



# Les prestataires de services RH renforcent le cœur de notre économie

RAPPORT ANNUEL 2017





Herwig Muyldermans,  
Directeur général de Federgon

## Les prestataires de services RH renforcent le cœur de notre économie

L'année 2017 a été un excellent cru pour l'économie belge, avec un PIB en hausse de 1,7%. L'emploi a progressé une nouvelle fois, avec pas moins de 66.000 unités de plus au compteur. L'indice de confiance des entreprises et l'indice de confiance des ménages sont au beau fixe. Le chômage recule très fortement.

Ce tableau favorable est la conséquence de la stabilité que nous connaissons au niveau belge, et plus largement dans les pays occidentaux. La stabilité est un facteur essentiel, car les sociétés ont besoin de stabilité. Un pays à l'économie ouverte

comme la Belgique profite bien entendu pleinement de la conjoncture positive que connaissent actuellement de nombreuses régions du monde.

Les différents gouvernements de notre pays, au fédéral et dans les régions, prennent les mesures nécessaires, des mesures courageuses. Ainsi, la compétitivité de l'économie belge s'est améliorée par rapport à celle des pays voisins, et cela nous le devons à différentes bonnes décisions du gouvernement fédéral, notamment en matière de saut d'index, de blocage des salaires et de virage fiscal ('tax shift'). L'impôt des sociétés a également été réformé, avec réduction drastique du taux facial, ce qui est très important pour attirer les investisseurs étrangers.

Mais le leitmotiv reste 'jobs, jobs, jobs'..., car l'emploi est la priorité n° 1. Le taux de participation de la population belge au

marché du travail est encore nettement en deçà des objectifs européens pour 2020, et 2020, c'est déjà demain ou presque. Les emplois sont nécessaires pour assurer notre bien-être, pour payer notre sécurité sociale, nos pensions, nos soins de santé. En outre, le travail procure non seulement un revenu aux gens, mais il donne aussi un sens à leur vie.

Qui dit jobs, dit marché du travail, qui dit marché du travail, dit prestataires de services RH. Et oui, 2017 a été une bonne, voire une très bonne année, pour les membres de Federgon qui, faut-il encore le répéter, jouent un rôle crucial pour le bon fonctionnement du marché du travail, sans oublier leur rôle tout aussi capital dans le développement des carrières des individus.

Le marché du travail est et reste perpétuellement en mouvement. Dans ce contexte, deux notions sont essentielles :

employabilité et transitions. Les travailleurs doivent en premier lieu veiller à entretenir leur employabilité, à préserver leur attractivité sur le marché de l'emploi. Et il faut pour cela de la réactivité et une grande capacité d'adaptation. La sécurité de l'emploi disparaît, mais la sécurité de se maintenir dans l'emploi doit être préservée. Cela demande toutefois une gestion très performante des transitions sur le marché de l'emploi, et dans ce domaine, les membres de Federgon peuvent prouver et prouveront plus que jamais leur valeur ajoutée.

Les différents gouvernements ont tout intérêt à impliquer les membres de Federgon au maximum de manière à profiter de leur expertise du marché de l'emploi de manière optimale.

# 1 Les dossiers prioritaires à la loupe

<b>1.1. Un marché du travail performant et inclusif</b> .....	6
Le secteur public désormais ouvert aux travailleurs intérimaires .....	7
Les prestataires de services RH privés partenaires des pouvoirs publics .....	9
Le secteur privé, lui aussi, fait sauter les derniers verrous .....	9
Nouvelles formes de travail .....	10
Le secteur des titres-services offre des opportunités aux personnes faiblement qualifiées .....	11
Une solution pour l'utilisation de titres-services dans les ateliers de repassage .....	11
Une nouvelle convention sectorielle pour la Flandre .....	12
Wallonie et Bruxelles : sécuriser des acquis importants .....	13
MYCADIS : les employeurs disent non à la discrimination dans le secteur des titres-services .....	15
<b>1.2. Travail faisable et maniable</b> .....	16
Travailler sous contrat d'intérim à durée indéterminée .....	17
Les travailleurs titres-services méritent notre respect .....	18

'Un job qui dit merci' .....	19
Les entreprises doivent prendre soin de leurs talents .....	20
Objectif 'employabilité' .....	21

<b>1.3. Digitaliser tout ce qui peut l'être</b> .....	22
Le contrat d'intérim papier appartient quasiment au passé .....	23
Utilisation du numéro de registre national pour une plus grande sécurité juridique .....	24
Développer davantage l'usage des titres-services électroniques .....	24
Protection de la vie privée et des données personnelles .....	25

<b>1.4. L'importance d'un level playing field</b> .....	26
Dans le secteur de la formation, tous les acteurs ne sont pas égaux devant la loi .....	27

# 2 Federgon en chiffres ..... 28

# 3 La Federgon Academy ..... 82

# 4 Federgon Community ..... 84

# 5 Le conseil de Federgon ..... 90

# 6 Federgon et ses membres ..... 94

# 1 Les dossiers prioritaires à la loupe

## 1.1. Un marché du travail performant et inclusif



### Le secteur public désormais ouvert aux travailleurs intérimaires

La Flandre est la première région en Belgique à autoriser le travail intérimaire dans les services publics. Sous l'impulsion de la vice-Ministre-Présidente flamande Liesbeth Homans, la directive UE de 2008, qui exclut la possibilité d'imposer des restrictions au travail intérimaire, est enfin transposée.

Federgon se bat depuis des années pour que le travail intérimaire ait droit de cité dans le secteur public. Non seulement les intérimaires, mais aussi les services publics ont tout à y gagner. Le travail intérimaire est en effet un instrument essentiel du marché du travail, qui permet aux services publics tout comme aux entreprises privées de mener une politique RH moderne.

Le gouvernement fédéral entend aussi, à l'initiative du ministre Steven Vandeput, ouvrir les portes des services publics fédéraux au travail intérimaire. Cela devrait être chose faite dans le courant de l'année 2018.

*« Le travail intérimaire permet d'accroître la diversité au sein du personnel et offre aux groupes à risque, personnes faiblement qualifiées et plus de 50 ans, la possibilité d'accumuler de l'expérience. »*

**Liesbeth Homans,**

Vice-Ministre-Présidente du gouvernement flamand et ministre flamande chargée notamment des Affaires intérieures.

« Le recours à l'intérim est une bonne chose pour le service aux clients des services publics. En outre, grâce au travail intérimaire, les administrations peuvent mieux garder sous contrôle la pression du travail, ce qui a des répercussions positives sur la satisfaction des collaborateurs. Ceci est également vrai pour les entreprises publiques. »

**Steven Vandeput,**  
Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique.

Le gouvernement wallon, dans son accord de l'été 2017, a quant à lui fait part de son intention d'autoriser le recours au travail intérimaire dans le secteur public. Ce dossier enregistre donc des avancées partout, excepté à Bruxelles.



## Les prestataires de services RH privés partenaires des pouvoirs publics

Federgon est convaincue qu'une collaboration étendue entre les prestataires de services RH privés et le secteur public contribuera à la modernisation de la politique RH de ce secteur et permettra d'accroître grandement l'efficacité des services publics, dans l'intérêt des citoyens et des entreprises. Nous pensons ici non seulement au travail intérimaire, mais aussi au Recruitment, Search & Selection, à l'Intérim Management, au Projectsourcing et au Learning & Development qui, aux yeux de la fédération, peuvent clairement apporter une valeur ajoutée au secteur public.

## Le secteur privé, lui aussi, fait sauter les derniers verrous

Le secteur privé lève les dernières interdictions en matière de recours au travail intérimaire. Dans l'Accord estival du gouvernement fédéral (juillet 2017), il est clairement indiqué que le travail intérimaire doit être autorisé dans tous les secteurs privés. Sont en particulier concernés le secteur du déménagement et le secteur de la batellerie, où le recours à l'intérim était jusqu'ici explicitement exclu. Federgon se réjouit de la suppression des dernières interdictions sectorielles.

## Nouvelles formes de travail

De plus en plus d'interrogations surgissent à propos des nouvelles formes de travail et du statut des personnes qui travaillent notamment chez Uber, Deliveroo, ...

Federgon plaide pour que l'on ne crée pas un troisième statut ou statut intermédiaire. Le système du travail intérimaire notamment offre à la fois une réponse au besoin de flexibilité et une protection sociale satisfaisante des travailleurs. C'est là un équilibre essentiel. D'autre part, le principe du 'level playing field' est un enjeu majeur dans ce dossier, et il est très important que les charges sociales soient égales pour tous les employeurs.

*« Les travailleurs doivent bénéficier d'une protection sociale suffisante, et les employeurs doivent supporter les mêmes charges sociales. »*



## Le secteur des titres-services offre des opportunités aux personnes faiblement qualifiées

Le succès du secteur des titres-services, qui compte aujourd'hui 150.000 travailleurs et un million de clients, est unique au monde. Le système belge est cité en exemple un peu partout en Europe. Il repose cependant sur un équilibre subtil entre les intérêts des clients, des travailleurs, des pouvoirs publics et des entreprises titres-services. La balance est actuellement en équilibre. La régionalisation a été gérée avec succès. L'importance du secteur sur le plan social et économique est énorme. Pour Federgon, il est donc crucial d'analyser les possibilités pour le secteur de poursuivre son développement, dans l'intérêt des travailleurs, des clients et des entreprises.

## Une solution pour l'utilisation de titres-services dans les ateliers de repassage

De nombreux particuliers font appel à des ateliers de repassage. Les prestations de repassage du linge peuvent aussi être payées avec des titres-services. En 2017, Federgon a collaboré, tant en Wallonie qu'en Flandre, avec les autorités compétentes afin d'élaborer une réglementation pour les entreprises, avec des directives claires concernant l'enregistrement du temps presté et la gestion des prestations de repassage. Le secteur demandait depuis pas mal de temps déjà plus de clarté en la matière et est satisfait de la solution trouvée, solution qui favorise une plus grande transparence, non seulement pour les entreprises mais aussi pour les clients.

## Une nouvelle convention sectorielle pour la Flandre

Dans le cadre de la nouvelle convention sectorielle, le gouvernement et les partenaires sociaux flamands ont conclu un accord de collaboration pour la période 2018-2019. Ils se sont engagés à œuvrer pour une plus grande diversité au sein des entreprises, pour une meilleure adéquation entre l'enseignement et le marché du travail et pour la formation tout au long de la vie. Il appartient maintenant au secteur de mettre en route des actions très concrètes. Les employeurs et les travailleurs peuvent compter notamment en cela sur le soutien de Form TS, le Fonds de formation sectoriel pour les titres-services.



## Wallonie et Bruxelles : sécuriser des acquis importants

### Wallonie

En 2017, Federgon a activement accompagné la mise en œuvre des différentes mesures wallonnes relatives aux titres-services. La fédération s'est fortement impliquée dans les discussions sectorielles menées tant avec le cabinet du ministre de l'Emploi qu'au niveau patronal wallon, ainsi que dans la Commission d'agrément et la Commission Fonds de formation, toutes deux installées depuis mars 2017 au sein du CESW. Elle assure d'ailleurs désormais la présidence de cette dernière.

Federgon y veille à un strict respect des compétences de chaque niveau de pouvoir, issues de la sixième réforme de l'Etat. Federgon a donc défendu le maintien d'une commission paritaire unique, compétente pour l'ensemble

des travailleurs titres-services, afin qu'ils bénéficient des mêmes conditions de travail où que soient situés leurs clients en Belgique.

### Bruxelles

En Région de Bruxelles-Capitale également, Federgon a accompagné la mise en œuvre des nouvelles mesures titres-services, et en particulier l'octroi d'une indexation à 100% conditionnée. Federgon a ainsi plaidé pour le strict respect des compétences bruxelloises en ce qui concerne le respect de la nouvelle règle des 60% (limitée aux seuls nouveaux travailleurs remettant des titres bruxellois) et a, en tant que membre de la Commission Fonds de formation bruxelloise, approuvé les plans de formation des travailleurs titres-services rentrés par les entreprises



agréées souhaitant bénéficier de ladite indexation complémentaire.

Federgon est également intervenue pour faire respecter les délais de remboursement réduits des titres-services qui avaient été promis par le législateur bruxellois.

D'autre part, la fédération est fière d'indiquer que les premières cautions seront remboursées aux entreprises « vertueuses » actives depuis cinq ans dans le secteur.

## MYCADIS : les employeurs disent non à la discrimination dans le secteur des titres-services

Le 17 mars 2017, le ministre Muyters, Federgon, la plate-forme flamande PWA/PWA-DCO, la Fédération belge de l'entretien du textile, ainsi que l'Union des villes et des communes flamandes (VVSG) signaient le plan de lutte contre la discrimination.

Dans la foulée, les organisations patronales précitées ont créé le 18 octobre 2017 l'**asbl MYCADIS**. MYCADIS réalisera des appels mystères dans toutes les entreprises titres-services agréées. L'objectif est d'inciter les entreprises à mener une politique permettant de contrer clairement les éventuelles demandes discriminatoires des clients. Cette approche vise à accroître les opportunités pour l'ensemble des travailleurs.

Les premiers appels mystères auront lieu dès 2018 dans toutes les entreprises titres-services disposant d'un agrément flamand. Cette opération permettra aussi de mesurer les progrès au sein du secteur dans la lutte contre la discrimination.

La discrimination est toutefois un problème sociétal complexe auquel il faut s'attaquer à tous les niveaux de la société et en collaboration avec tous les niveaux de pouvoir. Avec cette initiative, le secteur des titres-services prend en tout cas ses responsabilités.

# 1 Les dossiers prioritaires à la loupe

## 1.2. Travail faisable et maniable



### Travailler sous contrat d'intérim à durée indéterminée

Dans la loi sur le travail faisable et maniable du 5 mars 2017, le ministre Peeters a repris le « travail intérimaire sous contrat à durée indéterminée » comme étant une modalité du travail faisable. Ce système doit maintenant être implémenté au niveau sectoriel.

Les contrats d'intérim à durée indéterminée combinent la flexibilité et la variété du contrat d'intérim avec la sécurité du contrat fixe. Dans une enquête de 2017, 7 intérimaires sur 10 ont d'ailleurs indiqué qu'ils étaient favorables à un contrat de ce type. D'autre part, une telle formule permettrait aux entreprises d'intérim de fidéliser les

intérimaires et de les affecter à différentes missions chez un ou plusieurs utilisateurs.

Le ministre a, dans un premier temps, invité les partenaires sociaux à mettre en œuvre les modalités de ce nouveau système par le biais d'une CCT sectorielle. Hélas, force est de constater, bien des mois après, que les syndicats refusent de négocier sur ce thème. Federgon demande dès lors au ministre d'avancer dans ce dossier et de prendre lui-même les mesures nécessaires afin que ce système puisse être mis rapidement sur les rails.

*« 7 collaborateurs sur 10 sont favorables à la formule du contrat de travail intérimaire à durée indéterminée. »*

Enquête Ipsos 2017

## Les travailleurs titres-services méritent notre respect

Les partenaires sociaux siégeant à la commission paritaire 322.01 des titres-services ont convenu dans le dernier accord sectoriel de créer un « fonds de soutenabilité ».

Ce fonds est doté d'un montant de 2,5 millions d'euros sur deux ans, montant qui est issu des réserves du Fonds de formation sectoriel.

L'objectif du fonds de soutenabilité est de soutenir la politique en matière de travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services. Ainsi, il est notamment prévu un projet de coaching où des jeunes seront encouragés et coachés par des collègues plus âgés qui ont déjà une longue expérience dans le secteur. Ce projet est valorisant, non seulement pour les jeunes mais aussi pour leurs collègues plus expérimentés.

Une campagne de communication doit, d'autre part, sensibiliser les clients et le grand public sur des thèmes tels que le respect pour les

aides-ménagères(ers), la qualité du travail, la diversité, l'ergonomie, le tabagisme passif, la variété des tâches et l'utilisation des bons produits. Les directions des entreprises titres-services agréées, le personnel d'encadrement et les aides-ménagères elles-mêmes seront également sensibilisés à ce sujet.

Federgon soutient cette initiative. Les aides-ménagères remplissent une fonction très importante au sein de notre société. Pour des centaines de milliers de familles, elles font chaque jour la différence. Les aides-ménagères qui s'impliquent dans leur travail au quotidien méritent notre respect et doivent être soutenues au maximum pour être en mesure d'accomplir leur tâche de manière optimale et de rester au travail le plus longtemps possible.

## 'Un job qui dit merci'

Form TS, le Fonds de formation sectoriel pour les titres-services, a lancé le 18 avril dernier, en présence du vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi Kris Peeters, une campagne nationale destinée à promouvoir le secteur des titres-services auprès des jeunes. L'objectif est clair : faire baisser le taux de chômage dans ce groupe de la population et pourvoir les plus de 2.500 postes qui sont vacants dans le secteur.

Federgon salue cette initiative. Les aides-ménagères(ers) jouent un rôle important dans notre société, et pour cela, les clients leur disent merci. La campagne a aussi pour but de mettre en exergue les nombreux avantages, souvent méconnus, du métier d'aide-ménagère, qui permet d'avoir à la fois une grande liberté et beaucoup de responsabilités. Pour de nombreux clients, familles, isolés et notamment personnes âgées, les aides-ménagères font vraiment la différence. C'est gratifiant pour elles et satisfaisant pour leurs clients. D'où 'Un job qui dit merci'.



