

La lutte des femmes de chambre contre la sous-traitance dans l'hôtellerie

Eva Desthieux, promotion 2022-2023, Master Etudes Européennes et Internationales, Sciences Po Strasbourg.

Pour citer ce document : DESTHIEUX E., « La lutte des femmes de chambres contre la sous-traitance dans l'hôtellerie », *Document de travail*, 2025-2, Observatoire des sociétés politiques européennes, Strasbourg, septembre 2025, 12 p., [en ligne]. Disponible sur [<https://mastereurope.fr>].

Introduction

« Nettoyer le monde, des milliards de femmes s'en chargent chaque jour, inlassablement. Ce travail indispensable au fonctionnement de toute la société doit rester invisible. Il ne faut pas que nous soyons conscient.e.s que le monde où nous circulons est nettoyé par des femmes racisées et surexploitées. »¹.

Dans cette analyse comparée, nous nous intéresserons à deux luttes menées à quelques années d'intervalle par des femmes de chambre de milieux hôteliers, en Espagne et en France. Nous montrerons les conditions précaires et éreintantes de ces femmes, dans une société où les services s'externalisent à l'extrême². De nombreux travaux sociologiques mettent en évidence la polarisation du milieu de l'emploi³, avec pour principales victimes les métiers de première ligne, du *care* (métiers du soin), agents de nettoyage, aides-soignantes, femmes de chambres⁴... Ces métiers essentiels sont tenus à plus de 90 % par des femmes, issues de classes populaires, non diplômées, et parfois racisées. Ce cumul de fragilités, couplé au fait qu'elles sont employées par des sociétés de sous-traitance aux emplois instables, les rendent particulièrement vulnérables et isolées, souvent éloignées des syndicats, avec *a priori* une faible capacité de contestation. Elles symbolisent ainsi un système d'exploitation, à la fois par

¹ Françoise, Vergès. *Un féminisme décolonial*, Paris, La Fabrique éditions, 2019, p. 8.

² Paugam, Serge. *Le salarié de la précarité*. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle. PUF, coll. Quadrige essais débats, 2007.

³ Peugny, Camille. « L'évolution de la structure sociale dans quinze pays européens (1993-2013) : quelle polarisation de l'emploi ? », *Sociologie*, N° 4, vol. 9, décembre 2018.

⁴ Delpierre, Alizée. *Servir les riches : Les domestiques chez les grandes fortunes*. La Découverte, 2022. Aubenas, Florence. *Le Quai de Ouistreham*. Points, 2021.

le genre, la classe sociale et la race.

Nous tenterons ici d'analyser la manière dont ces femmes de chambre, dont le travail est déprécié et invisibilisé⁵, sont parvenues à s'allier et à porter leur cause sur la scène médiatique, passant ainsi du statut d'invisibles à visibles. Nous montrerons, que ces deux mouvements, en France et en Espagne, symbolisent une nouvelle forme de lutte sociale, incarnée par des femmes aux désavantages cumulatifs mais néanmoins capables d'obtenir des victoires.

Construction de la comparabilité

Dans cette analyse comparée, nous étudierons le mouvement de « Las Kellys », contraction de « las que limpian » (celles qui nettoient), qui a émergé en 2014 à Barcelone en Espagne et qui s'est étendu à de nombreuses villes du pays. En France, nous analyserons le cas des femmes de chambre de l'hôtel Ibis Batignolles, qui sont entrées en grève en 2019 et ont maintenu un bras de fer de 22 mois avec leur employeur.

Dans les deux cas, ces femmes travaillent dans le secteur hôtelier dont l'industrie est florissante, la France étant la première destination touristique au monde et l'Espagne la troisième. En France, c'est à Paris que les femmes de chambres de l'Ibis Batignolles sont entrées en grève contre le groupe hôtelier Accor. En Espagne, c'est principalement dans les stations balnéaires, à Barcelone, Malaga, Majorque, aux Canaries, là où se concentre le tourisme de masse, que le mouvement de *Las Kellys* a pris de l'ampleur.

