

L'intérim ouvre des
portes pour Leonard,
Myriam, Ivan, Jonas,
Catherine, Nico et Evi
et aussi pour Mohammed
Younes, Farouk, Aisha,
Pawel, Britney, Philippe,
Ramesh, Mo, Christophe
Saïd, Petra, Sara, Eric, Jo,
Sylvain, Vincent, Sanne,
Marie, Abdellali, Pieter,
Stéphanie, Fabrice, Tjerk,
Véronique, Avi, Lionel...

**Network
for work**

Federgon





PAUL VERSCHUEREN
DIRECTEUR RESEARCH & ECONOMIC
AFFAIRS CHEZ FEDERGON

693.077 INTÉRIMAIRES UNIQUES

Chers lecteurs,

En 2021, 693.077 travailleurs intérimaires uniques ont travaillé en Belgique :

- uniques, car nous avons comptabilisé exactement une fois chaque travailleur intérimaire qui a travaillé au cours de l'année 2021 ;
- uniques, car chacun de ces travailleurs intérimaires a une histoire unique et précieuse à raconter ;
- uniques, car malgré les pénuries de main-d'œuvre, il n'y a jamais eu autant de personnes au travail dans le circuit de l'intérim qu'en 2021. Et ce chiffre en dit long sur l'importance de l'intérim pour notre marché du travail.

Dans notre enquête bisannuelle, nous analysons le profil et les caractéristiques de l'emploi des travailleurs intérimaires. Nous voulons comprendre qui sont les travailleurs intérimaires et analyser leurs attentes, leurs motivations, leur perception, leur satisfaction, ...

Dans ce rapport, nous nous éloignons délibérément de la perspective macroéconomique et nous regardons au-delà des grands nombres qui en disent certes beaucoup, mais qui ne disent assurément pas tout. Nous faisons donc le choix de nous focaliser sur une perspective microéconomique, pour cerner la perception et l'expérience uniques de quelques travailleurs intérimaires. Leurs histoires uniques nous permettent de mieux comprendre et d'interpréter ce que l'intérim représente pour un travailleur intérimaire individuel.

Le point commun des histoires personnelles de tous ces intérimaires, c'est qu'à un moment donné de leur vie, le travail intérimaire a été une solution pour chacun d'entre eux. Les exemples sont éclairants : un étudiant à la recherche d'un job, un jeune qui vient de quitter les bancs de l'école et qui s'apprête à faire ses premiers pas sur le marché du travail, un pensionné qui veut rester actif encore pendant quelque temps, un salarié qui veut travailler le week-end pour arrondir ses fins de mois. Mais aussi un travailleur licencié qui retrouve une nouvelle opportunité grâce à l'intérim, une personne en incapacité de longue durée qui souhaite retravailler après une longue période d'inactivité, ou encore un chômeur à la recherche d'un emploi, ... Chaque histoire montre que le travail intérimaire peut être une solution pour tous ceux qui veulent avancer dans la vie, pour toute personne qui désire donner une nouvelle orientation à sa carrière.

Pour la première fois, nous avons également associé cette enquête de profil à un volet « parcours client » qui nous permet de mieux cerner « l'expérience client » plutôt complexe de nos intérimaires. En particulier, les résultats offrent un aperçu intéressant des interactions entre le travailleur intérimaire, le bureau d'intérim et le consultant en intérim. Aujourd'hui, avec la digitalisation croissante, il est très important pour les bureaux d'intérim de savoir où et comment les intérimaires préfèrent être contactés et de comprendre où et comment ils peuvent, en tant que bureaux d'intérim, faire la différence.

La conclusion que nous en tirons est claire : si vous voulez offrir à 693.077 intérimaires uniques une expérience unique, vous avez besoin de consultants uniques. Les résultats de l'enquête montrent une fois de plus que le travail des consultants en intérim récolte un taux de satisfaction élevé. C'est une nouvelle plume au chapeau des milliers de consultants en intérim qui, dans un marché du travail de plus en plus affecté par la pénurie de candidats, savent faire la différence. Eux (elles) aussi, ils (elles) sont uniques.

Je vous souhaite une bonne lecture!

1

L'ENQUÊTE

3

693.077 INTÉRIMAIRES / 693.077 *histoires*

2

FAITS & CHIFFRES / *Qui sont les intérimaires ?*

4

LE 'PARCOURS CLIENT' D'UN INTÉRIMAIRE *À quoi ressemble le 'parcours' d'un intérimaire ?*

1

L'ENQUÊTE

Fin 2021, le bureau d'études Ipsos, mandaté par Federgon, a réalisé une nouvelle édition de l'enquête qui a pour but d'étudier le profil des travailleurs intérimaires et de sonder leur satisfaction quant à leur travail et leur opinion au sujet de l'intérim. Les résultats de cette enquête bisannuelle permettent d'identifier les tendances, les points forts et les points à améliorer. Ils fournissent des informations objectives qui illustrent le rôle important que joue le travail intérimaire pour près de 700.000 personnes.

Les conclusions de l'étude constituent un fil directeur qui doit aider les décideurs politiques et les entreprises de travail intérimaire à optimiser leur travail.

En 2021, ce sont 693.077 personnes qui ont travaillé comme intérimaires. Ipsos a réalisé son enquête en ligne auprès d'un échantillon représentatif de 6.469 personnes qui ont ainsi pu donner un aperçu de leur expérience dans le circuit de l'intérim.



LEONARD



MYRIAM



IVAN



NICO



CATHERINE



EVI



JONAS

2

FAITS & CHIFFRES / *Qui sont les intérimaires ?*



Genre

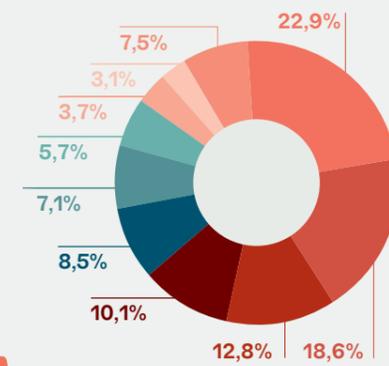
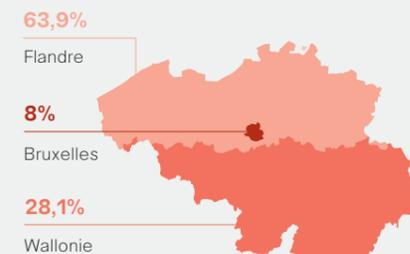
61,2% 38,8%
Homme Femme



