

Condition de travail et santé mentale des travailleurs domestiques : rôle des agences de placement à Abidjan

Working conditions and mental health of domestic workers: the role of placement agencies in Abidjan

KONAN Jeanne D'Arc Epouse OUFFOUE

Enseignant- chercheur

Ecole Supérieure Africaine des TIC (ESATIC) - Côte d'Ivoire

Date de soumission : 24/07/2026

Date d'acceptation : 04/09/2026

Pour citer cet article :

KONAN. J. (2026) « Condition de travail et santé mentale des travailleurs domestiques : rôle des agences de placement à Abidjan », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 9 » pp : 489- 503.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons
Attribution License 4.0 International License



Résumé

Cet article analyse l'impact des agences de placement sur les conditions de travail et la santé mentale des salariés domestiques à Abidjan. À partir d'une approche qualitative interprétative basée sur des entretiens semi-directifs auprès de 20 travailleurs domestiques et de 5 responsables d'agences de placement, les résultats mettent en évidence des conditions de travail précaires, une forte charge mentale et un rôle ambivalent des agences. Bien que celles-ci facilitent l'accès à l'emploi, elles n'assurent pas un suivi suffisant, contribuant ainsi à la vulnérabilité des travailleurs. L'étude souligne la nécessité d'une régulation du secteur et d'une meilleure prise en compte des risques psychosociaux.

Mots-clés : Travail domestique, santé mentale, agences de placement, Abidjan, précarité.

Abstract

This article analyzes the impact of employment agencies on the working conditions and mental health of domestic workers in Abidjan. Using an interpretive qualitative approach based on semi-structured interviews with 23 domestic workers and 5 employment agency managers, the findings highlight precarious working conditions, a heavy mental workload, and the ambivalent role of the agencies. Although these agencies facilitate access to employment, they do not provide sufficient follow-up, thereby contributing to workers' vulnerability. The study underscores the need for regulation of the sector and greater consideration of psychosocial risks.

Keywords: Domestic work, mental health, employment agencies, Abidjan, precariousness.

Introduction

Du harcèlement psychologique à l'épuisement professionnel, en passant par l'isolement social, la sphère domestique en Côte d'Ivoire est de plus en plus perçue comme le foyer de vulnérabilités majeures liées aux conditions de travail déplorables (Pilon et al., 2018). Les travailleurs domestiques sont le plus souvent gérés par des agences de placement, un type de prestataire de services auquel les employeurs peuvent s'adresser pour recruter des aides à domicile et par l'intermédiaire duquel les travailleurs peuvent rechercher des opportunités d'emploi (Rodríguez-Modroño et al., 2022). L'employeur ne verse généralement pas d'avance pour une prestation spécifique et l'emploi du travailleur reste généralement occasionnel. Les modalités de travail dans ce modèle reposent sur des accords verbaux, une médiation habile et une hiérarchie des rôles professionnels.

En ce qui concerne la gestion de ces travailleurs domestiques, nous avons pu identifier dans la littérature deux logiques d'intermédiation : d'une part, nous avons des agences qui offrent des services ponctuels de mise en relation (ménage, garde, etc.), et d'autre part des agences plus institutionnalisées qui organisent des contrats formels, souvent dans des relations triangulaires employeur-agence-travailleur (Grover, 2022). Dans leurs travaux, Villarroel-Valdés et al. (2025) ont également identifié une nouvelle catégorie d'agence de type « virtuelle » qui fonctionne via des plateformes numériques, reproduisant ces mêmes logiques d'intermédiation tout en renforçant parfois la précarité et le contrôle des travailleurs domestiques.

Dans le contexte ivoirien, si certaines agences peuvent contribuer à formaliser certains emplois ou encore à faciliter l'accès à des opportunités de travail, elles sont aussi associées à des formes de dépendance accrue, d'asymétrie de pouvoir et parfois d'abus dans les conditions d'emploi. Ces dynamiques peuvent avoir des effets ambivalents sur la santé mentale des travailleurs domestiques, notamment en termes de stress, d'insécurité économique, de charge émotionnelle et de vulnérabilité face aux abus ou à l'instabilité contractuelle. Cependant, la mesure de l'impact de ces conditions sur la santé mentale des travailleurs domestiques reste peu documentée (Timothy S. Sumerlin et al., 2024 ; Pilon et al., 2019 ; Anjara et al., 2017).

