

# Formation de base

## Services aux particuliers

Dans un secteur dynamique tel que le nôtre, où l'humain est au centre, il est indispensable d'investir dans les hommes et les femmes qui font tourner notre secteur, tels que les consultants et consultantes qui en sont la carte de visite. Chaque jour, ils sont en contact avec les clients et les travailleurs. Il importe que ces contacts soient professionnels et efficaces car ils ont une valeur inestimable pour notre activité.

Federgon attache une grande importance à la qualité des services fournis par ses membres. La fédération s'investit chaque jour en faveur de cet objectif, notamment avec la Federgon Academy. Dans l'éventail de nos formations dispensées par des experts, vos collaborateurs trouvent une source d'inspiration et ont la possibilité de renforcer leurs connaissances et leurs compétences.

Pour les consultants en titres-services qui sont nouveaux dans le secteur, nous organisons la formation de base 'Législation sociale' qui a pour but de leur permettre de maîtriser l'ensemble de la législation et de la réglementation dont ils ont besoin dans le cadre de leur travail.

Vous trouverez dans cette brochure toutes les informations relatives à cette formation.

# Le trajet de formation

---

## >> *Pour qui ?*

La formation est destinée aux consultants débutants en titres-services qui ont une expérience de quelques mois à un an dans le secteur.

## >> *Objectif de la formation*

La formation porte sur les principes de base de la législation sociale relative au système des titres-services et a pour objectif de donner un aperçu complet de cette législation. Après avoir suivi la formation et réussi l'examen, les participants sont en mesure d'appliquer ces règles de manière autonome dans leur pratique quotidienne.

## >> *De quoi se compose un trajet de formation complet ?*

Le trajet complet se compose de plusieurs éléments.

- *Le syllabus*

Chaque participant reçoit un syllabus sur la législation sociale concernant les titres-services. Celui-ci est donné lors de la première journée de cours lors d'un trajet en présentiel OU est envoyé par la poste, en début de trajet, à l'adresse postale du participant mentionnée lors de l'inscription lors d'un trajet digital.

La version la plus récente du syllabus se trouve en ligne sur [la page extranet de la Federgon Academy](#).

Il est toujours possible de commander un syllabus en dehors d'un trajet de formation par mail à [academy@federgon.be](mailto:academy@federgon.be). Le prix est de 30 € (hors TVA) par syllabus et 10 € (hors TVA) par adresse de livraison (jusqu'à 5 syllabi pour une même adresse).

- *Le cours 'Législation sociale Titres-services'*

Le cours porte sur la législation sociale relative à l'activité titres-services. Les aspects théoriques sont complétés par des références à des situations pratiques. Le contenu de la formation est présenté de manière « chronologique ». Après une introduction sur ce qu'est la législation sociale et après avoir précisé ce qui

est permis (et ce qui ne l'est pas) dans le cadre des titres-services, le formateur explique tout ce qu'il faut savoir sur la conclusion, l'exécution, la suspension et la fin du contrat de travail titres-services.

Lors d'un trajet avec cours en **présentiel**, les journées de cours ont lieu chez Federgon (à Bruxelles). Il s'agit d'un cours collectif de 2 journées complètes donné par un expert juridique de Federgon qui présente de manière interactive toutes les règles importantes qui concernent les différentes phases du contrat de travail titres-services. Grâce à des exercices et des études de cas, les participants voient directement comment ces règles s'appliquent dans la pratique, et ils peuvent poser des questions. Pendant la pause de midi, les participants peuvent profiter d'un lunch sandwiches.

Un minimum de 10 participants est requis pour un cours en présentiel en français et de 15 participants pour un cours en présentiel en néerlandais. Si ce nombre minimum n'est pas atteint 2 semaines avant le début du trajet, nous remplaçons le cours en présentiel par un cours digital via e-learning ou nous annulons le trajet. Le participant et le responsable formation en sont avertis par mail.

Lors d'un trajet **digital** avec cours via e-learning, les participants reçoivent, par mail, au début du trajet, un lien donnant accès au cours. Ils peuvent y parcourir les slides du cours, à leur propre rythme et quand cela leur convient, et écouter pour chaque slide l'explication (enregistrée) de notre juriste. Les participants peuvent également y faire quelques exercices.

Environ 1 semaine avant l'examen, les participants peuvent poser des questions à notre juriste lors d'une séance de questions/réponses en ligne.