Source principale de revenu

46% 54%
Oui Non

Région

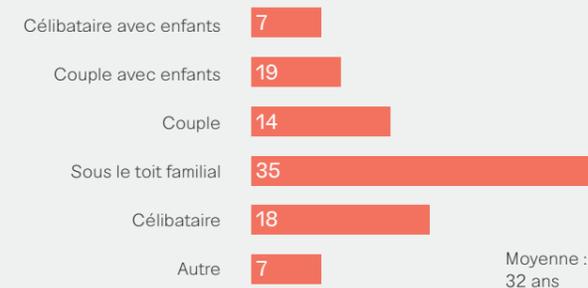


Répartition par âge des travailleurs intérimaires

- < 21 ans - 7,5%
- 21-25 ans - 22,9%
- 26-30 ans - 18,6%
- 31-35 ans - 12,8%
- 36-40 ans - 10,1%
- 41-45 ans - 8,5%
- 46-50 ans - 7,1%
- 51-55 ans - 5,7%
- 56-60 ans - 3,7%
- > 60 ans - 3,1%

* Étudiants exclus

Composition du ménage



Nationalité

| | 2021 |
|---------------------------|--------|
| Belgique | 71,39% |
| Pays voisins | 7,96% |
| Autres UE | 5,82% |
| Europe du Sud | 2,78% |
| Maghreb | 2,41% |
| Afrique (sans le Maghreb) | 4,02% |
| Asie | 3,03% |
| Inconnu | 1,64% |
| Amérique latine | 0,63% |
| Autres UE-15 | 0,23% |
| États-Unis et Canada | 0,05% |
| Océanie | 0,04% |

3

693.077 intérimaires,
693.077 *histoires*

Chaque intérimaire a sa propre histoire. Dans ce rapport, 7 des 693.077 intérimaires recensés en 2021 vous donnent un aperçu de ce qu'est le travail intérimaire aujourd'hui, dans toute sa diversité.



TÉMOIGNAGE 3.655 / 693.077

Leonard a commencé comme intérimaire et a ensuite obtenu un *contrat à durée indéterminée*.

« Je cherchais du travail et je suis entré dans une agence d'intérim. J'ai signé un contrat de travail intérimaire et j'ai pu tout de suite commencer à travailler, chez DPD.

J'y ai travaillé pendant quelques mois. Lorsque la mission a pris fin, j'ai immédiatement trouvé un nouvel emploi, cette fois chez LCA (Liège Cargo Agency). Ils traitent les marchandises qui arrivent via l'aéroport. Ils recherchaient alors des caristes pour leur entrepôt. Je n'avais jamais conduit de chariot élévateur auparavant. J'ai donc d'abord suivi une formation via mon bureau d'intérim.

J'ai décroché mon brevet de cariste au bout d'une semaine et j'ai pu commencer à travailler. Six mois plus tard, j'ai signé un contrat à durée indéterminée chez LCA.

Je suis très heureux maintenant. J'aime tout : mon boulot, mes collègues, l'ambiance de travail, ... Je me sens vraiment chez moi ici. Et le plus beau, c'est que j'ai obtenu un diplôme et que je peux à nouveau m'occuper de ma famille. J'envisage l'avenir avec optimisme ! »

Le travail intérimaire, un important canal de recrutement pour les non-Belges

Les travailleurs intérimaires voient le travail intérimaire comme un moyen d'acquérir de l'expérience et de tester différents domaines d'activité. En outre, un nombre croissant de travailleurs intérimaires considèrent le travail intérimaire comme un tremplin vers un emploi fixe. La plupart des intérimaires voient donc l'intérim comme une solution temporaire, à un moment donné, dans une phase particulière de leur vie. Environ 34% des travailleurs intérimaires aspirent à un contrat fixe.

28,61% des travailleurs intérimaires dans notre pays, ont une nationalité autre que belge. 11,82% d'entre eux sont non-européens. Près de 3 travailleurs intérimaires sur 10 ne sont donc pas belges. Pour eux, le travail intérimaire est une voie d'accès importante au marché du travail. Et les employeurs les accueillent à bras ouverts.



Nationalité
11,82% Non-UE, 16,80% UE, 71,39% Belge



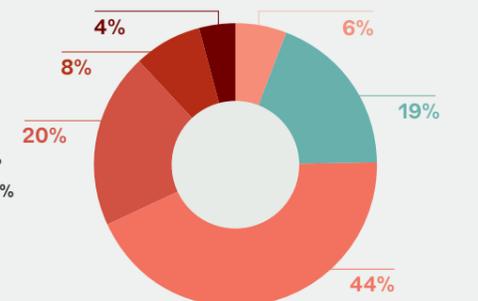
Étudiant jobiste
33% Oui, 67% Non



Origine
75% Européenne, 25% Non-européenne

Plus haut diplôme obtenu

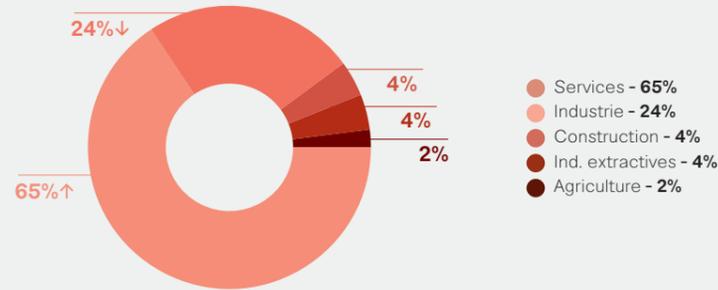
- Enseignement primaire - 6%
- Enseignement secondaire inférieur - 19%
- Enseignement secondaire supérieur - 44%
- Enseignement supérieur - 20%
- Enseignement universitaire - 8%
- Autre diplôme - 4%



« Le travail intérimaire est un canal approprié pour trouver un emploi fixe. »
Les travailleurs intérimaires viennent confirmer cette affirmation en lui attribuant une note de 6,9 sur 10, un chiffre qui ne cesse d'augmenter au fil des enquêtes. Des exemples comme le parcours de Leonard ne sont certainement pas étrangers à cette progression.



Où les intérimaires travaillent-ils ?



