



HAL
open science

Faire comme l'aristocratie? Le placement des majordomes chez les nouvelles fortunes

Alizée Delpierre

► **To cite this version:**

Alizée Delpierre. Faire comme l'aristocratie? Le placement des majordomes chez les nouvelles fortunes. Actes de la Recherche en Sciences Sociales, 2019, 230, pp.92 - 107. 10.3917/arss.230.0092 . hal-03391904

HAL Id: hal-03391904

<https://sciencespo.hal.science/hal-03391904>

Submitted on 21 Oct 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Faire comme l'aristocratie ?

Le placement des majordomes chez les nouvelles fortunes

Alizée Delpierre

Doctorante CSO

*Paru dans Actes de la recherche en sciences sociales,
n°230, p.86-101, 2019 (parution 2020)*

« Qu'est-ce que le service d'un *butler*¹ ? » : « Monsieur, le service d'un *butler* est un service, avec de la passion, de l'engagement, de l'énergie et des compétences techniques ! »² répètent tous les matins à 8h00 précises les élèves de la « *Butler Academy* » sud-africaine devant Mr Red³, avant de commencer leur journée dans la villa où ils effectuent leurs deux mois de formation intensive. Au programme ce lundi : leçon de ménage et nettoyage de l'argenterie, exercice d'agilité avec un plateau rempli de verres à pied, cours sur le service à bord d'un yacht privé ; puis départ pour la visite d'un domaine viticole avec dégustation des meilleurs crus. De retour à la villa, Mr Red commente la journée devant une rangée d'apprentis « *butlers* » en uniforme, alignés par ordre croissant de tailles : « Ne vous couchez pas trop tard ce soir, car demain, c'est votre jour. À demain. » Quelques instants après le départ de Mr Red, Ntatu, avec qui je partage une chambre, est déjà allongée sur son lit, son classeur à la main : demain matin a lieu la grande évaluation qui porte sur tout ce qu'elle a appris depuis six semaines⁴.

Cette école située en Afrique du Sud fait partie d'un ensemble de 14 établissements qui se qualifient de « *Butler Academies* », et qui ont ouvert leurs portes entre les années 2000 et 2017, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Belgique, au Canada, aux États-Unis, en Australie, en Inde, en Chine et en Afrique du Sud⁵. Ils affichent un objectif bien clair : former des

¹ Une traduction française du terme « *butler* » pourrait être « majordome ». Néanmoins, confrontée au terrain, cette traduction est imparfaite car elle renvoie à un poste qui est réservé aux hommes (une femme qui aurait des fonctions similaires serait appelée « gouvernante » en français), alors que les *Butler Academies* insistent sur la mixité du poste de *butler*. Le terme est donc utilisé dans sa langue d'origine dans ce papier.

² Pour cet article, les verbatim recueillis sur le terrain sont tous traduits de l'anglais ou du mandarin vers le français.

³ Les noms des personnes rencontrées sur le terrain sont ici anonymisés.

⁴ Récit reconstitué d'après les notes du terrain conduit à la *Butler Academy* sud-africaine, en février 2017.

⁵ L'objectivation statistique des *Butler Academies* n'est pas aisée. Leur recensement a été effectué en croisant les recherches menées sur internet à la reconstitution informelle du réseau des fondateurs de ces *Academies*, d'après les entretiens et les ethnographies menés. Sont donc comptées ici les structures reconnues au sein de ce réseau de pairs comme des *Butler Academies*, cette qualification servant de référence commune.

« *butlers* », c'est-à-dire du personnel de maison qui peut à la fois superviser d'autres employés et prendre en charge des tâches domestiques, pour travailler chez des personnes très fortunées. Pour désigner leur potentielle clientèle, les *Butler Academies* empruntent les catégories « *High Net Worth* », « *Very High Net Worth* » et « *Ultra Net Worth individuals* »⁶ utilisées par les gestionnaires de fortune, ou le terme de « *VIP* ». Plus précisément, ces *Académies* visent une fraction des classes supérieures très riches : celle des nouvelles fortunes, qui occupent de hautes positions professionnelles, notamment dans le secteur privé et la finance⁷, et qui sont géographiquement très mobiles⁸. En se référant aux données produites par le monde de la finance qui prédisent une hausse constante de ces nouvelles fortunes⁹, les fondateurs des *Butler Academies* voient en elles de potentielles employeuses de personnel de maison, qui viendrait compléter la liste des services personnalisés auxquels elles auraient selon eux recours, comme ceux des conseillers en patrimoine et des *family officers*, des concierges de résidences privées, ou encore des employés de l'hôtellerie, des loisirs et du tourisme de luxe¹⁰. Surtout, ces *Académies* insistent sur l'originalité de leur offre qui

⁶ Ces personnes fortunées concentreraient plusieurs millions de dollars d'actifs et détiendraient plus de 13 % de la richesse mondiale (respectivement plus d'1 million, de 5 millions et de 30 millions, hors résidence principale et biens de consommation). Les *Académies* reprennent à leur compte des estimations par ailleurs critiquées par les économistes du *World Inequality Database* (voir aussi Thomas Piketty, 2013. *Le Capital au XXI^{ème} siècle*, Seuil, Paris).

⁷ Par exemple, comme les professionnels des enquêtes suivantes : Olivier Godechot, 2007. *Working rich. Salaires, bonus et appropriation du profit dans l'industrie financière*, La Découverte, Paris ; Anne-Catherine Wagner, 2005. « Les élites managériales de la mondialisation : angles d'approche et catégories d'analyse », in *Entreprises et histoire*, vol. 41, n° 4, pp. 15-23.

⁸ Thomas Birchnell and Javier Caletrio (eds.), 2014. *Elite mobilities*, Routledge, New York ; Iain Hay (ed.), 2013. *Geographies of the Super-Rich*, Edward Elgar, Cheltenham (UK) and Northampton (USA) ; Thomas Piketty, *Op.cit.*

⁹ Les fondateurs de ces *Académies* consultent par exemple les *World Ultra Wealth Reports* publié par les multinationales Wealth-X et UBS qui objectivent cette hausse constante et prédisent sa continuité dans les années à venir. Un constat que partagent les revues consacrées à la fortune et à la finance, comme *Challenges* ou *Forbes* (voir par exemple le Classement *Forbes* de 2017, analysé dans l'article de Kerry A. Dolan, "Meet the Richest People On The Planet", 03/20/2017: <https://www.forbes.com/sites/kerryadolan/2017/03/20/forbes-2017-billionaires-list-meet-the-richest-people-on-the-planet/#57670f0462ff>).

¹⁰ Les nouvelles fortunes font effectivement partie de la clientèle de ces services. Sur les gestionnaires de fortune, voir : Luna Glucksberg and Roger Burrows, 2016. « Family Offices and the Contemporary Infrastructures of Dynastic Wealth » in *Sociologica, Italian journal of sociology*, vol. 2, [En ligne] : <https://www.rivisteweb.it/doi/10.2383/85289>; Camille Herlin-Giret, 2019. *Rester riche. Enquête sur les gestionnaires de fortune et leurs clients*, Le Bord de l'Eau, Lormont ; Michel Pinçon et Monique Pinçon-Charlot, 2007. *Les ghettos du gotha : comment la bourgeoisie défend ses espaces*, Seuil, Paris. Sur les concierges de résidences, voir : Peter Bearman, 2005. *Doormen*, University of Chicago Press. Sur l'hôtellerie de luxe, voir : Patricia A. Adler and Peter H. Adler, 2004. *Paradise laborers: Hotel Work in the Global Economy*, Cornell University Press, New York ; Amélie Beaumont, 2017. « Le pourboire et la classe. Argent et position sociale chez les employés de l'hôtellerie de luxe », in *Genèses*, vol. 1, n° 106, p. 94-114 ; Thibaut Menoux, 2016. « Les concierges d'hôtels : investissement dans un travail de service de luxe et construction collective du prestige d'un groupe professionnel », thèse de doctorat, EHESS, Paris ; Gabriele Pinna, 2011. « Les rapports sociaux de service dans l'hôtellerie haut de gamme : de mise en scène de l'accueil et pratiques de travail », thèse de doctorat, Université Paris 8, Paris. Sur le tourisme et les loisirs de luxe, voir : Bruno Cousin et Sébastien Chauvin, 2012. « L'entre-soi élitaire à Saint-Barthélemy », in *Ethnologie française*, vol. 42, n°2, 2012, p. 335-345 ; Isabelle Bruno et Grégory Salle, « 'Before long there will be nothing but billionaires!' The power of