## Les entreprises doivent prendre soin de leurs talents

Un nombre record de travailleurs en Belgique sont en incapacité de travail de longue durée pour cause de burn-out. De plus en plus de gens doivent rester à la maison pendant une longue période parce qu'ils ne peuvent plus supporter le stress et la pression. Dans ce contexte, il est grand temps de mener une politique active en faveur du bien-être au travail.

Les entreprises doivent plus que jamais prendre soin de leurs talents. Avec des collaborateurs talentueux et motivés, elles pourront demain faire la différence. Cela signifie que les entreprises devront investir dans leur capital humain afin de favoriser la rétention et d'entretenir la motivation de leur personnel.

Dans le cadre de leur politique 'bien-être', les entreprises doivent pouvoir compter sur une équipe de partenaires professionnels qui garantissent des services de qualité. Federgon a créé une plateforme pour les membres qui ont développé une spécialisation en cette

matière. Cette plateforme est destinée à servir de guide pour les organisations qui souhaitent investir dans le bien-être de leurs travailleurs et sont à la recherche du partenaire adéquat. Mais, avec cette plateforme, la fédération souhaite aussi tendre la main aux autorités publiques. Les membres de Federgon ont acquis au fil du temps une grande expertise et sont donc particulièrement bien placés pour apporter des solutions à différents défis sociétaux.

Federgon mise sur deux fronts. Il y a, d'une part, la prévention, qui est essentielle : initiatives de sensibilisation, mais aussi plans d'action concrets à visée préventive. La réintégration, d'autre part, est assurément tout aussi importante. Il est capital que les gens puissent redonner un contenu et un sens à leur vie. Les employeurs peuvent aussi jouer un rôle actif dans ce cadre.

En investissant dans le bien-être au travail, on peut instaurer une



harmonie entre l'entreprise et l'individu. Ainsi, on élimine les foyers de stress, et cela favorise une plus grande satisfaction au travail, ainsi qu'une meilleure santé et un mieux-être du travailleur.

[www.federgon.be/fr/plate-forme-well-being](http://www.federgon.be/fr/plate-forme-well-being)

## Objectif 'employabilité'

Le secteur de l'outplacement se bat depuis des années pour une simplification de la réglementation. Il est en effet crucial que les personnes licenciées retrouvent le plus rapidement possible un nouvel emploi. Dans une telle situation, bénéficier d'un accompagnement approprié peut faire la différence. Cependant, une réglementation complexe entrave encore trop souvent ce processus d'accompagnement. Il est donc de la responsabilité du législateur de faire en sorte que les travailleurs licenciés puissent accéder très facilement à l'accompagnement dont ils ont besoin.

Aujourd'hui, l'outplacement s'inscrit d'ailleurs dans le concept beaucoup plus large de l'employabilité. Il s'agit en d'autres termes de préserver la capacité des gens à s'insérer sur le marché du travail et de faire appel aussi à l'"inplacement" et à la gestion de carrière pour fluidifier les transitions sur ce marché. Ou comment les gens doivent s'occuper eux-mêmes de leur employabilité au cours de leur carrière. Là aussi, il s'agit d'une responsabilité conjointe des pouvoirs publics, des employeurs et des travailleurs.

# 1 Les dossiers prioritaires à la loupe

## 1.3. Digitaliser tout ce qui peut l'être

### Le contrat d'intérim papier appartient quasiment au passé

A ce jour, une grande majorité des contrats d'intérim sont déjà signés par voie digitale. Le contrat d'intérim papier n'existe quasiment plus.

Le secteur du travail intérimaire a toujours été un pionnier en matière de simplification administrative et il s'est maintenant lancé dans la digitalisation d'autres documents tels que les fiches de salaire, les intentions de conclure un contrat d'intérim ou encore les règlements de travail.

Simplifier la relation de travail au profit du travailleur intérimaire et de l'entreprise d'intérim est un objectif que le secteur poursuit sans relâche, mais il est également essentiel de continuer à évaluer et à optimiser les outils et les collaborations déjà en place.

Federgon et Edenred ont ainsi prolongé leur accord de collaboration relatif aux titres-repas électroniques et aux écochèques électroniques pour une nouvelle période de trois ans. Cette collaboration concerne plus de 540.000 cartes électroniques qui ont été émises au profit des travailleurs intérimaires jusqu'à présent.

Ces différents chiffres ne font que confirmer le succès des projets de digitalisation menés par le secteur du travail intérimaire.

*« Une grande majorité des contrats d'intérim sont signés aujourd'hui par voie digitale. »*

## Utilisation du numéro de registre national pour une plus grande sécurité juridique

Dans le cadre des contrats d'intérim électroniques et autres documents digitaux (fiche de paie, ...), Federgon a effectué des démarches afin de pouvoir utiliser le numéro de registre national des travailleurs intérimaires.

Ces démarches étaient justifiées par le fait que le numéro de registre national constitue une clé unique d'identification, qui garantit une identification univoque des travailleurs intérimaires. Le secteur de l'intérim a reçu il y a peu l'autorisation de la Commission de la vie privée pour utiliser le numéro de registre national de ses travailleurs.

Cette autorisation constitue un pas important pour les contrats de travail et autres documents électroniques, le but étant de garantir encore davantage la sécurité juridique des envois électroniques. Ce point reste une priorité pour le secteur du travail intérimaire.

## Développer davantage l'usage des titres-services électroniques

Federgon soutient le projet 'Radicaal digitaal' du gouvernement flamand et encourage ses membres à prendre le train du titre-service électronique. Parallèlement aux initiatives des pouvoirs publics et de Sodexo, les entreprises titres-services doivent, de leur côté, sensibiliser les clients et les collaborateurs aux avantages des titres-services digitaux, notamment leur simplicité d'utilisation. L'objectif ultime est de développer au maximum l'usage des titres-services électroniques dans l'avenir.



## Protection de la vie privée et des données personnelles : une priorité pour les prestataires de services RH

Le « Règlement général sur la protection des données », mieux connu internationalement sous le nom de GDPR (« General Data Protection Regulation »), est entré en vigueur le 25 mai 2018. Le traitement de données à caractère personnel est un élément indispensable dans le fonctionnement des entreprises, et en particulier des entreprises affiliées à Federgon. Grâce aux changements technologiques et à l'évolution d'Internet, il est possible de traiter une très grande quantité de données personnelles, parfois même sans qu'on en soit conscient. Le GDPR a donc été élaboré pour assurer une meilleure protection de ces données, dans un monde où la digitalisation prend de plus en plus de place. Vu la masse de données personnelles qui sont en circulation, aucune organisation n'échappera à l'application du GDPR.

Federgon s'engage à accompagner ses membres de la manière la plus efficace possible pour les préparer à l'application de ce nouveau règlement. Outre l'organisation de séances d'information, Federgon a aussi développé un « autoscan ». L'autoscan permet de passer de la théorie à la pratique, et les membres de Federgon peuvent utiliser cet outil pour analyser le processus de traitement des données à caractère personnel au sein de leur organisation et pour adapter leur politique en conséquence. Federgon peut aussi fournir aux membres individuels des conseils sur mesure et, s'ils le souhaitent, un accompagnement ciblé.



## 1 Les dossiers prioritaires à la loupe

### 1.4. L'importance d'un level playing field

## Dans le secteur de la formation, tous les acteurs ne sont pas égaux devant la loi

Actuellement, un organisme sans but lucratif peut dispenser des cours sans facturer de TVA, tandis qu'un opérateur privé dispensant les mêmes cours devra facturer ceux-ci moyennant 21% de TVA. La législation TVA en vigueur a ainsi pour conséquence que les opérateurs de formation privés sont de facto 21% plus chers que les ASBL lorsqu'ils soumissionnent pour les mêmes marchés publics, étant donné que les autorités publiques ne peuvent déduire la TVA. La clientèle privée a également tendance à se détourner des cours proposés par les prestataires de formation privés belges, puisque ceux-ci sont de facto 21% plus chers que leurs concurrents « sans but lucratif » ou étrangers (la Belgique ayant pour le moment opté pour une lecture plus restrictive que les pays limitrophes).

Cette législation crée de fait une distorsion de concurrence injustifiée. Federgon, soutenue en cela par la FEB, poursuit ses démarches afin de faire cesser cet état de fait. Un projet de loi est ainsi en discussion afin qu'en accord avec la directive TVA européenne, les formations (en toutes matières, pas seulement en langues) dispensées par des organismes sans but lucratif ne soient exonérées que si cela n'entraîne pas de distorsion de concurrence. On peut donc espérer que cette distorsion de concurrence fera bientôt partie du passé.

## 2 Federgon en chiffres

Croître en période  
de pénurie

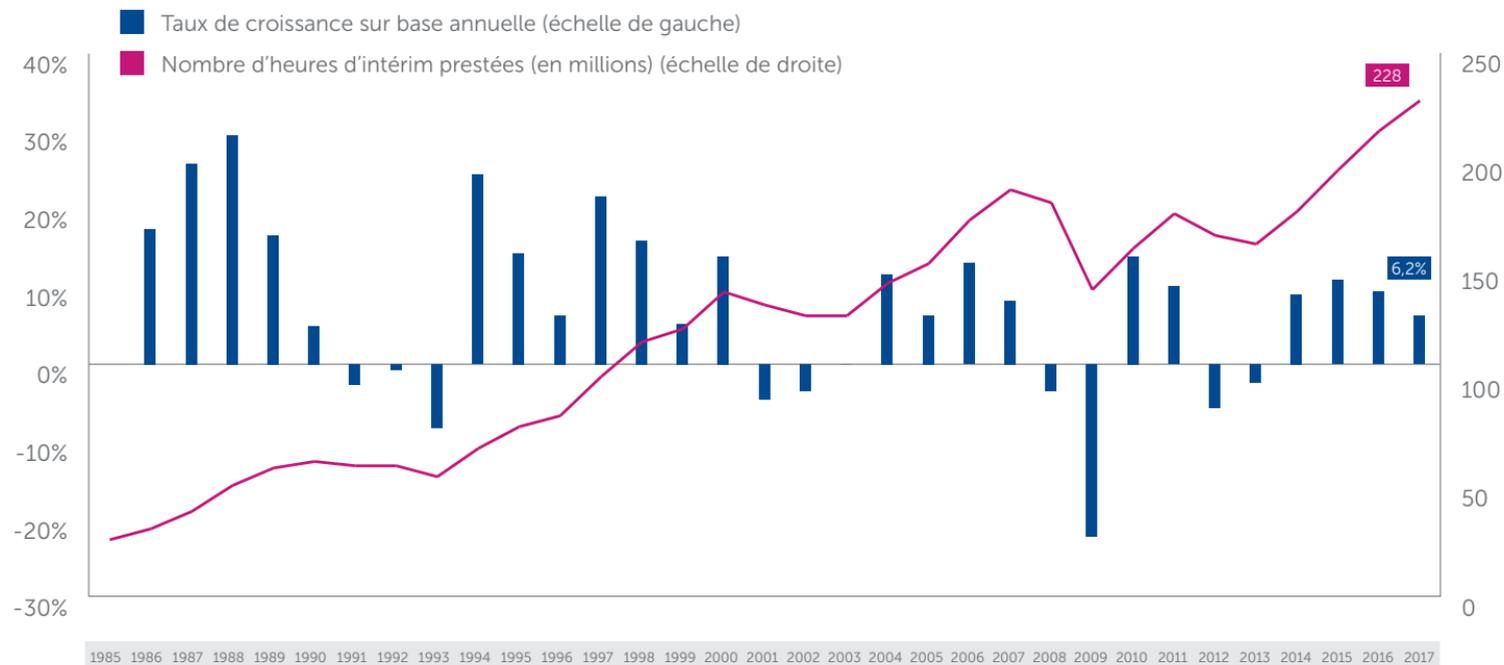
1. Travail intérimaire .....	30	5. Titres-services .....	66
2. Outplacement .....	46	6. Projectsourcing .....	70
3. Intérim Management .....	54	7. Learning & Development.....	78
4. Recruitment, Search & Selection .....	60	8. Résumé .....	96

## 2 Federgon en chiffres

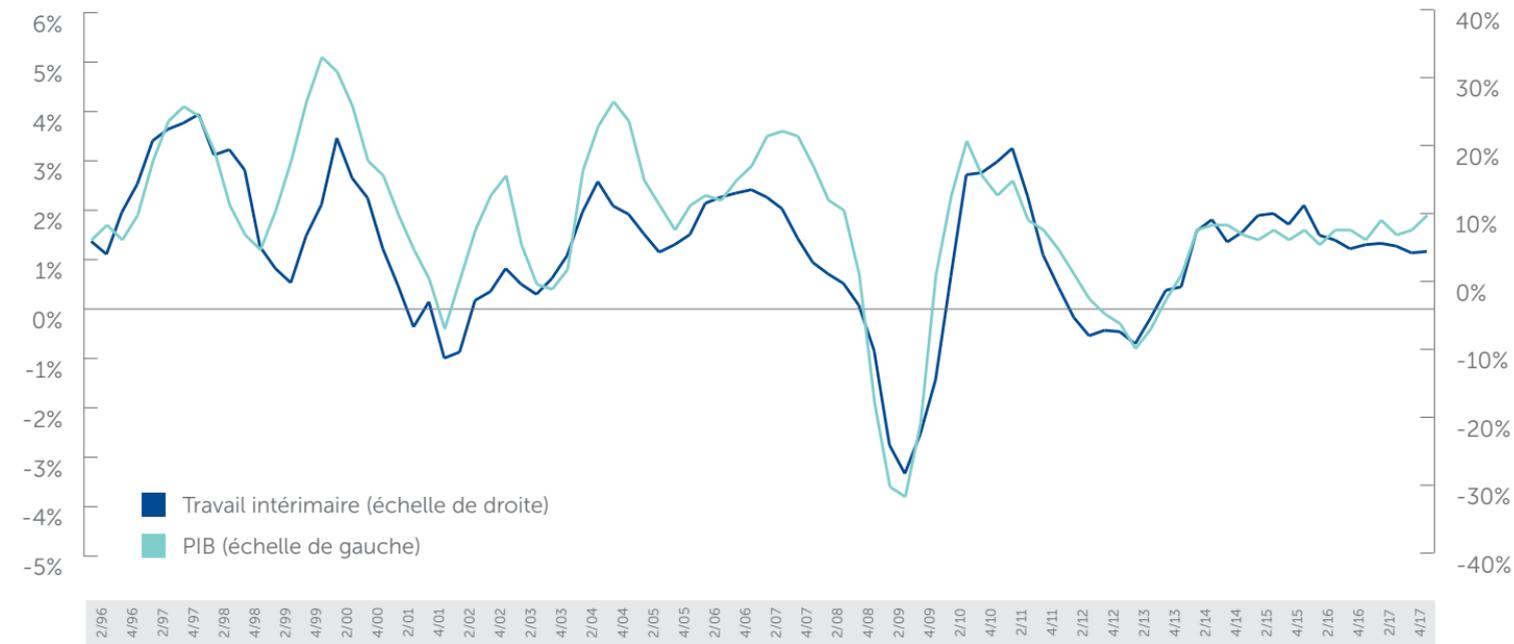
### 2.1. Travail intérimaire

L'année 2017 a encore été un **excellent cru pour le secteur du travail intérimaire** ; l'activité a progressé de **6,2%**. En 2017, on a dénombré **656.281** travailleurs intérimaires, soit **115.973** équivalents temps plein, **248.072** étudiants et **50.195** personnes de plus de 50 ans. De nombreux inactifs ont aussi retrouvé le chemin de l'emploi par le biais de l'intérim.