Les revendications de ces deux luttes sont similaires en tout point. A chaque fois, ces femmes tentent d'alerter sur les mauvaises conditions de travail que leur imposent les entreprises de sous-traitance qui les embauchent. Elles dénoncent les cadences effrénées, les mauvais paiements, la précarité de leur emploi et le manque de protection en cas de problème de santé découlant de leur métier. Le même mot est utilisé sur les affiches et slogans des deux mouvements, celui de « dignité ». Elles demandent de pouvoir exercer leur travail dans des conditions décentes « Nous demandons de travailler mieux, pas moins, mais mieux, avec dignité. »⁶.

Dans les deux cas, ces luttes ont été largement médiatisées au sein des pays. Les

⁵ Bretin Hélène, « Le nettoyage, aux confins du jour et de la nuit », *Les Annales de la recherche urbaine*, N°87, 2000, p. 95-99.

⁶ Entretien de Chirley Silis, représentante de l'Unión de las *Kellys Baleares*.

militantes ont été invitées sur de multiples plateaux de télévision pour témoigner, plusieurs reportages⁷ ont été menés et des dizaines d'articles de journaux publiés. Un documentaire a été réalisé pour retracer le combat des femmes de chambre espagnoles⁸. Cette forte résonance médiatique nous donne accès à énormément de contenus de première main, notamment à des interviews avec les protagonistes des mouvements, dont certains extraits seront cités dans l'analyse qui suit. Dans le cas de *Las Kellys*, un site internet dédié à leur combat et tenu par leurs membres rassemble toutes leurs interventions vidéo, comptes-rendus de réunions et tracts.

Concernant la sociologie des personnes impliquées dans ces luttes, ce sont exclusivement des femmes, issues pour la plupart de milieux défavorisés, avec des capitaux culturels et sociaux faibles. Toutefois il y a une différence notable entre ces deux mouvements : l'origine ethnique. Dans le cas de *Las Kellys*, les militantes sont principalement des femmes blanches, non issues de l'immigration. Dans le cas de l'hôtel Ibis Batignolles, les femmes grévistes sont des personnes racisées, immigrées d'Afrique centrale pour la plupart. Bien que ces deux groupes de femmes exercent le même métier et revendiquent les mêmes droits, il existe donc une réelle différence de ressources sociales entre elles.

Par ailleurs, le mouvement de *Las Kellys* s'est rapidement organisé, passant d'association au statut de syndicat, et s'étendant à de nombreuses villes en Espagne. Dans le cas de la France, le mouvement est resté localisé et restreint à un seul hôtel. Les femmes impliquées n'ont pas créé de structure formelle mais sont entrées en grève, soutenues par le syndicat de la Confédération Générale du Travail – Hôtels de Prestige et Économiques (CGT HPE). Nous verrons ainsi que les deux mouvements ont évolué différemment au cours du temps.

Nous nous demanderons ainsi en quoi ces deux mouvements, portés par des femmes occupant les mêmes fonctions mais aux ressources sociales différentes, illustrent des formes distinctes de mobilisation contre la sous-traitance dans l'hôtellerie et permettent d'éclairer les conditions d'émergence et de succès de ces luttes sociales.

⁷ Pour la France, « La longue lutte des femmes de chambre de l'Ibis Batignolles. » Reporterre, 29 janvier 2021.

⁸ Pour « Las Kellys » en Espagne, *Hotel Explotación*. Réalisé par Georgina Cisquella, sortie en salle le 29 novembre 2018.

