



A Recipe for a stronger

EFFAT

5th Congress Zagreb 6-7 November 2019



Motion du Comité des femmes de l'EFFAT : Renforcer le secteur du travail domestique au sein de l'EFFAT

Adoptée par le Congrès de l'EFFAT le 6 novembre 2019 à Zagreb

Le Congrès de l'EFFAT charge le Comité exécutif de l'EFFAT d'élaborer, sans délai, un plan de mise en œuvre pour donner la priorité au secteur du travail domestique pour les cinq prochaines années.

- Les travailleuses domestiques seront mentionnées dans les statuts de l'EFFAT comme un secteur nécessitant une attention particulière, en vue de développer une structure plus sectorielle.
- L'objectif est de soutenir les affiliés de l'EFFAT dans leurs efforts pour mieux organiser les travailleurs domestiques, dont de nombreux migrants, et pour représenter les intérêts des travailleuses domestiques au niveau européen.
- L'EFFAT sera le moteur de la mise en place d'un Comité de liaison des travailleuses domestiques avec d'autres fédérations syndicales européennes dont les organisations membres organisent également les travailleurs domestiques, telles que la Fédération syndicale européenne des services publics (EPSU/FSESP) et UNI Europa, l'Union européenne des travailleurs des services.
- Un groupe de travail sera établi entre l'EFFAT, l'UITA et la Fédération internationale des travailleuses domestiques (IDWF), afin de clarifier les relations inter-organisationnelles, ce qui inclut une compréhension claire des rôles et responsabilités de chacune des organisations impliquées.

Justification

Le travail domestique est un secteur qui relève clairement de la compétence de l'EFFAT.

Le travail domestique est un secteur en pleine croissance dans toute l'Europe. Le vieillissement de la population et l'augmentation de la participation des femmes au marché du travail sont les principaux facteurs à l'origine de ce phénomène. On estime que 5 millions d'emplois supplémentaires pourraient être créés dans le secteur au cours des prochaines années¹.

Les services aux personnes et aux ménages représentent actuellement 8 millions d'emplois dans l'UE, soit 4% de l'emploi total. Parmi eux, plus de 50% sont des travailleuses domestiques migrants (avec ou sans papiers). En comparaison : le secteur de l'hôtellerie représente 5% de l'emploi total, l'agriculture 4,4%.

¹ Tous les chiffres relatifs au travail domestique dans ce document sont basés sur le « PHS Industry Monitor », avril 2018 (http://www.efsi-europe.eu/fileadmin/MEDIA/publications/2018/PHS_Industry_monitor_April_2018.pdf), publié par la Fédération européenne des services aux particuliers (EFSI). Nous nous alignons sur la méthodologie utilisée par l'EFSI pour ce rapport. Les données statistiques sont basées sur la NACE (statistiques européennes), la CITP (classification internationale type des emplois), les chiffres de la Fédération européenne des industries propres (FENI), les enquêtes sur les forces de travail de l'Union européenne (EFCI), les enquêtes Eurofound et Eurobaromètre et les données publiées par l'OCDE.



91 % des travailleurs des services aux personnes et aux ménages sont des femmes. Dans l'UE, une femme sur 13 travaille dans le secteur des services de santé publique, ce qui représente 7,5% de l'emploi total des femmes.

Les estimations montrent que 70% du travail domestique est effectué par des travailleurs non déclarés (emploi informel). Compte tenu de la nature informelle actuelle du travail et des besoins supplémentaires estimés de services aux personnes et aux ménages à l'avenir, il devient évident qu'il existe un énorme potentiel d'emploi, et donc une responsabilité pour les syndicats d'organiser les travailleurs et de garantir un travail décent dans ce secteur.

Le travail domestique - une catégorie intersectorielle

Le travail domestique est défini dans la Convention 189 de l'OIT comme « le travail qui est effectué dans ou pour un ou plusieurs ménages ».

L'une des difficultés rencontrées par les syndicats pour entrer en contact avec les travailleuses domestiques est la diversité des métiers qu'ils exercent. La caractéristique déterminante du travail domestique n'est pas un secteur professionnel, mais plutôt le lieu de travail, à savoir le ménage privé.