Face à cette lacune dans la littérature, notre étude apporte un éclairage scientifique nouveau en articulant le rôle tripartite (agence-employeur-travailleur) avec les déterminants psychosociaux de la santé mentale dans le contexte d'une métropole subsaharienne caractérisée par une forte informalité. Dès lors, notre question centrale de recherche s'énonce comme suit : Comment les agences de placement influencent-elles les conditions de travail et la santé mentale des travailleurs domestiques à Abidjan ?

De cette question centrale découlent deux sous-questions spécifiques : (1) quelles sont les principales conditions de travail et situations relationnelles susceptibles d'affecter la santé mentale des travailleurs domestiques ? (2) comment les pratiques des agences de placement contribuent-elles à prévenir, à maintenir ou à amplifier ces situations ?

L'objectif général est de comprendre le rôle des agences de placement dans la construction des conditions de travail et dans l'expérience de la santé mentale des travailleurs domestiques à Abidjan. Plus spécifiquement, il s'agit d'identifier les facteurs de vulnérabilité associés au travail domestique, d'analyser les pratiques d'intermédiation des agences et d'interpréter leur influence à partir du modèle multi-niveaux de Marchand et al. (2006).

La contribution scientifique de l'étude est double. Sur le plan théorique, elle rapproche le modèle multi-niveaux de la santé mentale de la question de l'intermédiation dans le travail domestique. Sur le plan empirique, elle met en évidence le caractère ambivalent des agences de placement : elles constituent simultanément une ressource d'accès à l'emploi et un maillon pouvant laisser persister certaines asymétries de pouvoir, d'information et de protection.

Dans la première partie, nous reviendrons sur les différentes conceptions et formes d'intermédiation des agences de placement dans le secteur du travail domestique. Dans la deuxième partie, nous présenterons le cadre méthodologique de notre étude empirique, en précisant l'approche retenue pour analyser l'expérience des travailleurs domestiques placés par ces agences. Enfin, dans la troisième et dernière partie, nous exposerons et discuterons les résultats obtenus.

1. Conceptions et formes d'intermédiation des agences de placement dans le secteur du travail domestique

1.1. Condition de travail et santé mentale des travailleurs domestiques : une approche théorique

Le travail est défini dans la littérature comme une activité particulièrement humaine, consciente et volontaire, par laquelle l'homme dépense de l'énergie physique et mentale, non seulement en agissant sur la nature pour satisfaire ses besoins, mais aussi en étant modifié par cette nature (Marx, 2009). Le travail est vu en tant que *praxis* qui expose la relation homme/monde dans un processus de production mutuelle. Les travailleurs domestiques sont ceux et celles qui fournissent des services de soins directs et indirects dans ou pour des ménages privés. L'OIT (2025) estime à 75,6 millions le nombre de travailleurs domestiques âgés de plus de 15 ans dans le monde, mais leur contribution n'est souvent ni reconnue ni protégée.

