Revue **Sociologie du travail**
IRISSO – Université Paris-Dauphine
Place du Maréchal de Lattre de Tassigny
75775 Paris Cedex 16, France

revue@sociologiedutravail.org
www.sociologiedutravail.org

Appel à propositions d'articles pour un numéro spécial :

Intermédier les services domestiques

Coordonné par Hélène Malarmey et Olivier Pilmis

Résumé

Des bureaux de placement du XIX[e] siècle aux réseaux familiaux ou amicaux, et aujourd'hui aux plateformes numériques, les intermédiaires sont loin d'être une nouveauté dans le monde des services domestiques. Les recherches qui prennent le travail domestique pour objet occultent pourtant souvent ces mécanismes d'intermédiation. L'une des ambitions de ce numéro thématique est de combler ce manque en interrogeant les effets sur les services domestiques d'une intermédiation chargée, selon les cas, de la mise en relation, du recrutement, de la salarisation ou du management. Déplace-t-elle, supprime-t-elle ou, au contraire, reconduit-elle ces frontières entre, d'une part, relations intimes et relations économiques et, d'autre part, personnalisation (d'un travail souvent réalisé au domicile) et standardisation (généralement associée aux activités peu qualifiées) ? En quoi l'intermédiation modifie-t-elle le contenu du travail et les normes professionnelles ? L'appel distingue trois axes, que les contributions pourront explorer de manière croisée ou traiter séparément : 1) le rôle le plus apparent d'un intermédiaire du marché du travail, à savoir la mise en relation de l'offre et de la demande ; 2) les effets de l'intermédiation sur la segmentation, la stratification ou encore la professionnalisation du marché des services domestiques ; 3) les contours de l'intermédiation — depuis son façonnage par les politiques publiques et acteurs économiques jusqu'aux situations contemporaines de désintermédiation.

Modalités de réponse et calendrier

Les propositions d'articles, d'un volume total compris entre 65000 et 75000 signes, sont attendues **le 15 avril 2025 au plus tard**. Les articles seront entièrement anonymisés selon les modalités exposées sur le site internet de la revue, les coordonnées des auteurices étant renseignées séparément, dans le formulaire de soumission disponible à la même adresse : https://www.sociologiedutravail.org/Proposer-un-article.

Les articles feront l'objet d'une évaluation anonyme selon la procédure en vigueur au sein du comité de rédaction de *Sociologie du travail*. Les échéances pour d'éventuels remaniements des articles retenus seront précisés au cours des différentes étapes du processus. La parution du numéro spécial est prévue au second semestre 2026.

La sélection des contributions et leur évaluation étant anonymes, les auteurices ne doivent pas contacter les coordinateurices du numéro ni les membres du comité de rédaction mais bien soumettre leurs articles via le site internet de la revue.

Alors que l'emploi domestique semblait amené à disparaître (Coser, 1973 ; Chaplin, 1978), il est en pleine expansion depuis les années 1990, si bien qu'on évoque parfois un « retour des domestiques » (Carbonnier et Morel, 2018). Définie comme l'ensemble des activités ou situations dans lesquelles une personne est rémunérée pour effectuer les tâches domestiques (ménage, garde d'enfants, aide à domicile, etc.) pour des ménages autres que le sien, la domesticité prend aujourd'hui des formes variées : de l'emploi à temps plein chez une famille (Ibos, 2012 ; Delpierre, 2022) à une situation de multi-employeurs ou bénéficiaires (Avril, 2014), d'emplois déclarés à des emplois « au noir », de prestations polyvalentes aux tâches spécialisées (Cousin et Chauvin, 2019 ; Malarmey, 2023). Si la domesticité n'est donc plus une « catégorie négligée par la recherche » (Destremau et Lautier, 2002), elle est principalement abordée au prisme des rapports entre les employé·es et celles et ceux qui les emploient (Sarti, 2014), ce qui occulte les mécanismes d'intermédiation qui président largement à la rencontre de l'offre et de la demande de services domestiques.

Pourtant, les intermédiaires sont loin d'être une nouveauté dans le monde des services domestiques. Au XIX^{e} siècle, cette activité était prise en charge par des bureaux de placement, des réseaux formels ou informels, religieux ou syndicaux (Martin-Fugier, 1979 ; Jung, 2017). De nos jours, cette intermédiation repose toujours sur la mobilisation de réseaux familiaux ou amicaux, mais aussi sur la mise en place d'espaces de rencontre concrets, qu'ils soient physiques (associations, organismes publics ou entreprises privées) ou virtuels comme les plateformes numériques spécialisées dans les services domestiques (Teke-Laurent, 2023). Comme sur d'autres pans du marché du travail, les intermédiaires facilitent la mise en relation d'une offre et d'une demande dans un contexte d'incertitude.