Industrie

Alimentation et tabac **26%**
 Métallurgie **11%**
 Secteur pharmaceutique **8%**
 Chimie et pétrole **8%**
 Industrie automobile **8%**
 Textile et habillement **9% ↑**
 Industrie du papier et du carton **4%**
 Fabrication de machines **4%**
 Autre **22%**

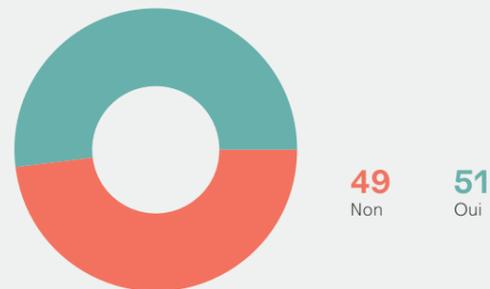


Services

Commerce **24% ↓**
 Horeca **14%**
 Logistique/distribution **14% ↑**
 Soins de santé **4%**
 Nettoyage **6% ↑**
 Transport **3%**
 Administration **3%**
 Bureau d'étude **4%**
 Tourisme **5% ↑**
 Banques **2% ↓**
 Autre **21%**

↓ ↑
 Niveau de signification de 95% :
 hausse/baisse entre les différentes vagues

Construire son avenir grâce à la formation



51% des travailleurs intérimaires indiquent qu'ils souhaiteraient suivre davantage de formations à l'avenir en tant qu'intérimaires. Leur motivation principale en cela est d'apprendre de nouvelles choses (83%), mais plus de la moitié (51%) disent aussi que des formations complémentaires sont nécessaires pour leur permettre de bien accomplir leur travail. Une part importante (45%) des répondants indiquent aussi qu'ils souhaitent suivre des formations parce que cela constitue un atout sur leur CV.

Motifs incitant à suivre une formation



TÉMOIGNAGE **279.332 / 693.077**

Myriam, quinquagénaire, a trouvé un nouveau défi professionnel grâce à l'intérim.

« Bonjour, je m'appelle Myriam. J'ai vécu et travaillé aux Pays-Bas pendant très longtemps, mais l'année dernière, je suis revenue en Belgique. Je voulais retrouver du travail rapidement, mais j'ai pu constater que ce n'est pas évident quand on a 59 ans. J'ai envoyé plusieurs lettres de candidature, mais soit je ne recevais aucune réponse, soit j'essayais un refus.

Finalement, je me suis rendue dans une agence d'intérim et j'ai expliqué ce que je souhaitais. Ils m'ont proposé trois postes vacants pour lesquels j'avais les qualifications requises. Et une semaine plus tard, je pouvais déjà commencer, chez Marelec, une entreprise industrielle. C'est un territoire inconnu pour moi, mais je trouve cela passionnant, car j'apprends beaucoup.

J'avais clairement indiqué que je voulais travailler dans une fonction de service et que j'attachais beaucoup d'importance à la collégialité, et mes souhaits sont tout à fait rencontrés ici. Je fais vraiment partie de l'équipe, notamment parce que je bénéficie des mêmes conditions que le personnel permanent. Donc je me sens vraiment intégrée. Je veux absolument continuer à travailler jusqu'à la retraite. Peut-être même au-delà si je peux, car travailler, ça me permet de rester jeune. »



Les intérimaires se sentent, de manière générale, appréciés par leurs collègues dans l'entreprise où ils travaillent. En cette période de pénurie de main-d'œuvre, les renforts sont accueillis à bras ouverts. C'est ce que Myriam a pu constater sur le terrain.

Le nombre de personnes de plus de 50 ans qui trouvent un nouvel emploi grâce à l'intérim est en hausse constante. Pour ce groupe, l'intérim ouvre des portes qui, sinon, resteraient souvent fermées.

Qu'est-ce que le travail intérimaire ?

Le travail intérimaire est une forme de mise à disposition de personnel. Le travailleur est engagé par le bureau d'intérim mais effectue ses prestations au sein de l'entreprise utilisatrice. L'intérimaire n'est donc pas directement engagé par l'entreprise dans laquelle il/elle travaille mais bénéficie des mêmes droits que les autres travailleurs, que ce soit au niveau du salaire, du temps de travail ou des prestations de sécurité sociale.

Le principe de l'« User Pay »

De nombreuses idées fausses circulent à propos de la rémunération des intérimaires. Le paiement étant effectué autrement que dans le cas d'un travailleur fixe, l'intérimaire n'est pas toujours conscient qu'il reçoit le même salaire qu'un travailleur qui a un contrat fixe dans l'entreprise et qui exerce la même fonction.

« *Chaque talent* mérite d'avoir sa place sur le marché du travail. »

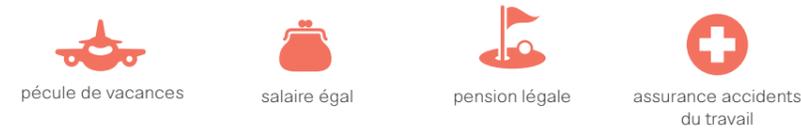
ANN CATTELLAIN, CEO DE FEDERGON

L'intérim : un instrument du marché du travail à part entière

Les intérimaires bénéficient d'un statut social à part entière

Les intérimaires bénéficient d'un statut social à part entière et des mêmes avantages que d'autres travailleurs sous contrat fixe. Ils ont ainsi droit à la pension légale, au

pécule de vacances, à un salaire égal pour un travail égal et ils sont assurés contre les accidents du travail.



TÉMOIGNAGE

120.847 / 693.077

Nico a trouvé un emploi qui lui convient grâce à l'intérim.

« Je m'appelle Nico. Un jour, je suis entré dans une agence d'intérim et je me suis présenté en disant : « Voilà qui je suis. Et voilà ce que je sais faire. » Mon interlocuteur m'a écouté et, moins d'une semaine plus tard, j'ai reçu un appel téléphonique : « Nous avons peut-être quelque chose pour vous. » Le consultant en intérim m'a parlé d'un emploi chez GOit, une entreprise active dans l'informatique (hard- & software) à Ham. Ils recherchaient un Office Manager. J'étais prêt à tenter l'expérience.

Après quelques réunions avec les dirigeants de l'entreprise, j'ai immédiatement obtenu un contrat permanent.

Au début, je faisais de l'administration générale. J'ai ainsi appris à connaître l'entreprise. Et ils ont appris à me connaître. Petit à petit, on m'a confié plus de responsabilités, et mon éventail de tâches s'est élargi.

