

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	9
CHAPITRE premier. Vamp, maîtresse de maison ou femme à tout faire ?	23
Le « faisceau de tâches » des hôtesse	24
Accueillir, une tâche complexe	24
Hôtesse « potiches »	27
De la maîtresse de maison à la femme à tout faire	34
Et les hôtes d'accueil ?	39
Des hôtesse et des visiteurs	40
Travailler sur les émotions	40
Réassurer les identités hétérosexuées	41
Réassurer les hiérarchies sociales	45
Un travail sous contrainte	49
Un « emploi partiel »	49
Des rémunérations faibles	51
Un horizon promotionnel étroit	53
Un <i>turnover</i> élevé	53
CHAPITRE II. Le piège de l'« éternel féminin »	57
Et les années 1950 créèrent l'hôtesse...	58
L'« École des Femmes »	58
La lente ascension des hôtesse	61
Le « don féminin »	65
Rien n'a changé ?	70

Jeunes, jolies et sous-traitées: les hôtesses d'accueil

Le sourire de l'hôtesse	70
La naturalisation des compétences « féminines »	74
Quel professionnalisme ?	78
CHAPITRE III. Ce que c'est que d'être sous-traitée	83
L'externalisation de l'accueil	84
Le développement précoce du secteur de l'accueil événementiel	84
L'essor plus tardif de l'accueil en entreprise	85
Un marché très concurrentiel	88
Client/prestataire, une relation déséquilibrée	91
La rhétorique du « partenariat »	91
Spécialisation ou domination ?	95
Déléguer le « sale boulot »	100
Discipliner le personnel	103
Les rapports hiérarchiques en action	107
Quand le client se fait employeur	107
La difficile « professionnalisation » du client	113
Des prestataires en position de faiblesse	120
La dévalorisation professionnelle des hôtesses	121
Un recrutement sous forme de tri	121
Une affectation proche de la loterie	126
Une formation sur le tas	127
CHAPITRE IV. La jeune fille de bonne famille et la banlieusarde	129
L'accueil, un « job » pour les « jeunes » ?	130
Les hôtesses de l'événementiel	131
Les hôtesses de l'accueil en entreprise	132
Les logiques à l'œuvre	136
Des portraits de groupe à affiner	139
Indifférentes ou insatisfaites ? Les hôtesses « de passage »	142
Des hôtesses « en transition » qui négocient	144
Être ou ne pas être (hôtesse)	145
Une mobilisation paradoxale	146
Des transitions diversifiées	150
La difficile posture des hôtesses « professionnelles »	153
Un fort engagement	153
Lutter contre la déconsidération	157
Se satisfaire (ou non) d'être prestataire	159
Hôtesse, et après ?	165
CHAPITRE V. Des manageuses entre distance et proximité	167
Une sociologue en terrain exotique	168
Les responsables au travail	169
Une féminité de bon aloi	170
« Complicité féminine... »	172

Table des matières

... Ou maternalisme?	174
Encadrer en prestation de services	179
La qualité impossible?	180
Un encadrement intermédiaire dévalué	184
Ce que fait l'externalisation à l'encadrement	187
Réguler la proximité et la distance	188
Les vertus de la « complicité féminine »	188
De la « complicité » au <i>burn out</i>	192
Le maternalisme ou la recréation d'une distance	194
La muliérité comme ressource et stratégie	196
CHAPITRE VI. L'hôtesse, le prestataire et le client	201
En événementiel: se faire entrepreneuse avertie	202
Se vendre au prestataire	203
Agir en bonne gestionnaire	207
Assurer son risque grâce au client	211
En accueil en entreprise: se faire équilibriste	214
Miser sur le client: un pari risqué	215
Se prémunir d'une collusion client/prestataire	217
Obtenir l'engagement du prestataire	224
Les conditions sociales de l'équilibrisme	228
Conclusion	235