consisterait à proposer aux nouvelles fortunes un type d'employé de maison, le *butler*, qui serait traditionnellement dévolu aux anciennes fortunes de la noblesse et de l'aristocratie. Leur projet est double : il s'agit de former et de placer des *butlers* chez des personnes très aisées qui ne sauraient ni recruter, ni former leur personnel aux codes mondains. Le recours à un *butler* diplômé comblerait ces lacunes et serait de surcroît un moyen pour ces nouvelles fortunes d'apprendre à vivre et à se comporter comme des aristocrates. Les *Butler Academies* font en effet le pari que la quête de singularité¹¹ des nouvelles fortunes et la confirmation de leur statut social passeraient par leur réappropriation de protocoles et d'étiquettes proprement aristocratiques.

Les *Butler Academies* ont pour ambition de se faire une place sur le marché des services haut de gamme et de luxe¹², en proposant une main d'œuvre domestique qui serait formée pour répondre spécifiquement aux demandes des personnes très fortunées. Elles souhaitent également se positionner sur le marché des domesticités, c'est-à-dire, du travail domestique à domicile rémunéré, aujourd'hui mondialisé et caractérisé par d'importants flux transnationaux de travailleurs domestiques¹³. Leur objectif est de jouer un rôle d'intermédiaires de l'appariement entre employés et employeurs, à la manière dont le font d'autres dispositifs publics et privés. Si, dans son ensemble, le marché des domesticités ne repose pas que sur ces intermédiaires¹⁴, ils contribuent à la dynamique de la globalisation du *care*, et sont souvent encouragés par les États : les « écoles du *care* »¹⁵ qui forment les employées philippines à

elites over space on the Saint-Tropez peninsula », in *Socio-Economic Review*, vol. 16, n°2, p. 435-458 ; Sopheap Theng, 2014. « L'île de Saint-Barthélemy (Petites Antilles) : une destination du tourisme de luxe », in *Études caribéennes*, vol. 27-28, [En ligne], URL : <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/6831> ; DOI : [10.4000/etudescaribeennes.6831](https://doi.org/10.4000/etudescaribeennes.6831).

¹¹ Lucien Karpik, 2007. *L'économie des singularités*, Gallimard, Paris.

¹² Dans un article consacré aux façons d'étudier le luxe, Olivier Dehoorne et Sopheap Theng distinguent le haut de gamme et le luxe, ce dernier étant en haut de la pyramide des prix qui restreint considérablement leur accessibilité et confère aux biens et services concernés une grande singularité. Je parle ici à la fois de haut de gamme et de luxe, puisque ce sont à ces deux niches de marché que se réfèrent les fondateurs des *Butler Academies*, en les mettant sur le même plan –ils parlent de façon interchangeable de « *high end service* » et de « *luxury service* ».

¹³ Christelle Avril et Marie Cartier, 2019. « *Care*, genre et migration. Pour une sociologie contextualisée des travailleuses domestiques dans la mondialisation », in *Genèses*, vol. 114, n°1, p. 134-152 ; Félicie Drouilleau, Agnès Fine, Mélanie Jacquemin, et Isabelle Puech (dir.), 2009. « Domestiques d'ici et d'ailleurs », in *Travail, genre et sociétés*, vol. 22, n°2, p. 25-30 ; Arlie R. Hochschild et Barbara Ehrenreich, 2004. *Global Woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*, Paperbacks, New York ; Helma Lutz, 2002. « At your service madam ! The globalization of domestic service », in *Feminist Review*, vol. 70, n°1, p. 89-104.

¹⁴ Raffaella Sarti, 2014. « Historians, Social Scientists, Servants and Domestic Workers : Fifty Years of Research on Domestic and Care Work », in *International Review of Social History*, vol. 59, n°2, p. 279-314.

¹⁵ Julien Debonneville, 2014. « Les écoles du *care* aux Philippines. Le devenir travailleuse domestique au prisme de l'altérité », in *Revue Tiers Monde*, vol. 1, n° 217, p. 61-78.

s'expatrier comme travailleuses domestiques¹⁶, les agences de placement de femmes de ménage au Canada¹⁷, ou encore, les associations et les entreprises des services à la personne en France¹⁸, en sont des exemples. Les *Butlers Academies* sont un type d'intermédiaires de l'appariement privé parmi d'autres, qui s'en distinguent en ayant la volonté de créer un marché de niche d'une domesticité réservée aux nouvelles fortunes. C'est la production de *butlers* et sa réception par les clients visés par ces *Academies* que ce papier interroge.

En effet, l'enquête auprès des *Butler Academies*, de leurs fondateurs, leurs salariés, et leurs élèves, révèle un décalage entre les supposées demandes abondantes des nouvelles fortunes en personnel de maison formés selon certains codes, et les débouchés en fait presque inexistantes qui s'offrent aux élèves. Une enquête conduite par ailleurs auprès de personnes aux fortunes récentes ayant recours à des employés de maison à temps plein montre qu'ils ont peu recours à ces *Academies* pour recruter leur personnel. Comment expliquer ce décalage entre l'offre produite par ces intermédiaires du placement haut de gamme, et les demandes des personnes fortunées qu'elles visent ? L'hypothèse discutée dans cet article est la suivante : plus qu'un déficit de demandes en employés domestiques chez les nouvelles fortunes, le problème de ces *Academies* est qu'elles produisent un type d'employés de maison qui est désajusté par rapport à ce que recherchent ces personnes. Les *Academies* sont implantées dans différents pays et développent des stratégies de spécialisation locale pour montrer qu'elles s'adaptent à la « culture » de leurs candidats et de leurs clients. Mais elles ont surtout en commun l'ambition de former des employés de maison qui puissent tous travailler à l'international, selon un idéal-type de *butler* dont les savoir-faire et les savoir-être correspondent à certains goûts et styles de vie qu'elles valorisent. Dans ses travaux portant sur les relations entre les employés des hôtels de luxe et leurs clients, Rachel Sherman montre que les premiers participent à la socialisation d'une partie des seconds aux codes aristocrates et grands bourgeois¹⁹. Or, les « excès de raffinement »²⁰ et les « dispositions esthétiques »²¹ des *butlers* sortant des écoles enquêtées sont non seulement étrangers mais aussi rejetés par les nouvelles fortunes rencontrées qui ont

¹⁶ Liane Mozère, 2004. « Des domestiques philippines à Paris », in *Journal des anthropologues*, n° 96-97, p. 291-319.

¹⁷ Abigail B. Bakan and Daiva K. Stasiulis, 1995. "Making the Match: Domestic Placement Agencies and the Racialization of Women's Household Work," in *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, vol. 20, n°2, p. 303-335.

¹⁸ Clément Carbonnier et Nathalie Morel, 2018. *Le retour des domestiques*, Seuil, Paris ; François-Xavier Devetter, Florence Jany-Catrice et Thierry Ribault, 2009. *Les services à la personne*, La Découverte, Paris.

¹⁹ Rachel Sherman, 2007. *Class Acts. Service and Inequality in Luxury Hotels*, University of California Press.