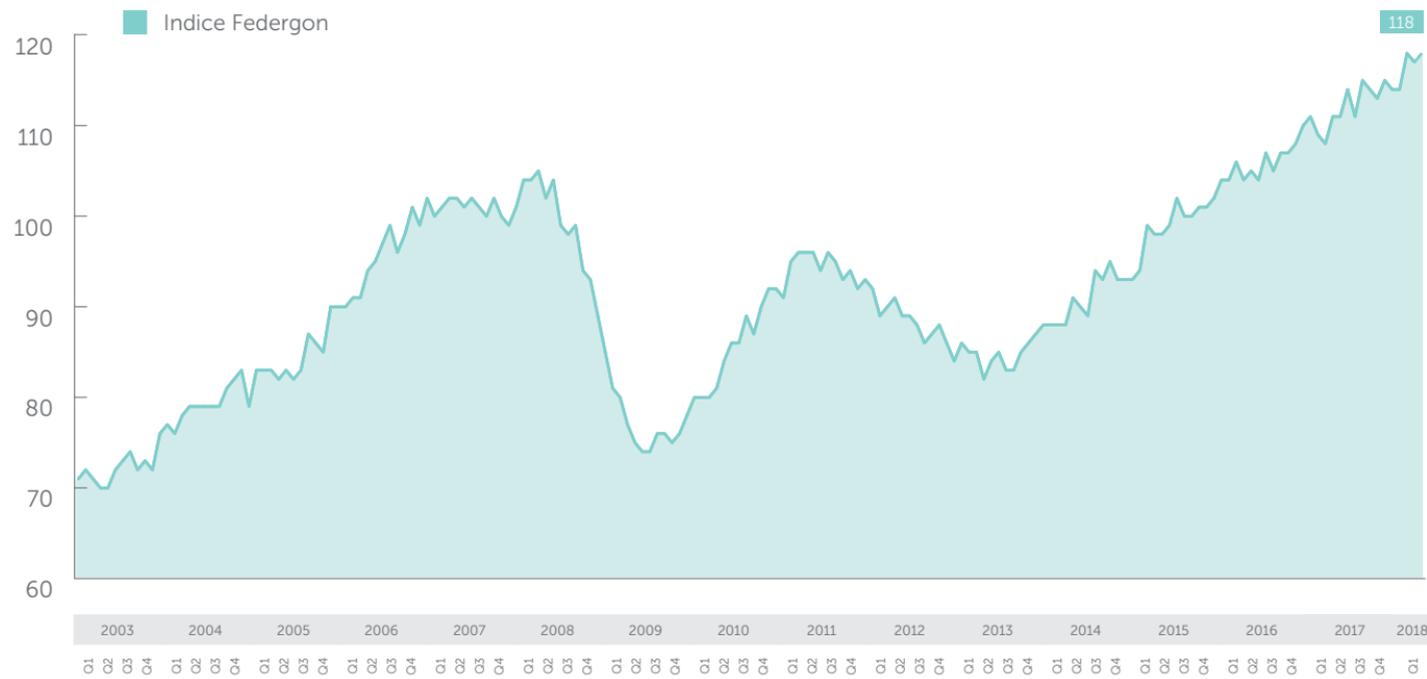
## Evolution du nombre d'heures d'intérim prestées



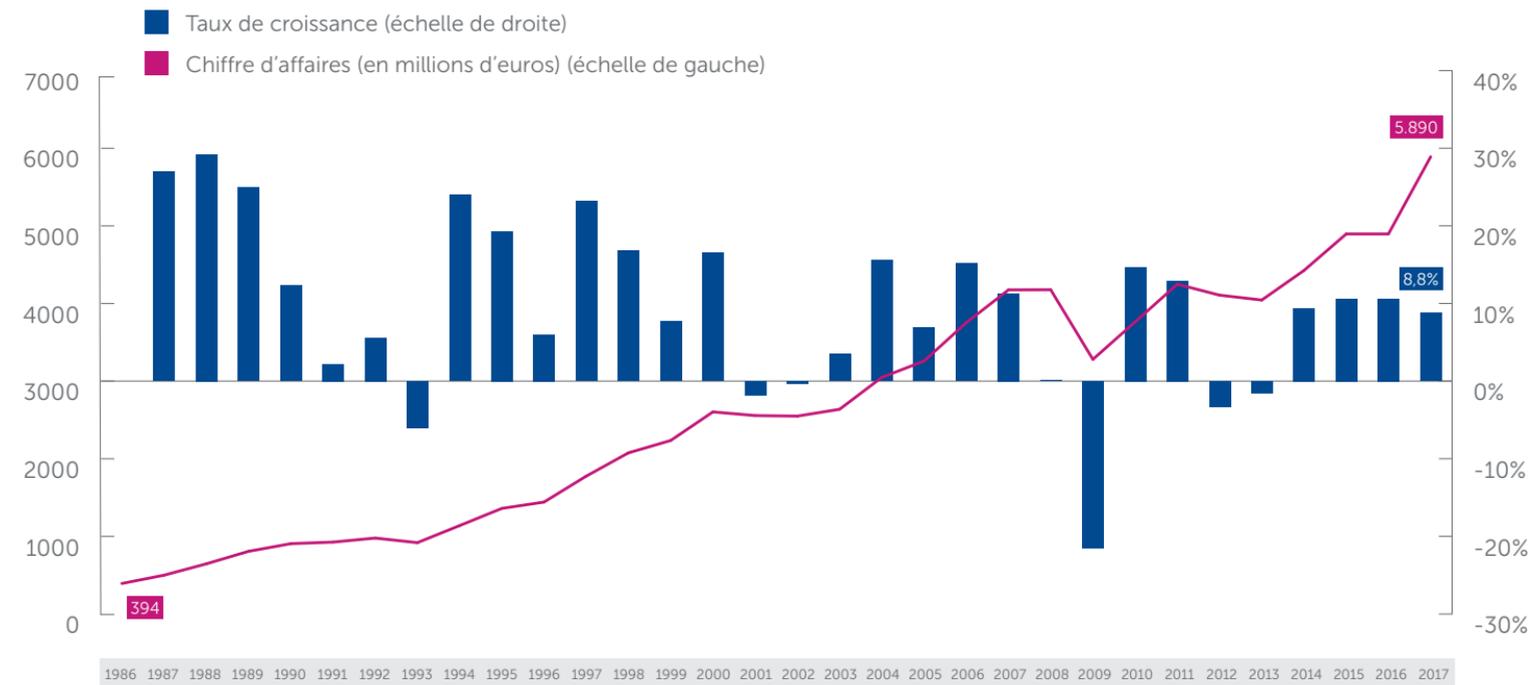
## PIB et travail intérimaire



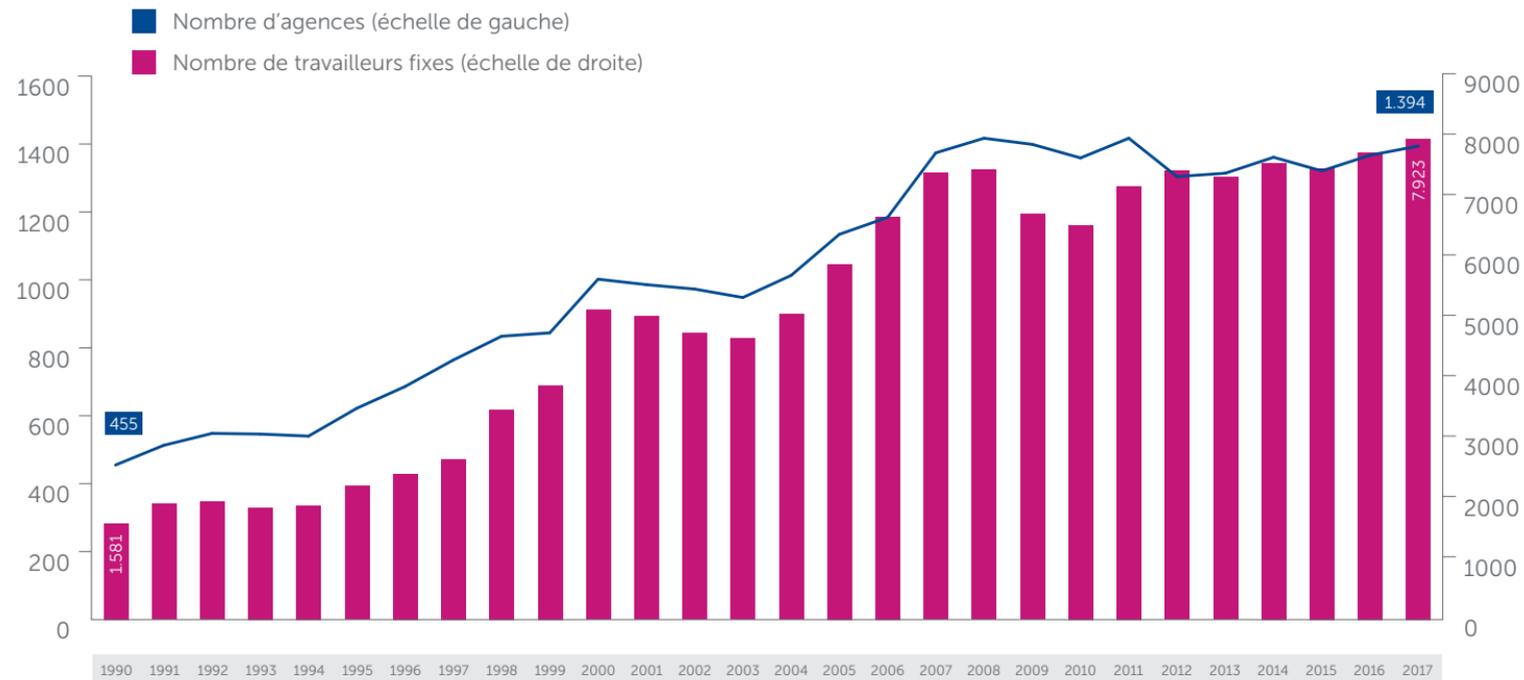
## Indice Federgon



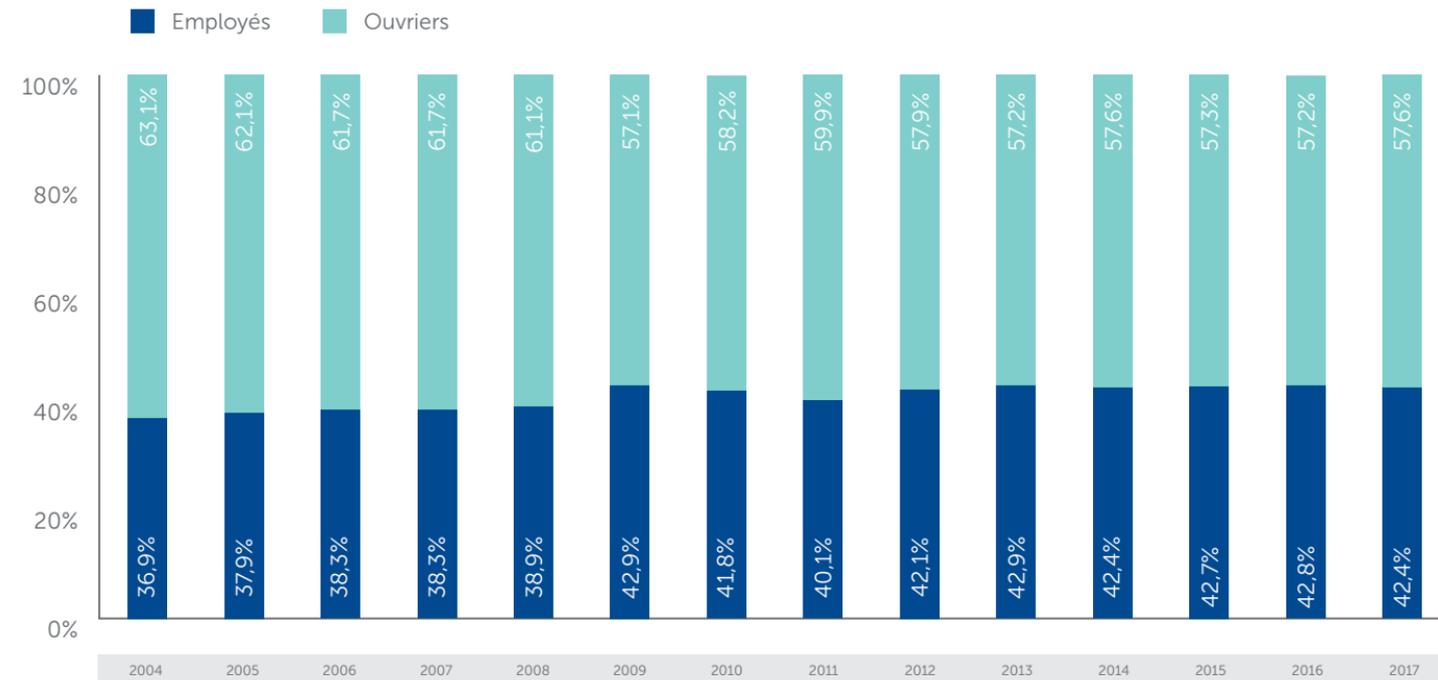
## Chiffre d'affaires de l'intérim



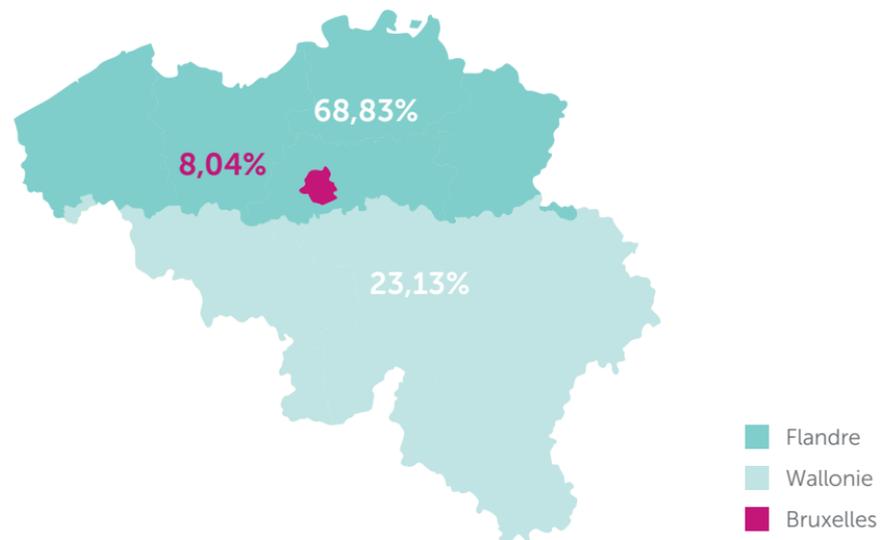
## Nombre d'agences et de travailleurs fixes



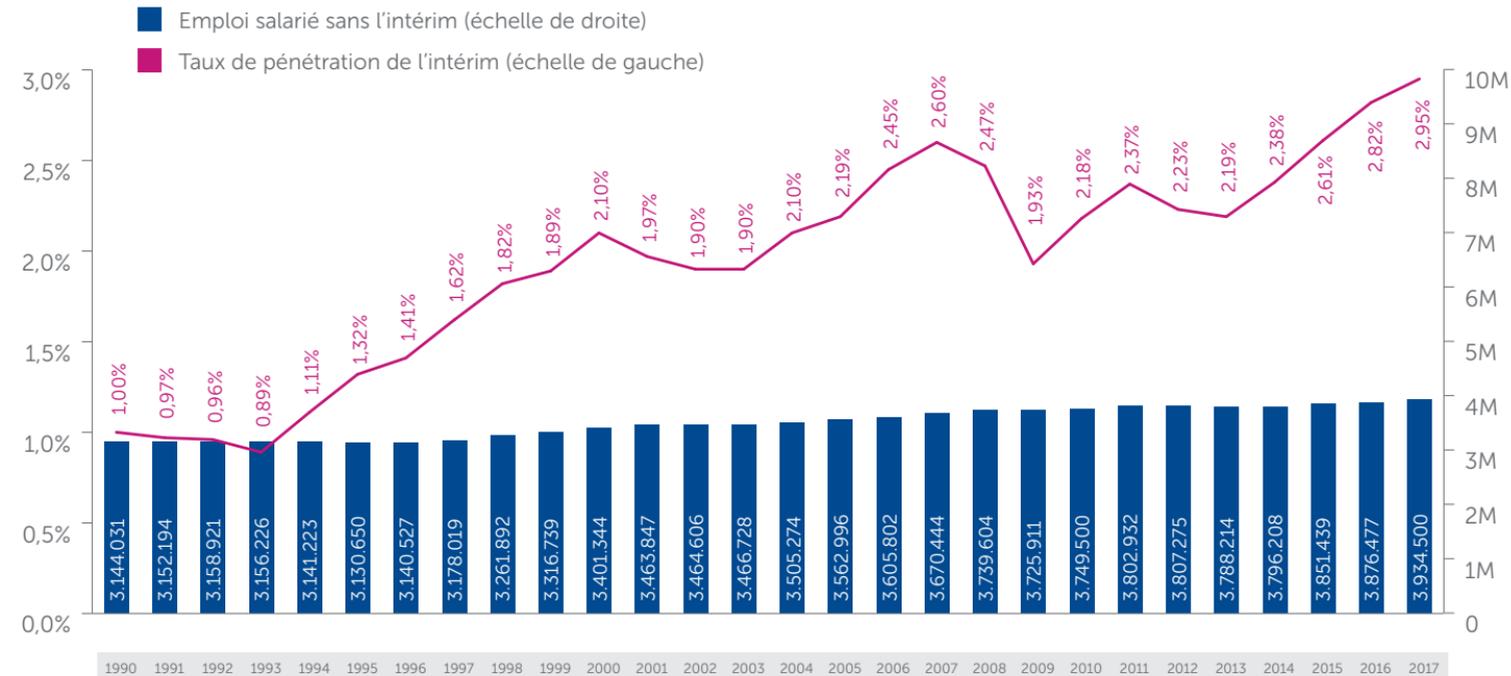
## Evolution et parts respectives des segments