- ***La participation à l'examen***

L'examen a lieu environ 3 à 4 semaines après le début d'un trajet et est à **livre ouvert**. Il se compose de questions à choix multiple et il y a une seule réponse correcte par question. Les questions portent sur l'application et les principes de la législation et de la réglementation sociales pour les travailleurs actifs dans les

services aux particuliers. Toutes les informations se trouvent dans le syllabus. L'examen est surtout axé sur la pratique.

Lors de l'examen, les participants peuvent utiliser le syllabus, les slides et leurs notes pour répondre aux questions, ainsi qu'une calculatrice. Ils ne sont toutefois pas autorisés à utiliser des exercices (exemples de questions d'examen ou autres exercices).

Les informations pratiques et règles à respecter sont envoyées par mail 1 semaine avant l'examen. En cas de non-respect des règles, le participant risque l'exclusion sans remboursement des droits d'inscription.

L'examen a lieu **en ligne**. Le participant a donc besoin d'un ordinateur et d'une bonne connexion internet.

Deux jours avant l'examen, un mail est envoyé depuis le système d'examen en ligne 'Evalbox' reprenant un lien et des données de connexion. Afin d'éviter que ce mail n'arrive dans les courriers indésirables, nous recommandons aux participants d'ajouter l'adresse e-mail d'Evalbox ([contact@evalbox.com](mailto:contact@evalbox.com)) à leurs contacts.

Les **résultats** sont envoyés par mail au plus tard 2 semaines après l'examen aux responsables formation. Une semaine après, les participants reçoivent leur résultat, ainsi qu'une attestation s'ils ont réussi, via une plateforme d'attestation digitale. Concrètement, ils reçoivent un mail avec un lien d'activation via lequel ils peuvent consulter leur lettre de résultat et éventuellement activer leur attestation digitale.

Pour réussir l'examen, le participant doit obtenir une note d'au moins 60 % afin de recevoir son attestation de Federgon. L'employeur est libre de fixer en interne d'autres exigences quant au score à obtenir.

Pour des raisons de protection de la vie privée, nous ne donnons pas d'informations sur les résultats d'examen par téléphone.

La Federgon Academy conserve les résultats d'examen et les attestations pendant une durée de 5 ans. Passé ce délai, il n'est plus possible de demander des résultats ou des duplicatas d'attestations.

En cas d'échec, le participant peut, s'il le souhaite, **consulter son examen**. Nous conservons les examens pendant 1 an. Il y a 2 possibilités :

- recevoir un feedback écrit par mail : le consultant envoie un mail à [academy@federgon.be](mailto:academy@federgon.be) en indiquant son prénom, nom et la date à laquelle il a passé l'examen. Dans un délai d'une semaine, il reçoit un mail avec une liste des thèmes auxquels une réponse incorrecte a été donnée.
- prendre rendez-vous pour venir consulter l'examen chez Federgon : la prise de rendez-vous se fait via [notre site](#). Pendant la consultation, il n'est pas permis de prendre des notes et d'utiliser un smartphone.

# Inscriptions

---

## >> Possibilités d'inscription et prix (hors TVA)

Il existe 2 options d'inscription : 'EXAM' ou 'ALL IN'.

	Participation à l'examen	Cours	Syllabus
EXAM	x		
ALL IN	x	x	x

1. **L'option EXAM** comprend uniquement la participation à l'examen.  
Cette option coûte 55 €.
2. **L'option ALL IN** correspond au trajet de formation complet et comprend la participation à l'examen, le cours (en présentiel ou en digital) et le syllabus.  
Cette option coûte 320 €\*.

\*Si votre entreprise fait partie de la Commission Paritaire 200, vous bénéficiez immédiatement par notre intermédiaire d'une intervention financière de Cefora (Centre de Formation de la CP 200). [Consultez les conditions à ce sujet.](#)

Pour chaque inscription pour laquelle nous demandons la prime, nous facturons 5 € de frais administratifs.

L'**intervention financière** est de **80 €** pour l'option ALL IN. Vous payez 245 € au lieu de 320 €.

Nous vous adressons une facture correspondant au montant du tarif réduit.

## >> Qui peut inscrire des participants ?

Chaque entreprise membre peut désigner un responsable formation. Ce responsable reçoit des **hyperliens personnels** qui lui permettent d'inscrire des collaborateurs.