²⁰ Norbert Elias, 1978 [1939]. *The Civilizing Process : The History of Manners*, Urizen Books, New York.

²¹ Pierre Bourdieu, 1971. « Disposition esthétique et compétence artistique », in *Les Temps Modernes*, vol. 27, n° 295, p. 1345-1378.

recours à la domesticité. Elles ne cherchent pas à apprendre du personnel qu'elles emploient des apparences, des attitudes et des manières dont elles s'estimeraient dépourvues. En outre, ces employeurs fortunés ne sont pas si démunis pour trouver du personnel de maison qui leur convienne et critiquent le coût du recours à des *Academies* : cela contribue à limiter leur intérêt à passer par ces intermédiaires.

Entre 300 et 400 *butlers* par an sont formés par l'ensemble de ces *Academies*²² : leur place sur le marché mondial des domesticités est donc mineure. Néanmoins, ces intermédiaires spécialisés dans la domesticité haut de gamme sont une fenêtre d'étude inédite des styles de vie d'une partie des classes supérieures dotées d'un capital économique très important. Le recours à la domesticité des nouvelles fortunes informe sur leurs pratiques et leurs représentations : l'inadéquation d'un modèle de domesticité aristocratique promue par les *Butler Academies* à ces nouvelles fortunes montre qu'elles s'affranchissent de certains goûts et styles de vie pour en promouvoir d'autres qui les distingueraient parmi les grandes fortunes. Le terrain des *Butler Academies* cristallise certaines lignes de clivages au sein des classes supérieures contemporaines, dont il s'agit de contribuer à éclairer l'hétérogénéité²³.

Une enquête sur la domesticité des classes supérieures fortunées

Cet article développe l'un des axes d'une recherche doctorale qui porte sur le recours à la domesticité à temps plein des classes supérieures fortunées (1 % des plus riches). Une partie des matériaux recueillis pendant l'enquête est mobilisée : ceux issus d'immersions dans trois *Butler Academies*, de deux semaines chacune, situées en Chine, en Afrique du Sud et aux Pays-Bas ; les entretiens conduits avec des élèves et des anciens élèves de *Butler Academies* (N=50), des fondateurs et des salariés de ces structures (N=21) ; et enfin les entretiens menés avec des employeurs très fortunés de personnel de maison à temps plein (N=86).

Cet article exploite les entretiens conduits avec des employeurs dont les profils sont les plus proches des clients que visent les *Academies* (N=47) : ils sont multimillionnaires (quelques uns sont milliardaires), très mobiles à l'échelle internationale, multipropriétaires, et la majorité sont de nationalités française, américaine, suisse, luxembourgeoise et anglaise, et dans une moindre mesure, allemande, russe, chinoise et sud-africaine²⁴. Ils emploient, pour une même résidence, entre 1 et plusieurs dizaines d'employés de maison à temps plein. Leurs fortunes sont récentes : ils sont la

²² Il s'agit d'une estimation. Selon les *Academies*, 15 à 70 candidats sont formés par an.

²³ Bruno Cousin, Shamus Khan and Ashley Mears, 2018. « Theoretical and methodological pathways for research on elites », in *Socio-Economic Review*, vol. 16, n°2, p. 225-249.

²⁴ Certains employeurs ont une double nationalité.

première ou la seconde génération de leurs lignées familiales à détenir un très grand capital économique.

Dans les trois formations visitées, les élèves avaient entre 18 et 58 ans, et l'âge moyen des promotions se situait autour de 36 ans. Hommes et femmes y étaient représentés en proportions quasi-équivalentes. Les *academies* se disent ouvertes à tous, sans diplômes ni compétences requises. Leur discours se fonde sur l'opportunité qu'elles offriraient à des élèves « motivés » de mener une carrière prometteuse de *butlers*.

Bien que la « passion du service » soit mise en avant comme critère de recrutement, c'est surtout le prix des formations, qui s'élève à 15 000 € pour 6 ou 8 semaines, qui est le facteur principal de sélection. Un prix qui contribue inévitablement à sur-sélectionner les candidats appartenant aux classes moyennes. Beaucoup ont déjà travaillé dans le secteur du luxe et ont pu épargner pour s'offrir la formation. Pour les plus jeunes, ce sont les parents qui paient la formation. Il y a, dans une moindre proportion, des élèves issus des classes populaires, ayant déjà travaillé comme employés de maison chez des familles des classes moyennes, et qui s'endettent pour intégrer une formation. C'est particulièrement le cas en Afrique du Sud.

La formation est perçue par les élèves comme une opportunité d'ascension professionnelle et sociale. Les *Academies* étayent ces espoirs par leur promesse de placer les élèves sortants auprès de familles très fortunées, en leur promettant des salaires très élevés, motivation majeure des candidats qui intègrent les formations.

I. La fabrique du « vrai » *butler*

Les récits présentés sur les sites internet des *Butler Academies*, et ceux racontés par leurs fondateurs qui sont eux-mêmes d'anciens *butlers* ou d'anciens employés de l'hôtellerie de luxe, construisent une histoire commune du métier de *butler*. Il s'agit à la fois d'une histoire européenne, et par extension, occidentale, et d'une histoire aristocratique, utilisée par les fondateurs des *Academies* pour définir ce que serait un « vrai » *butler* (a « *true butler* »). La référence à cette histoire a des effets sur les façons dont sont formés les élèves : elle opère des hiérarchies raciale et sociale des « cultures »²⁵, des goûts et des corps, et les élèves doivent se convertir²⁶ à un modèle-type de *butlers* qui serait recherché par les nouvelles fortunes.

²⁵ Ce terme est entre guillemets pour préciser que c'est celui qu'utilisent les fondateurs des *Academies*.

²⁶ La notion de conversion est ici utilisée car, dans les *Academies*, les élèves vivent une incorporation des façons d'être *butlers* et une acculturation qui ont pour but de conduire à des transformations individuelles présentées par

I.1. Le *butler* comme figure occidentale

Dans les trois *Academies* étudiées, une même définition du terme *butler* est régulièrement répétée aux élèves par les fondateurs et les formateurs recrutés pour leur donner cours : il proviendrait du mot français « bouteiller », celui qui gérait, au Moyen-Âge, les réserves de vin dans les cours anglaises. Plus tard, le *butler* serait devenu un homme de confiance qui sert, au quotidien, la noblesse anglaise. Les fondateurs des *Academies* assurent qu'il existait au Royaume-Uni un âge d'or des *butlers*, qui serait le premier quart du XX^{ème} siècle ; la série télévisée *Downton Abbey*²⁷, qui met en scène la vie d'une vingtaine de domestiques travaillant dans une maison noble entre 1912 et 1926, est systématiquement convoquée pour illustrer ce que devrait être aujourd'hui le service aux personnes fortunées. Les fondateurs des *Butler Academies* défendent ainsi un projet très clair : celui de perpétuer, au XXI^{ème} siècle, la tradition d'un « vrai » *butler* chez des personnes qui n'en auraient pas héritée.

La référence à une tradition et au caractère authentique d'un bien ou d'une pratique est une stratégie commerciale typique de l'industrie du luxe²⁸. Les *Academies* l'utilisent sur leurs supports de communication que sont les brochures des formations et les sites internet. Elles sont toutes rattachées à une association créée il y a une vingtaine d'années par le fondateur de la *Butler Academy* néerlandaise, l'*International Butlers' Guild*, censée attester du sérieux des formations existantes, et contribuer à l'élaboration d'un réseau international de *butlers*. Le site internet de la *Guild* contient un onglet réservé à l'histoire des *butlers*, où il est écrit que l'authentique *butler* est anglais, néerlandais, ou belge -nationalités que partagent la majorité des fondateurs des *Academies*. Il est également indiqué qu'aujourd'hui, les *butlers* les plus connus -dont les identités ne sont pas précisées- sont originaires des pays européens ou des États-Unis. En croisant les récits portant sur l'histoire de la profession et ceux sur les succès de certains *butlers* anonymes, c'est un *butler* occidental, ou plus précisément, originaire de quelques pays d'Europe -Pays-Bas, Belgique, Royaume-Uni, France- et des États-Unis, qui est érigé en modèle à perpétuer.

les fondateurs comme une condition de l'exercice du métier (voir à ce propos : Muriel Darmon, 2011. « Sociologie de la conversion. Socialisation et transformations individuelles », in Claudine Burton-Jeangro et Christoph Maeder (dir.). *Identité et transformation des modes de vie*, Seismo, p.64-84).

