

Les prestataires de services RH s'engagent pour la relance du marché du travail

**RAPPORT ANNUEL 2020** 





#### Les prestataires de services RH, moteur des transitions sur notre marché du travail

C'est la première fois qu'en tant que CEO de Federgon, il me revient de rédiger cet avant-propos. En octobre 2020, j'ai repris le flambeau des mains de Herwig Muyldermans, parti en retraite à l'issue d'une belle carrière marquée par trente années à la direction générale de Federgon. Herwig a laissé un formidable héritage. Nous avions prévu une cérémonie d'au revoir, mais le deuxième confinement est venu barrer la route à ce projet. Cependant, ce n'est que partie remise, et nous trouverons bientôt un moment opportun pour mettre Herwig à l'honneur comme il le mérite.

Je ne vous apprendrai rien de nouveau si je vous dis que mes premiers mois à la tête de Federgon ont été intenses. Intenses mais inspirants! L'impact de la pandémie du coronavirus sur notre économie et notre marché du travail a été grand. Le moteur de notre marché du travail ne s'est pas arrêté mais a connu des ratés. Nos membres, les opérateurs privés du marché de l'emploi et les prestataires de services RH, ont été touchés au cœur de leur activité. La solution : embrayer rapidement, réfléchir différemment, s'adapter à une nouvelle réalité en un temps record. Nos membres ont mis toutes leurs forces dans la balance pour pouvoir affronter cette pandémie. Leur capacité d'adaptation et leur résilience ont été tout bonnement inspirantes!

Les prestataires de services RH affiliés à Federgon sont le moteur des transitions sur le marché du travail. Chaque année, nos membres accompagnent plus d'un million de personnes dans ou vers l'emploi. Tant l'accord de gouvernement fédéral que l'accord de gouvernement régional flamand ambitionnent de promouvoir la mobilité des travailleurs. La mobilité des travailleurs, donc les transitions, à l'intérieur des secteurs mais surtout vers les secteurs où il y a des pénuries de main-d'œuvre. Qui dit mobilité de la main-d'œuvre dit recyclage et reconversion, upskilling et reskilling, mais aussi dans de nombreux cas une réorientation complète des travailleurs. Federgon et ses membres soutiennent pleinement l'ambition des gouvernements. Mieux encore, nos prestataires de services RH répondent déjà à cet objectif aujourd'hui, sur une très grande échelle. Une meilleure mobilité

de la main-d'œuvre doit permettre d'employer les talents et les compétences de manière optimale, et ainsi, la mobilité sur le marché du travail contribue à la prospérité économique et, last but not least, au bien-être des individus.

Federgon et ses membres sont également préoccupés par la situation de notre sécurité sociale. Pour continuer à assurer le financement de celle-ci, nous devons miser sur l'activation d'un maximum de personnes. Un taux d'emploi à 80%, ce n'est pas un objectif mais un must. Nos systèmes de protection sociale et d'indemnisation sont aujourd'hui encore trop souvent des pièges plutôt que des leviers. Pour atteindre ces fameux 80%, il faut impérativement fournir un tremplin vers l'emploi à toutes les personnes inactives. Nous sommes satisfaits de voir que telle est l'intention du gouvernement fédéral et du gouvernement flamand et nous y souscrivons volontiers. Quant au gouvernement wallon, il souhaite également faire augmenter de 5% le taux d'emploi dans les 5 ans à venir, et peut compter sur notre soutien.

Aujourd'hui, j'observe que nos membres vont de l'avant et sont prêts, chacun avec sa propre expertise, à contribuer à la relance du marché du travail, et cela me donne beaucoup d'espoir. Le secteur du travail intérimaire, le secteur des titres-services, le secteur du Recruitment, Search & Selection, le Projectsourcing,

l'Intérim Management. Chaque jour, les professionnels de ces secteurs s'engagent pour mettre en adéquation l'offre et la demande sur notre marché du travail, et ce quel que soit le niveau de qualification des profils concernés. Sur une base temporaire ou de projet, ou bien pour une plus longue durée.

Grâce aux secteurs de l'accompagnement de carrière, du wellbeing et de l'outplacement, des personnes qui, à un moment difficile de leur carrière, sont à la recherche d'un nouveau défi, trouvent l'accompagnement dont elles ont besoin.

Nos entreprises actives dans le Learning & Development se sont montrées particulièrement résilientes au cours de l'année écoulée. C'est le secteur qui a subi le plus gros revers en mars de l'année dernière. Mais, les entreprises ont opéré un mouvement d'accélération remarquable pour passer au Digital Learning. Un point important, quand on sait que l'apprentissage tout au long de la vie sera un des leviers pour répondre au problème des pénuries de personnel et des inadéquations sur notre marché du travail.

La valeur ajoutée de nos entreprises HR Tech, qui sont souvent encore des startups, consiste à faciliter les processus RH en recourant aux outils numériques là où c'est nécessaire. Chez Federgon, nous mettons en contact nos membres 'traditionnels' et nos membres HR Tech afin qu'ils puissent s'inspirer mutuellement. Cela montre aussi que notre secteur joue résolument la carte de l'innovation.

Avec notre plateforme well-being, nous sommes prêts à investir encore davantage dans le bien-être, la prévention et le 'bonheur' au travail. D'autre part, nous voulons nous engager pleinement en faveur de la réintégration structurelle des nombreux malades de longue durée. Cette mission, nous voulons l'accomplir en collaboration avec les pouvoirs publics et les autres partenaires du marché du travail.

« Aujourd'hui, j'observe que nos membres vont de l'avant et sont prêts, chacun avec sa propre expertise, à contribuer à la relance du marché du travail, et cela me donne beaucoup d'espoir. » La complexité de notre marché du travail fait qu'il n'est pas toujours facile pour les individus de chercher et trouver leur chemin par eux-mêmes. Dans de nombreuses transitions, ils bénéficient d'ores et déjà aujourd'hui du soutien compétent des prestataires du marché du travail. Et ce aussi bien pour les transitions d'un emploi à un autre, que pour progresser dans un emploi ou passer de l'inactivité à l'emploi.

Mon souhait personnel est que Federgon devienne une maison placée sous l'enseigne de la collaboration et de la cocréation, une maison où tous nos membres, mais aussi tous nos stakeholders, s'inspirent mutuellement et travaillent encore davantage en synergie. Je tends la main à tous ceux qui partagent les mêmes objectifs pour qu'ensemble, nous améliorions le fonctionnement de notre marché de l'emploi et que nous mettions un maximum de personnes au travail.

Aujourd'hui, Federgon et ses membres, en tant que partenaires des pouvoirs publics, des entreprises et des candidats, sont prêts à s'engager pour que notre marché du travail puisse à nouveau tourner à plein régime ...

Ann Cattelain, CEO de Federgon



Un plan pour notre	8	6. Projectsourcir
marché du travail		7. Recruitment, S
		8. Well-being
Les secteurs de Federgon	12	9. Accompagner
		10. HR Tech
Résilience face à la crise corona	14	
À la pointe de l'actualité toujours les infos corona les plus récentes pour les membres de Federgon	15	
1. Travail intérimaire	16	Federgor
2. Titres-services	34	pour ses
3. Intérim Management	40	1. Federgon Aca
4. Learning & Development	46	2. Federgon Cor
5. Outplacement	50	3. Federgon : Co

6. Projectsourcing	60	Les organisations		
7. Recruitment, Search & Selection	66	de soutien sous les projecteurs		
8. Well-being	72	projecteurs		
9. Accompagnement de carrière	76	P&I - Prévention et Intérim	97	
10. HR Tech	80	Travi	98	
		Form TS - Fonds de formation Titres-services	99	
Federgon s'engage	82			
pour ses membres				
1. Federgon Academy	84			
2. Federgon Community	88	<b>Résumé :</b> les secteurs de Federgon	100	
3. Federgon : Conseil d'administration	92	en quelques chiffres		

#### Mettre et garder le plan marché du travail en mouvement: **P** nous avons un(des) plan(s) et nous le(s) mettons en œuvre.