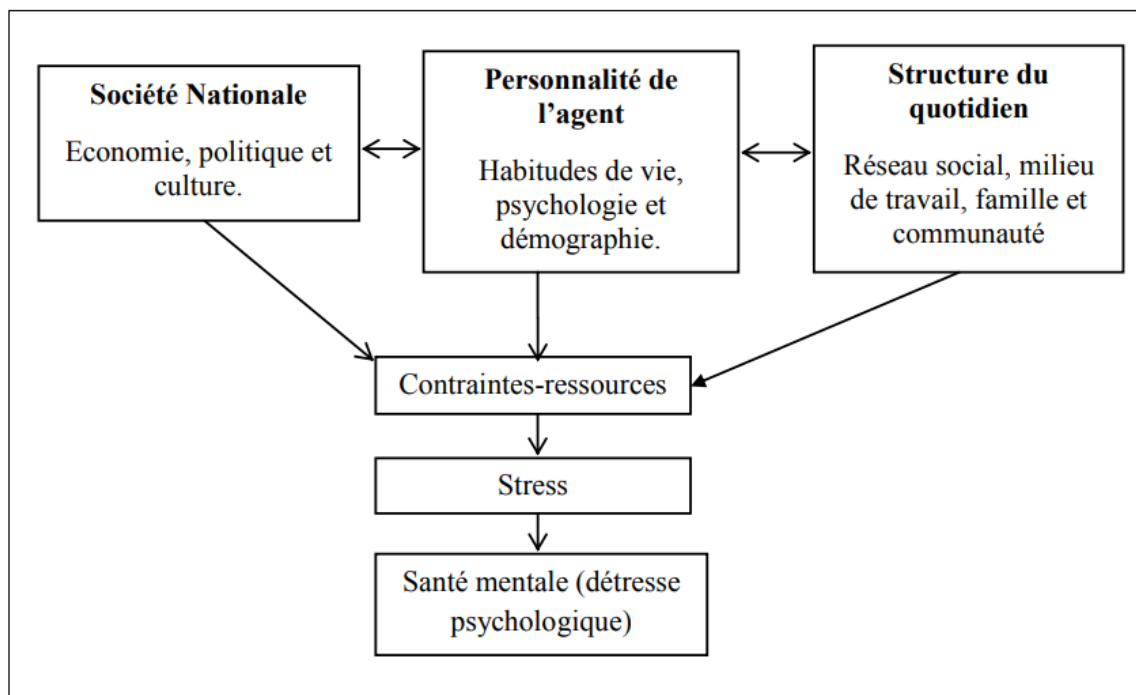
Selon Héas et al. (2022), la conciliation entre les conditions de travail et la santé des salariés domestiques reste assez complexe. D'une part, l'opinion majoritaire considère que le travail nuit à la santé des travailleurs domestiques ; d'autre part, une pensée moins défendue établit que le travail est source d'épanouissement personnel. En Côte d'Ivoire, de nombreux cas d'exploitation, de maltraitance et d'absence de rémunération ont été signalés ces dernières années par les syndicats. Entre les années 2021 et 2023, l'Association de défense des droits des aides-ménagères et domestiques (ADDAD) a enregistré 673 plaintes liées à des abus physiques, verbaux, à des cas de viol ou à l'absence de rémunération (Rapport d'enquête du SIGI Côte d'Ivoire, 2023).

Dans des travaux menés auprès des travailleuses domestiques migrantes, Zainal et Barlas (2022) ont mis en lumière leur vulnérabilité, les facteurs de stress auxquels elles sont confrontées, ainsi que leurs stratégies d'adaptation et de résilience. Pour Devasahayam (2010), de nombreux pays ne disposent pas encore de politiques visant à protéger leur santé et leur sécurité, les exposant ainsi à des abus et à l'exploitation. L'absence de cadre juridique clair, de grilles de rémunération réglementées et de statut enregistré fait des travailleurs domestiques l'un des groupes de travailleurs les plus vulnérables. Dans le cadre de leur travail, ces travailleurs subissent un manque d'intimité, un repos insuffisant, des restrictions de communication et/ou de déplacement, des abus économiques, verbaux, physiques, moraux et sexuels, ainsi que des barrières linguistiques (Ha et al., 2018).

En 2006, Marchand, Durand et Demers ont mis en place un modèle multi-niveaux des déterminants de la santé mentale. Ce modèle stipule que la santé mentale d'une personne ne dépend pas d'un seul facteur, mais résulte de l'interaction entre plusieurs éléments structurés à différents niveaux :

- Les caractéristiques individuelles (biologiques, génétiques, comportements),
- L'environnement micro-social et l'organisation du travail (exigences du poste, autonomie, soutien social, récompenses, risques psychosociaux) ;
- L'environnement macro-social et communautaire (cadre réglementaire, culture, conditions socio-économiques).

Figure 1 : Le modèle théorique général de la santé mentale



Source : Marchand et al., 2006

Dans le cadre de cette étude, ce modèle théorique permet d'analyser comment l'intermédiation des agences de placement agit directement comme un facteur de l'organisation du travail et du soutien social, influençant la charge mentale et le stress des salariés.