²⁷ La série télévisée britannique a été créée par Julian Fellowes et compte 52 épisodes répartis en 6 saisons. Elle a été diffusée de 2010 à 2015, et vendue à plus de 220 pays dans le monde. Elle est l'une des séries britanniques qui connaît le plus de succès à l'étranger.

²⁸ Jean Baudrillard, 1968. *Histoire du luxe privé et public depuis l'Antiquité jusqu'à nos jours*, Hachette, Paris ; Gilles Lypovetsky et Elyette Roux, 2003. *Le luxe éternel. De l'âge sacré au temps des marques*, Folio, Paris.

Ce modèle se traduit dans les formations par la valorisation de ce qui serait une « culture » commune à ces pays, et à laquelle doivent se convertir les élèves. Elle est au cœur de la formation dispensée dans la *Butler Academy* des Pays-Bas, qui est reconnue dans le réseau des fondateurs d'*Academies* comme l'une des *Academies* les plus prestigieuses – puisque située dans l'un des pays berceaux du métier. Dans les *Academies* situées dans des pays dits non occidentaux, elle côtoie la mise en scène des « cultures » locales, servant de justification à la spécialisation régionale de certaines *Butler Academies* qui revendiquent le fait que le *butler* soit un employé de maison qui s'adapte à la « culture » de ses employeurs. Néanmoins, ces « cultures » locales, exotisées par les fondateurs et les formateurs, sont présentées comme des « cultures » inférieures à la « culture » dite occidentale. Cette hiérarchie culturelle s'entend dans les propos de Mr Finley, fondateur des *Butler Academies* néerlandaise et chinoise :

Mr Finley : « C'est important, en Chine, que les élèves aient bien connaissance de leur culture. C'est pour ça que dans la formation, on fait des sorties culturelles.

Comme le service du thé, hier...

Mr Finley : Voilà, vous y êtes allée. Et le cours de Tai Chi Chuan aussi ?

Oui.

Mr Finley : C'est important, car la culture traditionnelle chinoise est très belle...les cours d'art floral qu'ils ont, c'est aussi parce que les Chinois aiment les fleurs, alors c'est une compétence très appropriée pour être *butler*. Mais il faut que ça reste bien fait. Enfin, je vais vous donner un autre exemple : certains ne savent pas mettre une table, avec des fourchettes et des couteaux. Ce n'est pas possible d'être *butler* sans maîtriser les règles de base. Quand les élèves arrivent, on remarque qu'ils n'ont aucune culture. Alors, moi, je leur fais un cours d'histoire, sur la monarchie, les grandes guerres mondiales, je leur dis qu'ils regardent, sur internet, des opéras, qu'ils apprennent aussi leur géographie, car certains ne savent même pas où est le Royaume-Uni ! Ils ont vraiment tout à apprendre. On ne peut pas être *butler* quand on ne sait pas se servir d'une fourchette, ou...quand on ne sait pas que la France est connue pour son vin et son fromage ! »²⁹

En Chine, tous les élèves sont de nationalité chinoise. Cela fait partie du projet qu'a Mr Finley de former des élèves chinois pour être *butlers* au service de riches familles chinoises ou expatriées en Chine, à condition qu'ils connaissent et mettent en pratique ce qui relève de

²⁹ Entretien avec Mr Finley, avril 2017, dans la *Butler Academy* chinoise.

la « culture » dite occidentale. L'extrait ci-dessus montre qu'aux yeux de Mr Finley, les traditions chinoises ne font qu'ajouter une plus-value à cette « culture » supérieure aux autres. Il en va de même dans la *Butler Academy* sud-africaine, et le fondateur de la *Butler Academy* indienne présente de façon similaire sa formation en entretien. Le projet de conversion des élèves à une occidentalité construite témoigne de la démarche orientaliste³⁰ des *Butler Academies* : elles ont pour objectif de construire un type de *butler* dit occidental, tout en mettant en valeur des caractéristiques propres à chaque « culture » en les hiérarchisant. Pendant la formation, les élèves qui n'ont pas la nationalité d'un pays dit occidental, ou qui ne sont pas perçus comme blancs, sont jugés par les formateurs à l'aune de l'altérité à laquelle ils sont renvoyés -« les Chinois aiment les fleurs », dit Mr Finley. À plusieurs reprises, Mr Red rappelle aux élèves sud-africains noirs de la formation qu'ils peuvent devenir *butlers*, à condition qu'ils se « civilisent ». Ce projet de civilisation des élèves commun aux *Butler Academies* traduit par ailleurs celui de civiliser les employeurs fortunés, notamment les dits non occidentaux, qui auraient recours à leurs services : « Les *butlers*, ce sont les gardiens du vrai goût et de la vraie culture pour éviter qu'ils ne se perdent » affirme Mr Verleun, fondateur de la *Butler Academy* belge³¹, pour souligner que ses élèves sauront transmettre la « culture occidentale » (« *western culture* ») aux nouvelles fortunes qui en seraient étrangères.

Quelques précisions sur le paysage des formations de personnel de maison haut de gamme

Les *Butler Academies* étudiées ne sont pas les seuls établissements existant dans le monde qui proposent de former et de placer des *butlers*. La *Guild* ne les recense pas toutes : par exemple, la *Royal Butler* créée par Grant Harrold, un *butler* connu pour son travail auprès de la famille royale anglaise, ne fait pas partie du réseau des *Academies* enquêtées³². En outre, d'autres structures proposent de former et de placer du personnel de maison haut de gamme qui ne soit pas spécifiquement des *butlers* : c'est par exemple le cas de certaines formations de « gouvernantes de maison » en France, ou de « *Nanny schools* » au Royaume-Uni, comme la *Norland School*³³. Parmi les intermédiaires du placement de personnel de maison haut de gamme, il y a aussi des agences qui ne sont pas en charge de la formation des candidats mais seulement de l'appariement entre employeurs fortunés et employés.

La recherche à partir de laquelle est écrit ce papier n'a pas permis de dénombrer exhaustivement tous ces intermédiaires du marché des domesticités qui visent une clientèle aisée mais aux niveaux de

³⁰ Edward Saïd, 1980 [1978]. *L'Orientalisme. L'Orient créé par l'Occident*, Seuil, Paris.

³¹ Entretien avec Mr Verleun, mai 2016, dans un café à Paris.

³² Le site de la *Royal Butler* est disponible à l'adresse suivante : <https://www.theroyalbutler.co.uk/>.

³³ Le site de la *Norland School* est disponible à l'adresse suivante : <https://www.norland.ac.uk/>.

fortune hétérogènes. Ils sont identifiables par réseaux d'interconnaissances qui ne se recoupent pas toujours. Par exemple, il existe quatre formations de personnel de maison haut de gamme en France (elles font partie de la recherche conduite), qui sont inconnues des fondateurs des *Butler Academies*. Contrairement à ces dernières, ces formations françaises n'ont pas pour ambition de placer du personnel de maison ailleurs qu'en France, et défendent l'apprentissage d'un « service à la française ».