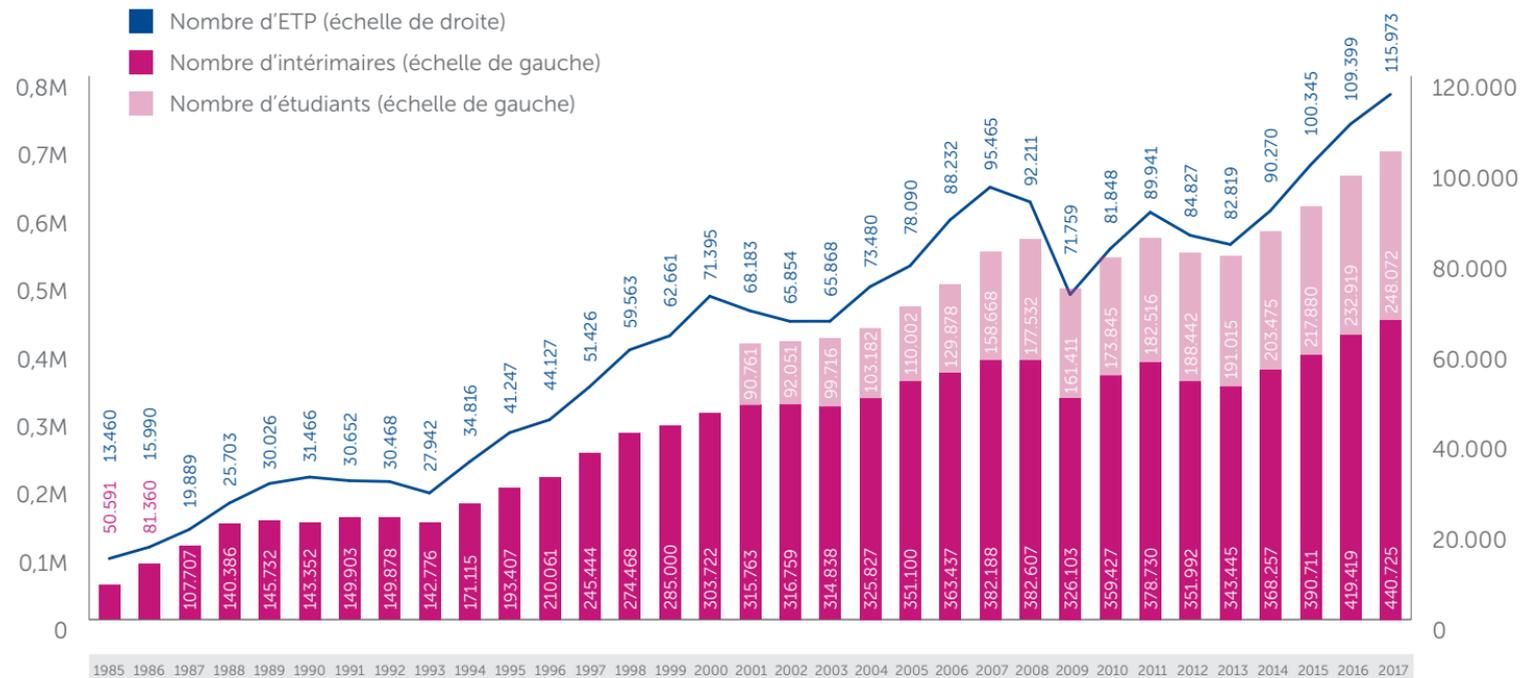
## Ventilation régionale des heures prestées



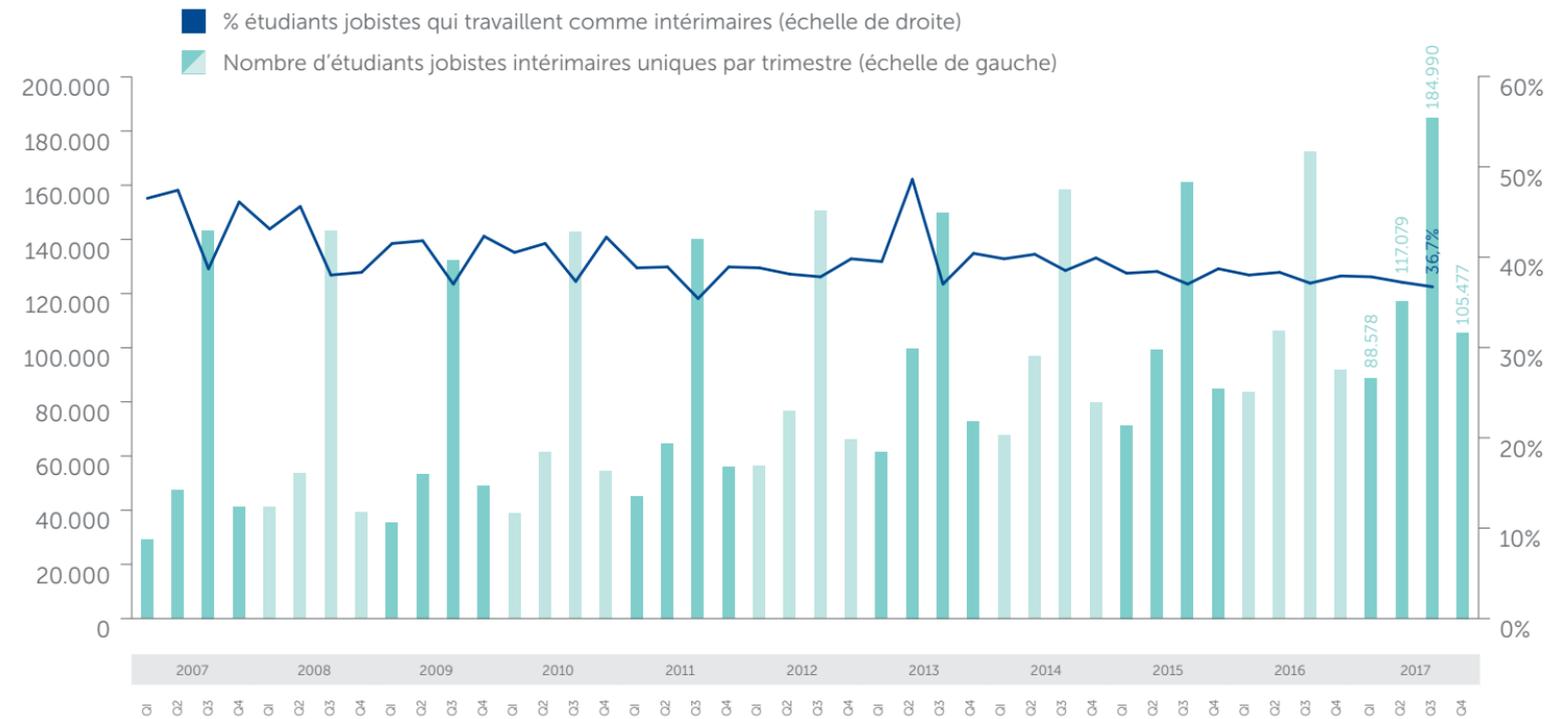
## Taux de pénétration de l'intérim



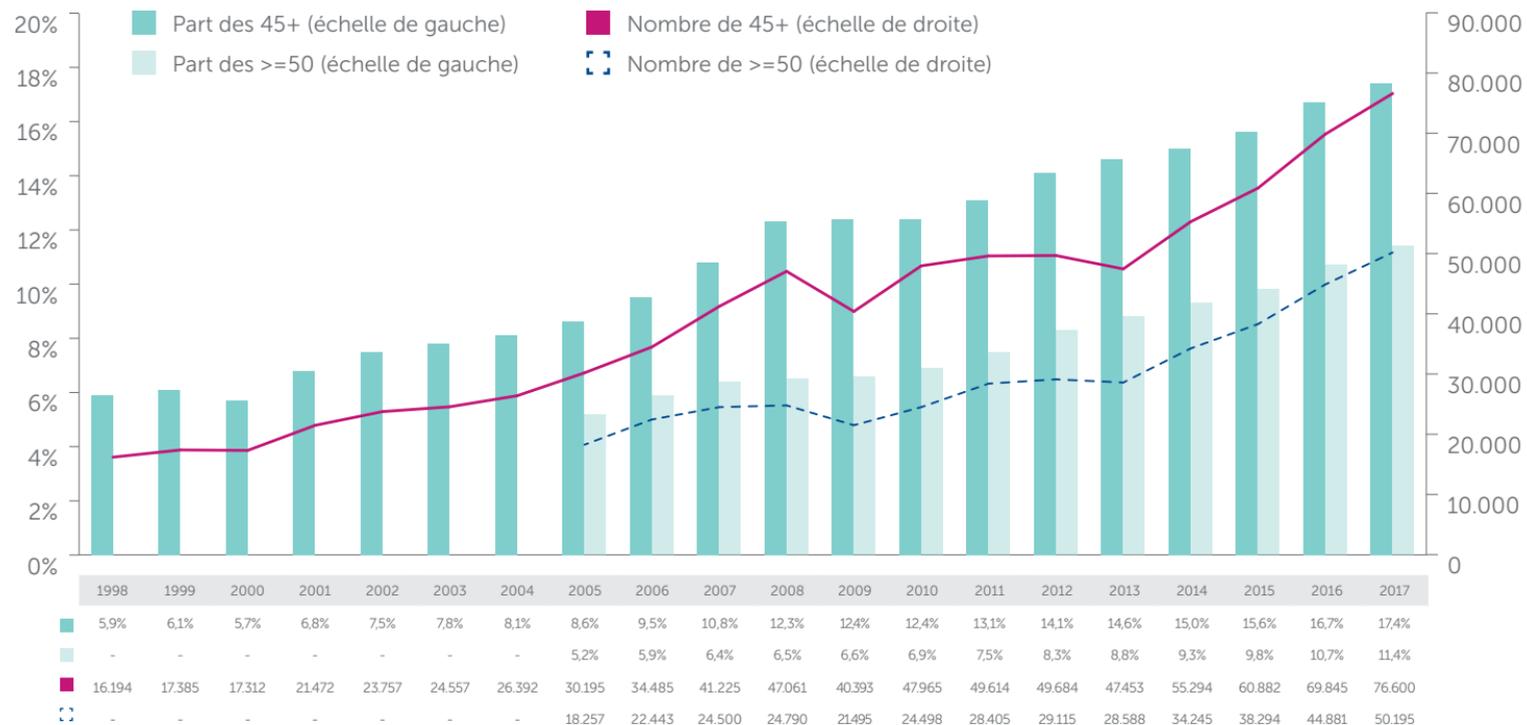
## Evolution du nombre d'intérimaires et d'équivalents temps plein (ETP)



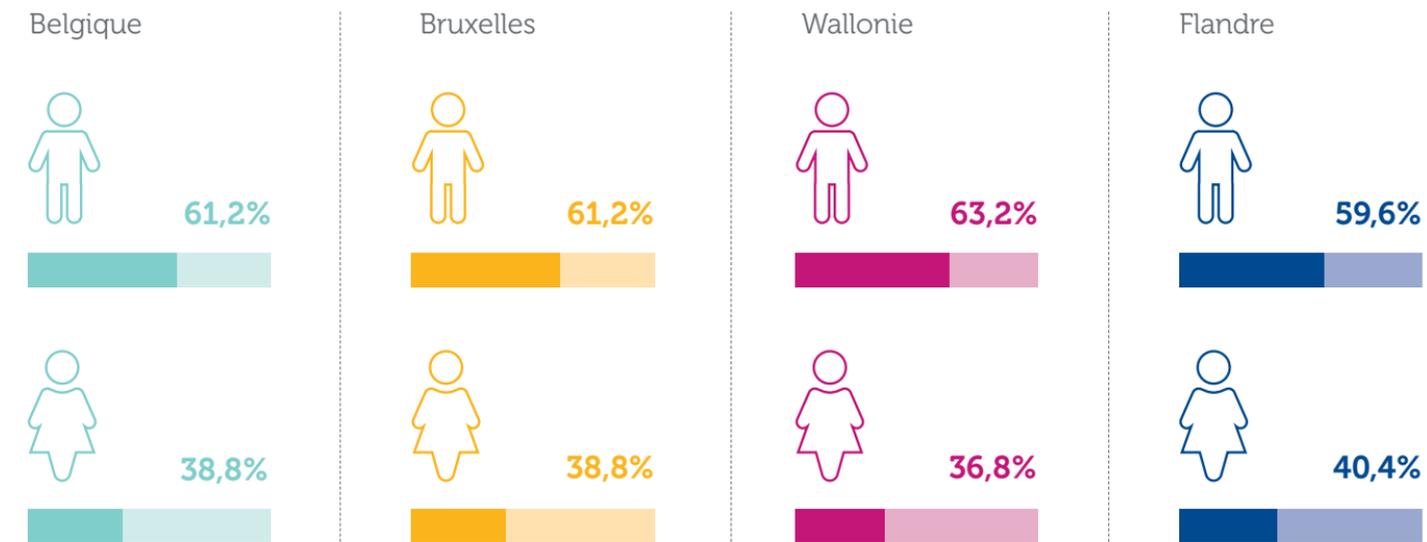
## Evolution du nombre d'étudiants jobistes intérimaires



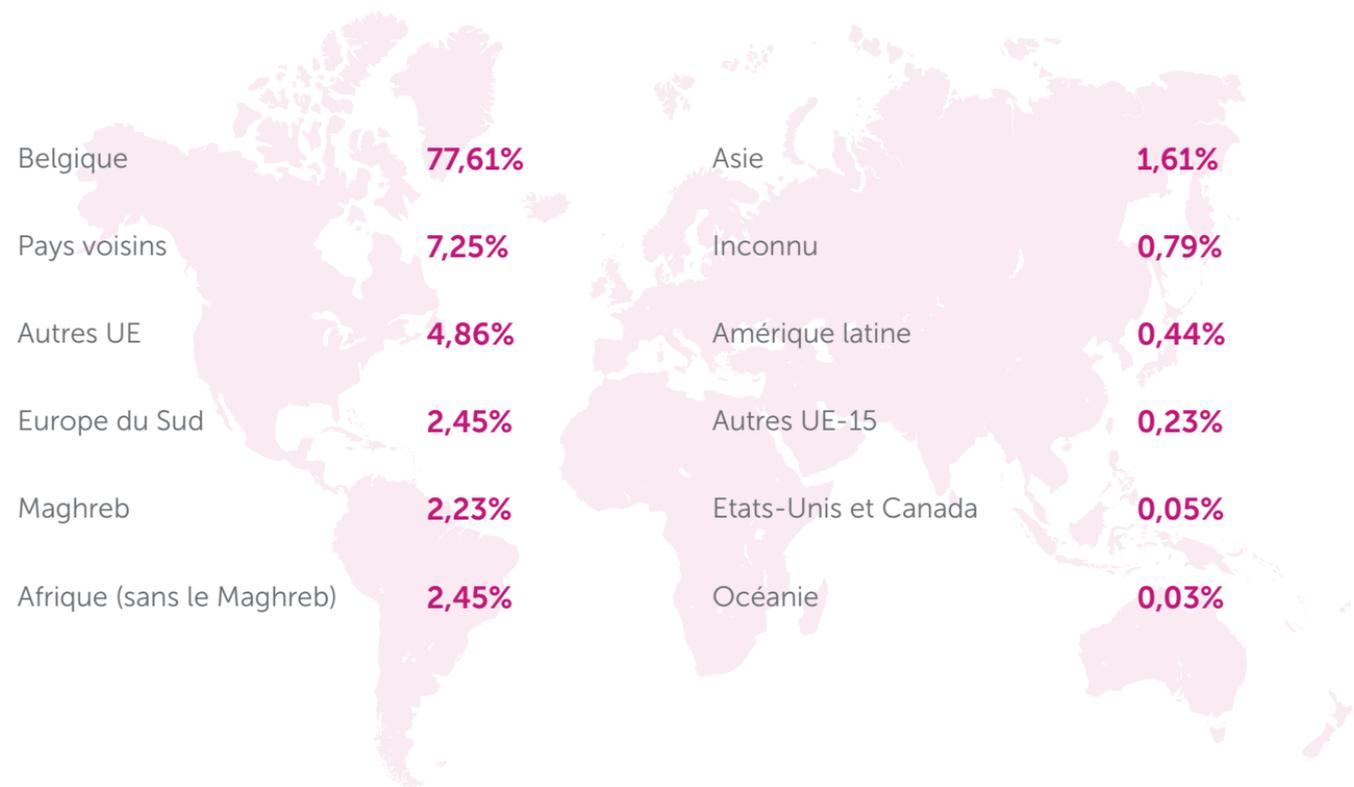
## Evolution du nombre et de la part des 45 ans et plus et des 50 ans et plus