Marché



fed ergon

Un plan pour les soins de santé



Un plan pour la formation tout au long de la vie

(en néerlandais)



circulaire

Un plan pour **faciliter** les transitions sur notre marché du travail





Les prestataires de services RH : moteur des transitions



Un plan pour la relance du LES 8 RECETTES DE FEDERGON POUR LA RELANCE À L'APPUI DES NÉGOCIATIONS POUR LA



FORMATION D'UN GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

1. Le travail intérimaire essentiel pour un marché du travail bien huilé - a fortiori après la crise du coronavirus

Fédération des prestataires de services RH – Federgon – Federatie van HR-dienstverleners Auenze-du Port 96c/202 - 1000 Bizzalles (TAL: 02 202 26 01) Fax: 02 202 4-0 68 (Ant. du Port 96c – 1000 Bizzalles www.federgon.b. (Federation) (Federation) (Federation) (Federation) (Federation)

marché du travail





Un plan pour un taux d'emploi à 80%



Federgon News Survey 2020

des portes

Un plan pour l'intérim : l'intérim ouvre des portes





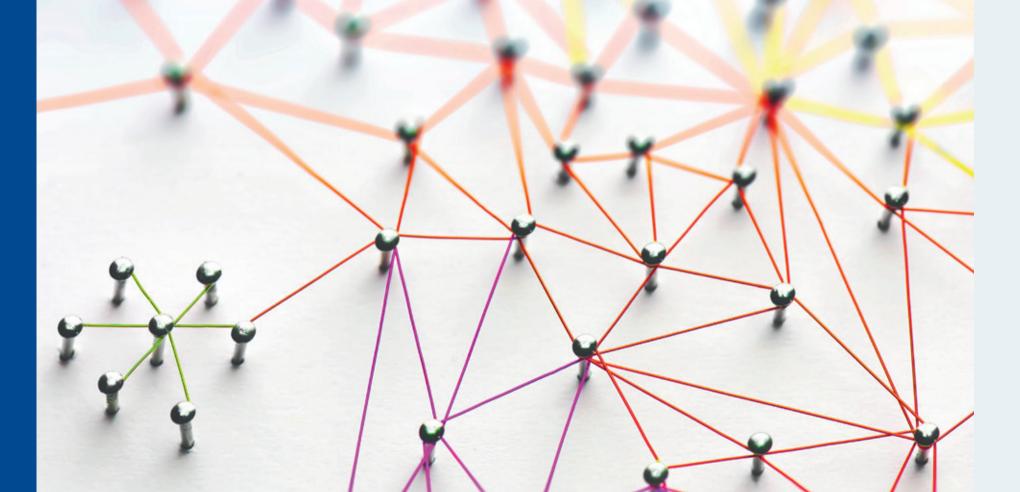
Protocole de sécurité pour le secteur des titres-services



Un plan pour **le** secteur des titresservices: rester ouvert de manière responsable dans la période la plus difficile







#### Les membres de Federgon représentent un réseau actif qui apporte une contribution importante à notre marché du travail

Chaque jour, les prestataires de services RH affiliés à Federgon s'engagent au service des demandeurs d'emploi, des travailleurs et des entreprises.

Comment le travail intérimaire et le dispositif des titres-services, mais aussi l'Intérim Management, le Projectsourcing, l'Outplacement, le Learning & Development, le Recruitment, Search & Selection, le Well-being, la HR Tech et l'accompagnement de carrière peuvent aider notre marché du travail à poursuivre sa progression, c'est ce que nous allons voir dans ce rapport annuel, qui présente les dossiers marquants et les principaux chiffres de nos différents secteurs.

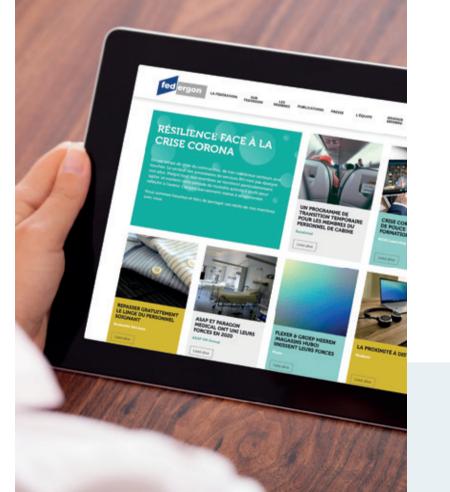
#### Résilience face à la crise corona

La crise du coronavirus a touché de très nombreux secteurs Le secteur des prestataires de services RH n'a pas été épargné non plus. Malgré tout, nos membres se sont montrés particulièrement résilients et ont également mis à profit cette période de moindre activité pour se préparer au marché du travail de demain. Certains sont même parvenus à se réinventer. Aujourd'hui, les membres de Federgon sont prêts à participer à la relance de notre marché du travail.

Nous sommes heureux de partager avec vous ces récits qui illustrent la résilience de nos membres face à la crise corona.



En savoir plus? Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/ resilience-face-a-la-crise-corona/



À la pointe de l'actualité ... toujours les infos corona les plus récentes pour les membres de Federgon



Lorsque notre pays est entré en confinement pour la première fois en mars 2020, le monde s'est soudain arrêté. Cette situation était totalement inédite, et nous ne pouvions pas nous appuyer sur des expériences précédentes. Chez Federgon, tout le monde était sur le pont pour conseiller les membres de manière optimale et pour les aider à traverser cette période difficile. Federgon a mis un point d'honneur à informer les membres au mieux, après chaque comité de concertation ou après chaque modification des mesures, sur les toutes dernières évolutions de la législation et des positions adoptées.

Sur l'extranet de Federgon, les membres pouvaient consulter, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, un Q&R détaillé présentant un récapitulatif des principales mesures de soutien prévues pour les entreprises, avec une déclinaison pour les différents secteurs de Federgon. Toute l'équipe de Federgon était toujours prête à aider et à conseiller nos entreprises.

#### Travail intérimaire

Le secteur de l'intérim a fait preuve d'une extraordinaire capacité de résilience en 2020. En mars et avril 2020, lors du premier confinement, le secteur a connu un gigantesque recul, avec une perte de près de la moitié de son volume d'activité. Le secteur s'est ensuite redressé progressivement au fil des mois, pour clôturer l'année 2020 avec au total un recul de -15,2%.



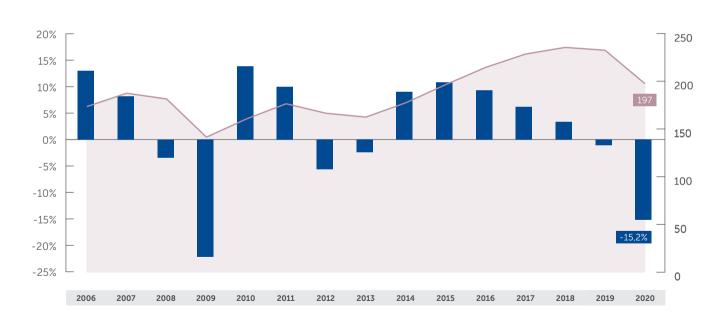
« Au cours de la crise corona, le travail intérimaire a montré sa valeur ajoutée. Le secteur a répondu présent à l'heure où les secteurs essentiels avaient besoin de renforts en personnel. »



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

Taux de croissance sur base annuelle (échelle de gauche)

Nombre d'heures d'intérim prestées (en millions) (échelle de droite)



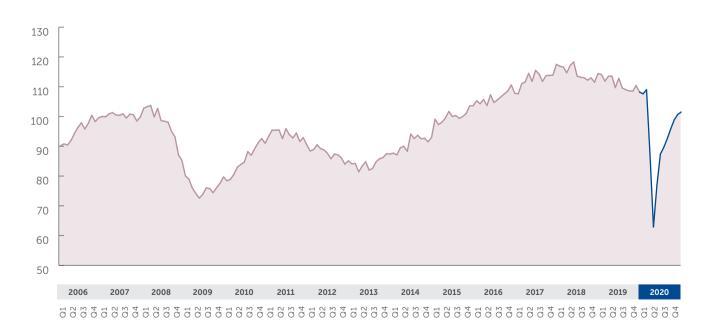
#### PIB et travail intérimaire





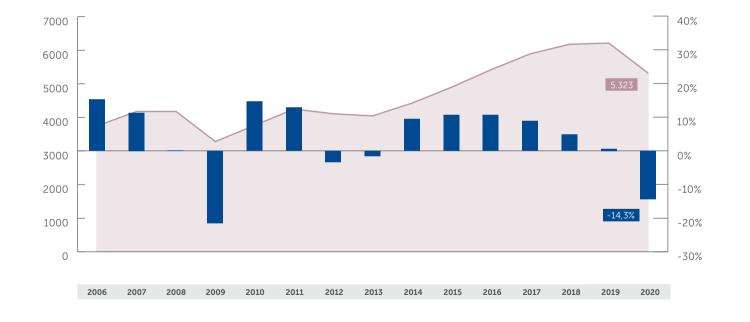
#### **Indice Federgon**

Cet indice rend compte du niveau de l'activité au cours du mois étudié par rapport au mois de janvier 2007 (base 100), en chiffres désaisonnalisés.