Les intermédiaires du placement de personnel haut de gamme se spécialisent dans la création de différentes niches du marché des domesticités. Les *Butler Academies* sélectionnées pour cet article font partie d'un même réseau transnational, défendent un projet commun de formations qu'elles développent dans plusieurs pays³⁴, et visent une même clientèle nouvellement fortunée chez qui elles veulent placer du personnel à temps plein (alors que d'autres structures proposent à la fois des temps pleins et des temps partiels, ou des prestations ponctuelles). Elles ne sont pas non plus les employeuses du personnel placé, contrairement à d'autres qui le salarient.

I.2. Le *butler* comme domestique propre à l'aristocratie

Cette métaphore du *butler* comme gardien (*gatekeeper*) de savoir-faire et de savoir-être spécifiques est d'autant plus visible dans ce que les *Butler Academies* érigent comme étant les « vrais » goûts, valeurs et styles de vie des familles fortunées. Ce qui est civilisé, aux yeux des fondateurs et des formateurs, ce sont des goûts, des valeurs et des styles de vie fantasmés de l'aristocratie et de la noblesse européennes³⁵. La formation est donc pour eux un vecteur de transmission de ce qu'est le « bon » goût : un goût que les élèves doivent apprendre, pour ensuite eux-mêmes le transmettre à des personnes, qui, aux yeux des fondateurs des *Academies*, ne le maîtriseraient pas. En sus d'une hiérarchie des « cultures », c'est une hiérarchie des classes qu'opèrent les *Academies*. Face aux élèves, elles reprennent un discours caractéristique des fractions grandes bourgeoises et aristocratiques des classes supérieures, qui consiste à assurer que le « bon » goût se perd³⁶, et qu'il faut le perpétuer. En se convertissant à ce goût, les élèves se distingueraient en tant que « vrais » *butlers*, et permettraient à leurs futurs employeurs de se distinguer eux-mêmes au sein des classes supérieures fortunées en faisant preuve de « bon » goût et de « bonnes » manières.

³⁴ Ce qui n'empêche pas qu'elles soient en concurrence les unes avec les autres.

³⁵ Norbert Elias, dans son ouvrage cité dans une précédente note, explique comment le processus de civilisation qu'il décrit s'est en partie traduit par la construction d'une hiérarchie des manières, dont les plus civilisées étaient celles de l'aristocratie de cour.

³⁶ Michel Pinçon et Monique Pinçon-Charlot, 1989. *Dans les beaux quartiers*, Seuil, Paris ; Carolina Pulici, 2013. « Le goût dominant comme goût traditionnel : préférences et aversions esthétiques des élites de São Paulo », in Philippe Coulangeon (éd.), *Trente ans après La Distinction de Pierre Bourdieu*, La Découverte, Paris, p. 216-226.

La conversion des élèves à ce qui est, aux yeux des fondateurs, le goût aristocratique, passe par plusieurs vecteurs. Ce sont tout d'abord les intérieurs des maisons où se déroulent les formations, qui sont richement décorés de teintures, de meubles, de tapis, et d'objets décoratifs dont les styles architecturaux et décoratifs sont caractéristiques des intérieurs nobles des XVII^{ème}, XVIII^{ème} et XIX^{ème} siècles en Europe. Plusieurs élèves rencontrés dans la *Butler Academy* néerlandaise disent se croire dans un musée, et l'un d'eux, de nationalité allemande et venant de Berlin, s'est un jour exclamé : « C'est un peu comme Versailles, ici ! »³⁷. La conversion au « bon » goût passe ensuite par le respect d'un « protocole », selon des principes bien établis de raffinement et d'élégance. Elle se traduit dans leur apparence : les apprentis *butlers* doivent être propres sur eux et sont soumis tous les matins à une inspection de leurs cheveux coupés courts ou attachés, de leur visages rasés pour les hommes, de leurs mains, de leurs ongles et de leur odeur corporelle, par un élève désigné comme étant le « chef *butler* » du jour. Les élèves, hommes comme femmes, doivent également porter un costume trois pièces, entièrement noir, ainsi qu'un nœud papillon. Ce port de l'uniforme, par lequel passe l'apprentissage du service de luxe³⁸, garantit aux yeux des formateurs l'élégance et la discrétion dont doit faire preuve un *butler*. Il s'agit de deux qualités qui se traduisent également dans l'*hexis* corporelle des élèves : ils apprennent à marcher d'un pas léger mais rapide, en se tenant bien droit, le regard fixe. Un exercice commun à beaucoup de formations est celui qui consiste à tenir à bout de bras un plateau rempli de verres à pieds, et à circuler rapidement à travers un circuit comportant des obstacles (table, chaises, fontaine), sans faire tomber de verres. L'agilité des *butlers* est complémentaire au raffinement, à l'élégance et à la discrétion qui constituent l'*hexis* professionnel défini dans les *Academies*.

Photographie n°1

Les butlers et Mr Red en Afrique du Sud

Photographie n°2

Les butlers apprenant le « butler ballet » aux Pays-Bas

La conversion des *butlers* aux manières présentées comme raffinées et aristocratiques s'illustre dans la place centrale que prennent les « arts du service » à table. Les élèves apprennent à composer des menus, selon le schéma « entrée-plat-fromage-dessert-thé ou café », et passent plusieurs heures chaque jour à apprendre à disposer la vaisselle sur la table.

³⁷ Notes de terrain, *Enquête dans la Butler Academy des Pays-Bas*, novembre 2016.

³⁸ Sur ce point, l'article de Thibaut Menoux consacré au port de l'uniforme dans l'hôtellerie de luxe explore les significations sociales de la socialisation vestimentaire des concierges, dont certaines évoquent la socialisation vestimentaire des *butlers*. Thibaut Menoux, 2019. « L'étoffe d'un concierge. Socialisation vestimentaire et ajustements masculins au service de luxe », in *Travail, genre et sociétés*, vol. 41, n°1, p. 47-65.

Ils apprennent le service « à la française » et « à l'anglaise », et la disposition des convives qui y est associée. Ils apprennent l'ordre dans lequel ils doivent les servir, et la façon de servir et de desservir les plats. Cet apprentissage est évalué dans chaque *Butler Academy* par un dîner de fin de formation, où sont conviées des personnes très fortunées que connaissent les fondateurs des *Academies*. Ce dîner dure en moyenne 4h, et les élèves y effectuent le « ballet des *butlers* » (« *butlers* ballet ») qu'ils ont appris pendant les deux mois de formation.

« Dîner de gala, *Butler Academy* sud-africaine (notes de terrain). Ntatu, Vanessa et Harold sont des élèves.

Le dîner a été préparé toute la journée par les élèves. Au menu : noix de Saint-Jacques rôties dans leur coque, médaillon de bœuf poché et crème de pommes de terre gratinées, fromage de chèvre, et pavlova. Les élèves ont chacun une cloche qu'ils doivent à chaque plat relever ensemble devant l'invité dont ils sont en charge. [...]

Le *butler ballet* se déroule bien, les élèves font mine d'être à l'aise et souriants. Par contre, ils ne savent pas toujours quoi faire quand un invité refuse un plat ou laisse presque tout dans son assiette. Une femme blonde à ma droite laisse presque toutes ses noix de Saint Jacques et [Ntatu] hésite pendant quelques instants avant de lui débarrasser l'assiette. Elle vient de me dire avant de se coucher que les couverts n'étaient pas disposés comme il faut pour signifier qu'elle avait terminé. [...]

Entre le plat et le fromage, presque tous les invités se lèvent. Les élèves sont très surpris et en allant les voir en cuisine, je les vois paniquer. « Le timing n'est pas prévu comme ça ! » crie plusieurs fois [Arold]. [Vanessa] me chuchote à l'oreille qu'elle trouve les invités « très chics », mais « pas bien éduqués ». [...]