Partie 1 : La dénonciation de conditions de travail éreintantes et précaires

Premièrement, ces deux groupes sont comparables lorsqu'on observe la raison de leur lutte. Depuis les années 2010 et les réformes du travail, de nombreux complexes hôteliers en France comme en Espagne ont licencié leurs employées de ménage et ont confié le nettoyage à des compagnies de sous-traitance multiservices. Cette sous-traitance coûte moins cher aux complexes hôteliers, et leur permet par la même occasion de se désintéresser de la question de la pénibilité du travail. A cause de cette externalisation, les femmes de chambre, alors qu'elles travaillent à plein temps dans ces hôtels, n'ont plus le même statut que le reste du personnel employé par l'hôtel, et ont vu leurs conditions de travail se dégrader considérablement.

L'une des *Kellys* explique dans une interview⁹ qu'elle recevait un petit déjeuner et un repas par jour lorsqu'elle était employée de l'hôtel dans les années 2000. Dans ce même hôtel, 15 ans plus tard, elle doit apporter son propre repas et on ne lui fournit même plus une bouteille d'eau. En outre, l'entreprise de sous-traitance qui l'emploie lui demande de nettoyer toujours plus de chambres à la journée pour un salaire égal voire inférieur. Les femmes de chambre indiquent qu'elles peuvent être licenciées à tout moment, si elles tombent malades ou si l'on considère que le travail n'est pas assez bien fait. L'une des femmes de chambres espagnoles explique lors d'une conférence présentant leur association : « Ils ne font pas de contrats à durée indéterminée. La plupart des femmes de chambre de Majorque sont des intérimaires, vous travaillez un an et l'autre année, eh bien vous vous débrouillez, parce qu'ils ne vous reprennent pas »¹⁰, ou encore « Les chambres doivent être impeccables, sinon, un bout de papier et à la porte. »¹¹.

Par ailleurs, une autre des *Kellys* décrit la cadence infernale à laquelle elles sont confrontées chaque jour : « Cinq minutes pour la chambre, cinq minutes pour la salle de bain et deux minutes pour la terrasse. [...] Et c'est fini ! [...] Et maintenant, si vous êtes des clients de l'hôtel, vous commentez sur Tripadvisor que la chambre n'est pas très propre... [elle ravale ses larmes] »¹². On sent dans cette prise de parole la souffrance de ces femmes qui n'ont même plus la possibilité de faire leur métier correctement. De la même manière, une gréviste de l'Ibis hôtel affirme qu'on leur demande de faire toujours plus de chambres, jusqu'à 40 par jour dans

⁹ Interview à retrouver dans l'article El Salto du 27 août 2021, [en ligne]. Disponible sur [<https://www.elsaltodiario.com>].

¹⁰ Extrait traduit à retrouver ici à 0:25 : <https://www.youtube.com/watch?v=awVGGfwdtG8>

¹¹ Extrait traduit à retrouver ici à 5:12 : <https://www.youtube.com/watch?v=awVGGfwdtG8>

¹² Extrait traduit à retrouver ici à 5:42 : <https://www.youtube.com/watch?v=awVGGfwdtG8>

un temps impossible à respecter, sans que les heures supplémentaires soient comptées. Leurs prestations sont en effet facturées en fonction du nombre de chambres nettoyées, et non en volume horaire.

La sous-traitance est donc la dénonciation principale de ces deux mouvements en Espagne et en France. Rachel Keke, porte-parole d'Ibis Batignolles des grévistes, martèle son slogan dans tous les médias : « La sous-traitance, c'est la maltraitance ».

Partie 2 : La mise en lumière de femmes invisibilisées qui cumulent les désavantages

En Espagne comme en France, les deux mouvements ont bénéficié d'une large couverture médiatique et ont permis à ces femmes d'ordinaire invisibles de faire entendre leur voix.

