

# « Votre sourire, faites-en un métier ! »

PAR GABRIELLE SCHÜTZ \*

« TIENS-TOI droite ! », « Souris ! », « Recoiffe-toi ! », « Ne tourne pas le dos ! » : ces injonctions ne sortent pas de la bouche d'une mère acariâtre, mais de celles de supérieures hiérarchiques s'adressant à de jeunes employées en tailleur. Payées au smic horaire, les hôtesse d'accueil sont majoritairement embauchées par des agences qui les placent chez des sociétés clientes. Peuplant les manifestations sportives, les inaugurations, les congrès ou les salons grand public, comme le Mondial Paris Motor Show (anciennement Mondial de l'automobile de Paris), elles orientent le public, essayant au passage les « blagues » des visiteurs, qui les complimentent sur leur « carrosserie » ou demandent si elles sont incluses dans le prix de la voiture. Elles assurent aussi des missions en entreprise, en général plus longues. On les retrouve alors postées derrière des comptoirs pour recevoir visiteurs et employés, et tenir le standard téléphonique. Âgées généralement de moins de 30 ans, elles représentent environ treize mille salariées en France placées en entreprise, sans compter les milliers d'autres dépêchées lors d'événements ponctuels (1).

Les sociétés prestataires ne se contentent pas de rechercher des jeunes femmes dotées d'une « bonne présentation » et de leur fournir un uniforme : elles veillent à leur posture, au ton de leur voix, contrôlent la hauteur de leurs talons au centimètre près, la teinte de leur rouge à lèvres, le degré de transparence de leurs collants, la manière dont elles attachent leurs cheveux... Les « chartes de qualité » qu'elles leur imposent dévoilent le type de féminité qu'on attend d'elles : « *Votre maquillage ne doit surtout pas être agressif, mais l'on doit toujours sentir que vous avez pris le plus grand soin à être la plus jolie* », indique l'une d'elles, qui précise par ailleurs que les salariées doivent avoir les « *mains soignées* », un « *maquillage discret mais sophistiqué* », utiliser un « *parfum léger et de bon goût* », ne porter « *aucun bijou fantaisie ou voyant* » et « *respecter les règles de la bienséance* ».

Originellement conçue sur le modèle de l'hôtesse de l'air, l'hôtesse d'accueil voit le jour dans les années 1960. On cherche alors surtout à recruter des jeunes filles de bonne famille. Dans le sillage du mouvement des relations publiques, ancêtre de la communication d'entreprise, des écoles de « réussite féminine » développent des formations. Elles entendent s'inspirer des « arts d'agrément » qu'apprenaient autrefois à leurs filles les mères bourgeoises et visent la compétence professionnelle (avec de la sténodactylographie et de l'anglais) autant que l'« épanouissement de la personnalité féminine (2) », en dispensant des « *cours de maintien* (3) ». Cet imaginaire demeure,

\* Maîtresse de conférences en sociologie à l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines. Auteure de *Jeunes, jolies et sous-traitées : les hôtesse d'accueil*, La Dispute, Paris, 2018.

même si le recrutement vise des publics plus variés : des jeunes femmes des beaux quartiers en quête d'argent de poche se mêlent désormais à d'autres qui, de milieu modeste, tirent leur revenu principal de cette activité ; des étudiantes côtoient des artistes désargentées ou des diplômées de fraîche date qui attendent de décrocher un emploi dans leur domaine. Dans les sociétés clientes, on leur demande de se comporter comme une maîtresse de maison avec ses invités.

Le contenu et le périmètre de leur métier s'avèrent mouvants. En dehors de l'accueil, les hôtesse assurent parfois des tâches domestiques : préparer un café, arroser les plantes, s'assurer du bon ordonnancement des lieux. Dans l'événementiel, on les trouve aux caisses, dans les vestiaires, dans les amphithéâtres pour passer le micro lors d'un débat, pour remettre des présents aux invités lors de cérémonies, ou affairées devant des ordinateurs pour imprimer les documents des conférenciers. En entreprise, elles distribuent le courrier, affranchissent les plis, réservent coursiers et taxis, gèrent l'attribution des salles de réunion, classent des documents, gèrent les fournitures de bureau, font des photocopies, assurent de menues traductions. Parfois, la réception du public devient même une tâche secondaire, comme pour celles qui font office de force de vente supplétive sur les stands des salons ou qui s'apparentent à des assistantes des services généraux.