Le *butler ballet* n'a pas pu se poursuivre correctement car la plupart des invités ne voulaient pas de dessert. Un couple est même parti plus tôt, malgré les encouragements de [Mr Red] à rester à table pour finir le dîner. Celui-ci se termine plutôt sur le balcon, les invités demandant davantage de vin et de champagne et discutant entre eux, se détournant de la table. »³⁹

Cet extrait de carnet de terrain témoigne du rôle de gardiens du « vrai » goût et des « bonnes » manières que les apprentis *butlers* sont supposés transmettre à ceux qu'ils servent. Lors de ce dîner, les élèves sont censés servir le repas en quatre parties, tous ensemble, vêtus de costumes en queue de pie et de gants blancs. Cependant, ils se confrontent à quelques

³⁹ Notes de terrain, *Enquête à la Butler Academy d'Afrique du Sud*, février 2017. Ces notes ont été écrites la nuit qui suit le dîner, auquel j'ai assisté en tant que convive servie par les élèves.

difficultés : non seulement les convives ne finissent pas leurs assiettes ou refusent certains plats, mais surtout, ils se lèvent très régulièrement de table et perdent patience face à un dîner trop long. À la fin de la soirée, Bekani, un élève sud-africain âgé de 37 ans, s'interroge sur le comportement des convives : « Si vous travaillez chez des gens comme ça, il faudra continuer à être un vrai *butler* civilisé » répond Mr Red en s'adressant à toute la promotion⁴⁰. Cet épisode de la formation, en apparence anodin, contient un élément d'explication des difficultés que rencontrent les élèves pour se placer au sortir des *Butler Academies*.

II. Des *butlers* désajustés aux attentes des nouvelles fortunes

Les simulations de dîners de gala auxquelles j'ai assisté suscitent une désillusion parmi les apprentis *butlers*. Ces dîners remettent en question le fait qu'ils puissent transmettre à leurs futurs employeurs le « bon » goût. Des doutes qui sont renforcés par les discours ambivalents des formateurs, qui leur répètent qu'en tant que *butlers*, ils doivent servir leurs employeurs selon leurs demandes, y compris si elles ne correspondent pas au « protocole ». Cette désillusion s'accompagne d'une seconde désillusion, ressentie par les élèves peu après avoir été diplômés des formations : rares sont ceux qui deviennent *butlers*.

II.1 Les reconversions des élèves dans d'autres secteurs professionnels

Des *butlers* qui ont été au service de grandes personnalités politiques, de stars de cinéma, ou d'autres très grandes fortunes pendant plusieurs dizaines d'années : telles sont les histoires de *butlers* racontées par les fondateurs et les formateurs des *Academies* à leurs élèves. Mr Red assure avoir lui-même été l'un des *butlers* de Nelson Mandela, sans jamais en dire davantage sur ce poste, de façon à montrer aux élèves qu'un *butler* « cultive le secret ». Ce secret, les fondateurs le mettent régulièrement en avant lorsque je cherche à obtenir quelques informations concernant leurs anciens élèves et les postes qu'ils occupent aujourd'hui. Je n'ai jamais pu avoir accès à des données précises sur le nombre d'élèves placés comme *butlers* une fois formés. Cependant, les entretiens avec d'anciens élèves issus des trois promotions enquêtées, que j'ai suivis pendant deux ans après leur sortie des *Academies*, et d'anciens élèves d'autres *Butler Academies*, mettent en évidence la fréquence des reconversions. Sur 50 anciens élèves, seuls 2 sont aujourd'hui *butlers* au service de très riches familles, à la tête

⁴⁰ Verbatim extrait du carnet de terrain, *Enquête à la Butler Academy d'Afrique du Sud*, février 2017.

d'une dizaine d'employés. Les autres exercent divers métiers : beaucoup travaillent dans l'hôtellerie, la restauration, et les croisières de luxe (21) ; certains sont employés de maison à temps partiel, essentiellement femmes de ménage ou gardes d'enfants, chez des familles de classes moyennes et supérieures qui ne sont pas les nouvelles fortunes visées par les *Academies* (10) ; et les autres travaillent dans des secteurs professionnels, tels que la vente, le tourisme, les transports aériens, l'humanitaire, ou encore, la musique, et ne s'adressent pas spécialement à des personnes très aisées (17). Pendant les formations, les *Academies* assurent aux élèves qu'ils auront tous des postes prestigieux, et proposent parfois des emplois à des élèves qu'ils estiment prometteurs avant même la fin de la formation. Néanmoins, ces propositions n'aboutissent pas.

Prenons l'exemple de Wilfried, un homme néerlandais âgé de 44 ans, rencontré à la *Butler Academy* néerlandaise. Wilfried travaillait comme concierge dans un hôtel de luxe au Royaume-Uni, avant d'entrer dans la *Butler Academy* avec l'objectif de développer des compétences pour être mieux payé et devenir *butler* aux États-Unis, en Australie ou aux Émirats Arabes Unis. Mr Finley lui confiait régulièrement qu'il lui trouverait rapidement un poste et, un jour, Wilfried a été sollicité pour un entretien d'embauche au service d'un riche banquier émirati installé au Qatar. L'entretien n'a cependant jamais abouti, et une fois la formation terminée, Mr Finley n'a trouvé aucun poste à Wilfried. C'est Wilfried lui-même qui s'est fait débaucher de l'hôtel de luxe, où il avait repris ses fonctions de concierge, par un couple de riches clients banquiers londoniens. Aujourd'hui, Wilfried travaille à temps plein pour cette famille, à la tête de 3 autres employés, et gagne 6 000 \$ nets par mois. Il confie avec certitude, lors de nos conversations téléphoniques quelques semaines après sa prise de poste, que ce n'est pas son diplôme de la *Butler Academy* qui a joué en sa faveur, mais plutôt, le travail fourni à l'hôtel et le bon contact avec ses deux clients.

En fait, les anciens élèves partagent tous le sentiment de s'être faits duper par les *Butler Academies*. Le second élève rencontré qui a été *butler* après avoir également fait la *Butler Academy* néerlandaise, Kyle, un homme britannique âgé de 63 ans, ancien serveur, assure en entretien :

« Je suis vraiment désolé de ruiner le rêve des *Butler Academies*, et de dire la réalité. Les choses sont ce qu'elles sont, et il y a trop de *butlers* par rapport au nombre de postes dans le

monde, aujourd'hui. Trop de *butlers* très qualifiés, je veux dire. Parce que ces *butlers* espèrent de bonnes places, mais ils n'en trouvent pas [...]. »⁴¹

Pour Kyle, les *Butler Academies* produiraient trop de *butlers* par rapport aux demandes existantes à travers le monde. Elles surestimeraient selon lui la demande en *butlers* chez les nouvelles fortunes, dans l'unique but de se faire de l'argent. Cette critique du caractère mensonger des *Butler Academies* est très largement partagée par les anciens élèves : l'un d'eux a même publié sur plusieurs forums de discussion des témoignages sur la « réalité des *Butler Academies* », que s'est empressée de faire supprimer l'*Academy* concernée⁴².