Aujourd'hui, je trouve que c'est pour moi le boulot idéal. Je m'entends bien avec mes collègues. Il n'y a pas de hiérarchie stricte. Les membres de l'équipe sont attentifs à mes préférences dans le travail. Par exemple, j'apporte mon soutien au helpdesk, mais principalement par mail, car je n'aime pas beaucoup le téléphone. Et comme j'ai du mal à me concentrer lorsqu'il y a beaucoup de bruit, mes collègues essaient également d'en tenir compte. Je sens que j'ai l'opportunité de mettre à profit mon expérience et de développer mes capacités. »

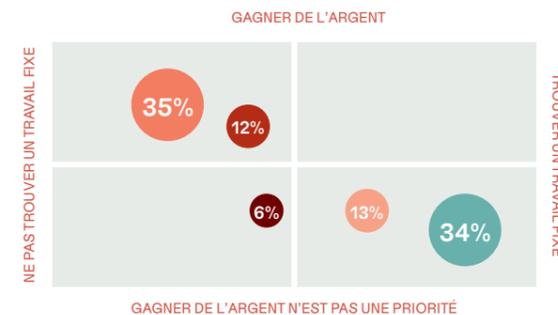


Dans notre enquête, nous soumettons toujours un certain nombre d'affirmations aux intérimaires. Par exemple : 'En tant qu'intérimaire, on a la liberté d'accepter un job ou pas'. Nous observons que d'une édition à l'autre, les intérimaires sont de plus en plus convaincus de cet avantage. La perception positive à cet égard est donc en hausse, notamment grâce à des expériences comme celle de Nico.

91% des intérimaires envisagent de travailler à nouveau dans l'intérim à l'avenir. 54% sont même fermement convaincus qu'ils vont le faire.

L'intérim ouvre des portes qui, sinon, resteraient souvent fermées, et ce tant pour les personnes peu qualifiées que pour les profils hautement qualifiés. L'intérim peut être un tremplin vers le marché du travail à tout moment de la carrière, des premiers pas dans le monde professionnel jusqu'à la pension. Le travail intérimaire constitue dès lors une partie importante de la solution pour faciliter les transitions sur le marché du travail.

Pour de nombreux intérimaires, trouver un 'emploi fixe' est une motivation importante pour travailler en intérim. Nous constatons que la sécurité de l'emploi est importante pour une forte proportion de travailleurs intérimaires. Sept intérimaires sur 10 sont intéressés par une formule de contrat d'intérim à durée indéterminée.



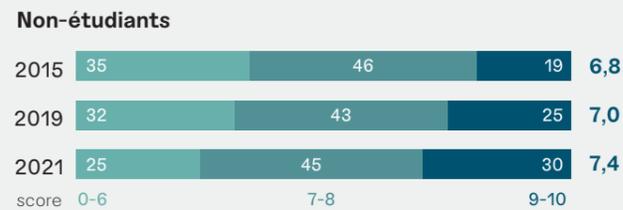
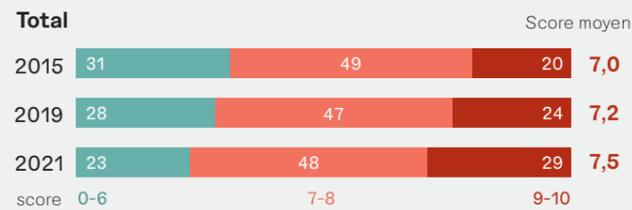
- (Jeunes) à la recherche d'un salaire d'appoint
- Personnes à la recherche d'un emploi fixe
- Débutants à la recherche d'expérience
- Adeptes de l'intérim à la recherche de flexibilité
- Personnes à la recherche d'une valeur ajoutée

Ces groupes ont été déterminés par une analyse de 'clusters'. Cette méthode statistique divise les travailleurs intérimaires en cinq segments différents, chacun d'entre eux ayant ses propres motifs pour effectuer du travail intérimaire, et se distinguant également entre eux par les raisons pour lesquelles ils font de l'intérim.

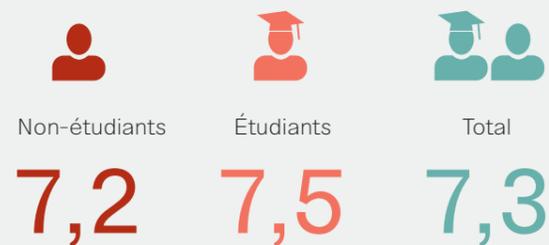
Avantages et inconvénients du travail intérimaire

| | Non-étudiants | Étudiants |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| L'intérim permet d'acquérir de l'expérience | 8,1 | 8,2 |
| L'intérim permet de toucher à différents domaines d'activité | 7,6 | 7,7 |
| En tant qu'intérimaire, on a la liberté d'accepter un job ou pas | 7,4 | 7,5 |
| L'intérim permet d'avoir régulièrement du travail | 7,1 | 6,8 |
| L'intérim est un canal approprié pour trouver un emploi fixe | 6,9 | 6,1 |
| Les missions proposées correspondent à mes expériences et mes centres d'intérêt | 6,8 | 5,9 |
| Avoir travaillé comme intérimaire est considéré comme une référence positive quand on postule | 6,3 | 6,6 |
| L'intérim a autant de valeur que le travail fixe | 6,0 | 5,9 |
| L'intérim permet de mieux combiner vie professionnelle et vie privée | 5,6 | 6,7 |
| L'intérim permet de ne pas travailler à certaines périodes | 5,5 | 6,8 |
| L'intérim permet de gérer soi-même ses heures de travail | 4,8 | 6,5 |
| L'intérim n'offre pas une sécurité d'emploi suffisante | 6,0 | 5,1 |
| L'intérim n'offre pas une sécurité financière suffisante | 6,0 | 5,2 |
| Ma famille et mes amis considèrent le travail intérimaire comme une solution temporaire et s'attendent à ce que je cherche un emploi fixe | 6,0 | 5,3 |
| Dans l'intérim, l'offre est insuffisante pour certains emplois (p.ex. pour les personnes hautement qualifiées) | 5,2 | 5,5 |
| Un intérimaire choisit l'intérim parce qu'il n'a pas d'autre choix | 4,9 | 4,0 |
| Les intérimaires sont moins appréciés par les collègues fixes | 4,7 | 4,3 |
| Les intérimaires sont moins appréciés par les employeurs | 4,5 | 4,1 |

Satisfaction générale de l'intérimaire - Évolution



Satisfaction générale de l'intérimaire



Les intérimaires sont des travailleurs satisfaits

Le travail intérimaire obtient une note de 7,5 sur 10 en moyenne en termes de satisfaction. Les étudiants donnent une note moyenne de 7,7 sur 10. Les intérimaires non-étudiants sont un peu moins généreux dans leur notation, mais accordent tout de même un beau score de 7,4 sur 10 en moyenne. Les contrastes dans cette catégorie sont toutefois plus marqués : 30% attribuent une note de 9 ou 10, tandis que 25% vont jusqu'à 6 ou moins.