Le mouvement des *Kellys*, qui a d'abord émergé à Barcelone sur les réseaux sociaux, est devenu une association en 2014 puis un syndicat en 2018. Les *Kellys* communiquent principalement par WhatsApp et travaillent en groupe territoriaux (*Las Kellys Barcelona*, *Las Kellys Benidorm*, *Las Kellys Fuerteventura*, *La Kellys Madrid*, *Las Kellys Mallorca*). Lors du visionnage de leurs différentes interviews, on s'aperçoit qu'elles se relaient pour aller porter leur combat sur les plateformes des médias et qu'elles s'expriment sans peine. Le mouvement n'a pas de leader charismatique, mais plusieurs porte-paroles. Elles se sont donné un nom, ainsi qu'un vêtement symbolique, un t-shirt de couleur vert pomme¹³, qu'elles arborent à toutes leurs manifestations et prises de parole. Contrairement, à la lutte en France, leur moyen d'action ne passait que peu par la grève mais plutôt par des manifestations et des actions coup de poing. Elles étaient assez éloignées des syndicats, qui ne les appuient pas dans leur lutte selon elles¹⁴, raison pour laquelle elles ont créé le leur en 2018. On observe ainsi que ces femmes espagnoles ont été capables d'organiser leur lutte de manière indépendante, et de s'exprimer dans les médias à plusieurs, sans l'appui de syndicats.

Dans le cas des femmes de l'hôtel Ibis, leur méthode d'action a consisté à mener une grève de longue durée ainsi que faire des actions médiatisées devant certains bâtiments de luxe de Paris. Le cas des femmes de chambre de l'hôtel Ibis Batignolles est particulièrement

¹³ Voir photo en annexe 1.

¹⁴Extrait sur la position des *Kellys* par rapport aux syndicats à retrouver ici à 4:45 : <https://www.youtube.com/watch?v=awVGGfwdtG8>

intéressant puisque les femmes grévistes sont toutes issues de l'immigration. Lors de leurs protestations, elles sont habillées en habits traditionnels de leur pays¹⁵ ¹⁶, ne parlant parfois que très mal le français, ou avec un fort accent. Elles ont aussi créé une musique intitulée « Dur Dur Ménage »¹⁷, très caractérisée par leur culture africaine, afin de retourner le stigmate. Ces fortes différences culturelles par rapport à la France, couplées au fait qu'elles pratiquent un métier socialement déprécié, rendent ces femmes particulièrement sujettes au mépris social. Rachel Keke évoque cette condescendance dans une interview : « C'est pas parce qu'on est noir, c'est pas parce qu'on est racisé, qu'on ne connaît rien en fait. Dans cette lutte, on nous a trop rabaisées. On nous infantilisait. [...] C'est à dire nous on ne connaît[rait] pas nos propres conditions de travail. Pourtant, c'est archi-faux. »¹⁸. Il faut tout de même souligner le grand manque de ressources dont disposent ces femmes pour mener leur combat. Rachel Keke dit pour décrire ses collègues « Y'en a beaucoup qui savent pas lire, écrire, qui savent pas s'exprimer, c'est pour ça qu'on va voir les syndicalistes, pour pouvoir nous montrer nos droits pour pouvoir sortir du silence. »¹⁹. Autre citation éloquente : « Nous on ne sait pas lire les fiches de paie. C'est là qu'on a compris qu'on ne nous payait pas les heures sup'. »²⁰. Pour mener leur lutte, elles se sont alliées au syndicat de la CGT HPE qui les a beaucoup appuyées dans leur lutte juridique aux prud'hommes. Par ailleurs, contrairement aux *Kellys* où les voix sont multiples, le mouvement est ici incarné par deux porte-parole, Rachel Keke et Sylvie Kimissa Esper. Ce sont elles qui s'expriment aux médias pour faire passer leurs revendications et qui deviennent les figures de ce mouvement, particulièrement Rachel Keke qui a bénéficié d'une mise en lumière médiatique telle, qu'elle s'est présentée par la suite aux élections législatives françaises.

Cette différence de trajectoire s'explique sans doute par une plus grande homogénéité sociale et culturelle des *Kellys*, qui leur a permis de s'auto-organiser, tandis qu'en France, le cumul des fragilités sociales et migratoires a conduit les femmes de l'Ibis à s'appuyer sur un syndicat existant.