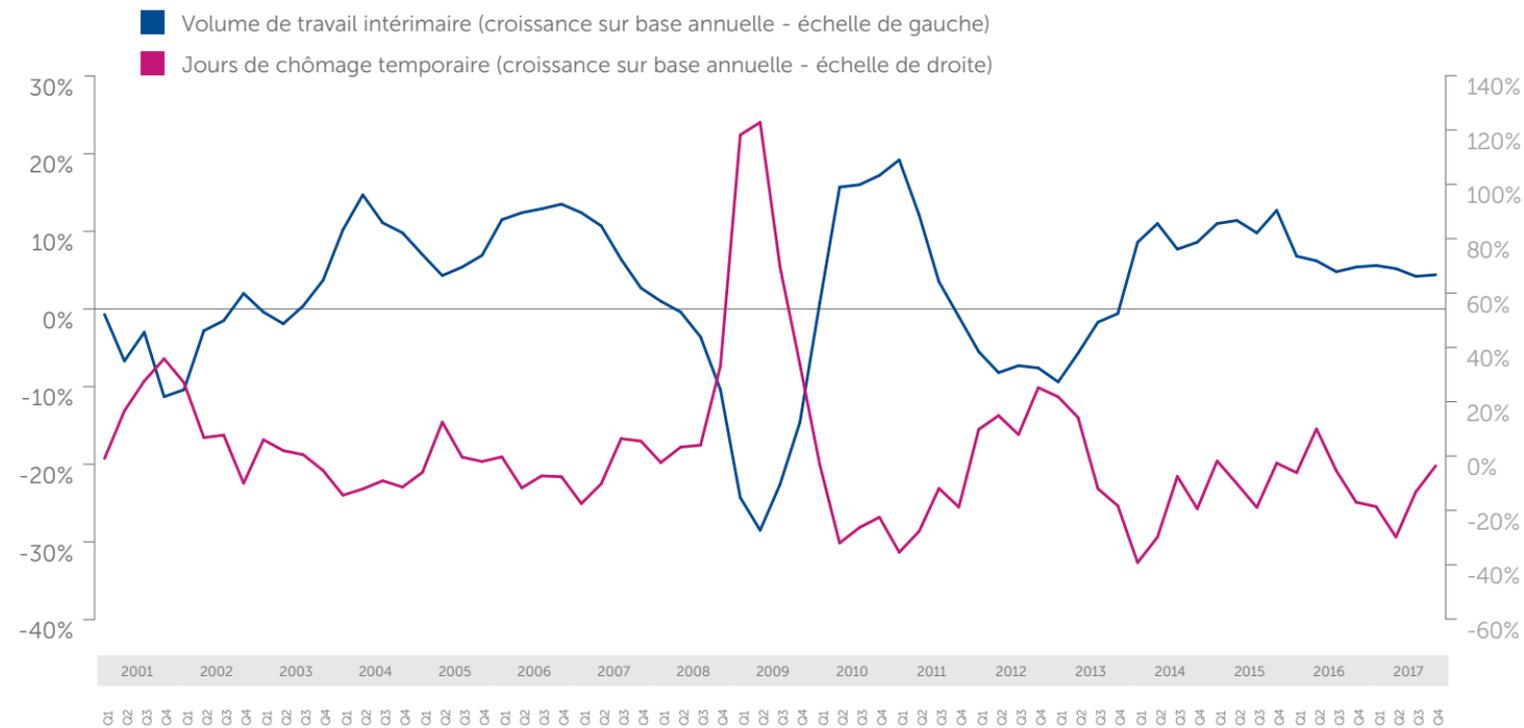
## Volume de travail intérimaire presté par sexe



## Nationalité des intérimaires



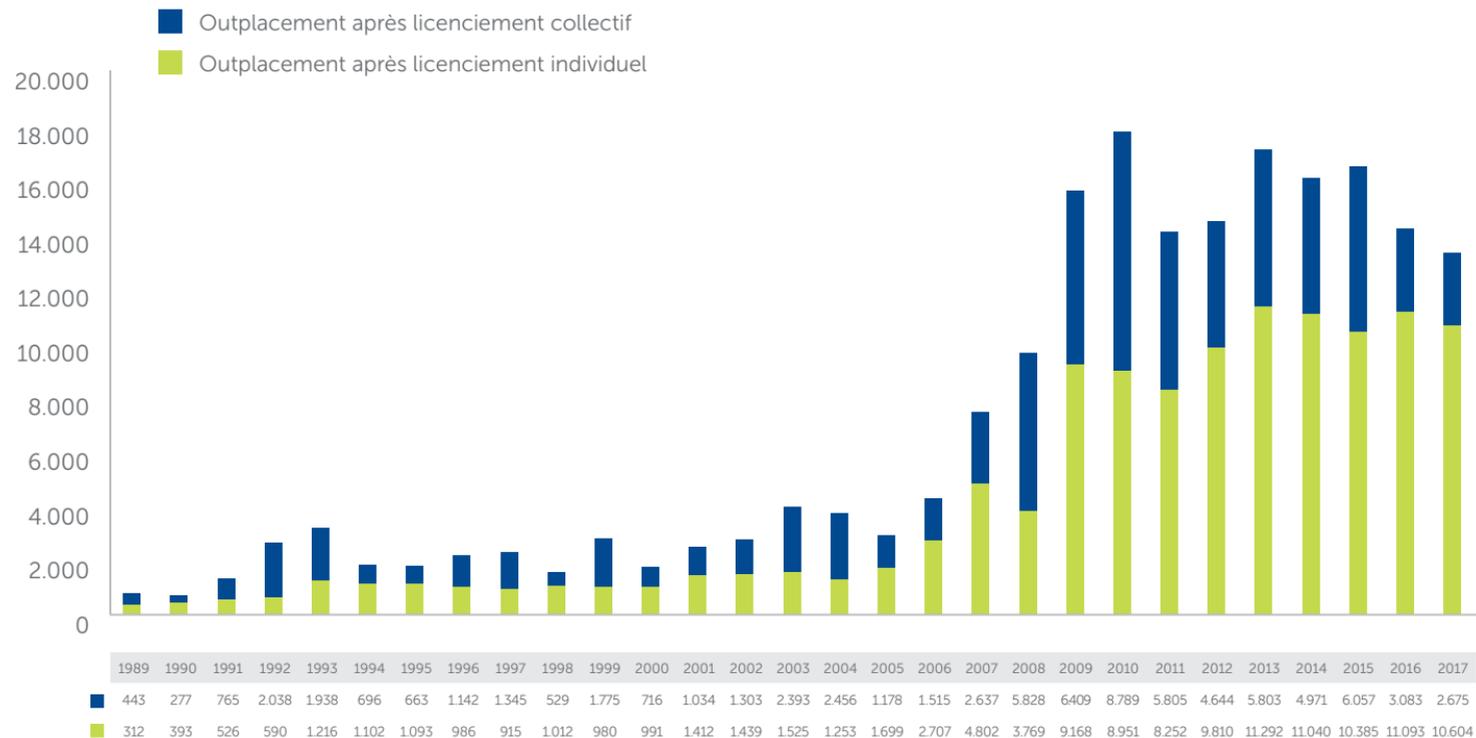
## Chômage temporaire et travail intérimaire



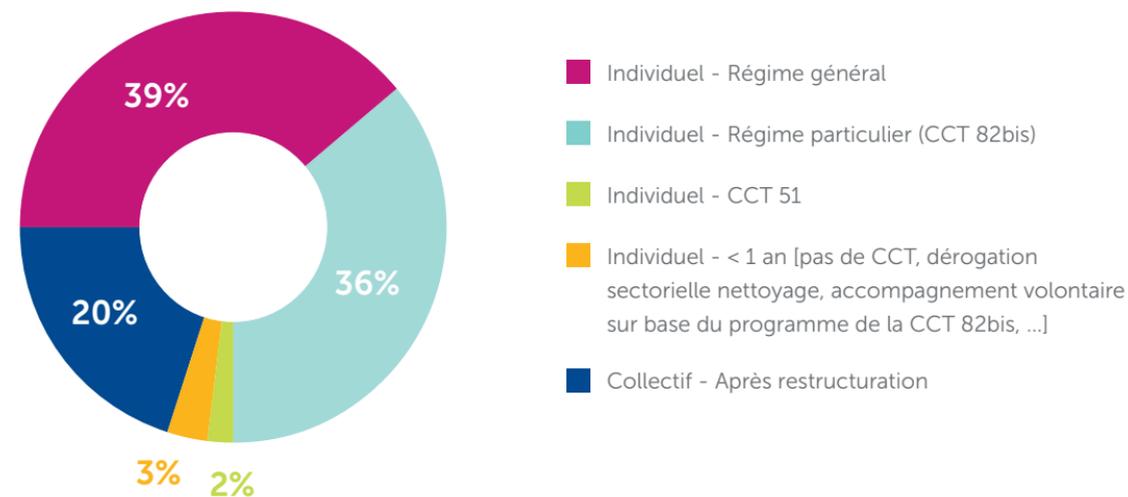
## 2.2. Outplacement

En **2017**, on a recensé **13.279 accompagnements d'outplacement** en Belgique, soit **une baisse de 6,3%** par rapport à l'année précédente. En raison de la conjoncture positive, il y a **moins de licenciements**. Nous observons que beaucoup d'organisations misent de plus en plus sur la gestion de carrière et accompagnent les travailleurs dans ce domaine.

## Evolution des accompagnements commencés

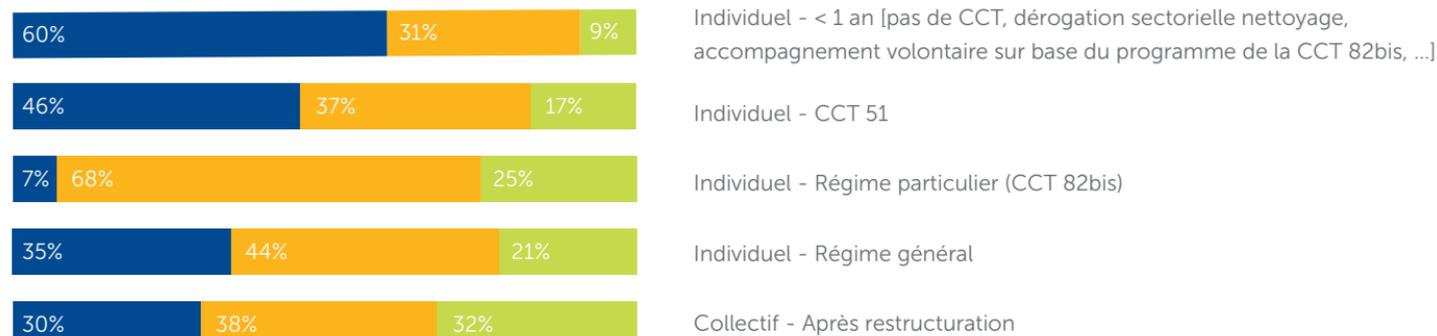


## Accompagnements selon le type d'outplacement



## Candidats en outplacement selon l'âge et le type d'outplacement

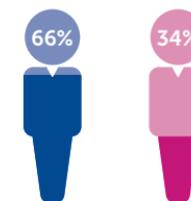
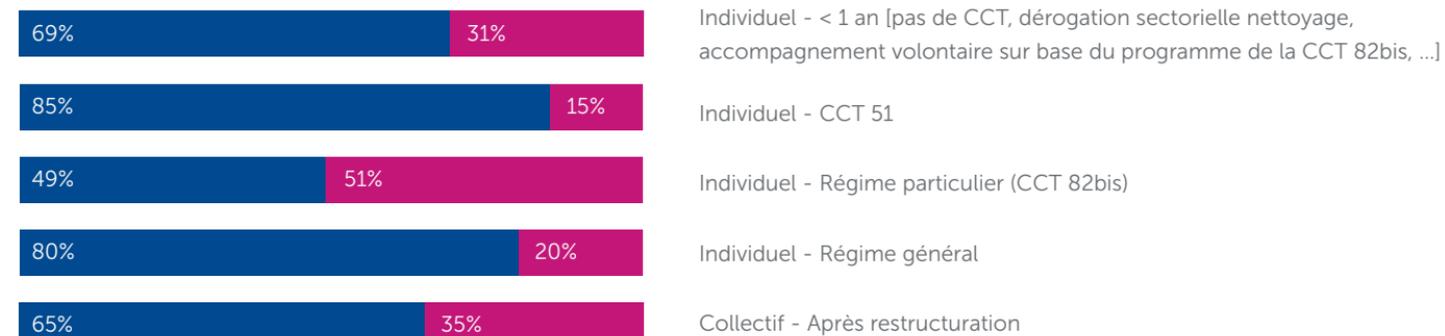
■ < 45 ans ■ 45 - 54 ans ■ >= 55 ans



TOTAL

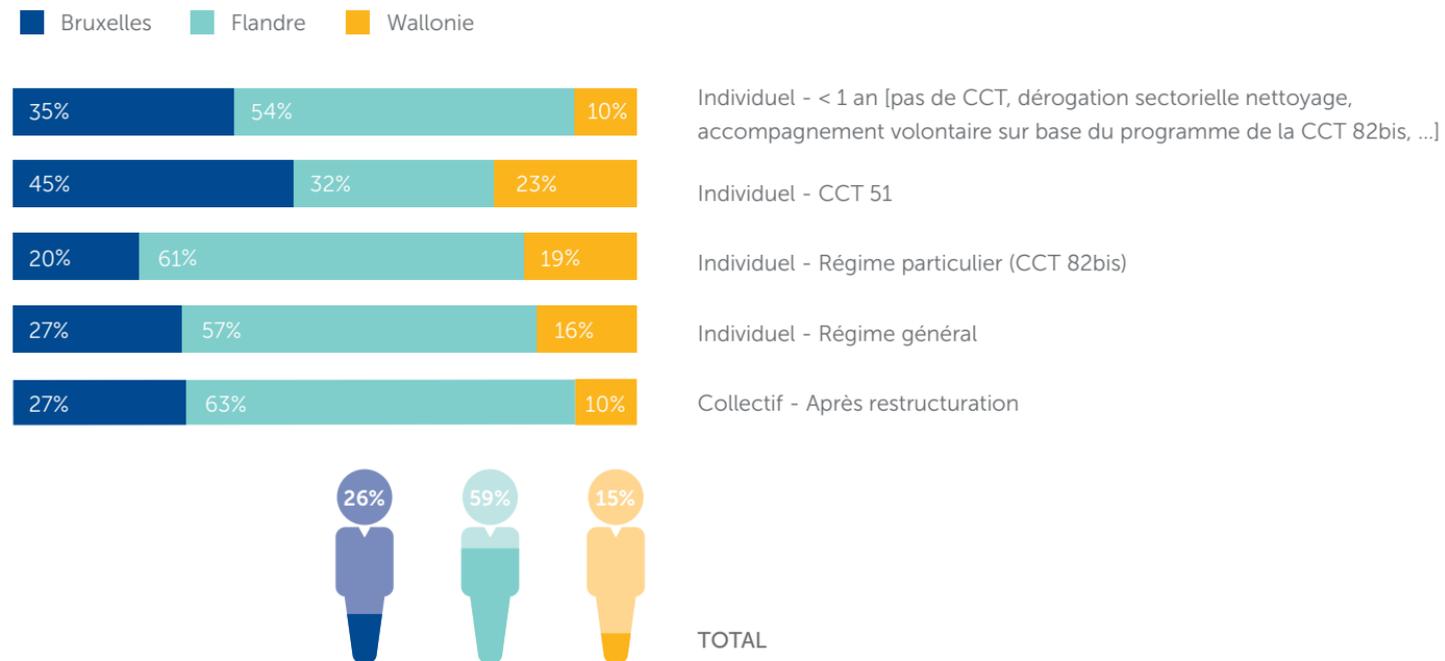
## Candidats en outplacement selon la catégorie et le type d'outplacement

■ Employés ■ Ouvriers



TOTAL

## Accompagnements selon la région et le type d'outplacement



« Préserver la capacité des gens à s'insérer sur le marché du travail et faire appel à l'inplacement et à la gestion de carrière. »