Les services domestiques ont néanmoins ceci de particulier qu'ils supposent la réalisation d'un travail qui pénètre dans les foyers, illustrant l'articulation des relations intimes et économiques (Zelizer, 2005). Ils se caractérisent également par une forte personnalisation : il s'agit de choisir *la* personne qui aura les clés du domicile ou à laquelle les enfants seront confiés plusieurs heures par semaine. Mais, du point de vue des travailleur·euses, cette intrusion au sein des foyers est propice à l'exercice d'une « domination rapprochée » (Memmi, 2003) qui a longtemps contribué à soustraire ce secteur au droit du travail et à la sphère publique.

Cette forte personnalisation apparente les services domestiques à une « économie de la qualité », sur laquelle la singularité des biens s'accompagne d'une opacité rendant difficile l'échange (Karpik, 1989 ; Musselin *et al.*, 2002). Paradoxale dans le cas d'activités peu ou pas qualifiées et, à ce titre, souvent considérées comme standardisées, cette personnalisation se combine avec une faible professionnalisation de ses acteurs. La clientèle, si elle a des attentes fortes, est souvent dépourvue d'expérience d'embauche de main-d'œuvre, et doit apprendre « sur le tas » à se faire servir (Meuret-Campfort, 2017). De leur côté, les travailleur·euses mettent à profit une partie de leur expérience du travail domestique pour s'ajuster aux attentes et demandes des personnes qui les emploient.

L'une des ambitions de ce dossier thématique est d'interroger les effets sur cette configuration d'une intermédiation chargée, selon les cas, de la mise en relation, du recrutement, de la salarisation, du management. Déplace-t-elle, supprime-t-elle ou, au contraire, reconduit-elle ces frontières entre, d'une part, relations intimes et relations économiques et, d'autre part,

personnalisation et standardisation ? De ce point de vue, en quoi l'intermédiation modifie-t-elle le contenu du travail et les normes professionnelles ? Introduire les figures d'intermédiaire dans l'analyse des services domestiques invite à symétriser la relation entre employeur·euses et travailleur·euses pour ne pas la réduire à de simples rapports de domination et d'exploitation. Outre l'intérêt pour ce que l'intermédiation produit sur les emplois et services domestiques eux-mêmes, une autre ambition du dossier est de documenter le travail des intermédiaires. Cela suppose de s'intéresser tant aux tâches quotidiennes des tiers en charge de l'intermédiation qu'aux acteurs économiques et politiques qui interviennent dans l'organisation et la régulation du marché.

Les contributions réunies dans ce dossier pourront s'attacher à la mobilisation d'intermédiaires formels et informels, marchands ou non. La focale pourra couvrir un spectre menant des échelles les plus locales (réseaux familiaux ou de voisinage) jusqu'aux plus internationales (où s'organisent les flux de travailleurs et travailleuses domestiques en contexte de mondialisation), afin de présenter des connaissances originales aussi bien sur le monde des services domestiques que sur les enjeux d'intermédiation. Les comparaisons sont encouragées, aussi bien entre les formes d'intermédiation (*e.g.* formels et informels, agences *versus* associations), qu'entre les secteurs (mettant le cas des services domestiques en regard avec d'autres), les espaces (villes, régions, pays) ou entre les périodes. Trois axes ont été distingués, que les contributions pourront explorer de manière croisée ou traiter séparément. Il s'agit d'abord de décrire le rôle le plus apparent d'un intermédiaire du marché du travail, à savoir la mise en relation de l'offre et de la demande. Sont ensuite interrogés les effets de l'intermédiation sur la segmentation, la stratification ou encore la professionnalisation du marché des services domestiques. Un dernier axe s'attache aux contours de l'intermédiation, de son façonnage par les politiques publiques et acteurs économiques aux situations contemporaines de désintermédiation.

Axe 1. L'intermédiation comme travail de l'appariement

Le premier axe se concentre sur les figures d'intermédiaires, en tant qu'elles facilitent la rencontre de l'offre et de la demande de travail domestique : comment parviennent-elles à dissiper l'opacité qui règne sur ce marché ? Cette rencontre peut reposer sur un large éventail de procédés, allant des conseils et recommandations obtenues auprès de proches ou de membres de la famille, supposées désintéressés, aux méthodes réputées « objectives » mises en œuvre par des entreprises privées. Au moyen de quels outils, de quelles catégories, de quelles conventions ces intermédiaires évaluent-ils, d'une part, les compétences des travailleurs et des travailleuses et, d'autre part, les exigences de la clientèle ? Parviennent-ils à fidéliser une offre et une demande versatiles ? Quelles sont les conséquences d'une erreur de recrutement selon le type d'intermédiation mise en œuvre ?