1.2. Entre protection et précarisation : le rôle ambivalent des agences de placement

Les agences de recrutement jouent un rôle légitime et essentiel en facilitant la mise en adéquation de l'offre et de la demande sur les marchés du travail, tous secteurs et toutes zones géographiques confondus. Elles facilitent souvent la mobilité des travailleurs à la recherche d'opportunités d'emploi en dehors de leur pays d'origine. Pourtant, les pratiques de recrutement abusives semblent se multiplier partout dans le monde. Ces pratiques semblent étroitement liées à la traite des êtres humains.

Les agences de placement sont reconnues comme la forme contractuelle de travail la plus précaire (Eurofound, 2017). Il est également connu sous le nom de « mise à disposition de personnel » (Radulović, 2019). Certains auteurs soutiennent que les agences se caractérisent par la situation de salariés qui sont, dans la pratique, privés de leurs droits fondamentaux du travail, bien qu'il y ait eu des améliorations significatives dans le domaine des droits des travailleurs intérimaires (Gioia-Carabellese et Shuttleworth, 2013).

D'une manière générale, l'emploi par l'intermédiaire d'une agence implique trois parties : l'agence, l'entreprise utilisatrice et le salarié. Ce type d'emploi est complexe et ne relève plus

d'un contrat bipartite. Il existe un contrat signé entre l'agence d'intérim et l'entreprise utilisatrice, qui aura recours aux services du salarié, et un autre signé entre le salarié et l'agence d'intérim, qui joue le rôle d'intermédiaire entre l'entreprise utilisatrice et le salarié. Ce type de relation est très différent de l'emploi classique, car il n'existe aucun contrat entre l'entreprise utilisatrice et le salarié. L'agence se voit confier un rôle particulier, non seulement pour mener le processus de recrutement, mais aussi pour occuper la position d'employeur, et présenter les connaissances et les compétences d'un salarié à une entreprise utilisatrice qui a besoin d'un profil de salarié correspondant (Kovačević, 2021).

Dans de nombreux pays, les agences de recrutement facturent aux travailleurs des frais de recrutement qui dépassent largement les limites légales ou qui pourraient être purement et simplement interdits. L'endettement qui en résulte souvent et la nécessité de rembourser cette dette poussent fréquemment les travailleurs à accepter des conditions de travail difficiles ou abusives, ce qui les rend vulnérables à la traite des personnes. Les recruteurs et les agences de recrutement peuvent être directement impliqués dans des réseaux criminels de traite visant à exploiter les travailleurs. Les travailleurs sont confrontés à des retenues sur salaire trompeuses et des violations des droits à congés payés (OIM, 2023).

2. Méthodologie

L'étude s'inscrit dans un paradigme interprétativiste et adopte une démarche qualitative exploratoire. Ce choix est cohérent avec l'objectif de comprendre les expériences vécues, les significations attribuées aux situations de travail et la manière dont les acteurs interprètent le rôle des agences de placement. Il ne s'agit donc pas de mesurer statistiquement un effet causal, mais de comprendre les mécanismes et les logiques d'action tels qu'ils sont rapportés par les participants.

Notre étude porte sur des travailleurs domestiques recrutés par le canal des agences de placement à Abidjan. Il convient de préciser qu'à ce jour, il n'existe pas de chiffre officiel unique et centralisé sur le nombre exact d'agences de placement de personnel domestique à Abidjan. Ce secteur est composé à la fois d'agences formelles déclarées et de nombreuses structures informelles, ce qui confirme la précarité structurelle de ce secteur à Abidjan. Cette ville se caractérise par une forte concentration de travailleurs domestiques issus d'horizons divers, ainsi que par une présence importante d'agences de placement.

2.1. Échantillonnage et critères de sélection

Notre échantillon comprend 25 participants : 20 travailleurs domestiques recrutés et 5 responsables d'agences de placement. L'échantillonnage est raisonné et non probabiliste.