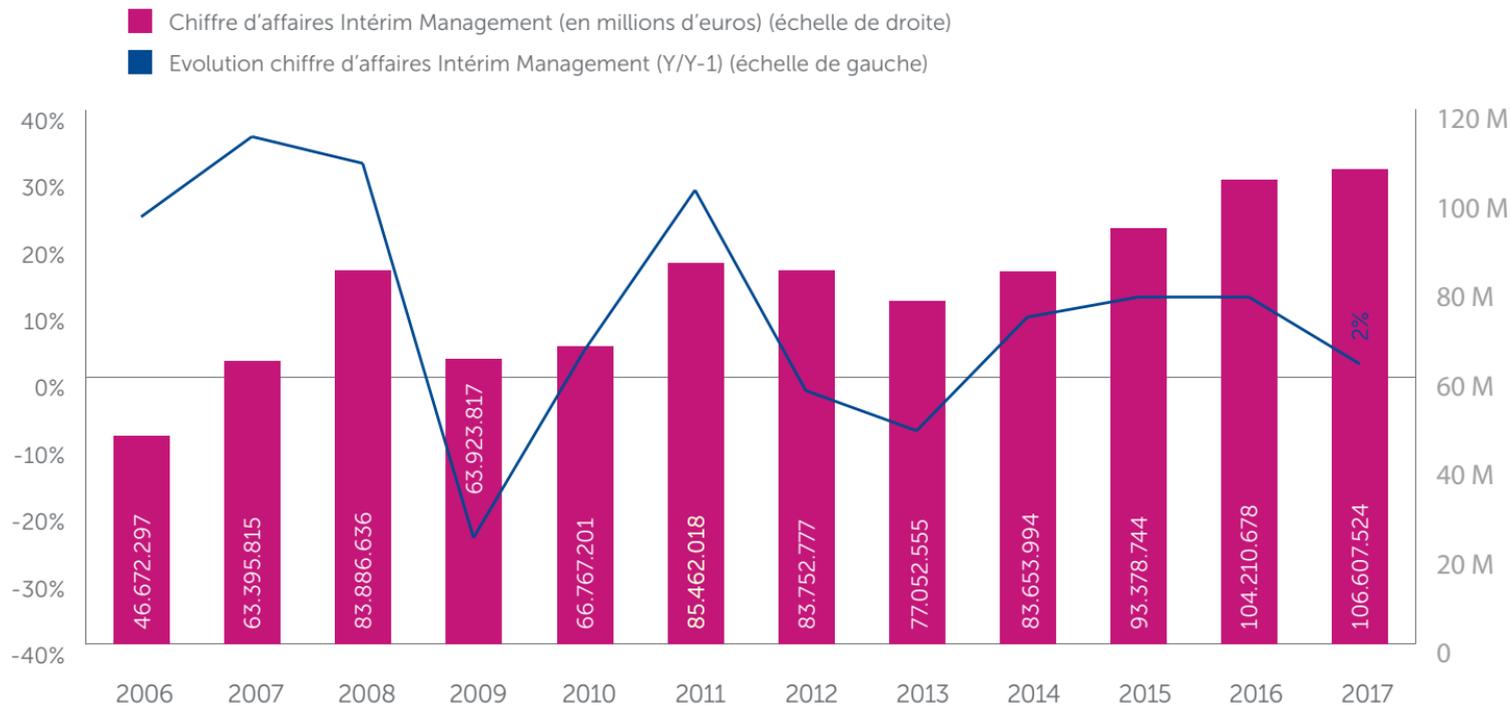


## 2 Federgon en chiffres

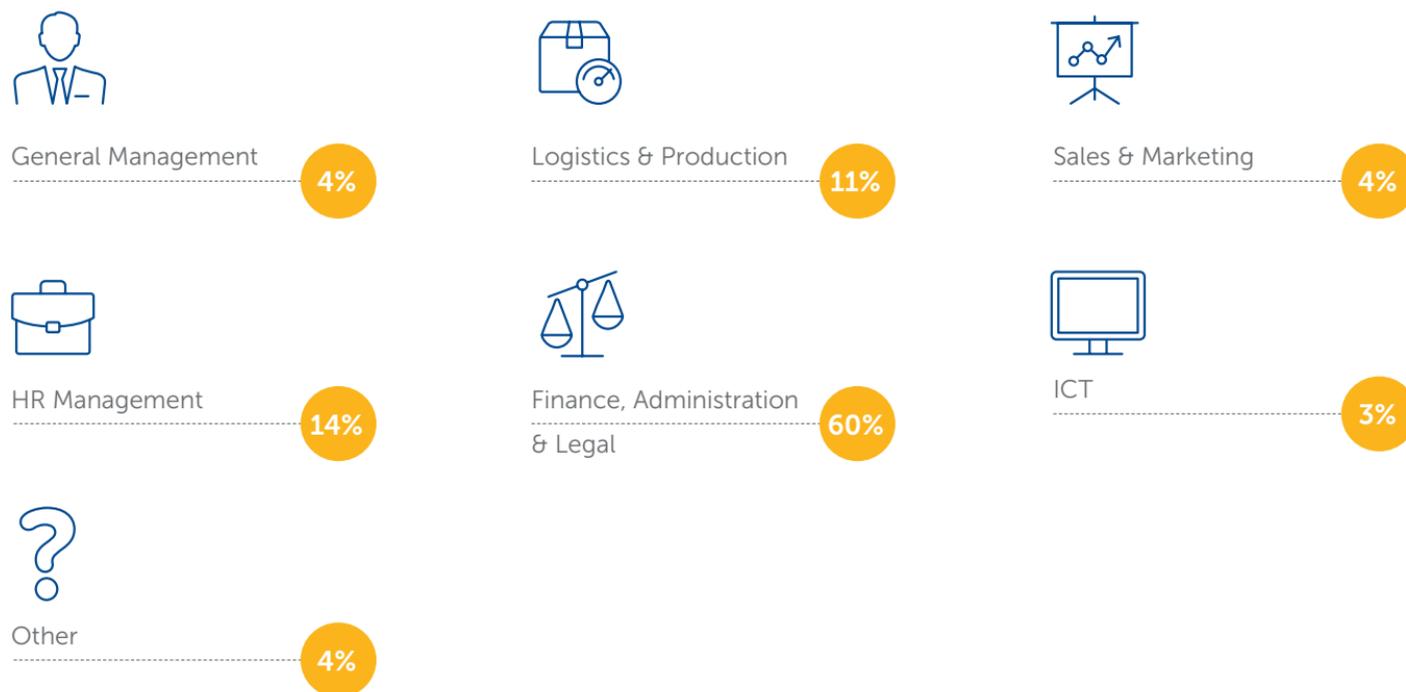
### 2.3. Intérim Management

Avec un chiffre d'affaires de près de **107 millions d'euros**, 2017 a été **une bonne année** pour le secteur de l'**Intérim Management**, qui a connu une croissance de 2% par rapport à 2016. Les Intérim Managers sont principalement actifs dans les segments **Finance, Administration et Legal**. La majorité des missions ont été prestées à temps plein, et 50% ont duré plus de 6 mois.

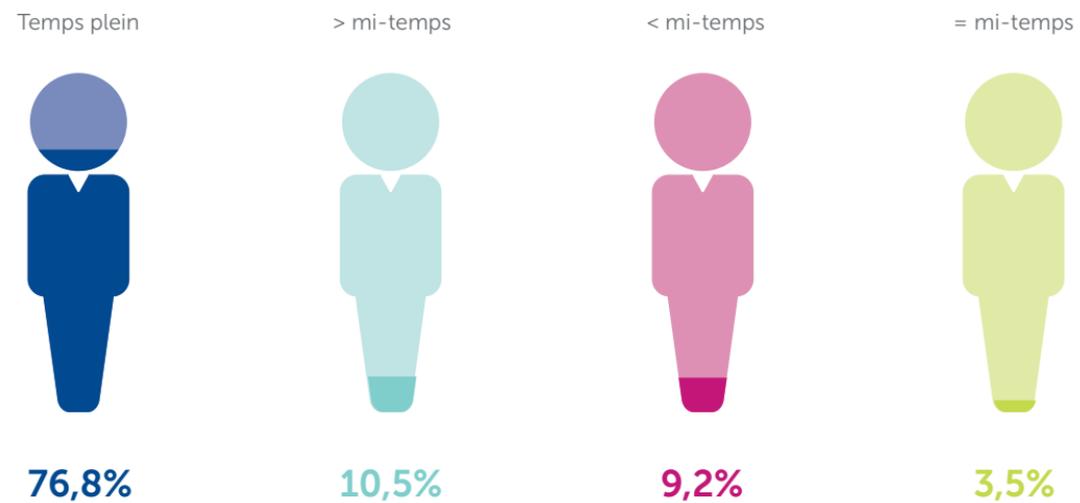
## Chiffre d'affaires de l'Intérim Management



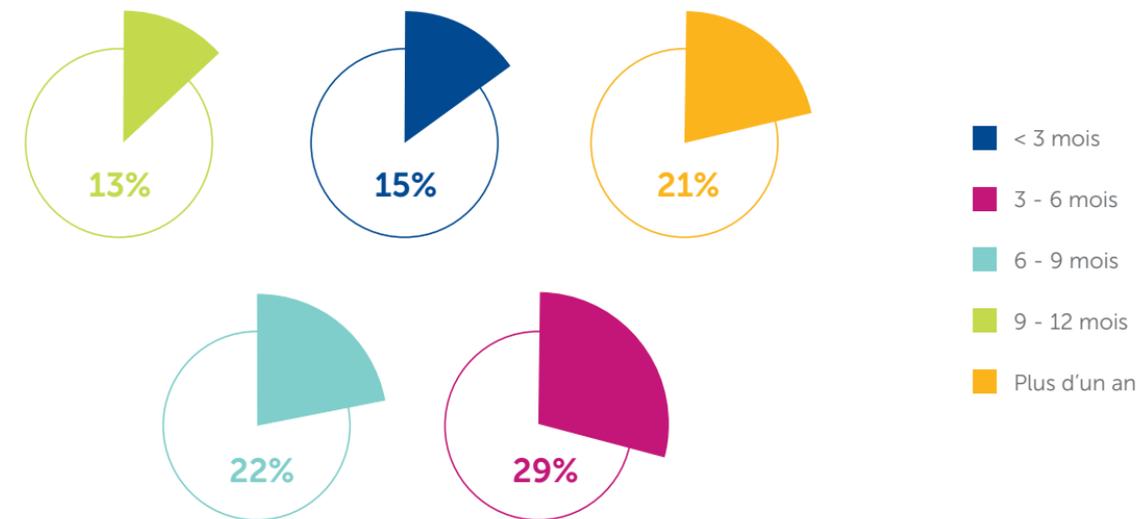
## Ventilation des missions selon le type de fonction



## Nombre de missions en cours selon le régime de travail



## Durée des missions terminées

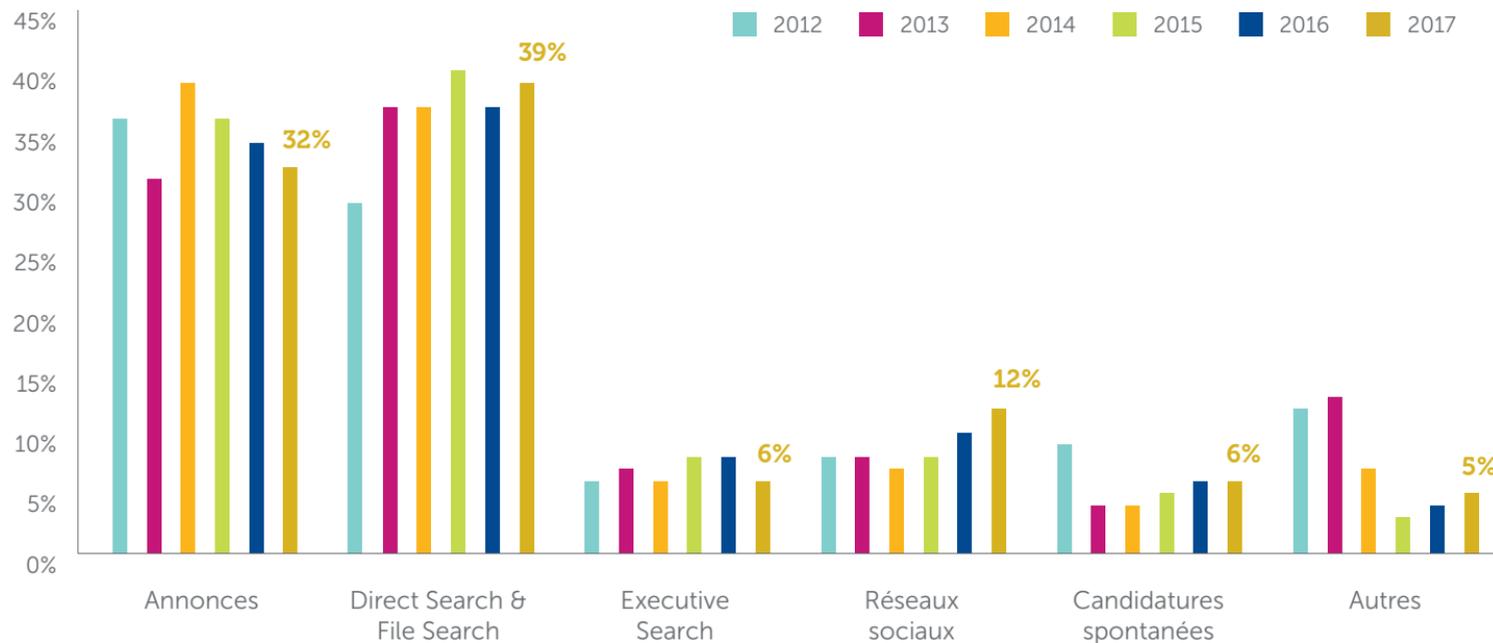


## 2 Federgon en chiffres

### 2.4. Recruitment, Search & Selection

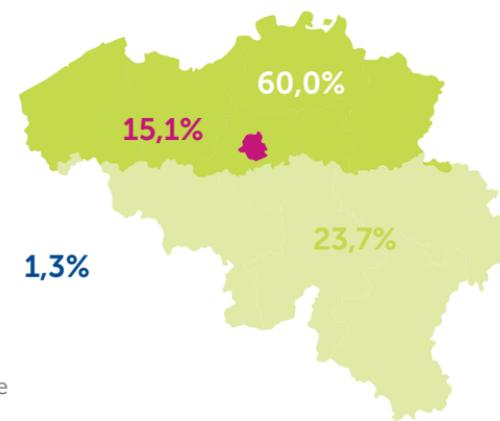
Dans le contexte de la pénurie de candidats sur le marché du travail, davantage d'entreprises font appel à des partenaires professionnels pour attirer les **talents**. En **2017**, le secteur a enregistré **une progression** de **11%**, principalement imputable aux activités de search.

## Ventilation des candidats placés en fonction du canal utilisé



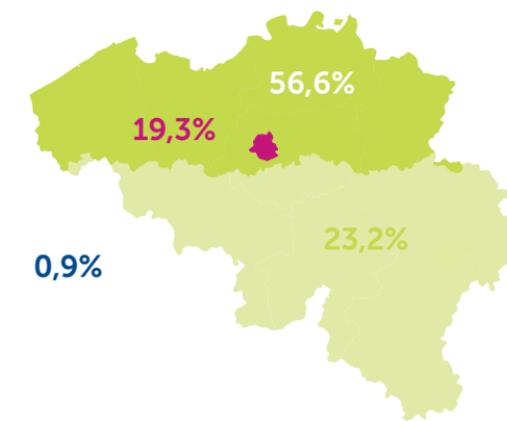
## Ventilation régionale des candidats placés

