Faits marquants 2020/21

maxeda DIY Group

# Poursuite de la croissance durable et du leadership sur le marché

maxeda DIY Group

# Faits marquants 2020/21

BE-NL

**Nous sommes heureux de vous présenter les faits marquants et chiffres clés de notre groupe pour 2020/21.**

Tout d'abord, je voudrais exprimer mes sincères remerciements à nos 7.000 employés pour leurs performances exceptionnelles au cours de l'année écoulée. Tout au long de cette année, que ce soit dans nos magasins ou chez eux, ils ont fourni à nos clients le meilleur service et les ont aidés à réaliser leurs projets de bricolage. Ils ont montré à quel point ils sont flexibles, créatifs et résistants. Ils ont fait preuve de solidarité, d'esprit d'équipe et se sont soutenus les uns les autres pendant cette période particulière. Grâce à leur engagement et à leur dévouement, nous avons pu poursuivre notre croissance durable et continuer à être le leader de la distribution de produits de bricolage au Benelux.

En 2020/21, Maxeda DIY Group a poursuivi sa stratégie « Make it Easy ». Cette stratégie nous a permis de détailler nos cinq moteurs de croissance (Magasin, Produit, Personnel, Numérique et Maison) afin de créer une expérience client omnicanale exemplaire et de rester la référence absolue des clients bricoleurs du Benelux.

La propagation mondiale du COVID-19 a eu un impact majeur sur notre organisation en 2020/21. Au début de la crise du corona, nous avons dû fermer nos magasins Brico en mars en raison des mesures gouvernementales, nos magasins Praxis sont restés ouverts. Plus tard, en avril, nous avons également été autorisés à rouvrir nos magasins Brico. Pendant cette période, nous nous sommes attachés à aider au mieux nos clients en magasin et en ligne, tout en faisant de la santé et de la sécurité de notre personnel de première ligne et de nos clients notre priorité absolue. Pour cette raison, diverses mesures de santé et de sécurité ont été prises pour les protéger et nous avons équipé nos magasins en conséquence.

En raison de l'énorme augmentation des activités de bricolage, le nombre de visiteurs et le chiffre d'affaires, tant en magasin qu'en ligne, ont fortement augmenté au début de la crise. En partie grâce à la réaction rapide des équipes de Brico et Praxis, nos activités en ligne ont rapidement pris de l'ampleur. En peu de temps, nous avons poursuivi le développement et l'expansion de notre plateforme numérique grâce à nos sites Internet, nos applications mobiles, Cross Dock 3.0, « Reserve & Go/Bestel & Haal op » et « Visite sur rendez-vous ». Même si la chaîne d'approvisionnement a dû faire face à des défis nécessaires en matière de stocks et d'approvisionnement de produits en provenance de l'étranger, nos équipes ont veillé à ce que nos magasins soient approvisionnés au mieux. Plus tard dans l'année, les mesures prises par le gouvernement néerlandais nous ont contraints à fermer nos magasins Praxis de la mi-décembre (à l'exception de « Reserve & Go/Bestel & Haal op » et « Visite sur rendez-vous ») au 28 avril 2021.

Malgré le COVID-19, nous avons investi 43 millions d'euros, qui nous ont permis de poursuivre notre croissance durable. Nous avons consacré cet investissement à plusieurs fins. Nous avons ouvert des magasins en Belgique et aux Pays-Bas mais, dans le même temps, fermé les portes de 5 magasins. Nous avons entamé de nouvelles collaborations au Benelux, investi dans de nouveaux assortiments et dans notre proposition marketing et en ligne, mis au point notre nouveau concept « Phygital » et amélioré l'efficacité et la synergie de notre organisation au Benelux. Nous avons investi dans des programmes de formation pour nos employés axés sur l'optimisation de la gestion du temps, l'amélioration du service à la clientèle et des connaissances en matière de bricolage, et nous avons multiplié les possibilités d'apprentissage en ligne vu le COVID-19. En outre, nous avons continué à étoffer notre politique de RSE. Nous voulons assumer notre responsabilité dans la poursuite d'une activité durable et nous nous y consacrons par le biais de diverses initiatives en Belgique et aux Pays-Bas, par exemple le projet Écoles de Brico et « Doe-Het-Zelf Doe-Het-Duurzaam » aux Pays-Bas. De plus, la bonne performance financière du groupe et les conditions favorables du marché financier nous ont permis de refinancer notre emprunt obligataire actuel par l'émission de nouvelles obligations et de réduire notre emprunt obligataire de 475 millions d'euros à 420 millions d'euros.