Les employés de maison peuvent faire le ménage, cuisiner, faire les courses pour une famille ou s'occuper d'enfants ou de personnes âgées, par exemple. Les travailleuses domestiques peuvent être employées directement par un ménage privé ou par l'intermédiaire d'une agence, soit par un employeur public ou privé, et ils peuvent travailler pour un seul employeur ou bien avoir plusieurs relations de travail.

Dans le contexte européen, le travail domestique est souvent appelé « services aux personnes et aux ménages ». Nous utilisons les termes de façon interchangeable, en tenant compte de la diversité des professions et des tâches accomplies dans une maison privée.

Compte tenu de ce qui précède, il est indispensable de créer un comité de liaison européen pour le travail domestique.

Historique du travail de l'EFFAT sur les travailleuses domestiques 2009-2019 et leçons apprises

Les « travailleuses domestiques » sont un point standard à l'ordre du jour des réunions du Comité des femmes de l'EFFAT, du Comité de gestion de l'EFFAT et du Comité exécutif de l'EFFAT depuis 2009.

Les points saillants de l'engagement de l'EFFAT en ce qui concerne les travailleuses domestiques ont été les suivants :

- Depuis 2009, l'EFFAT a joué un rôle déterminant dans le soutien aux travailleuses domestiques en organisant et en soutenant le plaidoyer pour la ratification de la Convention C 189 de l'OIT et les droits des travailleuses domestiques en général, au sein des institutions européennes.
- EFFAT et ses affiliés ont participé activement à un projet OIT-CES-EFFAT sur les travailleuses domestiques en 2011-2012.
- Le projet européen de l'EFFAT « Promouvoir les relations industrielles dans le secteur du travail domestique en Europe » (2014-2015) a produit pour la première fois un aperçu des lois, réglementations et conventions collectives applicables aux travailleuses domestiques en Europe. Il a également documenté la manière impressionnante dont les travailleuses domestiques s'organisent dans divers pays européens, avec le soutien des affiliés de l'EFFAT dans la plupart de ces pays.



- Plusieurs initiatives au niveau européen qui ont abouti à des rapports sur des problèmes spécifiques des travailleuses domestiques ont été soutenues par l'EFFAT, par exemple en fournissant des informations, en donnant des commentaires sur les projets de versions, etc.²
- EFFAT a représenté les travailleuses domestiques à la [Plate-forme européenne de lutte contre le travail non déclaré](#).
- Lors du dernier Congrès de l'EFFAT en 2014, une motion a été adoptée à l'unanimité pour créer une « plate-forme pour les travailleuses domestiques » dans l'EFFAT. En plus du point standard « travailleuses domestiques » de l'ordre du jour des organes directeurs de l'EFFAT (voir ci-dessus), il a été possible d'auto-organiser trois réunions d'une journée sur les travailleuses domestiques : le 19 avril 2017, le 24 avril 2018 et le 29 avril 2019. La réunion de 2018 était la réunion régionale officielle de l'IDWF Europe pour préparer le Congrès de l'IDWF en novembre 2018, y compris les élections des représentants européens au Comité exécutif de l'IDWF. D'autres affiliés de l'EFFAT y ont participé en tant qu'invités.
- Actuellement, EFFAT s'engage activement dans un projet européen plus large « Advancing Personal and Household Services (Ad-PHS) » au titre de la ligne budgétaire de l'UE « Promotion des coopératives de travailleuses domestiques et des systèmes de chèques services », conjointement avec six autres partenaires.

La liste des activités montre que l'EFFAT a mené un nombre impressionnant d'activités en ce qui concerne les travailleuses domestiques (voir liste détaillée en annexe 1). Il fonctionne - de facto - déjà en tant que Secrétariat européen pour les travailleurs domestiques.

Le projet de l'UE « Promouvoir les relations industrielles dans le secteur du travail domestique en Europe » (2014-2015) a contribué à réunir les organisations membres lors des réunions du Comité directeur du projet et a montré que l'EFFAT doit être considérée comme la fédération syndicale européenne qui couvre principalement ce secteur.