En fonction du lieu de résidence

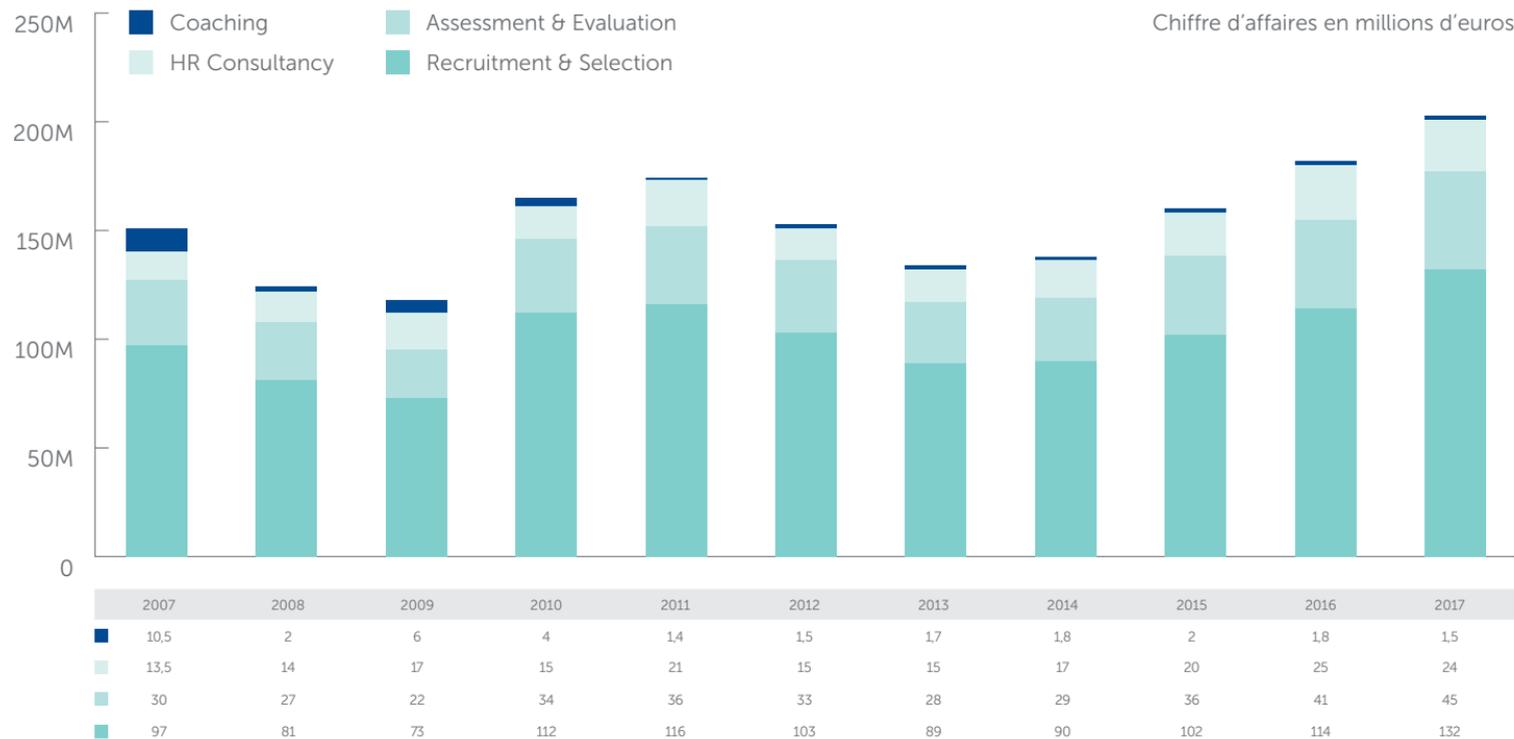


- Flandre
- Wallonie
- Bruxelles
- Étranger

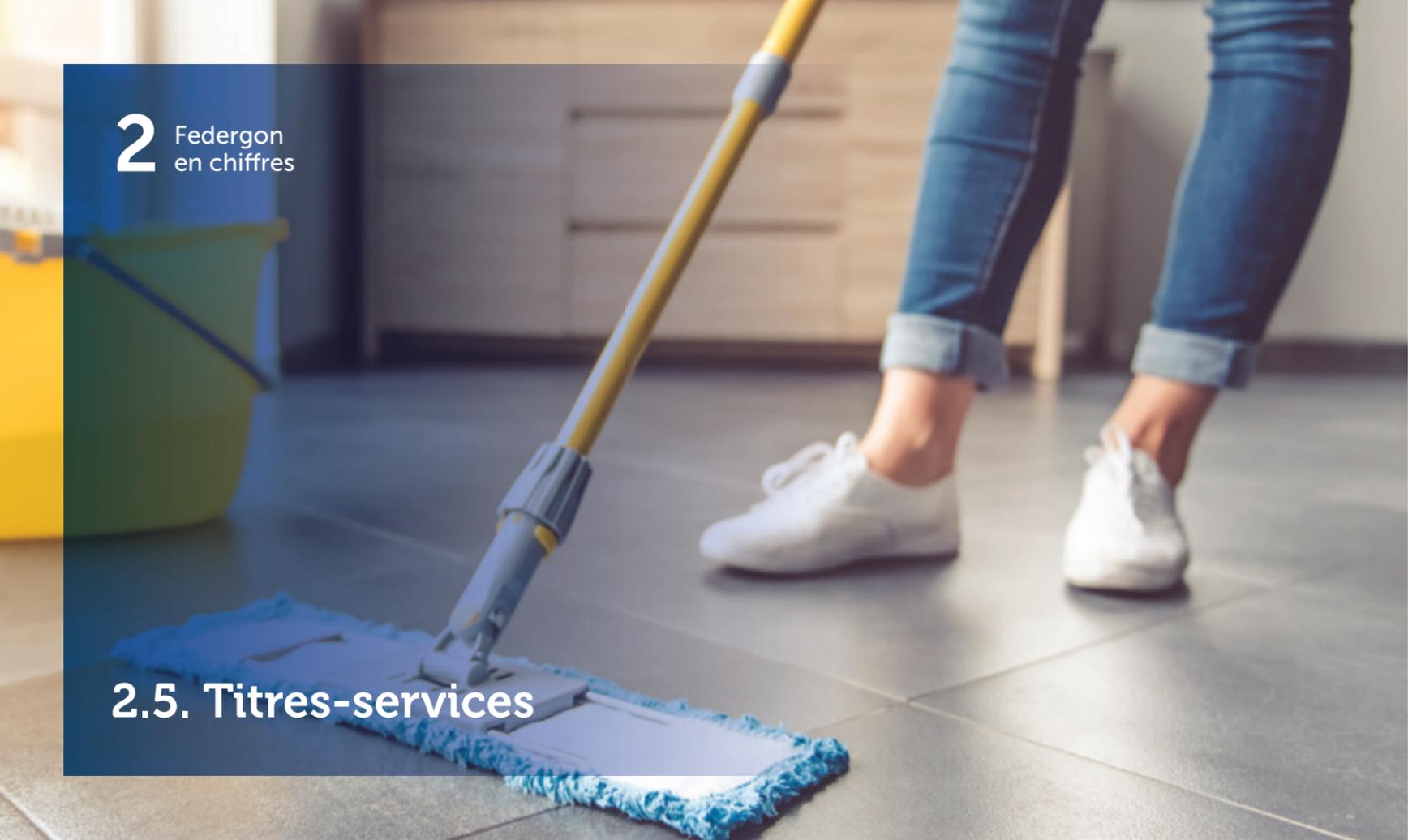
En fonction du lieu d'occupation



## Evolution du chiffre d'affaires du secteur Recruitment, Search & Selection



« Plus de la moitié des candidats sont placés en Flandre, près d'un cinquième à Bruxelles et près d'un quart en Wallonie. »

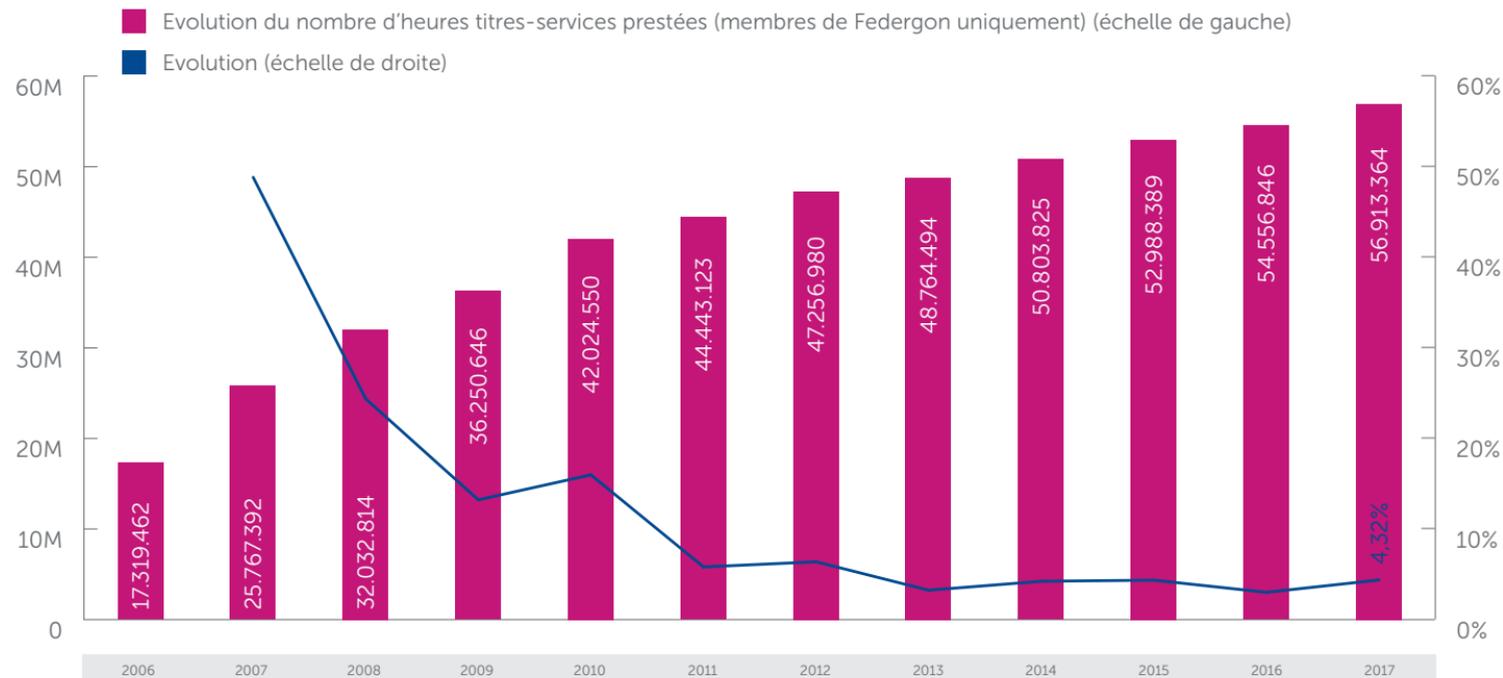


## 2 Federgon en chiffres

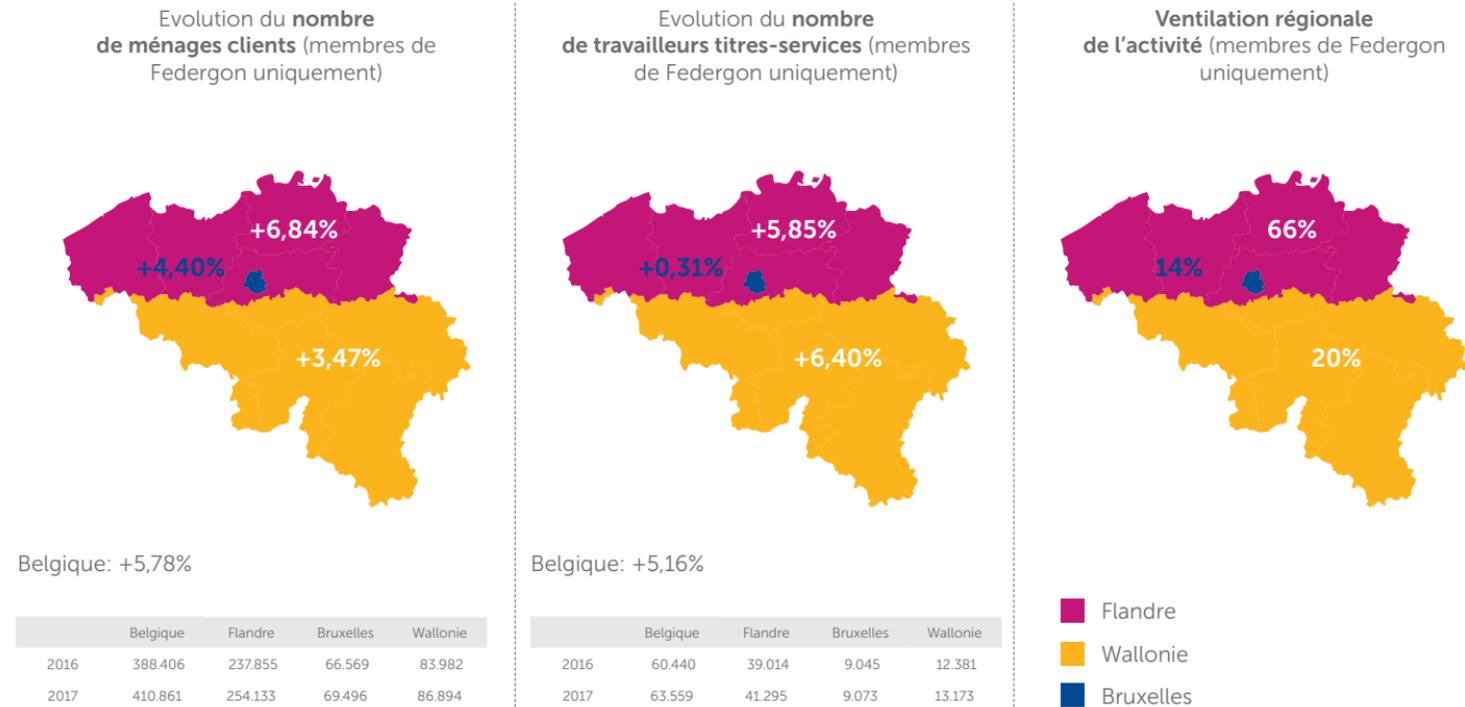
### 2.5. Titres-services

Pour **2017**, les membres de Federgon affichent un total de **56.913.364** heures prestées via les **titres-services** et **une hausse** de **5%** du nombre de travailleurs titres-services.

## Evolution du nombre d'heures titres-services prestées (membres de Federgon)



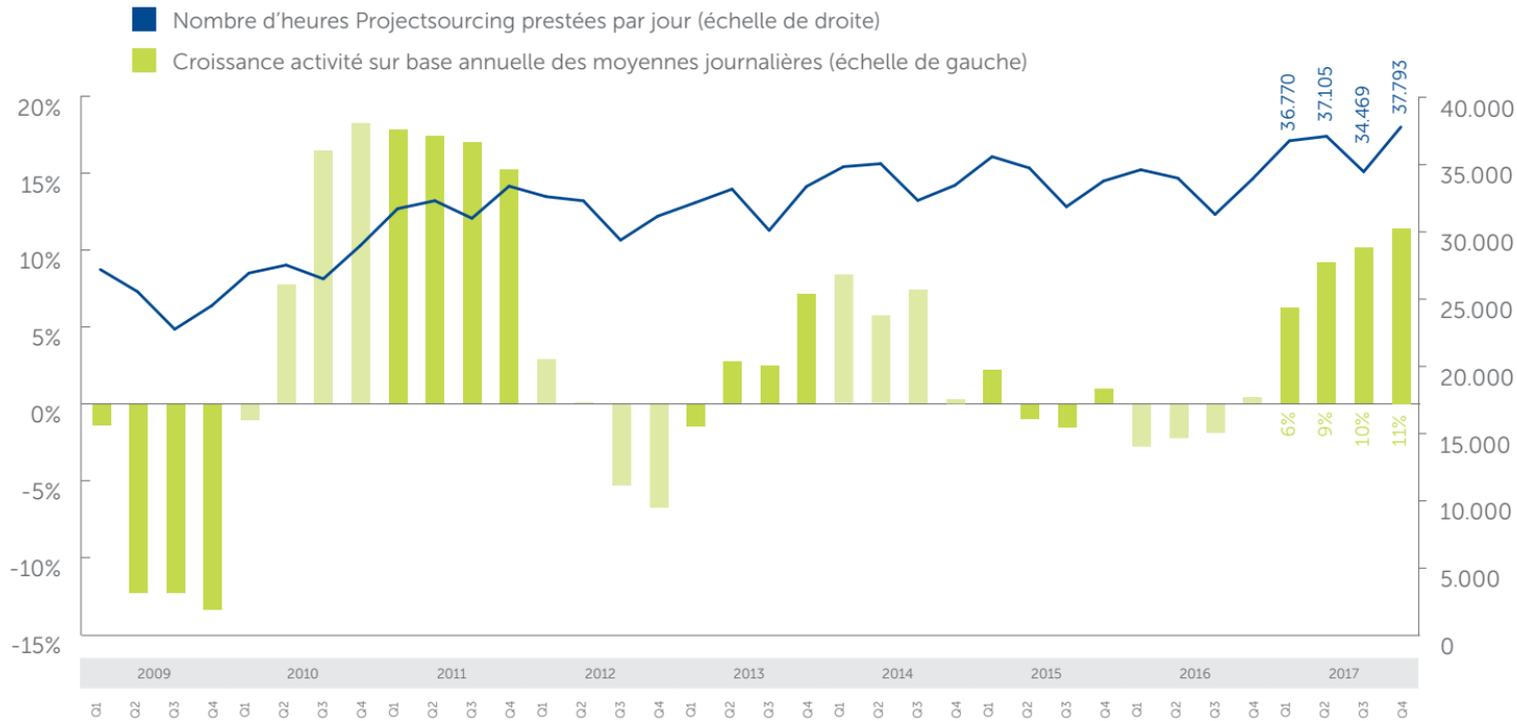
## Evolutions et ventilation régionale des membres de Federgon



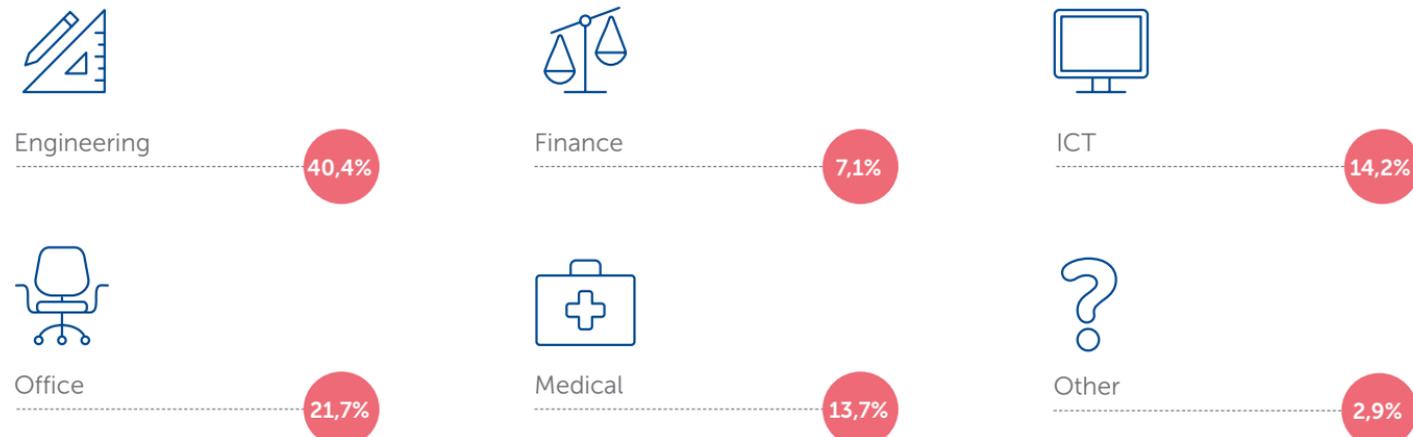
## 2.6. Projectsourcing

L'activité du secteur du projectsourcing a crû fortement en **2017**. La majorité des collaborateurs en **projectsourcing** ont **entre 31 et 45 ans**. Plus de 4 collaborateurs sur 5 sont diplômés de l'enseignement supérieur, et la moitié travaille dans des entreprises comptant plus de **250 collaborateurs**.