La satisfaction générale au sujet du travail intérimaire est en hausse. De 7 sur 10 en 2015 à 7,5 sur 10 en 2021 : la satisfaction au sujet du travail intérimaire enregistre une évolution positive, et ce tant du côté des intérimaires classiques que du côté des étudiants. L'intérim est de mieux en mieux noté.

En général, indépendamment du travail qu'ils effectuent, la satisfaction globale des travailleurs intérimaires est également en hausse. La « situation en tant qu'intérimaire en général » obtient une note moyenne de 7,3 sur 10 de la part des intérimaires, contre 7 sur 10 en 2019. 26% des répondants donnent une note de 9 ou 10, alors qu'ils étaient 23% en 2019. C'est surtout parmi les travailleurs intérimaires classiques qu'un changement est perceptible.



TÉMOIGNAGE **202.578 / 693.077**

Ivan, pensionné, preste des petits jobs d'appoint grâce à l'intérim.

« Mon nom est Ivan, j'ai 67 ans, j'ai huit enfants et déjà 12 petits-enfants. Après ma carrière dans la Défense, je voulais occuper un peu mon temps libre. L'intérim m'a paru être une option intéressante, car il offre une très grande flexibilité. J'ai dit à ma consultante en intérim ce que je voulais faire et quand je souhaitais travailler. Et elle a trouvé le matching parfait : Plopsaland, à 5 km à peine de chez moi.

Encore une chose : la vie ne s'arrête pas à 65 ans. Tant que vous êtes en bonne santé, des tas de possibilités s'offrent à vous. Ma consultante en intérim m'envoie régulièrement des offres pour d'autres jobs correspondant à mon profil. Et je choisis simplement d'y donner suite ou pas. C'est fantastique, non ? »

Je surveille des attractions et j'aime vraiment ça. Il y a toujours de très chouettes contacts avec les visiteurs. Ils sont de bonne humeur quand ils viennent ici. Si je peux contribuer à leur satisfaction, alors j'ai rempli ma mission. Je suis vraiment fier de mon travail. Et je sais que mon travail est apprécié, tant par Plopsaland que par mon bureau d'intérim. C'est ce qui ressort toujours des entretiens d'évaluation que j'ai avec eux.



Dans notre enquête, nous évaluons toujours dans quelle mesure les travailleurs intérimaires sont d'accord avec l'affirmation « Le travail intérimaire permet d'avoir régulièrement du travail ». Le score de cet énoncé montre clairement une tendance à la hausse. Des histoires comme celle d'Ivan, et de nombreux autres pensionnés, contribuent certainement à cette évolution. Nous constatons également que de plus en plus de pensionnés se tournent vers l'intérim. 26% des intérimaires combinent leur emploi intérimaire avec une autre activité, et parmi eux, 5% sont des pensionnés.

Un nombre croissant de pensionnés travaillent comme intérimaires

Parmi les intérimaires de plus de 64 ans, nous constatons que la principale motivation qui incite à opter pour un emploi en intérim est « parce que ça me plaît/parce que ça me rend heureux ».

Le nombre croissant de pensionnés qui travaillent montre qu'ils sont

nombreux à estimer important de rester actif dans une plus ou moins grande mesure. Travailler permet non seulement de générer un revenu d'appoint, ce qui permet de maintenir un certain niveau de vie, mais aussi de créer des liens et de donner du sens.

« Le phénomène des pensionnés qui travaillent pour avoir un revenu d'appoint va se répandre de plus en plus. Ce groupe cible a le profil idéal pour travailler en intérim. »

JAN DENYS, SPÉCIALISTE DU MARCHÉ DU TRAVAIL CHEZ RANDSTAD

Les bureaux d'intérim sont le principal interlocuteur pour les travailleurs intérimaires

Les consultants en intérim restent le principal interlocuteur en cas de questions ou de problèmes pendant la mission d'intérim. Les intérimaires les contactent avant tout pour des questions relatives au contenu du travail, aux aspects administratifs, ou bien en cas de maladie ou de problème lié à la rémunération. Les intérimaires prennent cependant de plus en plus facilement contact avec le responsable de l'entreprise où ils prestent leur mission, notamment en cas d'accident du travail, d'incident ou de maladie.

La satisfaction à l'égard des bureaux d'intérim est en hausse

Grâce à une digitalisation complète du processus de gestion des missions d'intérim, les travailleurs intérimaires sont satisfaits de l'exac-

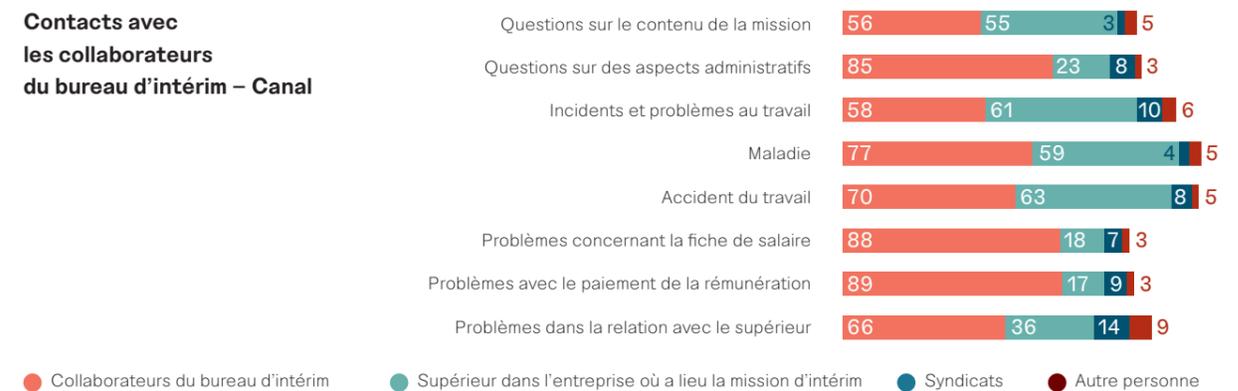
titude des contrats proposés et du paiement correct de leur salaire. Cependant, malgré la digitalisation, les chiffres de l'enquête montrent que les intérimaires attachent toujours une grande importance aux contacts personnels avec les consultants en intérim. Les étudiants, en revanche, considèrent justement comme un atout le fait que l'ensemble du processus puisse se faire par voie digitale.