#### Chiffre d'affaires de l'intérim





#### Nationalité des intérimaires

73,52%	Belgique	2,25%	Asie
6,89%	Pays voisins	3,54%	Inconnu
5,21%	Autres UE	0,53%	Amérique latine
3,22%	Europe du Sud	0,23%	Autres UE-15
2,38%	Maghreb	0,05%	États-Unis et Canada
2,12%	Afrique (sans le Maghreb)	0,03%	Océanie

La part de non-Belges au sein de l'intérim augmente de 17,4% en 2011 à 26,48% en 2020.

#### Nombre d'agences et de travailleurs fixes





7.787

Travailleurs fixes

#### Part des segments

**Agences** 

Ouvriers





44,6%

**Employés** 

#### Part du volume de travail intérimaire presté par sexe





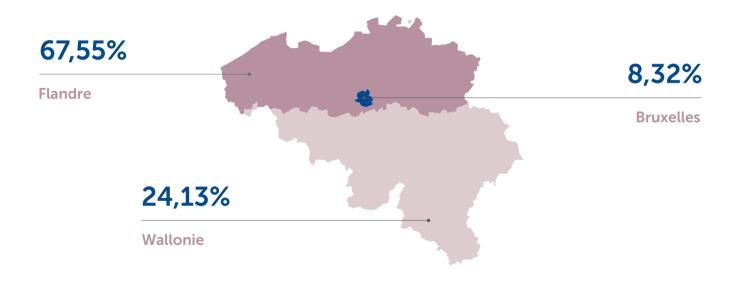


Femme

23

# ES SECTEURS / TRAVAIL INTÉRIMAIRE

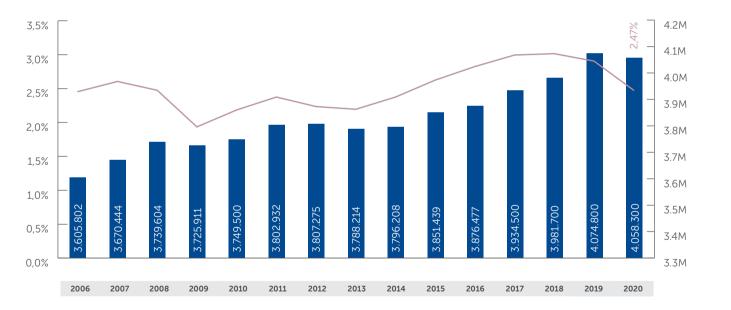
#### Ventilation régionale des heures prestées



#### Taux de pénétration de l'intérim

Le taux de pénétration rend compte de la part du travail intérimaire dans l'emploi salarié.

- Taux de pénétration de l'intérim (échelle de gauche)
- Emploi salarié sans l'intérim (échelle de droite)



#### L'intérim pour accompagner les personnes en chômage temporaire vers une autre opportunité

La Belgique compte aujourd'hui de nombreuses personnes en chômage temporaire de longue durée. Au niveau politique, l'ambition est à juste titre d'accompagner ces personnes temporairement vers d'autres opportunités d'emploi. Les chômeurs temporaires peuvent, s'ils le souhaitent, travailler pour un autre employeur

«En collaborant avec des entreprises d'intérim, les employeurs sont déchargés sur le plan des tâches administratives et de la responsabilité. En outre, ils peuvent réagir de manière très rapide. »

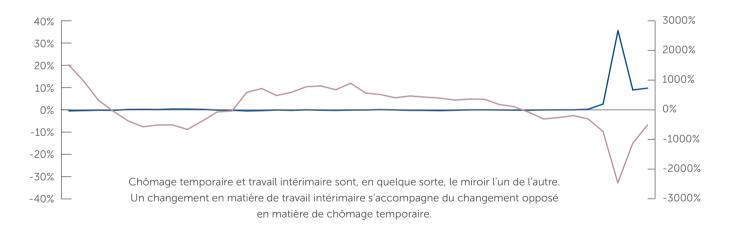


#### Exemples sur le terrain :

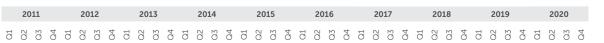
- Un projet d'AVIATO en collaboration avec TRAVI (Fonds de formation pour les intérimaires) et guelques partenaires du monde de l'intérim pour aider des chômeurs temporaires du secteur aérien à trouver un emploi temporaire.
- Decathlon a prêté du personnel à Colruyt. Ce projet a été mené à bien avec l'aide d'un partenaire intérim (Randstad).
- Sharejobs est un projet de partage des talents développé entre autres à l'initiative d'Accent. Sharejobs offre à des travailleurs qui n'ont pas de perspectives à court (ou long) terme, un emploi temporaire dans des entreprises qui ont justement besoin de renforts en personnel.

#### Chômage temporaire et travail intérimaire

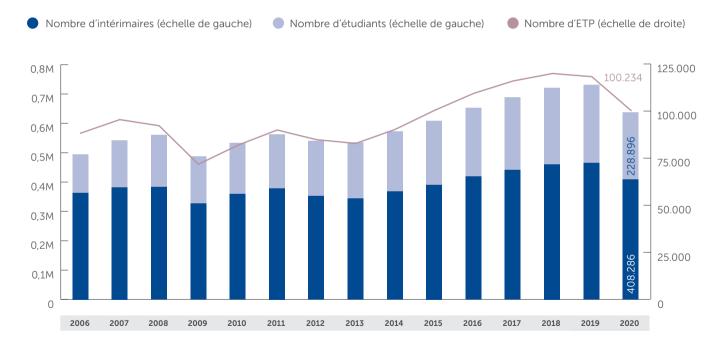
- Volume de travail intérimaire (croissance sur base annuelle échelle de gauche)
- Chômage temporaire (croissance à un an d'écart sur la base d'unités budgétaires échelle de droite)



27

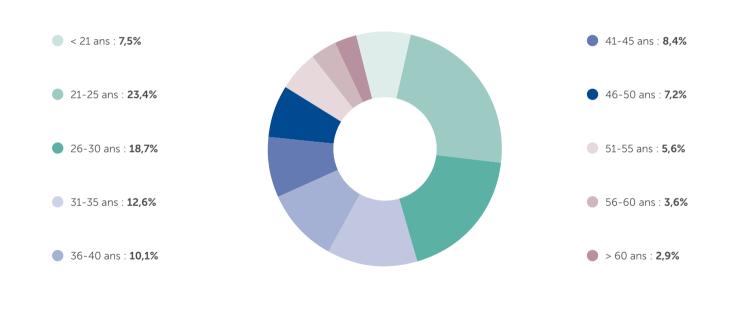


### Évolution du nombre d'intérimaires et d'équivalents temps plein (ETP)

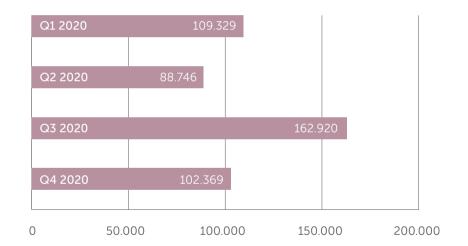


#### Répartition par âge des intérimaires

\* Sauf étudiants



Nombre d'étudiants jobistes uniques via l'intérim par trimestre.





39,97%\*

des étudiants jobistes en Belgique ont travaillé comme intérimaires en 2020.



Selon les chiffres de Federgon, on dénombrait au troisième trimestre de l'an dernier en Belgique 162.920 étudiants jobistes au travail, soit environ 17,15% de moins que pendant la même période de 2019. Sur l'ensemble de l'année 2020, ils étaient 228,896 contre 267,605 en 2019. Pour le troisième trimestre de cette année. Federgon prévoit qu'il y aura à nouveau presque autant d'étudiants jobistes au travail qu'au cours de la même période de 2019.