- **Critères de sélection des travailleurs domestiques** : être âgé de plus de 18 ans, exercer ou avoir exercé un métier du secteur domestique à Abidjan sous le couvert d'une agence de placement au cours des 12 derniers mois, et avoir donné son consentement éclairé. Les travailleurs ont été identifiés grâce au réseau communautaire et au phénomène du « boule de neige » à partir des tontines de quartier (Yopougon, Adjamé, Marcory, ...).
- **Critères de sélection des responsables d'agences** : gérer une structure d'intermédiation (déclarée ou informelle) opérant à Abidjan depuis au moins 2 ans connaissant les pratiques de recrutement, de placement, de suivi des travailleurs et acceptant de participer à l'enquête.

La taille de notre échantillon a été déterminée par le principe de **saturation empirique**. Au fur et à mesure que les entretiens se déroulaient, nous avons constaté une redondance des informations recueillies. L'ajout de nouveaux participants (travailleurs domestiques ou agence de placement) n'apportant plus de propriétés supplémentaires aux catégories d'analyse déjà identifiées, nous avons jugé notre échantillon suffisant pour répondre à la problématique.

2.2. Collecte et déroulement des entretiens

Les entretiens semi-directifs ont été réalisés entre **septembre 2025 et février 2026**. D'une durée moyenne de 45 minutes chacun, ils ont été conduits à l'aide d'un guide d'entretien articulé autour des axes : conditions d'embauche, charge de travail, relations avec le ménage et l'agence, et santé psychologique.

Sur le plan éthique et pratique, les entretiens se sont déroulés dans des lieux garantissant la confidentialité et la sécurité des enquêtés (espaces communautaires, locaux associatifs ou bureaux fermés). Ils ont été menés en français et, lorsque nécessaire, expliqués en nouchi ou en langue locale pour s'assurer de la bonne compréhension des questions. Le consentement verbal éclairé a été systématiquement recueilli et l'anonymat des participants a été préservé par l'attribution de prénoms fictifs.

2.3. Analyse des données

L'analyse des données repose sur une approche thématique. Elle a été réalisée suivant un codage manuel rigoureux effectué en double lecture pour assurer la validité interne des catégories. Le processus a suivi trois étapes : (1) la transcription intégrale des verbatims, (2) l'attribution de codes aux segments de texte, et (3) l'identification des thèmes principaux, à savoir : les conditions de travail, la santé mentale et l'implication des agences de placement.

Tableau 1 : Récapitulatif du profil des travailleurs domestiques interviewés (n=20)

Sexe	Métier	Ancienneté (année)	Nature de la difficulté identifiée avec l'employeur	Nature de la difficulté identifiée avec l'agence de placement
F	Femme de ménage	10	Heures de travail excessives non respectées	manque de temps, et financier
F	Aide aux personnes malades	3	Absence de repos	charge élevée de travail,
M	Chauffeur	5	manque d'humanisme	manque de moyens technique, absence de déclaration à la sécurité sociale
F	Nounou , garde d'enfants	20	Discrimination origine	manque de soutien de la hiérarchie, charges élevées
M	Assistant de personnes âgées	10	abus verbaux	Problèmes d'équité
M	jardinier	1	tâches non définies ou changeantes sans accord	mauvaise organisation, délai de retard paiement salaire
M	Aide aux devoirs des enfants	3	Logement inadaptés	exploitation, conditions de vies inadaptées
F	Cuisinière à domicile	13	abus verbaux, insécurité de l'emploi	asymétrie informationnelle, grande difficulté à faire valoir ses droits en cas de conflit
F	Laveuse de vaisselle, repasseuse de linge	1	Abus verbaux	Problèmes d'équité, exploitation
F	Aide-cuisinière	1	Retard salaire, mauvaise gestion des conflits avec les enfants	manque de clarté dans le contrat
M	Aide aux devoirs des enfants	3	Racisme, abus	incompréhension du contrat
F	nounou	5	Trop de charges	Problèmes d'équité
F	Femme de ménage	15	gestion d'enfant mal élevés	exploitation
F	Femme de ménage	25	Logement inadaptés	Retards salaires
F	nounou	10	trop exigeant, exploitation	exploitation
M	gardien	1	abus, mauvaise éducation des enfants, malveillant	exploitation, abus
F	nounou	1	racisme, maltraitance	différence entre le contrat et le terrain
F	nounou	6	manque d'humanisme	maltraitance
F	Laveuse de vaisselle ,repasseuse de linge	4	mal nourri, maltraité	incompréhension du contrat
F	nounou	11	Racisme	exploitation, retard paiement