Les travailleurs intérimaires ne voient plus du tout d'inconvénient à gérer certains aspects du travail intérimaire à distance. Ils privilégient pour ce faire les contacts par téléphone, par e-mail ou par SMS. Ils continuent à préférer un contact personnel avec le ou la consultant(e) en intérim uniquement pour la préparation de la procédure de candidature ou en cas de questions ou de problèmes.

Satisfaction quant au fait de travailler via le bureau d'intérim



Contacts avec les collaborateurs du bureau d'intérim – Canal



TÉMOIGNAGE **285.617 / 693.077**

Catherine, hôtesse de l'air, est restée au travail pendant la période du confinement grâce à l'intérim.



« Bonjour ! Je m'appelle Catherine, j'ai 42 ans et je suis hôtesse de l'air chez Brussels Airlines depuis déjà 23 ans. J'aime mon travail, et surtout son caractère varié. Tout est toujours différent : la destination, l'équipage, les passagers, ... Je voyage partout dans le monde et je découvre tant de cultures différentes !

Le secteur de l'aviation a été durement touché pendant le premier confinement. Les avions étaient cloués au sol, et tous les travailleurs ont été mis en chômage temporaire.

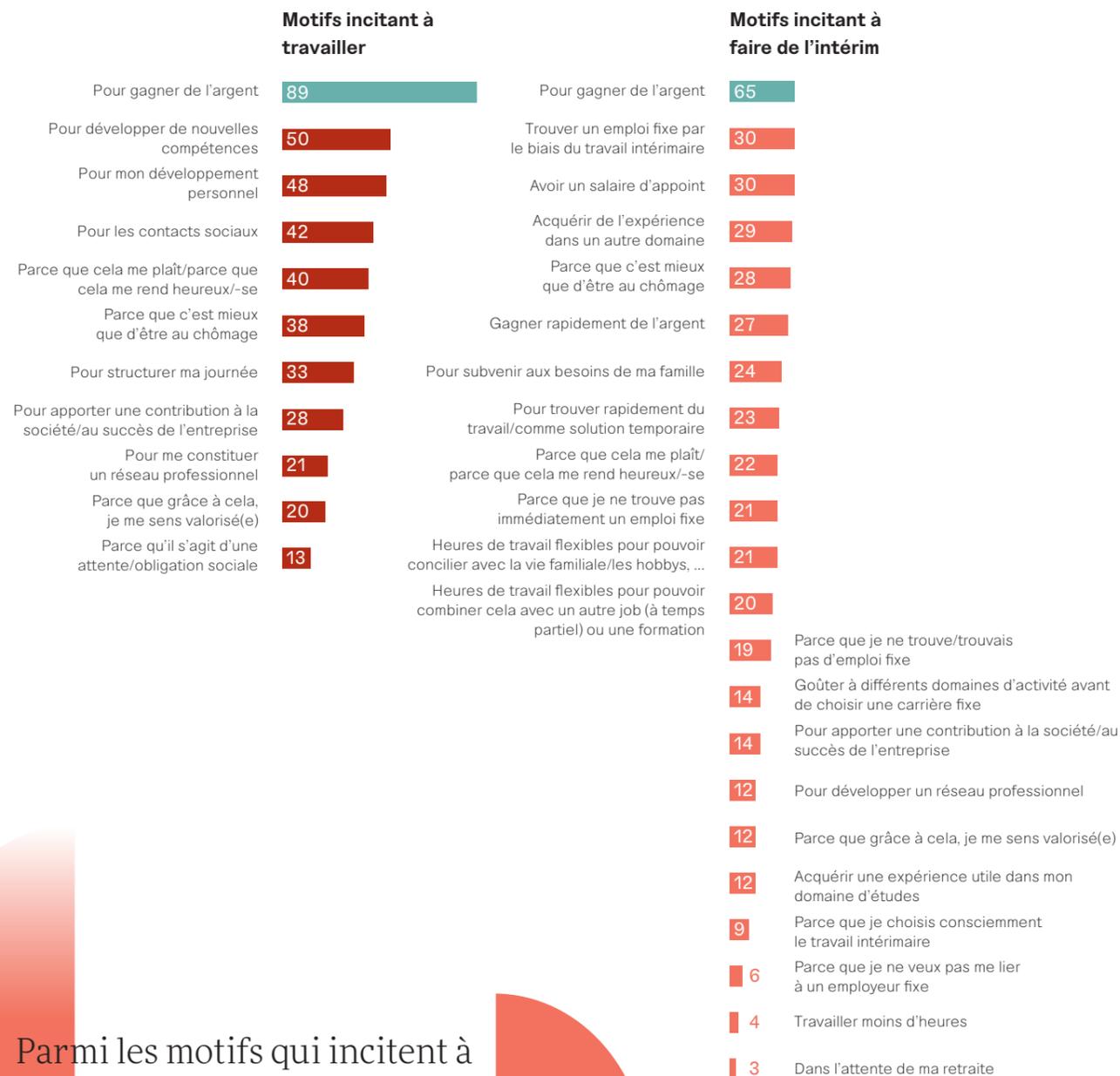
Grâce à une collaboration de Brussels Airlines avec un bureau d'intérim, nous avons eu la possibilité, après quelques mois, de reprendre temporairement le travail. J'ai saisi cette opportunité sans aucune hésitation ! J'ai postulé et en l'espace de moins

d'une semaine, j'ai pu commencer à travailler dans un call center, en tant que traceuse de contacts. Et franchement, ce travail m'a beaucoup plu. Cela m'a fait beaucoup de bien de pouvoir à nouveau aider les gens ! Et j'ai aussi appris quelque chose sur moi-même : j'ai toujours pensé que j'étais faite pour mener une vie irrégulière, mais, en fait, j'ai apprécié de pouvoir être à la maison tous les soirs (rires). Ce travail dans l'intérim m'a donc vraiment ouvert les yeux ! »

« Le secteur de l'intérim nous a énormément aidés pendant la période du Covid, grâce à sa capacité d'intervenir rapidement et de réaliser le matching entre l'offre et la demande. »

HILDE CREVITS, EX-MINISTRE FLAMANDE DE L'EMPLOI

Motifs incitant à travailler vs motifs incitant à faire de l'intérim



Parmi les motifs qui incitent à travailler en intérim, *les contacts sociaux, le fait de structurer sa journée et l'apport d'une contribution à la société* ont clairement le vent en poupe.

Parmi les motifs qui incitent à travailler en intérim, les contacts sociaux, le fait de structurer sa journée et l'apport d'une contribution à la société ont clairement le vent en poupe. La pandémie de Covid-19 n'y est sans aucun doute pas étrangère. L'avenir nous dira si ces motifs vont s'installer de manière durable.