L'activité dans le segment des étudiants affichait un recul d'environ 10% en 2020 par rapport à 2019. Au cours des mois de vacances, au troisième trimestre, l'activité se situait à -13,6% par rapport au troisième trimestre 2019.



<sup>\*</sup>Moyenne pondérée sur la base des Q1, Q2 et Q3 2020.

#### Les trajets de transition : un concept novateur pour éviter le chômage

La crise va toucher beaucoup de gens, en particulier ceux qui ont une position vulnérable sur le marché du travail. Quand les mesures de soutien seront progressivement supprimées, cela affectera aussi un grand nombre de personnes. Malgré ce contexte difficile, il est important de maintenir un maximum de personnes au travail. Federgon et ses membres sont les partenaires qui peuvent aider les entreprises à trouver des solutions pour les collaborateurs qui doivent rechercher un nouveau défi professionnel. L'objectif est d'éviter au maximum

«Un trajet de transition est un excellent exemple de la façon dont ces phases peuvent être gérées pour empêcher que les gens ne se retrouvent au chômage. » le chômage structurel. Le concept des trajets de transition offre une solution claire et innovante dans ce contexte : la combinaison d'un accompagnement et d'une formation intensifs et d'un contrat de transition par le biais d'une entreprise d'intérim.

Les trajets de transition sont quasiment le seul moyen juridiquement correct de promouvoir la mobilité sur le marché du travail. Compte tenu de l'expertise particulière qui est requise pour les transitions « work-to-work », il est important de recourir à l'instrument du travail intérimaire pour un résultat optimal. C'est justement dans les phases qui précèdent ou suivent immédiatement le licenciement qu'il faut intervenir de manière proactive pour éviter que la personne ne se retrouve au chômage.



## WorkID: une initiative sectorielle qui prend forme petit à petit

Le projet 'une WorkID pour chaque intérimaire' a été mis sur les rails en 2020 et prend forme petit à petit. Une WorkID est un passeport emploi numérique grâce auguel un candidat peut mettre à disposition un certain nombre de données qui sont importantes pour une occupation par le biais de l'intérim. Chaque bureau d'intérim où le candidat se présente peut ensuite, moyennant le consentement de celui-ci, consulter ses données. Cela offre beaucoup d'avantages tels que la réduction des formalités administratives et la facilité pour l'intérimaire, qui ne doit plus à chaque fois communiquer les mêmes données. Bien entendu, le candidat/intérimaire reste en tout temps pleinement propriétaire de ses données et il décide lui-même qui peut consulter ces données et à quel moment. Bien entendu, le RGPD est scrupuleusement respecté dans ce dossier, et la protection de la vie privée de toutes les parties concernées est garantie.

#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans l'intérim portent-ils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Rika Coppens**, CEO de House of HR et présidente de la commission Intérim chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/ la-federation/interim

#### Titres-services

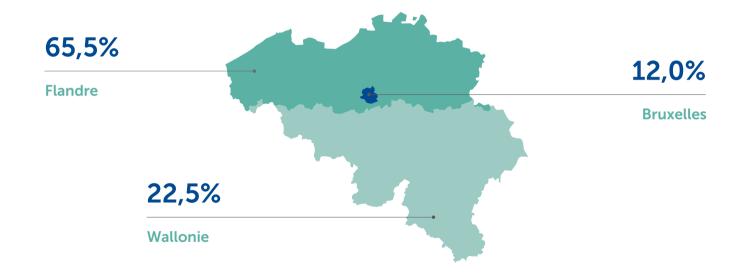
En raison de la crise du Covid-19, de nombreuses entreprises titres-services ont été contraintes de mettre leurs activités à l'arrêt au printemps 2020. Lors du premier confinement, au deuxième trimestre 2020, l'activité du secteur a chuté de -60%. Le redressement à partir du troisième trimestre a été remarquable. De nombreuses familles et aides-ménagères ne sont pas parties en vacances, et cela a favorisé un important mouvement de rattrapage. L'impact du confinement au quatrième trimestre a été moins marqué. Au total, le secteur affiche un recul de -18% sur l'ensemble de l'année.



« Garantir l'emploi de plus de 140.000 aides-ménagères et l'avenir du secteur des titres-services, tel a toujours été l'engagement de Federgon. »



#### Ventilation régionale de l'activité (ensemble du marché)



#### La sécurité des aidesménagères et des clients est prioritaire

L'impact financier de la crise corona pour le secteur des titres-services est énorme. À l'heure où le secteur se trouve déjà en zone de turbulences, il est essentiel que les entreprises titres-services puissent passer le cap de cette période difficile et qu'elles aient la perspective d'un modèle durable pour l'avenir. Des contacts étroits avec les cabinets et départements ont mené à des mesures strictes de sécurité et d'hygiène pour permettre au secteur de surmonter cette période si particulière. Depuis le début de la crise corona, Federgon entretient un dialogue permanent avec les autorités pour prendre les mesures permettant aux aides-ménagères de continuer à accomplir leur travail en toute sécurité.

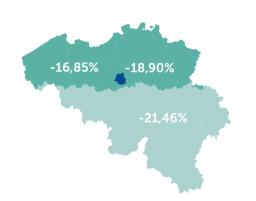


« Notre plus grande préoccupation a toujours été de faire en sorte que cette période difficile puisse être surmontée. »

## ES SECTEURS / TITRES-SERVICES

#### Évolution (ensemble du marché)

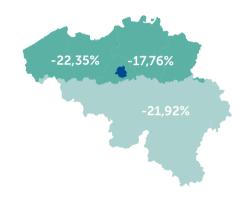
Titres-services remboursés



Belgique : **-18,18%** 

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
2019	136.113.294	87.728.038	16.474.625	31.910.631
2020	111 772 227	72.047.550	17 760 747	25.067.017

Titres-services achetés par les utilisateurs



Belgique : **-21,71%** 

	Belgique	Flandre	Bruxelles	Wallonie
2019	141.833.058	92.887.347	16.604.324	32.341.387
2020	111 076 050	72 120 150	17 655 420	25 257 770

## Un guide sectoriel pour garantir la sécurité sur le lieu de travail. Une initiative de la CSC, de la CGSLB et des employeurs

À la mi-mars 2020, la Belgique a été touchée par le coronavirus. Certaines entreprises du secteur ont fermé leurs portes, d'autres ont poursuivi leurs activités pour (une partie de) leurs clients. Le secteur des titres-services n'a jamais fait l'objet d'une mesure de fermeture obligatoire, contrairement à l'horeca par exemple. La décision de poursuivre ou non les activités était/est une décision individuelle de chaque entreprise. Veiller à la sécurité des aides-ménagères et des clients est une préoccupation commune des partenaires sociaux. Un guide sectoriel fournit aux entreprises titres-services des directives pour pouvoir exercer leurs activités en toute sécurité. Ce guide peut servir de fil conducteur et de source d'inspiration pour les entreprises. La majorité des partenaires sociaux de la CP 322.01 souscrit à ces recommandations.

#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans les titres-services portent-ils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Erika Dejaegher**, Directeur chez Tempo-Team et présidente de la commission Services aux particuliers chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/ la-federation/titres-services

#### Intérim Management

Le secteur de l'Intérim Management a connu un assez bon début d'année et un recul modéré pendant le premier confinement. L'impact du deuxième confinement a été plus marqué, avec un recul de -15%. Sur l'ensemble de l'année 2020, l'activité affiche une baisse de -7,6%.