Source : auteure

3. Résultat

L'analyse des 25 entretiens met en évidence une pluralité de situations de travail. Les 20 travailleurs domestiques interrogés exercent dix métiers différents et présentent des niveaux d'ancienneté allant de 1 à 25 ans. L'échantillon est majoritairement féminin. Les difficultés rapportées se regroupent autour de quatre thèmes principaux : (1) surcharge et extension des horaires ; (2) violences, mépris et discrimination ; (3) précarité et opacité contractuelles ; (4) insuffisance du soutien et de la médiation des agences.

3.1. Synthèse des thèmes émergents et verbatims

Tableau 2 : Synthèse thématique des facteurs d'impact sur la santé mentale

Thèmes principaux	Sous-thèmes	Verbatims représentatifs	Analyse & Lien avec le modèle de Marchand et al. (2006)
Surcharge physique et temporelle	Dépassement d'horaires, porosité des temps.	« <i>L'agence m'a dit que je finirais à 21h... Mais je ne sors jamais avant minuit... Je suis comme une machine qui ne s'arrête jamais.</i> » (Mandiarra, 34 ans, Nounou)	Environnement de travail : hausse des exigences quantitatives entraînant un épuisement physique et psychologique du salarié.
Déshumanisation et violences verbales	Mépris, insultes, torture émotionnelle	« <i>Le plus dur, ce n'est pas le travail, c'est le mépris. On te parle comme si tu n'avais pas de cerveau.</i> » (Antoine, 40 ans, Gardien)	Micro-social : Dégradation des relations interpersonnelles, absence de reconnaissance sociale impactant l'estime de soi.
Rôle ambivalent et désengagement des agences	Retenues financières, conseils à la résignation.	« <i>Pour la santé mentale, nous conseillons juste de la patience... Nos métiers ne sont pas des métiers de luxe...</i> » (Responsable agence, Cocody)	Absence de soutien organisationnel : L'agence agit comme un facteur de contrainte supplémentaire plutôt que de protection.

Source : Auteure, résultats des entretiens

3.2. Travailleurs domestiques et conditions de travail : surcharge et précarité

L'analyse thématique de nos entretiens fait ressortir 5 grandes catégories de difficultés rencontrées avec les employeurs : les abus et maltraitances, la discrimination, les conditions de travail dégradées, l'exploitation économique et les difficultés relationnelles.

Plusieurs travailleurs interviewés décrivent des journées s'étendant de 12 à 16 heures, sans repos effectif. Les horaires contractuellement définis sont fréquemment dépassés sans compensation, comme en témoigne Souleyman, 40 ans, aide aux devoirs des enfants :

« *L'agence donne ses horaires mais arrivée sur le terrain c'est autre chose, il arrive que je remplace à l'improviste des collègues et là ce n'est pas comptabilisé.* »

Les travailleurs domestiques font souvent face à des conditions de logement très précaires :

« Moi j'habite Yopougon Lokoua et je travaille à Marcory, ma patronne ne veut pas que je dorme là-bas. Quand il y a trop de boulot et que je finis tard, j'ai peur de rentrer. Quand je dors chez elle, elle me facture 7 000 FCFA pour la nuit, en plus dans son magasin où elle a installé un vieux matelas. »

Ces éléments aggravent les difficultés de récupération physique. Le sentiment de déshumanisation constitue l'un des thèmes les plus récurrents.

Les violences verbales (« sauvage », « débile », « chien », « inutile ») constituent une véritable torture émotionnelle. Ces violences verbales et émotionnelles apparaissent comme une source importante de stress. Les participants évoquent des insultes, des réprimandes répétées, des accusations et des menaces. Certains rapportent également des expériences de discrimination liées à l'origine ou à la position sociale. Ces situations affectent le sentiment de dignité et de reconnaissance au travail. Antoine, 40 ans, gardien, exprime cette réalité :

« Le plus dur, ce n'est pas le travail, c'est le mépris. On te parle comme si tu n'avais pas de cerveau. L'agence encaisse sa commission, mais quand je les appelle pour dire que Madame me crie dessus pour rien, ils me disent de "supporter" pour ne pas perdre ma place. En plus, elle peut avoir l'âge de ma première fille. »

Une participante a raconté que son employeur l'avait insultée si violemment qu'elle s'était évanouie. L'agence, bien qu'informée, a simplement changé la travailleuse de ménage sans sanctionner l'employeur.