Les *Butler Academies* se confrontent effectivement à un manque de clients pour leurs *butlers* formés. Certaines ne parviennent pas non plus à trouver assez de candidats pour remplir leurs promotions. Au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Belgique, 5 se sont ouvertes un peu après l'an 2000, et ont fermé deux ans plus tard. Sur les 14 formations recensées aujourd'hui, seules 7 sont régulièrement actives. Les *Butler Academies* visitées ne désemploient pas d'élèves ; en revanche, elles ne parviennent pas à les placer auprès des nouvelles fortunes. Ce n'est pas faute d'essayer d'attirer cette clientèle. Par exemple, pendant leur formation, les élèves de la *Butler Academy* chinoise se déplacent tous les trois jours dans des salons de l'immobilier ou des centres commerciaux de luxe⁴³ pour défiler devant des investisseurs et des clients très fortunés qui constitueraient aux yeux de Mr Finley de potentiels employeurs de *butlers*. Il incite ces derniers à s'offrir les services d'un *butler* pour « aller avec le standing de la villa »⁴⁴, comme il le dit lors d'un discours. Mais face au manque de clients et au manque à gagner des prestations du placement des *butlers* (10 % du salaire), les *Butler Academies* mènent parallèlement une activité intensive de formations hôtelières dans les hôtels de luxe et les palaces. Les fondateurs et les formateurs s'y déplacent pendant quelques jours, et proposent des stages au personnel déjà en poste. Aussi, les *Academies* sont en recherche permanente de partenariat et de sponsoring par des marques de luxe dont elles estiment qu'elles sont appréciées par les nouvelles fortunes. Elles parviennent ainsi à gagner de l'argent, sans pour autant atteindre leur objectif initial de placer les *butlers* qu'elles forment.

⁴¹ Entretien avec Kyle, mai 2017, par Skype.

⁴² J'ai assisté, pendant mon terrain, à la publication de ces critiques par un élève que j'avais rencontré en formation, et aux suppressions rapides dont elles ont fait l'objet par le fondateur de l'*Academy* ciblée, avec qui j'avais parallèlement gardé contact : au téléphone, il m'a assuré que cet élève était un « frustré ».

⁴³ L'investisseuse chinoise avec lequel Mr Finley a créé la *Butler Academy* en Chine est une PDG très fortunée d'un groupe international d'immobilier de luxe.

⁴⁴ Notes de terrain, *Enquête dans la Butler Academy chinoise*, avril 2017.

II.2. « Pourquoi un *butler* ? »

La démarche de Mr Finley illustre le souhait que partagent les fondateurs de *Butler Academies* : celui de créer une demande en *butlers* chez les nouvelles fortunes. Pour mieux comprendre les obstacles auxquels se confronte ce souhait, il faut convoquer le point de vue d'employeurs très fortunés qui ont recours à du personnel de maison sur ces *Academies*, et en particulier, celui de ceux qui ont plusieurs employés à temps plein à leurs services, dirigés par d'autres employés qui occupent des postes équivalents à ceux d'un *butler*. Aucun d'eux n'a recruté d'employés formés dans les *Butler Academies*, à l'exception d'un seul employeur, qui dit avoir vite congédié le *butler* en question. Ces propos rejoignent ceux des employeurs réticents à recourir à un *butler* formé.

James : « J'ai eu un *butler*, mais j'ai très vite arrêté ça. Il avait été formé à celle des Pays-Bas. Ah, il était sans doute très bien formé. Mais vraiment trop formé pour ma femme et moi !

Trop formé ?

James : Oh, oui...On lui disait de ne pas s'habiller en costume noir, car c'est triste, mais il n'avait que ça, et puis...il devait se sentir professionnel dedans. Mais nous, ses manières nous énervaient en fait...enfin, on n'avait pas besoin de quelqu'un qui nous serve à table, comme ça, déjà, on ne mange pas souvent à table ! Moi, j'aime rentrer du travail, comme ça, prendre une bière au frais, un peu de cacahuètes, et on ne s'embête pas ! En fait, je me suis rendu compte qu'on n'avait pas vraiment...besoin de *butler*. Enfin, pas un *butler* comme ça.

Un butler comment alors ?

James : Là, [Marco], mon *butler*, je l'ai trouvé par un voisin, il est très bien. Il dit à tout le monde ce que chacun doit faire, il surveille la maison, il gère nos appels, nos rendez-vous. Et puis, il s'habille plus...cool, vous voyez. Parce que ce que je ne vous ai pas dit, c'est que nos voisins, tout le quartier, ça les faisait rire, ce *butler* en uniforme, et qui nous tournait toujours autour à table...une amie de ma femme lui a même dit un jour : tu te prends pour la reine d'Angleterre ! Elle n'a pas du tout apprécié, donc on a arrêté. On a trouvé quelqu'un de...plus à notre image. Cool. »⁴⁵

James, un homme américain âgé de 43 ans, trader, fils de petits commerçants, vit entre Paris, New York et Berlin, où il détient plusieurs propriétés. Dans son hôtel particulier à New York, sa femme et lui recourent à 8 employés de maison, dont un *butler*, Marco. Trois ans

⁴⁵ Entretien avec James, mai 2017, chez lui, à Paris.

avant notre rencontre, ils ont employé un *butler* sortant de l'*Academy* néerlandaise, car ils ne voulaient pas prendre le temps de recruter eux-mêmes un nouvel employé. Seulement, ce qu'explique James dans l'extrait ci-dessus, c'est que le *butler* recruté mettait en œuvre des savoir-être et des savoir-faire désajustés au style de vie du couple, ou dont ils n'avaient pas « besoin ». Les manières et l'apparence de cet homme ont en outre suscité les moqueries de leur voisinage. Dans le quartier où vit James à New York, tout le monde aurait selon lui du personnel de maison. En entretien, il explique que cela fait partie du standing de vie, et qu'il serait étrange de n'avoir personne à son service chez soi. En revanche, il affirme qu'aucun habitant du quartier n'a de *butler* en uniforme qui fait le service à table, qui appelle leurs employeurs « Monsieur » ou « Madame », et qui a été formé dans une école spécifique. James insiste sur le fait que son personnel doit être « cool », et répète en entretien qu'« on est en 2017 ». Son discours rappelle ceux des riches habitants new yorkais rencontrés par Rachel Sherman dans une recherche portant sur leurs styles de vie : à côté de consommations dispendieuses, ils se disent attachés à l'informalité et au fait de paraître « normaux »⁴⁶.

Comme James, de nombreux employeurs refusent de s'adresser à une *Butler Academy* : en se référant aux vidéos partagées sur internet qui montrent les *butlers* en formation, ils présentent ces *butlers* comme du personnel de maison désuet, réservé, comme le dit une enquêtée « à ceux qui se prennent pour des très grands bourgeois »⁴⁷. Derrière leur rejet de ces *butlers* formés à des goûts et à des styles de vie qui leur sont étrangers, se dessine une critique des fractions nobles et aristocrates des classes supérieures. Plutôt que de les imiter, ces employeurs affirment vouloir s'en distinguer, en les associant régulièrement à un passé démodé. Ceux qui ont du personnel ayant des fonctions similaires à celles d'un *butler* souhaitent qu'il s'habille de façon décontractée (« *casual* »), qu'il ne montre pas trop de signes de déférence à leur égard mais témoigne plutôt d'une complicité réciproque, qu'il les tutoie, voire les appelle par leurs prénoms. Parmi ces employeurs, très peu se font servir à table par leur personnel, et tous insistent sur le fait qu'ils souhaitent que leurs employés s'adaptent à leurs styles de vie. La « flexibilité » et l'« adaptation » sont d'ailleurs des critères qu'ils jugent essentiels chez leur personnel.

Par ailleurs, certains employeurs ne sont pas originaires d'un pays occidental et expriment soit leur méconnaissance de la figure du *butler*, soit qu'ils ne se sentent pas concernés par les services que peuvent leur apporter les *butlers* des *Academies*. Un employeur sud-africain ne

⁴⁶ Rachel Sherman, 2017. *Uneasy Street. The Anxieties of Affluence*, Princeton University Press, Princeton.

⁴⁷ Entretien avec Katia, août 2017, chez elle, en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

voit pas pourquoi il aurait besoin d'un *butler* « qui sache faire de la nourriture de Blancs » car il affirme ne manger que des plats africains⁴⁸. Ce sont alors des critiques vis-à-vis de la formation « occidental-centrée » que reçoivent les *butlers* qui s'expriment, et qui est vive chez les quelques employeurs sud-africains noirs et chinois rencontrés.