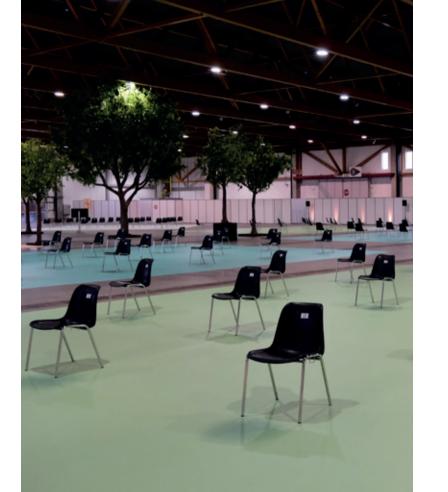


« De nombreuses organisations doivent rechercher des réponses, inventer une autre manière d'aborder les problèmes et un nouveau style de management. »



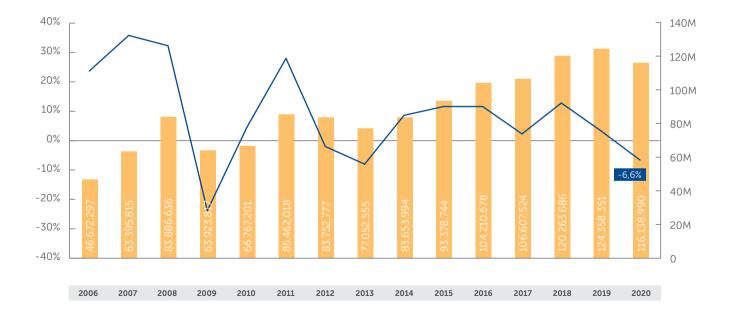
#### Une demande accrue d'experts dans le secteur des soins de santé

Au cours de la première vague, alors que la situation dans les maisons de repos menaçait de déraper, mais aussi dans le cadre du déploiement des centres de vaccination, nous avons observé un accroissement de la demande d'experts externes, de la part tant du secteur de la santé que du secteur public. Cette situation est unique. Dans de nombreuses organisations, c'est la première fois que la direction générale est confrontée à une situation de crise de ce type. Elles doivent rechercher des réponses, inventer une autre manière d'aborder les problèmes et un nouveau style de management, mais elles n'ont pas toujours en interne l'expertise nécessaire pour ce faire. Dans ce contexte, des Intérim Managers externes, qui interviennent sur une base temporaire, peuvent véritablement faire la différence. Les providers en Intérim Management gèrent un vaste réseau d'Intérim Managers expérimentés et sont particulièrement bien placés pour mettre en relation les nombreux demandeurs avec l'offre d'expertise adéquate.



#### Chiffre d'affaires de l'Intérim Management

- Chiffre d'affaires Intérim Management (en millions d'euros) (échelle de droite)
- Évolution chiffre d'affaires Intérim Management (Y/Y-1) (échelle de gauche)



#### Ventilation des missions selon le type de fonction



4,47%

General Management



8,64%

5,42%

Sales & Marketing



11,22%

HR Management



& Legal

Logistics & Production

Finance, Administration

60,87%



4,05%

ICT



Other

5,32%



#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans l'Intérim Management portentils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet Veerle Vastmans. Partner Flexible Resources chez BDO et présidente de la commission Intérim Management chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/lafederation/interim-management

#### Learning & Development

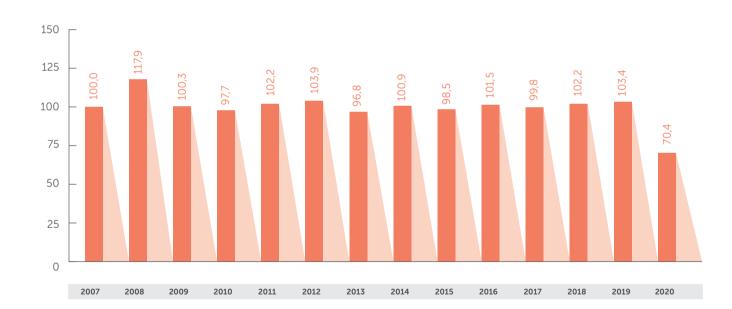
Dans le secteur du Learning & Development, l'impact du premier confinement sur l'activité a été immédiat et très marqué avec une contraction de -62%. Cependant, les activités se sont redressées progressivement. Les sociétés de formation sont passées très rapidement des formules classiques en présentiel à des alternatives numériques. Les effets du deuxième confinement en octobre ont donc été nettement plus modérés. Sur une base annuelle, l'activité affiche un repli de -32%.



« Le secteur du Learning & Development s'est converti très rapidement au Digital Learning. »



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



#### Le marché de la formation privé





#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans le Learning & Development portentils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail? Écoutons à ce sujet Michel Demonceau, Managing Director d'Accent Languages et président de la commission Learning & Development chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/lafederation/learning-development

#### Outplacement

En dépit de la crise corona, les chiffres du secteur de l'outplacement ne montrent pas encore de croissance spectaculaire. L'année 2020 a connu relativement peu de licenciements individuels et collectifs. Si nous observons plus dans le détail, nous constatons que le nombre d'accompagnements a augmenté de 20%. Étant donné que les entreprises ont pu massivement faire appel au chômage temporaire, une véritable augmentation n'est attendue que pour 2021.



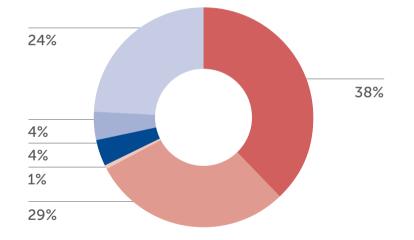
« Grâce à l'outplacement, les gens qui, à un moment difficile de leur carrière, sont à la recherche d'un nouveau défi, trouvent l'accompagnement dont ils ont besoin. »



## ES SECTELIBS / OLITPI ACEMENT

#### Accompagnements selon le type d'outplacement

- Individuel Régime général
- Individuel Régime particulier (cct 82bis)
- Individuel Cct 51
- Individuel < 1 an [pas de cct, dérogation sectorielle nettoyage, accompagnement volontaire sur base du programme de la cct 82bis, ...]
- Individuel Force majeure médicale
- Collectif Après restructuration



À Bruxelles, chacun a droit à 12 mois d'accompagnement professionnel intensif en cas de licenciement consécutif à une faillite



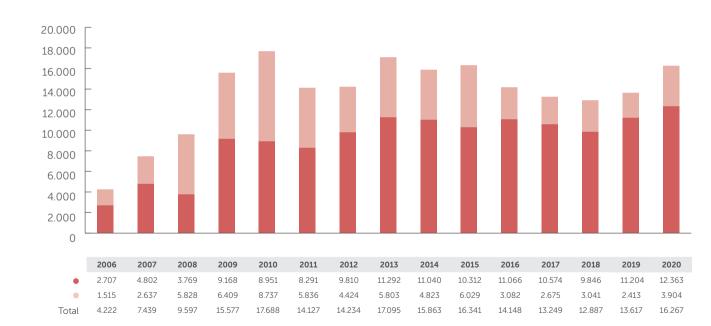
Les travailleurs qui subissent un licenciement et perdent leur emploi ont tout intérêt à se remettre en selle le plus rapidement possible. C'était pour Federgon le premier présupposé, le second étant que chaque travailleur licencié à la suite d'une faillite doit avoir droit à une même forme d'accompagnement pour trouver un autre emploi. Sous l'impulsion de Federgon, cela a donné lieu à Bruxelles au projet Rebond.brussels. Rebond.brussels propose à chaque travailleur licencié par une entreprise déclarée en faillite de participer gratuitement à un accompagnement intensif d'une durée de 12 mois maximum. Cet accompagnement est entièrement personnalisé et ciblé sur la recherche d'un nouvel emploi.

Pour Federgon, cette initiative est un pas important dans la bonne direction. Le secteur de l'outplacement dispose de l'expertise adéquate pour accompagner les gens d'une manière efficace vers un nouvel emploi. Cet accompagnement est très important, et c'est donc une très bonne chose pour le secteur que l'on ait opté pour un outplacement complet et non pour une version 'light'. Le projet est coordonné et financé par Actiris.