'Avoir un salaire d'appoint' et 'acquérir de l'expérience dans un autre domaine' gagnent également du terrain lorsqu'il s'agit d'expliquer

le choix de travailler en intérim. 'Parce que cela me plaît' est aussi un motif qui progresse. Cela montre que de plus en plus d'intérimaires optent délibérément pour cette forme de contrat.

L'intérim est de plus en plus souvent la seule source de revenus
Pour 24% des travailleurs intérimaires (étudiants non inclus), le travail intérimaire ne constitue pas le revenu principal. Un quart d'entre eux combinent donc l'intérim avec d'autres activités.

Pour 64% des intérimaires, cependant, l'intérim est la seule source de revenus. C'est là une forte augmentation par rapport à 2019, où la proportion était de 58%.

Autre tendance à épinglez : le pourcentage d'intérimaires combinant l'intérim avec un contrat à durée indéterminée continue d'augmenter fortement. En 2015, il était de 23%. En 2019, il était déjà passé à 30%, et en 2021, il atteignait 38%.



TÉMOIGNAGE **468.231 / 693.077**

Evi a trouvé un *meilleur équilibre* entre vie professionnelle et vie privée grâce à l'intérim



« Je m'appelle Evi, j'ai 42 ans. J'ai étudié la gestion hôtelière à Anvers, mais j'ai choisi de travailler à Bruxelles pour perfectionner mon français. J'ai commencé comme réceptionniste et j'ai évolué petit à petit. Après quelques années, je suis passée au siège de la chaîne d'hôtels où je travaillais et je suis devenue assistante RH.

Après la naissance de mon fils, je n'ai plus eu envie de travailler tôt le matin ou tard le soir. J'ai décidé de changer de secteur avec l'aide d'un bureau d'intérim. J'ai eu un contact très personnalisé et chaleureux avec ma consultante en intérim. Je lui ai dit que je cherchais un travail administratif offrant des horaires réguliers mais aussi des défis à relever. C'est ainsi que je suis arrivée au cabinet d'avocats Waeterinckx.

J'aime mon travail, l'équipe et l'environnement de travail. Ils font les choses à fond ici, alors j'apprends à travailler de façon plus approfondie. Et je trouve ça bien. Je viens au travail de bon cœur et je bénéficie d'un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Dans le secteur horeca, cela n'aurait jamais été possible. Le matin, j'ai du temps pour mon fils, le soir, je suis à l'heure à la sortie de l'école, et entre les deux, je m'investis dans un travail intéressant et où je me sens utile. »



TÉMOIGNAGE **609.561 / 693.077**

Jonas est revenu dans le secteur des soins de santé via l'intérim, lors de la crise Corona.

« Je m'appelle Jonas. J'ai un diplôme d'aide-soignant, mais j'ai assez vite atterri dans le secteur événementiel. Ça a commencé par une mission au Pukkelpop, mais j'ai tellement aimé que je suis resté dans ce secteur. Monter des tentes, s'occuper de l'éclairage et du son pour des spectacles à la Lotto Arena ou au Sportpaleis, ... j'étais heureux de me lever à l'aube pour aller travailler !

Mais le Corona est arrivé et tout le secteur s'est trouvé à l'arrêt. Au début, je pensais que tout allait s'arranger rapidement, mais après quelques mois passés à la maison, j'ai commencé à m'inquiéter. Je voulais recommencer à travailler. Grâce à mon expérience dans le domaine des soins et

de l'événementiel, j'ai pu rapidement trouver un emploi via une agence d'intérim en tant que collaborateur logistique dans une maison de repos à Dessel. Je suis extrêmement reconnaissant, car ce boulot m'a redonné le goût de travailler dans les soins de santé. Et maintenant, j'ai à nouveau un emploi fixe en tant qu'aide-soignant.

J'adore ce travail. Vous êtes le soutien et le réconfort des gens. Leur confient. Et vous recevez tellement de reconnaissance ! Je ne sais pas encore si mon contrat sera prolongé. Mais j'ai déjà décidé : si je reste dans le secteur des soins de santé, je vais reprendre des études pour obtenir mon diplôme d'infirmier. »



Les intérimaires conseillent l'intérim pour les raisons suivantes (top 5) :

22%

Cela permet d'acquérir de l'expérience

17%

Cela peut déboucher sur un contrat fixe

13%

C'est bien comme travail d'appoint/temporaire

12%

Large choix

11%

Flexibilité/Liberté

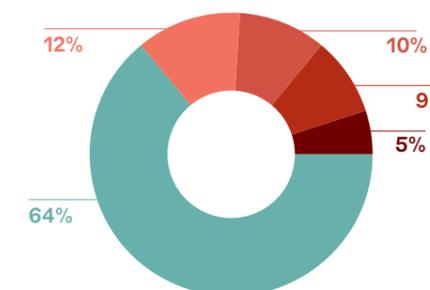
La réponse à la question 'Quand les intérimaires travaillent-ils ?' est largement fonction de leur profil. 60% des intérimaires non-étudiants travaillent plutôt pendant les heures de bureau, la nuit et en équipes (travail posté). 60% des intérimaires étudiants, en revanche, travaillent plutôt le week-end.

9% des intérimaires (non-étudiants) étaient inactifs avant la mission d'intérim sur laquelle ils ont été interrogés dans l'enquête. Tout comme en 2019, 1 intérimaire sur trois était sous contrat à durée indéterminée avant cette mission d'intérim. Cela montre l'importance du rôle joué par l'intérim pour activer les gens et favoriser la mobilité sur le marché du travail.



A déjà travaillé précédemment comme intérimaire

69 Oui / 31 Non



Passé professionnel – Situation avant la mission d'intérim

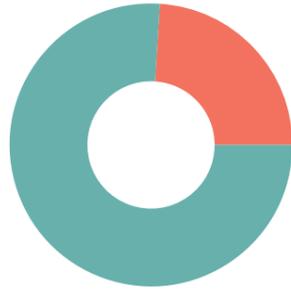
- Au travail - 64%
- Demandeur d'emploi - 12%
- Étudiant - 10%
- Inactif - 9%
- Autre - 5%

Le travail intérimaire joue un rôle important dans l'activation des personnes et la promotion de la mobilité sur le marché du travail.