L'intermédiation n'est toutefois pas un opérateur neutre de mise en relation entre l'offre et la demande : elle les informe également. Les intermédiaires « travaillent le marché » : ils définissent et qualifient les objets de l'échange (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997 ; Cochoy et Dubuisson-Quellier, 2000). Professionnels ou de circonstance, les intermédiaires mobilisent leur connaissance du marché des services domestiques pour sélectionner la clientèle et la

main-d'œuvre, puis pour ajuster leurs attentes. Ceci repose notamment sur un travail d'interprétation et de traduction des demandes floues et ambiguës de leurs clients (Cardon, 2016). Dans le cas des services domestiques, cet aspect de l'intermédiation est d'autant plus crucial que les client·es expriment souvent des attentes sociales, scolaires, genrées ou encore raciales importantes, qui doivent demeurer implicites afin d'échapper au soupçon de discrimination à l'embauche. Comment l'intermédiation contribue-t-elle à requalifier, modeler, ou faire renoncer à certaines attentes afin d'ajuster la demande à leurs contraintes ? L'intermédiation « dépossède »-t-elle alors les usagers de leurs attentes ? Contribue-t-elle à uniformiser les différentes formes de services domestiques, notamment par l'utilisation indifférenciée d'outils numériques visant par exemple à mesurer la satisfaction des client·es ? Ou les intermédiaires se muent-ils en « porte-parole » des client·es auprès des travailleur·euses, et des travailleur·euses auprès des client·es, en leur fournissant des moyens d'expression et d'action (Dubuisson-Quellier, 1999) ?

Axe 2. L'intermédiation, agent de la segmentation et de la professionnalisation

Le « travail du marché » que réalisent les intermédiaires ne porte pas seulement sur les relations entre les travailleur·euses domestiques et les client·es ; il consiste aussi, plus largement, à construire, organiser et animer le marché pour ces services. Appréhender le cas des services domestiques à l'aune de ses intermédiations peut ainsi permettre de rendre compte de ses segmentations et de ses hiérarchies. Ainsi, le recours à tel type d'intermédiation (recommandation, agences privées, associations, plateformes numériques, mais aussi entre intermédiaires spécialisés dans un certain type de service domestique ou, au contraire, généralistes) plutôt qu'à tel autre peut se comprendre par référence à certaines propriétés sociales — qui pourront être explorées. Les intermédiaires formels et marchands occupent les devants du marché international avec une offre qui couvre parfois de nombreux pays dits des Nords (Bakan et Stasiulis, 1995 ; Hochschild, 2004), tandis que les réseaux familiaux et nationaux participent plus informellement au déplacement de flux de travailleur·euses domestiques, des Suds aux Nords, mais aussi entre les Suds (Jacquemin, 2009 ; Ibos, 2012). Cela invite à faire porter le regard sur les formes de concurrence qui s'exercent entre les intermédiaires.

Dans un contexte d'effacement progressif de la figure de l'employeur (Baumann *et al.*, 2016) et dans un monde des services domestiques marqué par l'inexpérience de nombreux employeurs et employeuses, le recours à un tiers auquel sont déléguées des responsabilités juridiques ou administratives de gestion du contrat de travail, d'organisation des prestations (Malarmey, 2023) mais aussi, dans le cadre de migrations professionnelles, d'aide à l'obtention de permis de travail ou encore à l'installation dans le pays ou la région d'immigration, interroge la distinction entre « intermédiaires » et « employeur·euses » de services domestiques. L'intervention de ce tiers extérieur modifie-t-elle la relation de service jusqu'à en faire une relation d'emploi dans laquelle l'intermédiaire détient le rôle d'employeur, dans le cadre de « services prestataires » (Dif-Pradalier et Roux, 2022) ? Comment les situations de travail domestique intermédiées composent-elles avec le droit du travail ? Les intermédiaires constituent-ils des « intermédiaires du droit » (Talesh et Pélisse, 2019) qui traduisent, mettent en œuvre, mobilisent, voire produisent des règles légales et, finalement, assurent un respect plus prononcé du droit du travail, ou proposent-ils au contraire des arrangements avec le droit

(Sarfati et Schütz, 2022) ? Favorisent-ils la création d'espaces de solidarité, de revendication, de syndicalisation et de mobilisation individuelle ou collective des travailleur·euses domestiques, dont l'activité exercée de manière solitaire est souvent délaissée par les organisations syndicales (Nizzoli, 2015 ; Peugny, 2021) ? Finalement, alors que la relation entre bénéficiaires et pourvoyeurs de services domestiques repose sur des rapports de domination (Rollins, 1990 ; Falquet *et al.*, 2010), le recours à un tiers atténue-t-il ou au contraire exacerbe-t-il cette dynamique ?