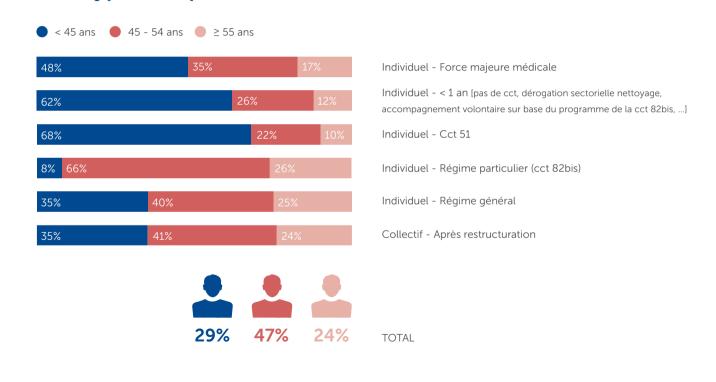
## ES SECTEURS / OUTPLACEMENT

#### Évolution des accompagnements commencés

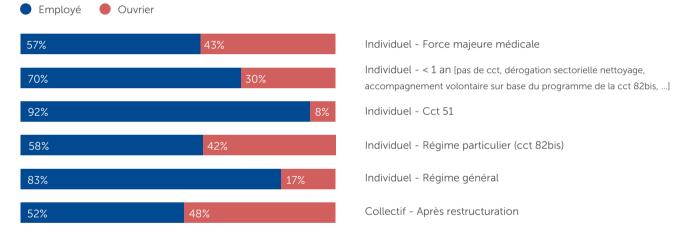
Outplacement après licenciement individuel
 Outplacement après licenciement collectif



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



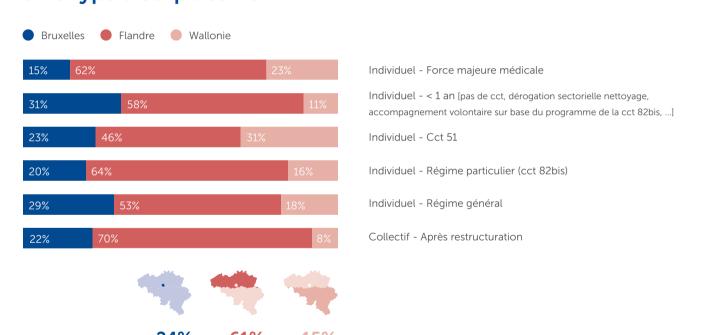
### Candidats en outplacement selon la catégorie et le type d'outplacement

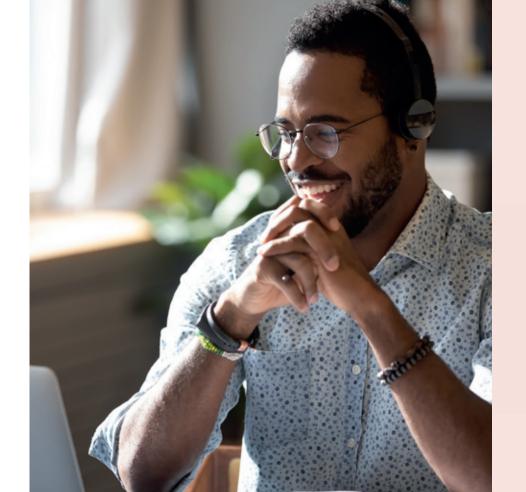




TOT

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





#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans l'outplacement portent-ils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuerat-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Jens Van Mol**, Managing Skill Builder chez SBS Skill BuilderS et membre du Conseil de direction de la commission Outplacement chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/ la-federation/outplacement

#### Projectsourcing

En 2020, le secteur du Projectsourcing a connu un assez bon départ. Ensuite, dans le contexte du confinement, le secteur a enregistré aux deuxième et troisième trimestres une contraction de l'activité de plus de 15%. Sur une base annuelle, le recul tourne autour de 10%.



« Une expertise sur mesure pour des projets spécifiques.»



## ES SECTEURS / PROJECTSOURCING

#### Ventilation des activités de Projectsourcing

34,6%

Engineering

7,5%

Finance

23,7%

ICT



16,7%

Office



4.4%

Medical



1%

Autre

### 2

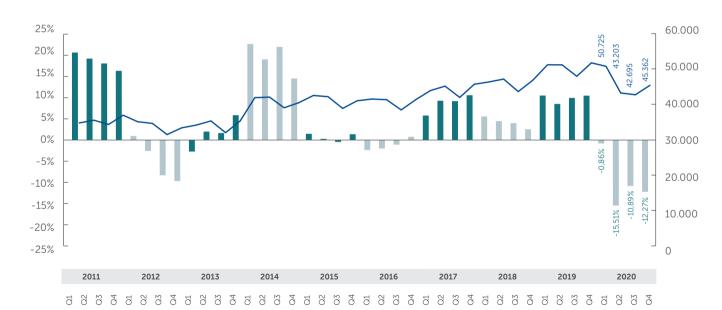
#### **Indice Projectsourcing**

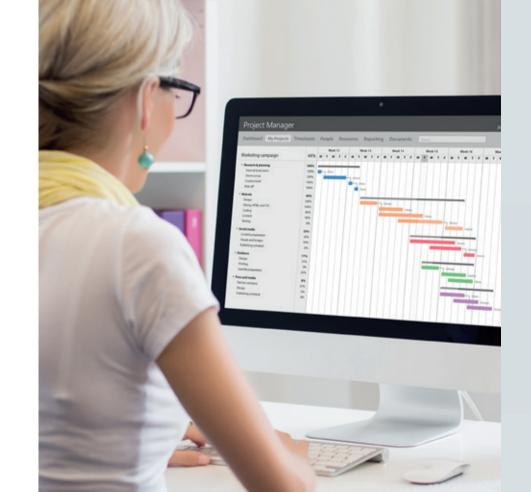
Cet indice rend compte du niveau de l'activité au cours du mois étudié par rapport à l'activité au mois de janvier 2009 (base 100), et ce sur la base d'une moyenne mobile sur 4 mois.



#### Évolution de l'activité Projectsourcing selon le volume

- Croissance activité sur base annuelle des moyennes journalières (échelle de gauche)
- Nombre d'heures Projectsourcing prestées par jour (échelle de droite)





#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans le Projectsourcing portent-ils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Kristoff Temmerman**, Director Transition & Support Activities chez TriFinance et président de la commission Projectsourcing chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/ la-federation/projectsourcing

## Recruitment, Search & Selection

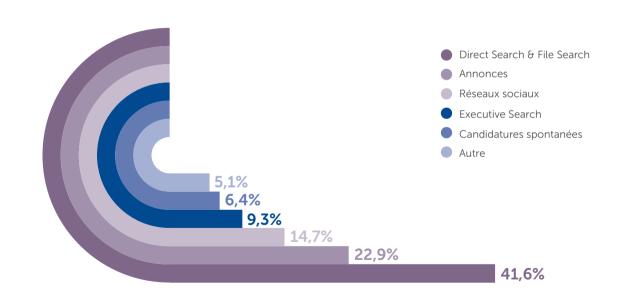
Le secteur du Recruitment, Search & Selection (RSS) avait bien entamé l'année 2020. Mais, la crise du coronavirus a eu un très gros impact sur les activités RSS. Le premier confinement a entraîné les chiffres dans le rouge avec -45%. L'activité a connu ensuite une reprise très timide ; les entreprises ont gardé une attitude prudente et ont reporté les nouveaux engagements. Sur l'ensemble de l'année, le secteur du Recruitment, Search & Selection s'inscrit en repli à -25%.



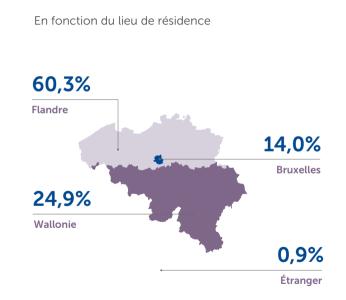
« Les entreprises peuvent s'adresser à un cabinet de Recruitment, Search & Selection pour bénéficier d'un service complet quand elles ont besoin de recruter, rechercher et sélectionner du personnel. »

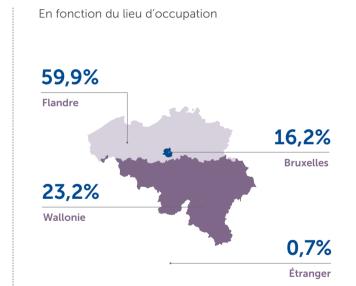


#### Ventilation des candidats placés en fonction du canal utilisé



#### Ventilation régionale des candidats placés





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



<sup>\*</sup>Le chiffre d'affaires 'chèques-carrière' (secteur RSS) est incorporé depuis 2013 dans les chiffres du coaching.



#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans le Recruitment, Search & Selection portentils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet Patrick Van Lijsebetten, Administrateur délégué et CEO du groupe Rialto Recruitment SA et président de la commission Recruitment, Search & Selection chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/la-federation/ recruitment-search-selection

## Well-being

Plus d'un demi-million de malades de longue durée et une hausse rapide du nombre de cas de burn-out. Le constat est alarmant, et nous ne pouvons plus fermer les yeux devant ces chiffres. C'est pourquoi il est important d'agir dès maintenant. Primo, en œuvrant à la réintégration des personnes concernées. Nous voulons aider toutes les personnes qui peuvent travailler à reprendre pied sur le marché du travail. Secundo, mieux vaut prévenir que guérir. En misant encore davantage sur la prévention, nous voulons faire en sorte que les gens bénéficient de l'accompagnement et du soutien appropriés.