Augmentation du nombre de nouveaux venus dans l'intérim : de plus en plus de gens optent pour l'intérim

Revenu principal

76 Oui 24 Non



Combiné

26 Oui 74 Non



31% des intérimaires étaient des nouveaux venus dans l'intérim en 2021. Ils n'avaient jamais fait de l'intérim auparavant. Ce pourcentage est en hausse par rapport à 2019 (28%).

Les intérimaires non-étudiants sont surtout satisfaits du contenu du travail en intérim : 7,7/10

Combiné avec quelle activité ?

| | Non-étudiants | Étudiants |
|--------------------|---------------|-----------|
| Emploi salarié (1) | 38 | 7,7 |
| Emploi indépendant | 11 | 7,7 |
| Flexi-job* | 9 | 7,5 |
| Emploi salarié (2) | 8 | 7,4 |
| Autre intérim* | 6 | 7,4 |
| Bénévolat | 5 | 7,4 |
| Pension | 5 | 6,9 |
| Enseignement | 4 | 6,9 |

(1) Durée indéterminée
(2) Durée déterminée
(* Nouveau depuis le 2019)

Non-étudiants Étudiants

Pour les étudiants, le travail intérimaire constitue souvent la première rencontre avec le marché du travail.

Le saviez-vous ?

1/3 des travailleurs intérimaires sont des étudiants.

42,61% des étudiants jobistes en Belgique ont effectué leur job étudiant par le biais de l'intérim en 2021.

Depuis que le travail étudiant est autorisé en dehors de la période des vacances, 4 étudiants sur 5 travaillent également pendant l'année. Les étudiants peuvent être affectés à des missions de manière flexible, de sorte que l'offre et la demande s'y retrouvent.

En raison de la forte demande, certains secteurs ont plus de mal à attirer des étudiants jobistes. Ceux qui peuvent proposer des horaires intéressants et des jobs bien rémunérés peuvent plus facilement convaincre les étudiants. Ici aussi, le marché joue son rôle. Les étudiants sont flexibles mais ils apprécient de pouvoir concilier leur job avec des festivals et des sorties pendant les vacances.

« Le secteur de l'intérim joue un rôle important sur notre marché du travail car il a la capacité de répondre de manière *flexible aux besoins et d'accompagner les transitions d'un emploi/secteur à l'autre*. »

WIM ADRIAENS, ADMINISTRATEUR DÉLÉGUÉ DU VDAB

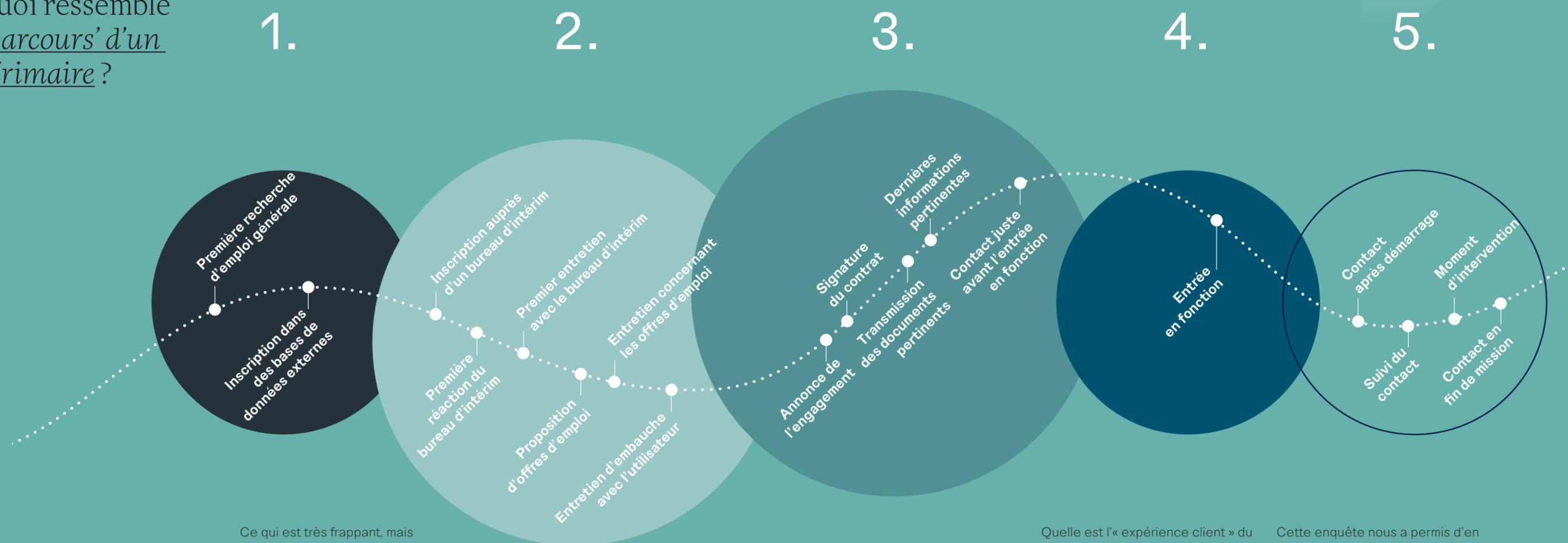
4

LE 'PARCOURS CLIENT' D'UN INTÉRIMAIRE

À quoi ressemble le 'parcours' d'un intérimaire ?

« Les intérimaires accordent beaucoup d'importance à l'efficacité et à l'approche personnalisée. »

PAUL VERSCHUEREN, FEDERGON



Ce qui est très frappant, mais certainement pas surprenant, c'est que malgré la multitude d'outils de communication numériques, le contact personnel et direct avec le consultant en intérim reste très important aux moments clés du parcours client du (futur) intérimaire.

Quelle est l'« expérience client » du travailleur intérimaire ? Quel chemin emprunte un intérimaire à partir de la décision de chercher un emploi par le biais de l'intérim ? Federgon a non seulement étudié les différentes étapes du parcours préliminaire des candidats à l'intérim, mais a également sondé ce que les intérimaires trouvent important une fois qu'ils ont commencé à travailler en intérim.

Cette enquête nous a permis d'en savoir plus sur les besoins et les attentes des intérimaires au cours de leur « parcours intérimaire ». Nous avons notamment demandé comment, à quelle fréquence, de quelle manière et quand les travailleurs intérimaires préfèrent être contactés et informés. Vous en saurez ainsi plus sur le parcours de l'intérimaire moyen.



Tour & Taxis – Royal Depot / Avenue du Port 86c b.302 – 1000 Bruxelles
T +32 2 203 38 03 / E info@federgon.be / www.federgon.be