Axe 3. Les conditions de l'intermédiation

Comme les autres formes d'intermédiation, celles qui prennent pour objet les services domestiques émergent dans un contexte particulier. Un dernier axe d'interrogation se concentre sur les conditions favorables, ou défavorables, à l'émergence de l'intermédiation. Il s'agit d'abord de faire porter le regard sur les acteurs, politiques, économiques ou autres, qui autorisent, soutiennent, modèlent ou interdisent les activités lucratives sur le marché du travail domestique. Par exemple, les directives européennes ont incité les gouvernements nationaux à mettre en place des politiques de solvabilité des ménages et à encourager la création d'emplois domestiques (Devetter *et al.*, 2015) en direct ou via un tiers. De même, en organisant les flux de main-d'œuvre domestique par des politiques migratoires (Bakan et Stasiulis, 1995 ; Debonneville et Killias, 2019), les États contribuent à encadrer l'offre disponible et l'activité des intermédiaires des services domestiques. Dès lors, comment ces derniers s'immiscent-ils dans ces politiques publiques ? Contribuent-ils à les influencer, d'une manière ou d'une autre ? Les intermédiaires constituent-ils un canal pertinent pour la régulation de ces activités ou, au contraire, représentent-ils un lieu dans lequel une résistance à la régulation est susceptible de s'exprimer ?

Le développement de structures prestataires ou de plateformes numériques proposant la mise en relation directe des travailleur·euses domestiques et de leurs employeur·euses soulève également la question de la persistance de l'intermédiation face au risque permanent de sa disparition. C'est précisément cette promesse paradoxale que formulent de nombreuses plateformes numériques, qui se présentent en « intermédiaires de la désintermédiation » se contentant de mettre en relation l'offre et de la demande. L'apparition de tels modes de mise en relation marque-t-elle une transformation du monde des intermédiaires des services domestiques ? Au contraire, peut-être souligne-t-elle le défi inhérent aux situations d'intermédiation, celui de son possible contournement ? En effet, puisque les services domestiques pénètrent dans l'intimité du foyer, mettant les travailleur·euses et les client·es en contact en dehors de tout contrôle de la part de l'intermédiaire, l'incitation est forte à se passer de ses services au moment de prolonger la relation. Le succès de l'intermédiation la menace alors d'effacement. De quelle manière les bénéficiaires et prestataires de services domestiques organisent-ils cette désintermédiation ? Comment les intermédiaires se prémunissent-ils contre ce risque et conservent-ils le contrôle de la situation ?

Bibliographie

Avril, C., 2014, *Les aides à domicile : un autre monde populaire*, La Dispute, Paris.

Bakan, A. B., Stasiulis, D. K., 1995, « Making the Match: Domestic Placement Agencies and the Racialization of Women's Household Work », *Signs*, vol. 20, n° 2, p. 303-335.

Baumann, E., Monchatre, S., Zune, M., 2016, « Aux marges de l'emploi : un renouveau de la dynamique salariale ? », *Revue française de socio-économie*, vol. 17 n° 2, p. 13-19.

Carbonnier, C., Morel, N., 2018, *Le retour des domestiques*, Le Seuil, Paris.

Cardon, V., 2016, « Produire "l'évidence". Le travail d'appariement et de recrutement dans le monde du cinéma », *Sociologie du travail*, vol. 58, n° 2, p. 160-180.

Chaplin, D., 1978, « Domestic service and industrialization », *Comparative Studies in Sociology*, n° 1, p. 97-127.

Cochoy, F., Dubuisson-Quellier, S., 2000, « Les professionnels du marché : vers une sociologie du travail marchand », *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 3, p. 359-368.

Coser, L. A., 1973, « Servants: The Obsolescence of an Occupational Role », *Social Forces*, vol. 52, n° 1, p. 31-40.

Cousin, B., Chauvin, S., 2019, « Entraîner les dominants. Tennis, yoga et service des ultra-riches », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 230, p. 76-91.