Comme toutes les activités dites « typiquement féminines » (assistantes maternelles, aides à domicile), ce métier emprunte au travail domestique les traits du dévouement et de... l'invisibilité. Les hôtesse n'ont pourtant pas à rougir de leurs qualifications. Elles sont plus nombreuses à détenir un diplôme que les autres jeunes filles de leur génération, beaucoup plus nombreuses à avoir au moins le bac, et autant à avoir validé un bac+2 ou plus (4). Rien d'étonnant à cela : les employeurs portent une grande attention à leur manière de s'exprimer, en français comme en anglais, à l'oral comme à l'écrit. On exige d'elles polyvalence et facultés d'adaptation ; pourtant, elles sont souvent perçues comme des potiches dont le rôle se limiterait à sourire. Les agences ne sont pas les dernières à véhiculer cette image, comme en témoigne un slogan imaginé dans les années 2000 par Pénélope, une des plus grandes sociétés prestataires du marché : « *Votre sourire, faites-en un métier !* ».

La dévalorisation des hôtesse tient également à leur statut. Elles ne sont pas embauchées par les sociétés qui recourent à leurs services, mais par des intermédiaires, en contrat à durée déterminée (CDD) pour l'événementiel ou en contrat à durée indéterminée (CDI), généralement à temps partiel, pour les postes en entreprise. Elles travaillent dans les locaux de la société cliente et côtoient ses salariés, sans pour autant



ALLEN JONES. – « Secretary » (Secrétaire), 1972

bénéficier des mêmes droits, comme le comité d'entreprise ou la cantine. Leur situation s'apparente à une externalisation à demeure. Cette forme particulière de sous-traitance permet de sortir une partie de la main-d'œuvre de la masse salariale dans le bilan comptable – et donc d'afficher de meilleures performances vis-à-vis des actionnaires ou d'éviter d'atteindre certains seuils à partir desquels la loi impose des institutions représentatives du personnel.

De plus, en cas d'absence, le prestataire s'engage à trouver une remplaçante dans un délai de moins de deux heures. Cette grande flexibilité maintient la pression sur le personnel, qui sait qu'il peut se faire renvoyer du jour au lendemain. Comme d'autres salariés sous-traités, les hôtesse sont reléguées et rattachées à une convention collective moins avantageuse : le travail le dimanche et la plupart des jours fériés ne donne par exemple pas lieu à une majoration.

L'EXTERNALISATION à demeure nuit aussi à leurs possibilités de carrière. Elle casse les voies traditionnelles d'évolution qui existaient par le passé, quand on pouvait entrer dans une entreprise au bas de l'échelle, à l'accueil, pour ensuite devenir assistante et gravir progressivement les échelons. Si les sociétés clientes ne sont pas censées intervenir dans les tâches ou les conditions d'emploi des hôtesse, elles ont tendance à se comporter en employeur. Elles choisissent souvent « leur » hôtesse sur la base d'une présélection du prestataire, lui donnent des directives ou lui demandent d'effectuer des heures complémentaires sans en référer à l'employeur officiel. Les hôtesse, quant à elles, développent souvent un sentiment d'appartenance à la société cliente, et beaucoup moins à leur société d'origine, dont elles ne voient que peu les responsables.

Ainsi, Céleste (5), salariée de Business Accueil, postule auprès de cette société pour devenir « cheffe hôtesse » du grand laboratoire pharmaceutique auquel elle est affectée depuis trois ans et où travaillent une dizaine de collègues de moindre ancienneté. Pourtant, Malika, qui n'a jamais mis les pieds sur ce site, est choisie pour le poste. Céleste pense que le client soutenait sa candidature (elle s'entend très bien avec lui), mais soupçonne sa responsable de Business Accueil de s'être opposée à sa promotion. Malika, elle, assure que le client a délibérément demandé une

chefe hôtesse issue d'un autre site pour apporter du « *sang neuf* » et « *casser les mauvaises habitudes* ». Il aurait même suggéré de renvoyer Céleste, accusée de bougonner ostensiblement. Le client se sert alors du prestataire pour qu'il endosse à sa place des évaluations défavorables. À l'inverse, l'agence peut également se défausser sur son donneur d'ordres (« Le client ne veut plus de toi ! ») pour imposer un changement d'affectation ou provoquer une démission. Pour rester en emploi, il faut se couler dans le moule de la société cliente, tout en soignant ses relations avec la société prestataire. Un exercice de vigilance et d'équilibre éreintant...