Le pari des formateurs des *Butler Academies* à l'égard du recours à un *butler* formé comme pratique distinctive des ultra-riches est donc fragile. L'« effet Veblen »⁴⁹ du prix d'un *butler* formé ne fonctionne pas auprès des employeurs rencontrés. Au contraire, même s'ils disposent d'une grande fortune qui leur permettrait de rémunérer leurs employés avec de hauts salaires, beaucoup refusent de payer les frais supplémentaires de prestation réclamés par les *Academies*. Ils disent avoir l'impression de perdre de l'argent, d'autant plus qu'ils affirment pouvoir eux-mêmes trouver des *butlers* sans intermédiaires. En effet, il y aussi d'autres raisons qui expliquent que les nouvelles fortunes ne s'adressent pas aux *Academies*. La majorité mobilisent leurs entourages et ont recours à des canaux locaux de recrutement sans passer par des intermédiaires⁵⁰. Il s'agit d'un moyen de recours particulièrement apprécié dans la mesure où il garantit la confiance qu'ils peuvent avoir en l'employé, contrairement aux *Butler Academies* qui, à leurs yeux, ne la garantissent pas. L'importance accordée à cette confiance dépasse la prise en compte des compétences des employés recrutés, même pour des postes hauts placés. C'est sur quoi insiste Léna, une femme française âgée de 31 ans, cheffe d'entreprise, qui emploie 4 employés de maison à temps plein :

« Moi, ce qui compte, c'est d'avoir quelqu'un de sûr. Vraiment sûr. Qu'il sache faire des choses, oui, c'est important, mais enfin, je demande pas des grandes choses. J'ai pas besoin d'un majordome qui sache faire des pièces montées ou lustrer du cristal...il l'apprend sur le tas, ça, comme tout le monde. Moi, ce que je cherche, c'est un gars en qui j'ai ultra-confiance. Et pour ça, pour moi, y a rien de mieux que les amis, que la famille, pour trouver. Dans le quartier, on sait repérer les gens sûrs. On s'aide, si on sait que quelqu'un recherche, on va le voir si on pense à quelqu'un...ça se fait comme ça. Et ça, je veux pas d'une école de *butlers* machin chose, pour me dire qui est fiable ou pas. Je le vois, je le détecte, c'est une question de...feeling. »⁵¹

⁴⁸ Entretien avec Joshua, février 2017, chez lui, en Afrique du Sud.

⁴⁹ C'est-à-dire, le recours à un *butler* qui vaut cher sur le marché comme moyen de distinction et d'ostentation, selon la théorie de Thorstein Veblen, 1970 [1899]. *Théorie de la classe de loisir*, Gallimard, Paris.

⁵⁰ Comme le montre, par exemple, dans le cas de l'Afrique du Sud, l'article de Claire Bénit et Marianne Morange : « Les domestiques, la ville et l'accès à l'emploi au Cap et à Johannesburg : logiques de proximité et logiques de réseau », in *Revue Tiers Monde*, vol. 3, n°179, 2004, p. 539-565.

⁵¹ Entretien avec Léna, septembre 2017, chez elle, à Paris.

Sur le marché du travail domestique chez les familles très riches étudié, la mobilisation d'outils subjectifs et d'émotions pour juger de l'employabilité d'un employé intervient avant l'évaluation des compétences techniques, contrairement à d'autres marchés du travail où ce sont des professionnels du recrutement qui sélectionnent la main d'œuvre⁵². De nombreux employeurs disent avant tout accorder de l'importance au « comportement » de l'employé et à sa « personnalité ». Ils nient également la nécessité d'un diplôme pour « bien servir » selon l'expression de certains : le *butler* est souvent assigné à sa subalternité par rapport à l'employeur et à la fonction de service qui le caractérise, exerçant ainsi un métier aux « qualifications invisibles »⁵³.

Il faut ajouter que les employeurs nouvellement fortunés n'ont pas tous recours à plusieurs employés à temps plein –mais à une seule employée polyvalente-, et ne recherchent pas tous des employés qui ont un rôle de supervision. Enfin, une partie d'entre eux ignorent l'existence des *Butler Academies*, et lorsqu'ils l'apprennent en entretien, ils s'en amusent et ne prennent pas au sérieux ces structures.

Actrices mineures du marché des domesticités et de l'appariement entre employés de maison à temps plein et familles fortunées, les *Butler Academies* sont toutefois riches d'enseignements sur les façons dont une fraction des classes supérieures à très haut capital économique a recours à la domesticité, et, à travers cette pratique, affirment certains styles de vie et se distinguent. En créant un modèle-type de *butler* rattaché à une tradition ancienne, elles convertissent leurs élèves à un goût et à une *hexis* qui seraient proprement aristocratiques et occidentaux, en supposant qu'ils conviennent aux demandes des nouvelles fortunes. Alors qu'elles soulignent leur intention de s'adapter aux contextes dans lesquels ces potentiels clients évoluent en s'implantant dans différents pays, leur vision est celle d'employeurs qui seraient en quête d'apprentissage du « bon » goût aristocratique défendu par ces *Academies*.

Le manque de débouchés effectifs de leurs élèves diplômés montre toutefois que cette vision est décalée de la réalité des représentations et des pratiques des nouvelles fortunes visées. La demande en *butlers* formés est beaucoup moins importante que ne l'estiment les *Academies*, car leurs potentiels clients trouvent peu d'avantages à s'adresser à elles : ils

⁵² Emmanuelle Marchal, 2015. *Les embarras des recruteurs. Enquête sur le marché du travail*, EHESS, Paris.

⁵³ Angelo Soares, 1998. « Les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés », in *Lien social et Politiques*, n°40, p. 105-116. Voir aussi : Sylvie Monchatre, 2010. *Êtes-vous qualifié pour servir ?*, La Dispute, Paris.

rejetent les « excès de raffinement »⁵⁴ des *butlers* formés, et convoquent des raisons d'ordre plus pratique, tel que le prix trop élevé de la prestation, ou les possibilités qui s'offrent par ailleurs à eux de recruter localement des personnes de confiance.

Ce décalage entre l'offre produite par les *Butler Academies* et la demande réelle des employeurs qui ont du personnel de maison à leur service bouleverse une vision stéréotypée des nouvelles fortunes, entretenue par ces intermédiaires de l'appariement : celle de personnes qui ne sauraient pas ce qu'est le « bon » goût et qui aspireraient à imiter l'aristocratie, et qui, par ostentation, se paieraient les services d'un type de *butler* propre aux anciennes fortunes. En fait, le terrain montre que la distinction des nouvelles fortunes passe au contraire par un rejet de ce goût : elles valorisent un style de vie décontracté et allégé de manières et de codes présentés comme désuets, style de vie que leurs employés se devraient également d'incarner. C'est aussi le stéréotype de classes supérieures très fortunées qui seraient prêtes à dépenser sans compter qui est remis en question : la détention d'une grande fortune n'empêche pas le refus de recourir « à tous prix » à du personnel de maison, et de flécher ses dépenses en estimant que certaines ne valent pas le coût. Enfin, c'est le stéréotype d'employeurs incompetents pour s'adonner à une pratique, celle du recours à la domesticité, qui serait historiquement aristocratique, qui est ici révisé : ils ont appris à sélectionner eux-mêmes leurs employés, et à faire appel à leurs entourages pour s'assurer de la confiance à leur accorder. Dès lors, la production d'une domesticité « clefs en main » et la formalisation d'une pratique qui, par ailleurs, s'apprend et s'exerce généralement par interconnaissance et en-dehors des dispositifs d'intermédiation, s'avère inadaptée pour cette fraction des classes supérieures très fortunées.

⁵⁴ Norbert Elias, *Op. cit.*