Debonneville, J., Killias, O., 2019, « "À votre service !" : la fabrication de la domesticité en Asie du Sud-Est », *Moussons. Recherche en sciences humaines sur l'Asie du Sud-Est*, n° 33, en ligne : https://journals.openedition.org/moussons/4971.

Delpierre, A., 2022, *Servir les riches. Les domestiques chez les grandes fortunes*, La Découverte, Paris.

Destremau, B., Lautier, B., 2002, « Introduction. Femmes en domesticité. Les domestiques du Sud, au Nord et au Sud », *Revue Tiers Monde*, vol. 43, n° 170, p. 249-264.

Devetter, F-X., Jany-Catrice, F., Ribault, T., 2015, *Les services à la personne*, La Découverte, Paris.

Dif-Pradalier, M., Roux, N., 2022, « Introduction. Le tiers employeur ou l'emploi quoi qu'il en coûte ? », *Formation emploi*, n° 157, p. 7-26.

Dubuisson-Quellier, S., 1999, « Le prestataire, le client et le consommateur. Sociologie d'une relation marchande », *Revue française de sociologie*, vol. 40, n° 4, p. 671-688.

Eymard-Duvernay, F., Marchal, E., 1997, *Façons de recruter. Le jugement des compétences sur le marché du travail*, Métailié, Paris.

Falquet, J., Hirata, H., Kergoat, D., Labari, B., Le Feuvre, N., Sow, F. (dir.), 2010, *Le sexe de la mondialisation. Genre, classe, race et nouvelle division du travai*l, Presses de Sciences Po, Paris.

Hochschild, A. R., 2004, « Le nouvel or du monde », *Nouvelles questions féministes*, vol. 23, n° 3, p. 59-74.

Ibos, C., 2012, *Qui gardera nos enfants ? Les nounous et les mères*, Flammarion, Paris.

Jacquemin, M., 2009, « "Petites nièces" et "petites bonnes" à Abidjan. Les mutations de la domesticité juvénile », *Travail, genre et sociétés*, vol. 22, n° 2, p. 53-74.

Jung, B., 2017, « Apparieur et marchand de travail : le bureau de placement à Paris au tournant du XXe siècle », *Mélanges de l'École française de Rome*, vol. 129, n° 1, en ligne : https://journals.openedition.org/mefrim/3372.

Karpik, L., 1989, « L'économie de la qualité », *Revue française de sociologie*, vol. 30, n° 2, p. 187-210.

Malarmey, H., 2023, « Déléguer pour mieux articuler. Le recours au service prestataire pour la garde périscolaire », *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 149, p. 91-107.

Martin-Fugier, A., 1979, *La place des bonnes. La domesticité féminine à Paris en 1900*, Grasset, Paris.

Memmi, D., 2003, « Une situation sans issues ? Le difficile face à face entre maîtres et domestiques dans le cinéma anglais et français », *Cahiers du genre*, vol. 35, n° 2, p. 209-235.

Meuret-Campfort, E., 2017, « Il n'est jamais trop tard pour devenir employeur. Les particuliers employeurs et leurs assistantes de vie », *Genèses*, n° 106, p. 50-71.

Musselin, C., Paradeise, C., Callon, M., Eymard-Duvernay, F., Gadrey, J., Karpik, L., 2002, « La qualité », *Sociologie du travail*, vol. 44, n° 2, p. 255-287.

Nizzoli, C., 2015, *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle » (Marseille et Bologne)*, Presses universitaires de France, Paris.

Peugny, C., 2021. « Comment mobiliser des salariées isolées ? Le cas des femmes de ménage », *Sociologie du travail*, vol. 63, n° 2, en ligne : https://journals.openedition.org/sdt/39083.

Rollins, J., 1990, « Entre femmes. Les domestiques et leurs patronnes », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 84, p. 63-77.

Sarfati, F., Schütz, G., 2022, « Petits arrangements avec le droit. De la relation salariale dans l'emploi intermédié », *Droit et société*, n° 110, p. 189-207.

Sarti, R., 2014, « Historians, Social Scientists, Servants and Domestic Workers: Fifty Years of research on Domestic and Care Work », *International Review of Social History*, vol. 59, n° 2, p 279-314.

Talesh S., Pélisse, J., 2019, « How Legal Intermediaries Facilitate or Inhibit Social Change », *Studies in Law, Politics and Society*, n° 79, p. 111-145.

Teke-Laurent, N., 2023, « Travailler au service de la flemme ? La marchandisation du ménage par les plateformes numériques », *Salariat*, n° 2, p. 209-215.

Zelizer, V., 2005, *The Purchase of Intimacy*, Princeton University Press, Princeton (NJ).