Malgré les nombreux résultats positifs de ces efforts, il est juste de dire que certaines des activités auraient nécessité une attention et un suivi plus approfondis. Par exemple, la campagne européenne « My Fair Home Campaign », qui soutient la campagne initiée à l'origine par la Fédération internationale des travailleuses domestiques (IDWF), n'a pas donné les résultats attendus faute de temps et de ressources.

En outre :

- Les réunions auto-organisées n'étaient pas accessibles à tous ceux qui auraient été intéressés, en raison des ressources limitées, par exemple en ce qui concerne l'interprétation (qui était également auto-organisée).
- De nombreuses activités ont été initiées par d'autres organisations (projets, conférences, rapports, etc.) auxquelles l'EFFAT a contribué. Cela devait s'ajouter à la charge de travail déjà lourde du Secrétariat de l'EFFAT en charge du secteur du tourisme et de l'égalité des sexes.
- Les différents rapports officiels au niveau européen (voir annexe 2) constituent une bonne base pour tenir les décideurs politiques responsables de ce qu'ils ont convenu, mais jusqu'à présent, faute de ressources, il n'a pas été possible d'organiser un suivi.
- C'est également vrai pour toutes les autres activités, qui comprennent, par exemple, un meilleur échange d'information et de connaissances entre les affiliés, ce qui se traduit par de meilleures stratégies d'organisation et de plaidoyer. Jusqu'à présent, peu d'initiatives proactives ont pu être prises, ce qui aurait permis d'améliorer les politiques et les structures de représentation des travailleuses domestiques au niveau européen.

² Voir annexe 2



- La plus grande lacune est le manque de ressources pour recruter de nouveaux affiliés potentiels. Les travailleuses domestiques migrants s'organisent souvent en groupes d'entraide et/ou en ONG et auraient besoin d'aide pour s'intégrer aux structures syndicales. De nombreux syndicats en Europe ont effectivement organisé les travailleuses domestiques migrants, y compris les travailleurs sans papiers. Tirer les leçons de ces expériences conduirait très probablement à une plus grande syndicalisation des travailleuses domestiques migrants aux niveaux local, national et européen.

La collaboration entre les syndicats et au-delà - un élément essentiel dans l'organisation des travailleurs domestiques

En raison de la complexité décrite ci-dessus, les syndicats ont commencé à collaborer sur tous les aspects du travail domestique.

Collaboration au niveau européen

En fait, le nouveau projet européen Ad-PHS, qui a débuté en 2018, vise à rassembler les différents acteurs, les organisations patronales et syndicales, ainsi que ce qu'on appelle l'« économie sociale » pour améliorer la collaboration. L'objectif principal du projet est de créer une plate-forme européenne dans laquelle tous les acteurs impliqués collaboreront en permanence dans le domaine des services aux personnes et aux ménages. Un Comité de liaison européen de tous les syndicats qui organisent les travailleuses domestiques semble être une conséquence logique afin d'unir leurs forces et de maximiser l'impact pour garantir les droits des travailleurs domestiques.

Collaboration au niveau international

L'UITA soutient l'organisation internationale des travailleuses domestiques depuis le tout début. En fait, sans le soutien inconditionnel de l'UITA, il aurait été très difficile, voire impossible, de créer une Fédération internationale des travailleuses domestiques (IDWF). De nombreux membres de l'EFFAT, qui s'engagent dans la syndicalisation des travailleurs domestiques, jouent également un rôle important au niveau international.

Afin de tenir compte de la nature intersectorielle des services aux personnes et aux ménages - et de la pertinence croissante dans une économie mondiale - les Fédérations syndicales internationales (FSI) et la Confédération syndicale internationale (CSI) ont créé un groupe de travail mondial sur les soins avec toutes les FSI sectorielles concernées afin d'accroître la collaboration entre elles.