¹⁵ Voir photo en annexe 3.

¹⁶ Le port d'habits traditionnels lors des manifestations peut s'analyser comme une revendication identitaire et une manière de rendre visibles des travailleuses habituellement invisibilisées dans l'espace public, tout en attirant l'attention médiatique sur leur lutte.

¹⁷ Voir le clip vidéo de la musique « Dur Dur Ménage » : <https://www.youtube.com/watch?v=okqOnJvTbgE>

¹⁸ Extrait de l'interview de Rachel Keke à retrouver ici à 5:03 :

<https://www.youtube.com/watch?v=JkRdsKWMmR4>

¹⁹ Extrait de l'interview de Rachel Keke à retrouver ici à 3:01 :

<https://www.youtube.com/watch?v=JkRdsKWMmR4>

²⁰ Extrait du reportage Reporterre <https://www.youtube.com/watch?v=wQJokSbyoG0>

Partie 3 : Des luttes fortement médiatisées mais aux revendications insatisfaites

À l'issue des 22 mois de grèves, les femmes de l'Ibis Batignolles ont obtenu un compromis avec le groupe Accor. La longueur de ce conflit témoigne de sa dureté, le groupe hôtelier n'ayant commencé à négocier avec elles qu'après presque deux ans de grève. La détermination des grévistes a fini par porter ses fruits, leur permettant d'obtenir une prime de panier quotidienne de 7,30 euros, des uniformes fournis et nettoyés par l'employeur, des changements de qualification qui ont entraîné une augmentation de salaire, l'embauche de sept personnes à temps plein ainsi qu'une diminution de chambre à nettoyer de 3,5 à 3 par heure. Cependant, leur principale revendication, qui était leur internalisation à l'hôtel, a été rejetée. Suite à cet accord, le mouvement s'est arrêté et ne s'est pas transformé en association ou en syndicat. Toutefois, l'élection de Rachel Keke en tant que députée de la France Insoumise en 2022 indique l'amorce d'une traduction politique de la mobilisation sociale. Elle a déclaré à la suite de sa victoire : « Je serai la voix des sans voix ».

Le mouvement de *Las Kellys* en Espagne était pour sa part moins localisé, et leurs revendications plus générales donc plus difficiles à atteindre. Le mouvement s'est développé de manière rapide et coordonnée dans plusieurs villes d'Espagne. Le syndicat *Las Kellys* a été reçu par le gouvernement de Pedro Sánchez, et ses représentantes ont présenté leurs revendications au Parlement européen en 2017²¹. Au niveau judiciaire, malgré quelques victoires locales, la Cour suprême espagnole a confirmé dans sa jurisprudence la validité de l'externalisation du service de nettoyage dans les hôtels. Bien qu'étant une activité essentielle de l'hôtellerie, l'externalisation ne constitue pas nécessairement une violation du droit du travail²².

En conclusion, ces deux mouvements sont très intéressants puisqu'ils ont pour protagonistes des femmes, parfois racisées, pratiquant un métier socialement dévalorisé, et qui font donc l'objet de symboles d'exploitations forts dans la société. Pour autant, leurs luttes symbolisent une résistance, une capacité d'organisation contre l'exploitation. Leur combat connaît une forte résonance dans les sociétés françaises et espagnoles et elles ont remporté plusieurs victoires face aux groupes hôteliers. Ces femmes constituent ainsi une nouvelle figure du prolétariat en Europe, capable de gagner des conflits sociaux, et même, pour certaines, de

²¹ Vidéo de Las Kellys au Parlement européen [en ligne]. Disponible sur [<https://www.rtv.es>].

²² Arrêt de la Cour suprême (chambre sociale) du 21 janvier 2021, pourvoi n° 158/2019.



se hisser en politique.