« Nous devons avoir le courage d'inscrire le bien-être au travail parmi les priorités à notre agenda. Tant les décideurs politiques que les entreprises doivent oser s'attaquer à la question du bien-être au travail et investir dans ce domaine.»



# S SECTEURS / WELL-BEING

## The Road to Well-being. Le trajet de formation

L'objectif de ce trajet de formation est de permettre aux participants d'implémenter le bien-être au travail au sein de leur organisation et de puiser de l'inspiration pour développer une politique corporate en la matière.

Avec cette formation, les participants qui ont déjà pris des mesures pour mettre en œuvre le bien-être au travail dans leur organisation peuvent approfondir leurs connaissances et élargir leur vision en la matière. Ainsi, ils pourront déployer une politique de well-being de manière encore plus ciblée et plus durable chez leurs clients ou dans leur propre organisation.



Pour en savoir plus, surfez sur federgon.be/academy/the-road-to-well-being



## The Road to Well-being. Un débat sur l'importance du Well-being avec lancement du trajet de formation

Des collaborateurs heureux et en bonne santé sont pour votre entreprise la meilleure garantie de pouvoir surmonter cette période difficile et d'être là demain! Regardez le débat sur le bien-être au travail avec Kris De Meester, Lieven Annemans, 361°, Ann Cattelain et Daniëlle Vanwesenbeeck (en néerlandais uniquement).

Les membres de Federgon ont les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires pour réintégrer et garder un maximum de personnes sur le marché du travail.



Pour en savoir plus, surfez sur federgon.be/the-road-to-wellbeing-kick-off-debat

### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans le Well-being portent-ils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Isabelle Hoebrechts**, Managing Director de 361°works, membre fondateur de la plateforme Well-being et membre du Conseil d'administration de Federgon.



Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/la-federation/

## Accompagnement de carrière

La crise corona n'a pas non plus épargné les entreprises actives dans l'accompagnement de carrière. Cette activité, qui se déroule dans une large mesure en 'face to face', a reculé de -32%.

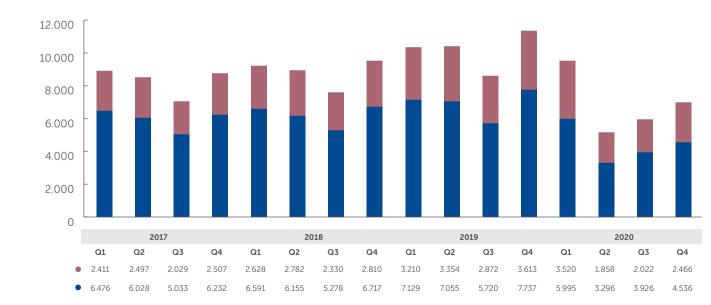


« Un soutien professionnel pour amener les gens à réfléchir sur leur carrière. »



#### Chèques-carrière (en Flandre)

- Nombre d'accompagnements de carrière commencés paquet 1
- Nombre d'accompagnements de carrière commencés paquet 2



## Le label de qualité Accompagnement de carrière de Federgon lié au décret flamand Qualité

Depuis le 2 septembre 2019, les prestataires en accompagnement de carrière en Flandre doivent satisfaire à un certain nombre de critères de qualité. Depuis le 3 juillet 2020, les membres de Federgon qui ont obtenu le label de qualité Accompagnement de carrière de Federgon répondent automatiquement aux nouvelles dispositions du décret flamand Qualité. Cela constitue directement un ticket d'entrée pour introduire une demande d'obtention ou de prolongation du mandat Accompagnement de carrière auprès du VDAB.



#### La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans l'accompagnement de carrière portentils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Patrick Meirlaen**, CEO de The Future Alliance et membre fondateur de la plateforme Accompagnement de carrière chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/la-federation/ accompagnement-de-carriere

## HR Tech

La valeur ajoutée de nos entreprises HR Tech, qui sont souvent encore des startups, consiste à faciliter les processus RH en recourant aux outils numériques là où c'est nécessaire. Chez Federgon, les membres 'traditionnels' et les membres HR Tech se rencontrent dans l'objectif de s'inspirer mutuellement et d'apprendre les uns des autres. Cela montre aussi que notre secteur joue résolument la carte de l'innovation.



## La parole à ...

Quel regard les membres de Federgon actifs dans la HR Tech portent-ils sur l'année 2020 et comment le secteur contribuera-t-il à la relance de notre marché du travail ? Écoutons à ce sujet **Mikaël Wornoo**, fondateur de Techwolf et membre de la plateforme HR Tech chez Federgon.





Scannez le code QR ou surfez sur federgon.be/fr/la-federation/ hr-tech



Federgon s'engage pour ses membres





## 2020 : un très bon cru pour la Federgon Academy

En 2020, ce sont au total **4.619** participants qui sont venus chercher de l'inspiration auprès de la Federgon Academy.

En raison de la crise corona, la Federgon Academy a dû s'adapter à une situation à laquelle personne n'était préparé, mais cela a favorisé **plusieurs changements positifs.** 

- 1) D'une formule **d'examens** en présentiel à des examens à distance, sur une **plateforme en ligne**.
- 2) Une offre élargie de **webinaires** gratuits pour les membres de Federgon sur divers thèmes d'actualité: mesures corona, perspectives économiques pour les secteurs de Federgon, bien-être au travail, diriger une équipe à distance, etc.

Par le biais de **webinaires 'Member2Member'**, les membres de Federgon ont l'opportunité de partager leurs connaissances et leur expertise avec d'autres membres de Federgon.

- En 2020, la Federgon Academy a organisé au total 28 webinaires (contre 6 en 2019) pour un nombre record de 2.021 participants.
- 3) Les formations en présentiel ont été, pour une grande part, converties en modules d'e-learning; c'est le cas de la formation de base Intérim, de la formation de base Services aux particuliers, et récemment de la formation Outplacement. Cette formule d'e-learning est très bien accueillie par nos participants.
- 4) Introduction d'attestations numériques. Les attestations numériques remplacent les attestations papier. Elles sont certifiées et présentent divers avantages : réduction des frais (papier, impression et affranchissement), délivrance plus rapide, moins d'erreurs, pas de pertes.



## Les nouveautés dans le programme de la Federgon Academy :

- La formation 'Talent Scouting', qui vise à optimiser les compétences en matière de sourcing.
- La formation 'Lead Assessor', qui permet d'apprendre à réaliser des assessments fiables et de qualité.
- Un nouveau trajet de formation sur le bien-être au travail : 'The Road to Well-Being'. L'objectif de ce trajet de formation (uniquement disponible en néerlandais pour l'instant) est de permettre aux participants de mettre en œuvre le bien-être au travail au sein de leur organisation et de leur donner de l'inspiration pour développer une politique en la matière.



## Pleins feux sur un nouveau projet : collaboration avec la haute école VIVES (Courtrai)

Federgon collabore avec la haute école VIVES dans le cadre d'un projet de co-création autour d'un programme de formation en entreprise qui débouchera sur un graduat en support RH. Ce graduat sera développé avec différents partenaires, Federgon étant le partenaire principal. Federgon assure un rôle de conseil dans l'élaboration du programme d'études et contribue activement à la communication et au recrutement pour ce projet. Cette formation s'adresse aux professionnels occupant une fonction de support dans les RH et leur permettra d'obtenir un diplôme supérieur en support RH, en combinaison avec leur emploi. La formation débutera en septembre 2021.



**Pour en savoir plus, surfez sur** vives.be/nl/ handelswetenschappen-en-bedrijfskunde/hrsupport-via-incompany-traject



## Un dialogue avec les ministres régionaux de l'Emploi

5 mars 2020, Event Lounge à Schaerbeek.

L'événement 'Federgon en discussion avec les ministres régionaux de l'Emploi' a eu lieu le jeudi 5 mars 2020, à la veille du premier confinement. C'était pour beaucoup d'entre nous le dernier grand événement en live, avec une réception conviviale.