Conclusion

Malgré la bonne collaboration qui existe déjà, il existe un fossé au niveau européen en ce qui concerne la représentation des travailleurs domestiques. Le travail domestique est un secteur qui relève clairement de la compétence de l'EFFAT. Il est nécessaire de créer une plate-forme institutionnalisée au niveau européen - une « force motrice » dans un processus de renforcement de l'engagement syndical dans le secteur du travail domestique. L'EFFAT est bien placée pour prendre la tête de cette entreprise.

Cela est d'autant plus important que la majorité de la main-d'œuvre est - encore - informelle (travail non déclaré), ce qui signifie qu'il est urgent d'agir pour mettre en œuvre les réglementations du travail existantes pour les travailleuses domestiques et d'ouvrir les portes des syndicats afin que les travailleuses domestiques soient représentées et aient une voix. Une attention particulière doit être accordée à l'organisation des travailleuses domestiques migrantes, qui constituent la majorité de la main-d'œuvre.

EFFAT serait beaucoup mieux positionné dans le dispositif décrit ci-dessus si elle s'engageait dans une approche qui va au-delà d'une intervention et d'un soutien « ad hoc ». Jusqu'à présent, il n'a pas été possible d'élaborer une approche globale de manière structurelle.



Les leçons de l'histoire de l'EFFAT en ce qui concerne les travailleuses domestiques et l'évolution récente de l'engagement syndical intersectoriel montrent qu'il est urgent de prendre un engagement politique à l'égard des travailleurs domestiques, ce qui se traduit également par la fourniture de ressources.

Mise en œuvre de la motion

Le Comité exécutif de l'EFFAT nouvellement élu devra prendre les mesures suivantes pour mettre en œuvre la motion :

- a) contacter d'autres fédérations syndicales européennes dont les organisations membres organisent les travailleuses domestiques et créer un Comité européen de liaison sur les travailleuses domestiques ;
- b) établir un groupe de travail, composé de l'EFFAT, de l'IDWF et de l'UITA, pour clarifier les relations interorganisationnelles ;
- c) fournir des ressources pour la mise en œuvre de la motion qui soient adéquates et conformes aux dispositions pour les autres secteurs de l'EFFAT.

#StrongerEFFAT

www.effat.org/5congress



Annexe 1

Activités de l'EFFAT sur les travailleurs domestiques 2009 – 2018

10/2009	<ul style="list-style-type: none"> • Congrès de l'EFFAT Berlin : manifestation parallèle sur les travailleurs domestiques, organisée conjointement avec Justice et Paix, Allemagne
Depuis 2009	<ul style="list-style-type: none"> • Les travailleuses domestiques à l'ordre du jour de chaque réunion du <ul style="list-style-type: none"> - Comité des femmes de l'EFFAT - Présidium de l'EFFAT - Comité exécutif de l'EFFAT
2010-2012	<ul style="list-style-type: none"> • EFFAT a soutenu le processus de l'OIT et a envoyé régulièrement des circulaires sur les mises à jour. • Le Comité exécutif de l'EFFAT a approuvé les plaidoyers de l'IDWN, de l'UITA et du Comité des femmes de l'EFFAT en exhortant les affiliés à pousser leurs gouvernements à soutenir le processus de l'OIT (qui a abouti à la C 189) et après 2011 à pousser les gouvernements à la ratification • Plusieurs discussions internes sur la manière d'intégrer les travailleuses domestiques dans le travail de l'EFFAT
2012	<ul style="list-style-type: none"> • Projet conjoint OIT / CES / EFFAT « Travail décent pour les travailleuses domestiques dans les États membres de l'UE ». <ul style="list-style-type: none"> - Ateliers régionaux à Berlin, Dublin et Madrid - Conférence finale à Turin - Rapport final
11/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Recommandation du Congrès de l'EFFAT « Un travail décent pour les travailleuses domestiques »
1/2014 – 2/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Projet EFFAT « Promouvoir les relations industrielles dans le secteur du travail domestique en Europe » <ul style="list-style-type: none"> - 4 Réunions du Comité directeur du projet - Résultats : <ul style="list-style-type: none"> ○ Rapport « Promouvoir les relations professionnelles dans le secteur du travail domestique en Europe » ○ Brochure « Les travailleuses domestiques en Europe – Organisez-vous ! »
2/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'audition du PE sur « Les femmes employées de maison, auxiliaires de vie et gardes d'enfants dans l'union Européenne »
6/2015	<ul style="list-style-type: none"> • Table ronde FES-EFFAT « Quatre ans d'adoption de la Convention de l'OIT sur les travailleuses domestiques C 189 »
3/2015 – 3/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Participation de l'EFFAT au projet européen « Pour la qualité ! - Projet européen pour la qualité des emplois et des services dans les services de services aux personnes et aux ménages » <ul style="list-style-type: none"> - Ateliers régionaux à Rome, Brighton, Vienne - Conférence finale à Bruxelles (annulée) - Rapport final, recommandations
4/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport du PE « Les femmes employées de maison, auxiliaires de vie et gardes d'enfants dans l'Union Européenne » <ul style="list-style-type: none"> - EFFAT et IDWF Europe ont apporté leur contribution - vote en plénière du PE le 28/4/2016
4/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion de planification stratégique de l'EFFAT - IDWF Europe sur les travailleuses domestiques : discussion sur les rôles et tâches de l'IDWF,