Bibliographie

Sources primaires :

Étude des femmes de chambre Las Kellys en Espagne

- Site internet de l'association Las Kellys <https://laskellys.wordpress.com/>
- Vidéo d'une conférence lors de laquelle Las Kellys présentent leur association le 11/10/2016: <https://www.youtube.com/watch?v=awVGGfwdtG8>
- Article de presse : Reguero Ríos Patricia, « Las kellys abordan el reto de sumar hoteles justos tras recaudar más de 75.000 euros para su central de reservas ». El Salto du 27 août 2021, [en ligne]. Disponible sur [https://www.elsaltodiario.com].
- Article de presse : Milagros Pérez Oliva, « La lucha de 'Las Kellys' por salir de la invisibilidad », El País, 07/04/2018.
- Article de presse : Fernández, Belén. « 'Las kellys' llevan su lucha a La Moncloa », El País. 5 avril 2018, [en ligne]. Disponible sur : [https://elpais.com].

Étude des femmes de chambres de l'Ibis Batignolles en France

- « La longue lutte des femmes de chambre de l'Ibis Batignol. » *Reporterre*, 2021, durée 11 min 40, [https://www.youtube.com].
- « Que notre lutte donne l'exemple aux travailleurs sous-traités. » Interview de Rachel Keke, *France 24*, 8 juin 2021, [https://www.youtube.com].
- « En direct avec les femmes de ménage de l'Ibis Batignolles devant les Prud'hommes. » *L'Humanité*, 7 avr. 2021, [https://www.youtube.com].
- Mauerhan, Faustine. « Après 22 mois de lutte, la victoire des femmes de chambre de l'hôtel Ibis des Batignolles à Paris. » *France Bleu Paris*, 25 mai 2021, [https://www.francebleu.fr].

Sources secondaires :

Ouvrages

- Aubenas, Florence. *Le Quai de Ouistreham*. Points, 2021.
- Delpierre, Alizée. *Servir les riches : Les domestiques chez les grandes fortunes*. La Découverte, 2022.
- Ibos, Caroline. « Travail domestique/domesticité. » *Encyclopédie critique du genre*,

édité par Juliette Rennes, La Découverte, 2016, pp. 649-658.

Articles

- Ibos, Caroline. « Le droit est le masque de la lutte : Lorsque des travailleuses domestiques saisissent la justice. » *L'Homme & la Société*, vol. 214-215, no. 1-2, 2021, pp. 51-82.
- Lhuilier, Dominique. « Le « sale boulot ». » *Travailler*, vol. 14, no. 2, 2005, pp. 73-98.
- Paugam, Serge. *Le salarié de la précarité : Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. PUF, coll. Quadrige essais débats, 2007.
- Peugny, Camille. « L'évolution de la structure sociale dans quinze pays européens (1993-2013) : quelle polarisation de l'emploi ? » *Sociologie*, vol. 9, no. 4, déc. 2018.

Podcasts

- Izdar, Nabil. « Luttés et souffrances dans l'hôtellerie. » *Penser les luttes*, Radio Parleur, 14 oct. 2021. Disponible en ligne : [<https://podcast.ausha.co>].
- Laurentin, Emmanuel. « Femmes de chambre et métiers du care : Une nouvelle classe ouvrière ? » *Le Temps du débat*, France Culture, 16 févr. 2021. Disponible en ligne : [<https://www.radiofrance.fr>].

Annexes



Annexe 1 : Photo de Las Kellys arborant le 11/10/2016 à Barcelone lors de la présentation officielle de leur association. Source site internet Las Kellys.

Annexe 2 : Manifestation de las Kellys avec pour slogan « La santé et la dignité ne se négocient pas ». Source Equinox





Annexe 4 : Affiches utilisées par les grévistes de l'hôtel Batignolles. Source Twitter.



Annexe 3 : Femme de chambre devant l'hôtel Ibis-Batignolles. Source Marianne.