Afin d'éviter les doubles inscriptions et de garantir le suivi, nous vous conseillons d'utiliser une **adresse e-mail générale** (par ex. 'training@...'). Ainsi, en cas d'absence ou de remplacement d'un responsable formation, un collègue peut facilement prendre en charge les inscriptions.

## >> Comment inscrire des participants ?

- Les inscriptions se font au moyen des hyperliens personnels.
- Il est possible d'inscrire des collaborateurs jusqu'à 2 semaines avant le début d'un trajet ou avant un examen. Nous acceptons les inscriptions tardives (sous réserve de places disponibles) moyennant 5 € de frais administratifs.
- Pour l'option ALL IN avec trajet digital, veuillez noter la bonne adresse postale du participant. Nous envoyons le syllabus à cette adresse. Si nous devons réexpédier le colis en raison d'une adresse erronée, nous facturons une deuxième livraison (10 € hors TVA).
- Tout changement après le début d'un trajet (par exemple pour la langue) engendre 5 € de frais administratifs.
- Veuillez aussi à nous communiquer l'adresse e-mail correcte lors de l'inscription. Le participant inscrit et le responsable formation reçoivent un mail de confirmation avec les informations pratiques.
- La liste récapitulative des participants inscrits est consultable à tout moment via les liens d'inscription.
- Attention : en cas d'inscription à l'option ALL IN, il n'est pas possible de dissocier les différentes composantes du trajet. Par exemple, il est impossible d'annuler uniquement l'examen ou de participer, sans inscription supplémentaire, à l'examen d'un autre trajet.

## >> Annulations et modifications

Il existe différents cas de figure en ce qui concerne les annulations et/ou modifications d'inscription. Référez-vous au tableau ci-dessous.

	Vous pouvez annuler ou modifier une inscription <b>sans frais</b>	Les annulations ou modifications tardives engendrent des frais	
OPTION ALL IN	jusqu'à <b>2</b> semaines avant le	Si vous savez <b>moins de 2 semaines avant le début du trajet</b> qu'un collaborateur ne participera	<b>À partir de la date de début du trajet et jusqu'à la date de l'examen</b> , vous

	début du trajet.	<p>pas, le montant total d'inscription reste dû.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyennant 50 € de frais administratifs (hors TVA), vous pouvez inscrire un collègue à ce trajet.</li> <li>• Moyennant 140 € de frais administratifs (hors TVA), vous pouvez reporter l'inscription à une autre date ou inscrire un collègue à un trajet ultérieur.</li> </ul>	<p>pouvez annuler la participation du consultant à l'examen (sans justificatif). La moitié du coût de l'examen sera déduite du montant de l'inscription.</p> <p>Après la date de l'examen, il n'est plus possible d'annuler ou de modifier l'inscription. Le montant total reste dû.</p>
OPTION EXAM	jusqu'à 1 semaine avant l'examen.	<p><b>Jusqu'à la date de l'examen</b>, vous pouvez annuler la participation du consultant à l'examen (sans justificatif). La moitié du coût de l'examen sera déduite du montant de l'inscription.</p> <p>Après la date de l'examen, il n'est plus possible d'annuler ou de modifier l'inscription. Le montant total reste dû.</p>	

Les annulations sans frais se font via [les hyperliens personnels](#). Le participant ainsi que le responsable formation reçoivent un mail de confirmation.

Les annulations ou modifications tardives se font par mail à [academy@federgon.be](mailto:academy@federgon.be).

### >> *Examen de passage*

Un participant qui n'obtient pas au moins 60 % à l'examen peut le repasser. Le responsable formation peut l'inscrire à l'option EXAM, moyennant paiement.



# Questions

---

Vu le grand nombre de participants aux différents trajets et pour limiter le nombre de questions qui sont posées et ainsi pouvoir garantir un meilleur service, nous avons détaillé au maximum les informations nécessaires et espérons qu'en tant que responsable formation ou participant à la formation, vous trouverez réponses à vos questions dans cette brochure d'information, sur notre site ou dans les mails de confirmation.

Si toutefois des questions subsistent, nous vous invitons à les rassembler et à prendre contact avec nous.

L'équipe de la Federgon Academy est à votre disposition !



Vous pouvez nous joindre par mail à [academy@federgon.be](mailto:academy@federgon.be)  
ou par téléphone entre 9h et 12h au 02/203 38 03.