	de l'EFFAT et de leurs affiliés pour renforcer le mouvement des travailleuses domestiques en Europe
6/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Demande de financement de l'EFFAT pour le projet « Travail déclaré et décent pour les travailleuses domestiques grâce aux titres-services », en coopération avec les associations patronales européennes EFSI (European Federation for Services to Individuals) et EFFE (European Federation for Family Employment) - le projet est rejeté
6/2016	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien de l'EFFAT et de l'ACV-CSC à la campagne « My Fair Home » de l'IDWF
4/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion EFFAT-IDWF sur les travailleuses domestiques en Europe <ul style="list-style-type: none"> - Discussion avec les organisations patronales EFSI (Fédération européenne des services aux particuliers) et EFFE (Fédération européenne pour l'emploi familial) <ul style="list-style-type: none"> ○ Suivi du projet « Travail déclaré et décent pour les travailleuses domestiques par le biais des titres-services », présenté conjointement et rejeté par l'UE en décembre 2016 ○ Autres domaines de coopération future - Discussion interne <ul style="list-style-type: none"> ○ Organiser et soutenir les travailleuses domestiques - échange entre les participants ○ Lancement de la campagne « My Fair Home » ○ Créer une coopération bilatérale plus étroite (« organisations sœurs ») ○ Processus normatif de l'OIT sur la « Violence au travail »
6/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement par l'EFFAT de la 2ème campagne « My Fair Home » - « Donner un travail décent aux travailleuses domestiques »
6/2017	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de financement de l'EFFAT pour le projet « Shaping Industrial Relations in the domestic work sector through the Use of PHS vouchers (projet SIRIUS) », en coopération avec l'EFSI, l'EFFE et l'Institute for Economics, Labour and Culture (IWAK) de Goethe University Frankfurt - le projet fut rejeté
11/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Adoption du projet pilote du Parlement européen « Promotion des coopératives de travailleuses domestiques et des chèques-services »
12/2017 – 3/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un consortium d'acteurs européens majeurs dans le domaine des travailleuses domestiques et des soins de santé
1/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion de planification stratégique de l'EFFAT - IDWF Europe sur les travailleuses domestiques : <ul style="list-style-type: none"> - Préparation du Congrès de l'IDWF en 11/2018 - Structure d'IDWF Europe - Nouveau projet de l'UE sur les travailleurs domestiques - Débat de l'OIT sur « La violence et le harcèlement à l'égard des femmes et des hommes dans le monde du travail »
2/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Un réseau d'ONG et de syndicats a publié : Préoccupations communes et recommandations conjointes sur le travail des migrants dans le secteur des services aux personnes et aux ménages
3/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Plate-forme européenne de lutte contre le travail non déclaré Plénière - débat sur « Les éléments d'une approche préventive : titres-services et campagnes de sensibilisation », examen des systèmes de titres-services en Belgique, France, Italie et Autriche
4/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion EFFAT - IDWF des travailleuses domestiques : <ul style="list-style-type: none"> - Activités prévues pour 2018-2019