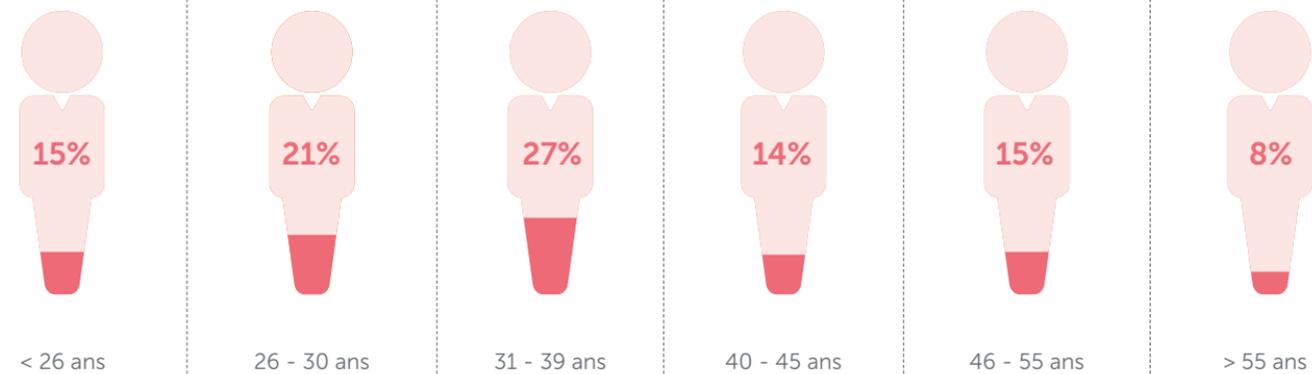
## Evolution de l'activité Projectsourcing selon le volume



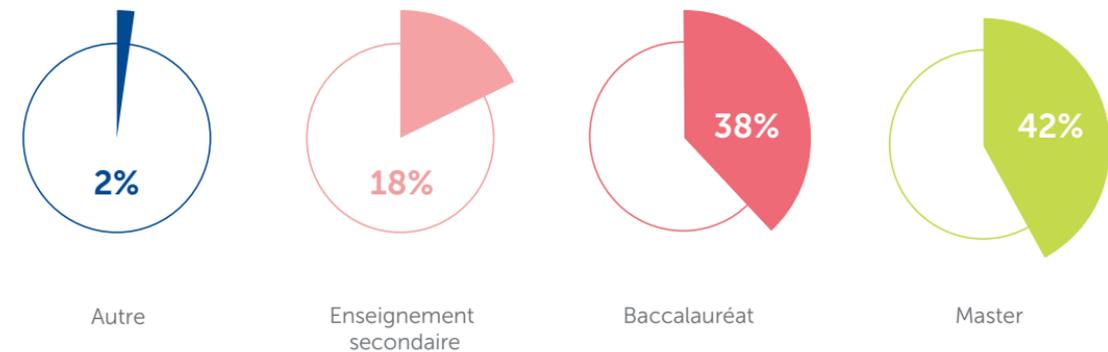
## Ventilation des activités de Projectsourcing



## Travailleurs Projectsourcing selon l'âge



## Travailleurs Projectsourcing selon le niveau de formation



## Donneur de mission selon le secteur



Administrations publiques  
(y compris entreprises  
publiques autonomes) 2%



Energie 2%



Transport et distribution 4%



Construction 5%



Activités financières  
(banques et assurances) 12%



Autre (commerce en gros,  
recherche, pharma, life  
sciences) 23%

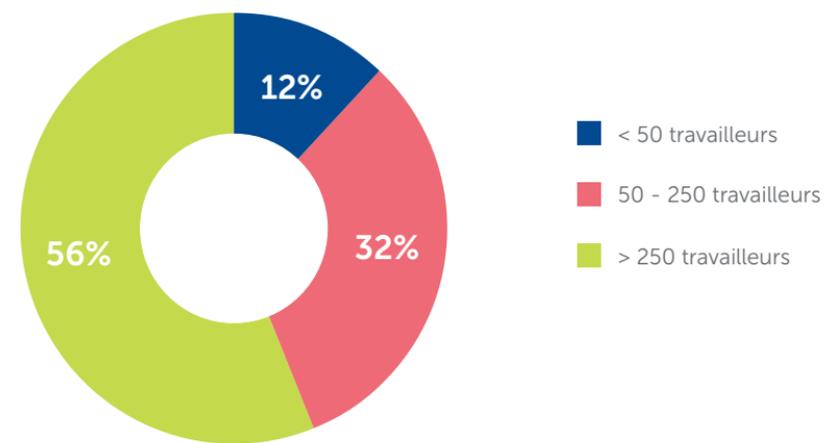


Industrie 26%



Services aux entreprises 26%

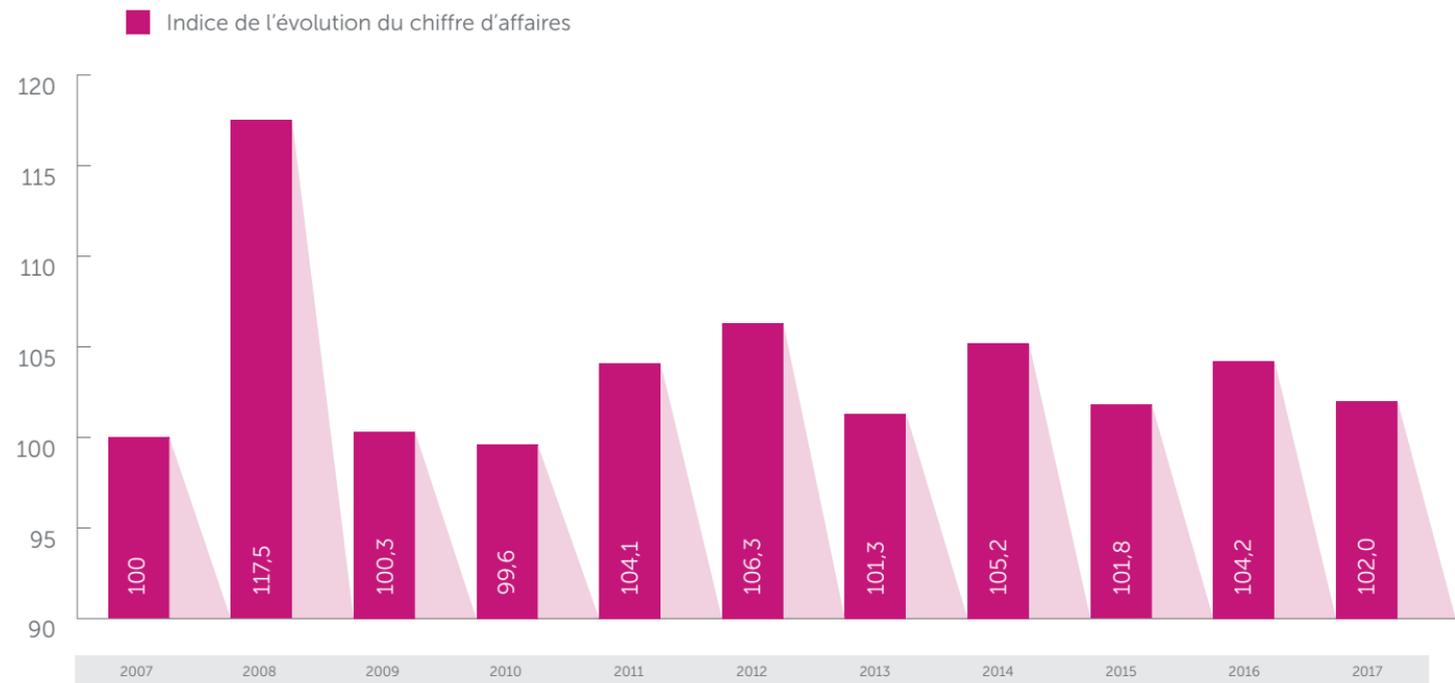
## Donneur de mission selon la taille



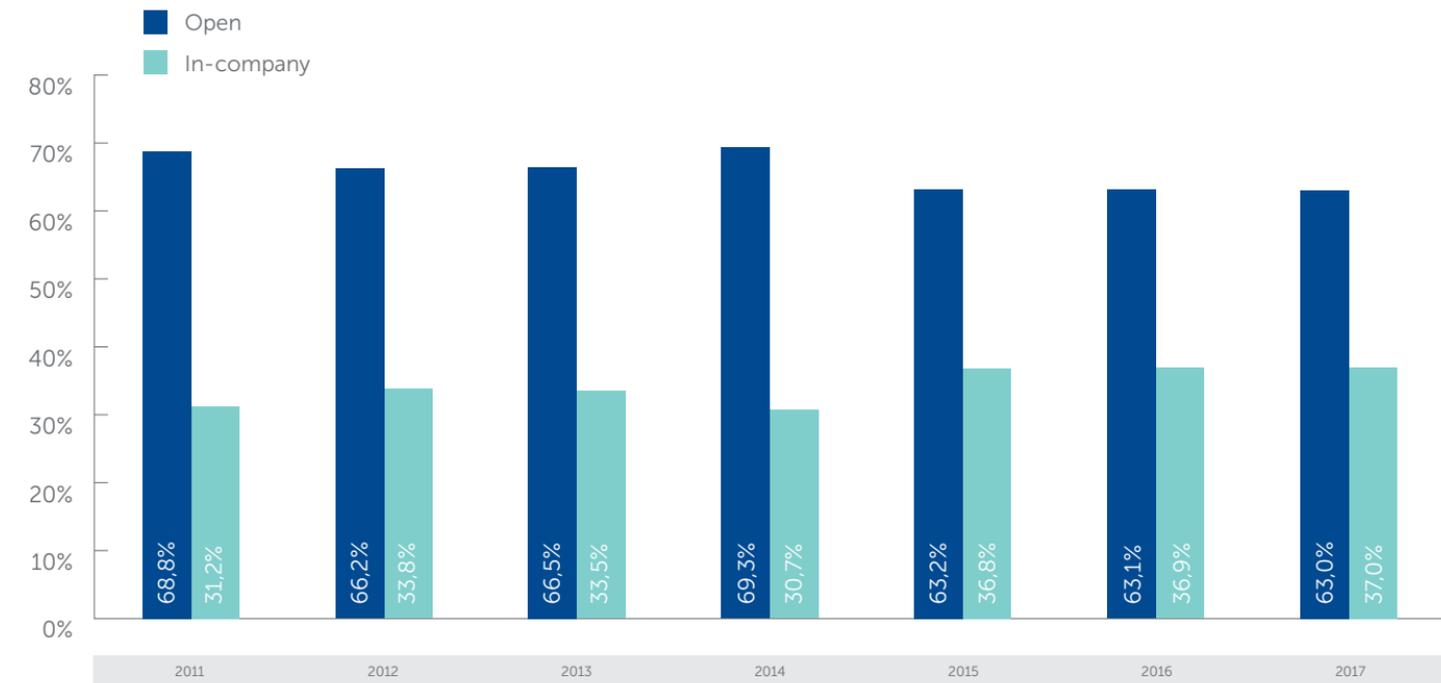
## 2.7. Learning & Development

Le secteur du Learning & Development a vu son **activité reculer** en **2017**, en raison notamment de l'impact de la digitalisation et de la part croissante des formations informelles. Les entreprises savent qu'**investir dans la formation des collaborateurs** est payant.

## Indice de l'évolution du chiffre d'affaires



## Le marché de la formation privé



## La Federgon Academy continue à développer ses activités

En 2017, l'Academy a enregistré plus de 500 inscriptions supplémentaires.

Concrètement, cela signifie 4.080 participants aux formations Intérim, Titres-services, Outplacement et Recrutement & Sélection, et 330 participants aux séances d'information, webinaires et workshops.

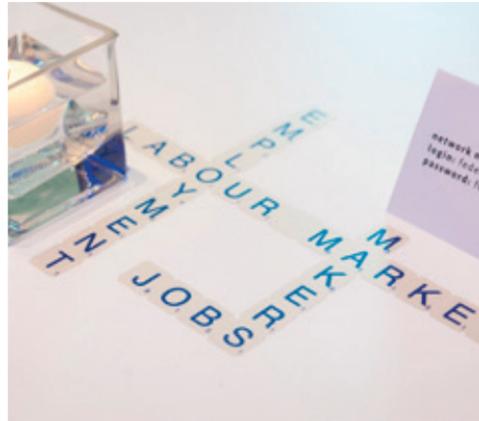


## Assemblée générale de Federgon 25 avril 2017 - Square Brussels

Le Premier ministre Charles Michel livre sa vision du marché de l'emploi.



De gauche à droite : Herwig Muyldermans (Directeur général), Herman Nijns (Président - Randstad Group), le Premier ministre Charles Michel et Christophe Velge (Président sortant - Axis Group).



## Après-midi d'inspiration de Federgon 21 novembre 2017 - Hôtel de la Poste

Steven Van Belleghem, Isabel De Clercq et Bart Van Craeynest.



## 5 Le conseil de Federgon

# Le nouveau Conseil d'administration de Federgon

## Conseil d'administration

**Herman Nijns**, *Randstad Group*

**Président**

**Christophe Velge**, *Axis Group*

**Président sortant**

**Nico Reeskens**, *The Adecco Group Belgium*

**Président commission régionale Flandre**

**Président commission sectorielle Intérim**

**Henri Lemaître**, *LEM Intérim*

**Président commission régionale Wallonie**

**Pascal Anckaert**, *Amelior*

**Président commission sectorielle Learning & Development**

**Steven Cornand**, *Hudson Belgium*

**Président commission sectorielle Intérim Management**

**Marc Theuns**, *MenT Associates*

**Président commission sectorielle Recruitment, Search & Selection**

**Jens Van Mol**, *SBS Skill Builders*

**Président commission sectorielle Outplacement**

**Dirk Verbeeck**, *Bonache*

**Président commission sectorielle Projectsourcing**

**Rudi Vertommen**, *Plus Home Services*

**Président commission sectorielle Services aux Particuliers**

**Rika Coppens**, *House of HR*

**Nathalie Mazy**, *Mercuri Urval*

**Marianne Kindt**, *VIO Interim*

**Katty Scheerlinck**, *USG People Belgium*

**Philippe Lacroix**, *Manpower Belgium*

**Tom Verhaegen**, *t-groep*





## 4 Federgon et ses membres

### Fonctionnement

## Federgon et ses membres contribuent à structurer le marché du travail

Federgon est la fédération des entreprises qui opèrent dans le domaine du placement et des services RH et défend les intérêts de ses membres qui sont actifs entre autres dans les titres-services, l'Intérim Management, le Learning & Development, l'outplacement, le projectsourcing, le travail intérimaire et le Recruitment, Search & Selection.

Federgon travaille aussi sur des thèmes transversaux tels que le bien-être au travail et la HR-Tech. En 2017, il a notamment été décidé de créer une plateforme 'well-being'. Cette plateforme rassemble les membres qui se spécialisent dans le bien-être au travail et qui accompagnent les organisations en offrant toutes sortes de services

de coaching, formation et consultance contribuant à rendre le travail faisable et maniable pour tous les travailleurs.

L'observation des évolutions au cours de ces dernières années nous apprend que l'impact de la technologie sur nos métiers ne cesse de croître. Il est essentiel pour Federgon de suivre cette nouvelle donne de très près et de l'analyser en profondeur. La HR-Tech ne peut plus être dissociée des secteurs de Federgon.

« La HR-Tech ne peut plus être dissociée des secteurs de Federgon. »

## Résumé

2017	Chiffre d'affaires	Collaborateurs fixes	Chiffres-clés	Nombre de membres <sup>1</sup>
<b>Travail intérimaire<sup>2</sup></b>	5.890 millions € (+8,8%)	7.923	<ul style="list-style-type: none"> <li>228 millions d'heures prestées (+6%)</li> <li>440.725 travailleurs intérimaires</li> <li>248.072 étudiants jobistes</li> </ul>	162
<b>Learning &amp; Development</b>	61,2 millions € (-2,1%)	300	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.160 formateurs</li> </ul>	88
<b>Outplacement</b>	36,2 millions € (-5,0%)	300	<ul style="list-style-type: none"> <li>13.279 accompagnements (-6,3%)</li> <li>Taux de placement global : 62%</li> <li>80% d'accompagnements après licenciement individuel</li> <li>20% d'accompagnements après licenciement collectif</li> </ul>	71

<sup>1</sup> Au 31/12/2017

<sup>2</sup> Les résultats portent exclusivement sur les activités des membres de Federgon. Pour le travail intérimaire, en revanche, il s'agit des chiffres de l'ensemble du secteur. Le taux de représentativité des membres de Federgon dans le secteur de l'intérim est de 96%.

2017	Chiffre d'affaires	Collaborateurs fixes	Chiffres-clés	Nombre de membres <sup>1</sup>
<b>Services aux particuliers</b>	1.297 millions € (+5,1%)	63.559 (+5,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>56,9 millions d'heures prestées (+4,3%)</li> <li>410.861 clients (+5,7%)</li> </ul>	146
<b>Intérim Management</b>	106,6 millions € (+2,3%)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>En moyenne, 768 missions en cours</li> <li>34% des missions ont eu une durée supérieure à 9 mois</li> </ul>	55
<b>Projectsourcing</b>	576 millions € (+1,9%)	8.225	<ul style="list-style-type: none"> <li>10,3 millions d'heures facturées</li> </ul>	127
<b>Recruitment, Search &amp; Selection</b>	202 millions € (+11,7%)	1.300	<ul style="list-style-type: none"> <li>14.700 candidats placés</li> <li>35% du chiffre d'affaires réalisés dans l'assessment, la consultance RH et le coaching</li> </ul>	242



Tour & Taxis - Royal Depot  
Avenue du Port 86c bte 302  
1000 Bruxelles

T 02 203 38 03

E [info@federgon.be](mailto:info@federgon.be)

 [@federgon](https://twitter.com/federgon)

[WWW.FEDERGON.BE](http://WWW.FEDERGON.BE)