Nico Reeskens, The Adecco Group Belgium Président

Herman Nijns, Randstad Group

Président sortant

Katty Scheerlinck, USG

Présidente de la commission régionale Flandre

Christophe Petit, SD Worx

Président de la commission régionale Bruxelles

Henri Lemaître, LEM Intérim

Président de la commission régionale Wallonie

Rika Coppens, The House of HR

Présidente de la commission sectorielle Intérim

Patrick Van Lijsebetten, Rialto Executive Search Président de la commission sectorielle Recruitment,

Search & Selection

Kristoff Temmerman, TriFinance Belgium

Président de la commission sectorielle Projectsourcing

Michel Demonceau, Accent Languages

Président de la commission sectorielle Learning & Development

Veerle Vastmans, BDO Advisory

Présidente de la commission sectorielle Intérim Management

Cédric Laloux, Servihome - Domestic Services

Vice-président de la commission sectorielle Services aux particuliers

Jens Van Mol. SBS Skill BuilderS

Membre du Conseil de direction de la commission sectorielle Outplacement

Isabelle Hoebrechts, 361°: Creating Happy Employees

Philippe Lacroix, ManpowerGroup Belgium

Stéphanie Leclère, S. Leclère & Consultants

Jan Verbeke, Synergie Belgium



Les organisations de soutien sous les projecteurs





#### P&I

Une méconnaissance du lieu de travail ainsi que des équipements de protection et des consignes de sécurité qui sont en usage dans l'entreprise sont des facteurs qui peuvent considérablement accroître le risque d'accident du travail. Pour cette raison, chaque employeur a l'obligation d'organiser un accueil pour les nouveaux engagés. Les intérimaires ne font pas exception à la règle. L'utilisateur doit donner aux intérimaires les informations, instructions et formations dont ils ont besoin pour pouvoir travailler en toute sécurité, et ce quelle que soit la nature ou la durée de leur mission.

Étant donné que certains utilisateurs, et même certains intérimaires, ne sont pas conscients de cette obligation, P&I a lancé en 2020 une campagne intitulée « Bienvenue dans votre nouveau job ». L'objectif de cette campagne est de rappeler à toutes les parties concernées l'importance de cette approche pour prévenir les accidents du travail.

La campagne « Bienvenue dans votre nouveau job » s'adresse aux bureaux d'intérim, aux utilisateurs et aux travailleurs intérimaires. P&I a conçu une série de supports à l'appui de cette campagne en vue d'informer, de sensibiliser et de renforcer la pratique de l'accueil des intérimaires : une affiche, des checklists et un carnet de notes avec de nombreux conseils santé et sécurité, ainsi que la publication d'articles dans la presse.

Le message est clair : le bon démarrage d'une nouvelle mission commence par de bonnes informations. C'est une garantie de sécurité, mais aussi d'efficacité.



En savoir plus?
Scannez le code QR ou surfez sur p-i.be/fr

#### Travi

Le Fonds de formation pour les intérimaires a reçu un nouveau nom au printemps 2020 et s'appelle désormais Travi. Travi assure la formation des (candidats-)intérimaires et offre une large gamme de formations en divers endroits à travers le pays. Avec son nouveau nom et son nouveau slogan 'Train temps, gain impact', Travi entend souligner l'importance de la formation continue pour le secteur de l'intérim.

Travi soutient les entreprises de travail intérimaire afin qu'elles puissent proposer aux intérimaires ou aux candidats des formations adaptées. Depuis 2006, le fonds de formation pour les intérimaires propose, à l'instigation des partenaires sociaux du secteur de l'intérim, un large éventail d'initiatives de formation et d'actions de sensibilisation. Travi élimine les obstacles pour les personnes qui souhaitent travailler comme intérimaire, encourage les jeunes à trouver un emploi dans le secteur de l'intérim et stimule également la diversité dans le secteur.

Et ce travail porte ses fruits. Chaque année, Travi forme entre 5.000 et 7.000 personnes, ce qui représente 100.000 à 150.000 heures de formation. Travi offre une large gamme de formations

de courte durée qui sont organisées régulièrement, mais peut également créer une offre sur mesure pour ses partenaires. Pour ce faire, il travaille en étroite collaboration avec le secteur du travail intérimaire et touche plus de 1.000 agences d'intérim sur les 1.500 qui sont présentes dans le pays. La plupart des apprenants sont des demandeurs d'emploi. En moyenne, 86% d'entre eux trouvent un emploi dans les deux mois qui suivent la formation.

Dans le contexte de la crise corona, Travi a embrayé très rapidement vers le digital. Lors du premier confinement, les événements ont été organisés intégralement en ligne, et de même pour les formations chaque fois que c'était possible. Travi a réussi à passer rapidement du tout en présentiel à des formes plus hybrides d'événements et de formations. Le groupe cible de Travi n'est pas toujours facile à atteindre via des outils numériques, et il n'a pas toujours été possible d'organiser certaines formations à distance. Dès que cela a été autorisé, Travi a donc décidé de proposer à nouveau des formations en présentiel 'corona-safe'.



En savoir plus?

Scannez le code QR

ou surfez sur travi.be/fr

#### Form TS

De la magie ? Pas vraiment... C'est le travail d'une professionnelle.

Le 14 septembre 2020, le Fonds de soutenabilité Titres-services a lancé la campagne de sensibilisation : « De la magie ? Pas vraiment... C'est le travail d'un.e professionnel.le ». C'est la deuxième grande campagne de sensibilisation qui s'adresse aux utilisateurs de titres-services et qui a pour thème central le respect pour l'aide-ménager(ère).

L'objectif est clair : valoriser les aides- ménagers(ères) et mettre en avant l'aspect humain derrière leur travail. Comme tous les travailleurs, les aides-ménagers(ères) ont reçu des formations et ils/elles effectuent leurs tâches avec soin et dévouement, selon les règles imposées par le secteur. Ils et elles sont aussi de vrais professionnels.

L'objectif de la campagne est de promouvoir le respect pour les aides-ménagers(ères) à l'aide de trois éléments essentiels : les tâches autorisées, les conditions de travail et la communication. La campagne inclut des spots radio avec des témoignages



d'aides-ménagères et une vidéo montrant que quand vous trouvez votre maison toute propre et bien rangée, ce n'est pas de la magie mais le travail de votre aide-ménager(ère). Les utilisateurs de titres-services sont encouragés à exprimer leur reconnaissance ou à dire simplement 'merci' à leur aide-ménager(ère).

Federgon soutient pleinement le message fort que le Fonds de soutenabilité Titres-services veut faire passer avec cette campagne.



#### En savoir plus ?

Scannez le code QR ou surfez sur tousrespectueux.be

Nambra da

## RÉSUMÉ

## Aperçu des secteurs

2020	Chiffre d'affaires	Collaborateurs fixes	Chiffres-clés	Nombre de membres
Travail intérimaire	5.323 millions € (-14,33%)	7.787	<ul> <li>197 millions d'heures prestées (-15,2%)</li> <li>606.651 intérimaires uniques</li> <li>408.286 intérimaires réguliers</li> <li>228.896 étudiants jobistes</li> </ul>	195
Learning & Development	43,2 millions € (-31,97%)	-	-	92
Outplacement	44,3 millions €° (+19,46%)	-	<ul> <li>16.267 accompagnements (+19,5%)</li> <li>Taux de placement global 58%</li> <li>76% d'accompagnements après licenciement individuel</li> <li>24% d'accompagnements après licenciement collectif</li> </ul>	78

Au 31/12/2020 - Les résultats portent exclusivement sur les activités des membres de Federgon. Pour le travail intérimaire et les services aux particuliers, en revanche, les chiffres concernent l'ensemble du secteur. Dans l'intérim, le taux de représentativité de Federgon est de 98,65%.

2020	Chiffre d'affaires	Collaborateurs fixes	Chiffres-clés	membres
Services aux particuliers	2.506 millions €°	-	• 111 millions d'heures prestées (-18,18%)	163
Intérim Management	116,1 millions € (-6,6%)	-	• En moyenne 778 missions en cours	54
Projectsourcing	690 millions € (-4,99%)	-	• 10,7 millions d'heures facturées	137
Recruitment, Search & Selection	172,8 millions € (-20,39%)	-	<ul> <li>11.362 candidats placés</li> <li>34% du chiffre d'affaires réalisé dans l'assessment, la consultance RH et le coaching</li> </ul>	267



Plus de chiffres détaillés dans notre Centre de connaissances



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

T 02 203 38 03 E info@federgon.be