	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation du Congrès de l'IDWF, par ex. élection des représentants européens au Comité exécutif de l'IDWF, résolutions, etc.
5/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Publication de l'appel à propositions VP/2018/013 - Projet pilote sur les services personnels et domestiques : « Promotion des coopératives de travailleuses domestiques et des chèques-services »
6/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Appel d'un réseau d'organisations de la société civile à utiliser le Pacte mondial des Nations Unies sur la migration comme une occasion de reconnaître les droits des travailleurs migrants domestiques et des travailleurs sociaux en tant que travailleurs
6/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Soumission du projet « Advancing Personal and Household Services (Ad-PHS) »
8/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Approbation du projet Ad-PHS
11/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence conjointe CE-BIT sur les travailleuses domestiques et la sécurité et la santé au travail
11/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Congrès de l'IDWF
1/2019	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion de lancement Projet Ad-PHS

..



Annexe 2

Comité économique et social européen et Parlement européen : **Rapports sur les travailleurs domestiques**

Au niveau européen, le travail domestique a fait l'objet d'une série de discussions, de rapports, de prises de position, etc. Il s'agit d'une liste non exhaustive faisant référence aux documents officiels adoptés par les organes de l'UE :

- a) **Avis du Comité économique et social européen sur le thème « Développer les services à la famille pour augmenter les taux d'emploi et promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes au travail » (Rapporteur : Béatrice OUIIN ; SOC/508, adopté le 16 octobre 2014 par le CESE)**

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/134aa873-9c89-11e4-872e-01aa75ed71a1/language-fr>

Le rapport donne un aperçu du nombre et de la situation des travailleuses domestiques en Europe, reconnaissant le fait que la plupart d'entre eux travaillent de manière informelle dans des conditions précaires et isolées, ce qui pourrait même conduire à des conditions d'esclavage. Le rapport appelle à une réforme du secteur, par exemple en introduisant des systèmes de déduction fiscale et en professionnalisant le secteur. Il stipule également que les syndicats ont un rôle à jouer dans l'organisation du secteur.

- b) **Rapport « Les femmes employées de maison, auxiliaires de vie et gardes d'enfants dans l'Union Européenne » (Rapporteur : Kostadinka Kuneva ; A8-0053/2016, adopté au Parlement européen le 28 avril 2016)**

http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2016-0053_FR.html

Le rapport donne un aperçu complet des conditions de travail des travailleurs domestiques, y compris les « au pairs » et les travailleuses domestiques dans les ménages diplomatiques. Il invite la Commission à présenter une série d'instruments politiques (paragraphe 2). L'exemption des travailleuses domestiques dans la directive 89/3921/CEE sur la sécurité et la santé au travail doit être revue. C 189 doit être ratifiée par les États membres européens. Le rapport appelle en outre l'UE et ses États membres à prendre plusieurs mesures de soutien, telles que des études, des campagnes de sensibilisation et d'autres mesures proactives.

- c) **Avis sur « Les droits des prestataires de services à la personne logés à domicile » (Rapporteur ; Adam Rogalewski, SOC/535, adopté par le Comité économique et social européen le 21 septembre 2016)**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52016IE0941>

Le rapport se concentre sur un groupe spécial de travailleurs domestiques, à savoir les aides à domicile, presque tous les travailleuses domestiques migrants, qui sont parmi les plus vulnérables des travailleuses domestiques en Europe. Une attention particulière est accordée aux travailleuses domestiques sans papiers (4.3), qui sont ceux qui se voient refuser l'exercice de leurs droits - non pas de jure, mais de facto.

Pour les rapports mentionnés aux points b) et c), l'EFFAT et l'IDWF Europe ont contribué à l'élaboration des documents, qui ont été intégrés. D'une manière générale, notre approche consistait à tenir compte du fait que le travail domestique est LE secteur informel en Europe, malgré une législation souvent bonne. Par conséquent, la mise en œuvre est le défi et doit être une priorité. Un ensemble de politiques et de mesures de mise en œuvre sont nécessaires pour tenir compte de la diversité du secteur.