Les données montrent des écarts entre les conditions annoncées au moment du placement et les pratiques observées sur le terrain. Les difficultés mentionnées concernent l'incompréhension des contrats, les différences entre les tâches prévues et les tâches effectivement demandées, les retards de paiement et certaines retenues sur rémunération.

Cette opacité contractuelle accroît l'incertitude du travailleur et réduit sa capacité à faire valoir ses droits. Elle contribue également à une relation de dépendance, particulièrement lorsque le travailleur craint de perdre son emploi ou de ne pas être remplacé par l'agence.

3.3. Le désengagement des agences de placement

Du côté des agences, les entretiens mettent en évidence plusieurs tensions structurelles. Les responsables justifient les retenues sur salaires par leurs charges de fonctionnement. Un responsable à Yopougon explique :

« Le client peut payer 70 000 francs, mais je ne peux pas reverser la totalité, parce que moi aussi j'ai des charges à couvrir. Qui peut travailler à perte à Abidjan ? »

Les dirigeants d'agences reconnaissent l'existence d'un écart entre le contrat et le terrain, mais s'en dédouanent :

« Certains font des activités supplémentaires non prévues... Vous voulez que j'intervienne comment si on ne m'informe pas ? » (Responsable, Cocody).

L'aspect psychologique est banalisé :

« Pour la santé mentale, nous conseillons juste de la patience. C'est le milieu qui est ainsi... Les petites d'aujourd'hui sont juste paresseuses... Même si dans le contrat c'est marqué une certaine heure, si ton patron te demande de dépasser un peu, tu vas te plaindre ? C'est un facteur pour fidéliser la clientèle. » (Responsable, Angré).

Du côté des travailleurs, les difficultés avec les agences se regroupent autour de quatre dimensions : les commissions et retards de paiement, l'opacité des contrats, les défaillances organisationnelles et l'absence de soutien en cas de conflit. Le rôle des agences apparaît donc ambivalent : l'accès à l'emploi constitue une ressource, mais l'absence de médiation effective peut laisser perdurer les facteurs de risque.

4. Discussion

Le travail est défini par l'Organisation internationale du Travail (OIT, 2024) comme une source de sécurité. Cependant, lorsqu'il est dévoyé, la santé psychologique des travailleurs est gravement altérée.

Il convient toutefois de souligner une limite importante à la portée de nos conclusions : issues d'une étude qualitative menée auprès de 20 travailleurs et 5 responsables d'agences à Abidjan, ces observations traduisent des réalités empiriques riches mais ne sauraient être généralisées à l'ensemble des agences de placement de Côte d'Ivoire.

Néanmoins, les tendances observées apportent des éclairages théoriques majeurs. En articulant nos résultats au modèle multi-niveaux de Marchand, Durand et Demers (2006), l'analyse montre comment l'intermédiation agit négativement sur les déterminants de la santé mentale :

Au niveau macro-social : L'absence de régulation étatique stricte à Abidjan crée une zone d'anomie où l'informalité domine (Hasna Youssoufa et al., 2024).

Au niveau de l'organisation du travail (micro-social) : L'agence de placement, au lieu de jouer son rôle de tiers protecteur (Kovačević, 2021), accentue les exigences en imposant la soumission sous prétexte de « fidélisation du client ». L'absence totale de soutien social de la part de l'agence prive le salarié de ses ressources d'adaptation (*Coping*).

Au niveau individuel : Le décalage entre travail prescrit et travail réel suscite une détresse psychologique importante (Dejours, 1995 ; Zainal et Barlas, 2022). Le modèle de Karasek (Wassenhove, 2014) s'applique ici avec rigueur : forte demande psychologique (horaires, violences) combinée à une faible autonomie et un soutien social nul.