Le métier semble archaïque en raison de l'image surannée de la féminité qu'il véhicule. Il fait pourtant office de pointe avancée des mutations du salariat. Un nombre croissant de salariés travaillent à demeure dans une société cliente tout en étant employés par une société prestataire. Le secteur des services aux entreprises (un emploi sur sept du secteur marchand, hors agriculture et secteur financier) en fournit les plus gros contingents (6). Il inclut les agents de sécurité (près de 140 000 salariés en équivalent temps plein en 2016) ou les agents de nettoyage (404 000 personnes, soit 294 000 salariés en équivalent temps plein en 2015), mais aussi les ingénieurs des sociétés de services en ingénierie informatique (SSII) ou les consultants des sociétés de conseil. L'externalisation à demeure fournit une main-d'œuvre encore plus flexible que le CDD, en dispensant de verser une prime de précarité.

Avec une telle panoplie, la menace brandie par le gouvernement de frapper les employeurs de malus (des taux de cotisations relevés) en cas de recours abusif au CDD a peu de chances d'effrayer le patronat...

(1) Évaluation de l'auteur à partir des données disponibles provenant des organisations patronales du secteur pour l'année 2017.

(2) Entretien avec Jean-Claude Tunon, fondateur de l'École internationale d'hôtesse Tunon, *Hôtesse sans frontières*, n° 3, Paris, septembre 1970.

(3) Formations dispensées par l'École parisienne des hôtesse, *Hôtesse Magazine*, n° 1, Paris, juillet 1966.

(4) Statistiques issues d'une base de données de 659 individus construite lors de cette enquête.

(5) Les prénoms et les noms de société ont été modifiés pour préserver l'anonymat des personnes.

(6) Élaboration des statistiques annuelles d'entreprise (Esane), Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), Paris, 2014.

## SOMMAIRE

### PAGE 2 :

Le monde au saut du lit, par **PIERRE RIMBERT**. – Courrier des lecteurs. – Coupures de presse.

### PAGE 3 :

De la pacotille aux choses qui durent, par **RAZMIG KEUCHEYAN**.

### PAGES 4 ET 5 :

La « bienveillance », cache-misère de la sélection sociale à l'école, par **CLOTHILDE DOZIER** et **SAMUEL DUMOULIN**. – Introuvable démocratisation de la philosophie, par **SERGE COSPÉREC** ET **FRÉDÉRIC LE PLAINE**.

### PAGES 6 ET 7 :

La face cachée du miracle portugais, par **MICKAËL CORREIA**.

### PAGE 8 :

Colère à Hongkong, poudrière géopolitique, par **MARTINE BULARD**.

### PAGE 9 :

L'« État profond » à la manœuvre au Soudan, par **GÉRARD PRUNIER**.

### PAGES 10 ET 11 :

La gauche bolivienne a-t-elle enfanté ses fossyeurs ?, par **MAËLLE MARIETTE**.

### PAGE 12 :

Alliances insolites autour de la mer d'Oman, par **CHRISTOPHE JAFFRELOT**.

### PAGES 13 À 19 :

DOSSIER : À QUI PROFITE LA LUTTE ANTICORRUPTION ? – Sermonner le monde ou le changer, par **BENOÎT BRÉVILLE** ET **RENAUD LAMBERT**. – Au Brésil, les arcanes d'un coup d'État judiciaire, par **PERRY ANDERSON**. – Les opposants russes sont toujours corrompus..., par **TONY WOOD**. – Colloques sous influence dans le Golfe, par **AKRAM BELKAÏD**. – Un mal endémique chez les élus indiens, par **JEAN-LUC RACINE**. – Dans les cuisines de l'investigation, suite de l'article de **PIERRE PÉAN**.

## Septembre 2019

### PAGES 20 ET 21 :

À Gaza, un peuple en cage, suite de l'article de **OLIVIER PIRONET**.

### PAGES 22 ET 23 :

Impuissance ou cynisme face aux ventes d'armes européennes, par **ROMAIN MIELCAREK**.

### PAGES 24 À 26 :

LES LIVRES DU MOIS. « Chaque fidélité », de Marco Missiroli, par **HUBERT ARTUS**. – « La Cage », de Lloyd Jones, par **XAVIER LAPEYROUX**. – L'émancipation homosexuelle, question politique, par **JEAN STERN**. – Dans la boîte à outils d'André Gorz, par **ALIOCHA WALD LASOWSKI**. – Vols de colombes, par **FRANÇOIS ALBERA**. – Comprendre le génocide rwandais, par **PHILIPPE LEYMARIE**. – Marketing généré pour Gerda Taro, par **ANNE MATHIEU**. – Dans les revues.

### PAGE 27 :

Frederick Wiseman, épopées ordinaires, par **PHILIPPE PERSON**.