La forte féminisation du secteur (75 % de l'échantillon) confirme une intersectionnalité de genre, de classe et d'origine qui structure ces rapports de domination. Le travail émotionnel requis (gestion de la colère des employeurs, soins affectifs) reste totalement invisible et non rémunéré, accélérant l'épuisement professionnel.

5. Conclusion

Cet article avait pour objectif d'analyser comment les agences de placement influencent les conditions de travail et la santé mentale des salariés domestiques à Abidjan. Les résultats dressent un tableau préoccupant d'un secteur en tension permanente entre formalisation apparente et informalité persistante.

Sur le plan empirique, il ressort que les travailleurs domestiques font face à des conditions d'emploi marquées par la surcharge de travail, la précarité contractuelle, le mépris et les discriminations. Loin de jouer un rôle protecteur, les agences de placement étudiées se positionnent avant tout comme des opérateurs économiques axés sur la rentabilité.

Nos résultats appellent à une régulation urgente du secteur par les pouvoirs publics : mise en place d'un cadre légal contraignant, contrôles effectifs de l'Inspection du Travail, obligation d'affiliation à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNPS), et création de cellules d'écoute psychologique indépendantes. Sans ces réformes structurelles, la formalisation restera une simple façade dissimulant l'invisibilité et l'exploitation sociale.

Bibliographie

Ouvrages et articles scientifiques

- Dejours, C. (1995). *Le facteur humain*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Devasahayam, T. W. (2010). *Gender, migration and domestic work: Masculinities, male labour and the state in Southeast Asia*. Singapore : ISEAS Publishing.
- Gioia-Carabellese, P., & Shuttleworth, S. (2013). Agency workers and the law: Developments and challenges. *European Labour Law Journal*, 4(3), 205–220.
- Grover, S. (2022). Labour intermediation and precarious work: The role of employment agencies. *Journal of Labour Market Studies*, 15(2), 45–62.
- Ha, B., et al. (2018). Occupational hazards and health issues among domestic workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 1–15.
- Héas, S., et al. (2022). Conditions de travail et santé : enjeux contemporains. *Revue française de sociologie*, 63(2), 233–256
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York : Basic Books.
- Kovačević, L. (2021). Temporary agency work and triangular employment relationships. *Labour & Industry*, 31(1), 78–95.
- Liem, A., et al. (2024). Mental health challenges among migrant domestic workers in Southeast Asia. *Global Public Health*, 19(1), 1–15.
- Marchand, A., Durand, P., & Demers, A. (2006). Work and mental health: A multilevel model of determinants. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 41(5), 321–330.
- Marx, K. (2009). *Le Capital* (édition traduite). Paris : Gallimard.
- Pilon, M., et al. (2018). Conditions de travail et vulnérabilité dans les économies africaines. *Revue Tiers Monde*, 234, 45–62.
- Pilon, M., et al. (2019). Travail domestique et précarité en Afrique subsaharienne. *Population & Sociétés*, 567, 1–4.
- Radulović, M. (2019). Temporary employment agencies and precarious work. *Economic Annals*, 64(221), 121–145.
- Rodríguez-Modroño, P., et al. (2022). Domestic work and labour intermediation in global care chains. *Feminist Economics*, 28(1), 123–148.
- Villarroel-Valdés, C., et al. (2025). Digital platforms and domestic work: New forms of labour intermediation. *New Technology, Work and Employment*.)

- Wassenhove, W. (2014). Le modèle de Karasek et ses applications. *Santé au travail*, 26(3), 15–22.
- Zainal, H., & Barlas, J. (2022). Stress and resilience among migrant domestic workers. *Journal of Migration Studies*, 10(2), 89–110.

Rapports et publications institutionnelles

- Eurofound. (2017). *Non-standard forms of employment: Recent trends and future prospects*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Organisation internationale du Travail (OIT). (2024). *World Employment and Social Outlook*. Genève : OIT.
- Organisation internationale du Travail (OIT). (2025). *Domestic workers across the world: Global and regional statistics*. Genève : OIT.
- Organisation internationale pour les migrations (OIM). (2023). *World Migration Report 2023*. Genève : OIM.
- Rapport d'enquête SIGI Côte d'Ivoire. (2023). *Violences et abus envers les travailleurs domestiques en Côte d'Ivoire*. Abidjan : SIGI