En 2020/21, nous avons obtenu, avec 341 magasins (221 magasins propres et 120 magasins franchisés), la plus grande part de marché sur le marché belge du bricolage grâce à nos formules de magasins Brico et BricoPlanit et la deuxième plus grande part de marché sur le marché néerlandais du bricolage grâce à notre formule de magasins Praxis. L'année 2020/21 a été un exercice financier solide pour Maxeda DIY Group, se traduisant par des ventes annuelles stables de 1.562 milliards d'euros. Le résultat opérationnel a augmenté de 54 % pour passer de 111 millions d'euros à 171 millions d'euros.

Au cours de l'année écoulée, les marchés néerlandais et belge du bricolage ont connu une croissance significative, les consommateurs s'étant tournés vers l'amélioration de leur logement. Pour 2021/22, nous restons optimistes quant à la poursuite de cette tendance positive, même si nous nous attendons à ce qu'elle se produise à un rythme plus lent. Malgré la forte incertitude causée par le COVID-19 sur le marché, nous accroissons les investissements pour soutenir nos ambitions croissantes en matière de numérique et d'omnicanal afin d'améliorer l'expérience client, en magasin et en ligne. Nous continuons de rechercher des moyens d'offrir davantage de flexibilité, de travailler plus efficacement et de réduire les coûts.

L'année a été difficile pour nous à bien des égards mais, grâce à notre stratégie « Make it Easy », nous posons des bases solides pour l'avenir. Nous restons déterminés à réaliser notre ambition de devenir le premier détaillant de bricolage omnicanal multiformat du Benelux. Je suis fier de faire partie de la famille Maxeda et je tiens à remercier mes collègues pour leur travail et leur dévouement en cette période particulière.

**Luc Leunis**
CFO Maxeda DIY Group

## La plus importante chaîne de détaillants de matériel de bricolage du Benelux

Maxeda DIY Group est le plus grand détaillant de matériel de bricolage dans le Benelux avec ses magasins Praxis aux Pays-Bas et de Brico et BricoPlanit en Belgique et au Luxembourg. Ces chaînes de magasins sont représentées par 341 points de vente, tant franchisés que classiques. Maxeda DIY Group emploie plus de 7.000 collaborateurs, dont ± 60% aux Pays-Bas. L'ensemble des magasins représente une surface de vente totale de plus de 1 million de m². Un peu plus de 1,5 million de clients visitent, chaque semaine, nos points de vente et notre boutique en ligne.

## Nos formules de magasins

### Brico

Brico est le leader du marché du bricolage en Belgique et propose un vaste assortiment de matériel de bricolage, d'articles d'aménagement intérieur et extérieur, combinant à la fois des marques connues et des marques propres. Brico fournit des produits et services inspirants pour tous les Makers, qu'ils aient ou non de l'expérience. Son réseau compte 136 magasins en Belgique et au Luxembourg : Brico et Brico City.

### BricoPlanit

BricoPlanit est une chaîne de 13 mégastores (y compris Briko Dépôt) en Belgique. En tant que multispécialiste, BricoPlanit propose le plus large assortiment possible de produits pour des projets de bricolage, allant des matériaux de construction à des produits d'aménagement intérieur et extérieur.

### Praxis

Praxis est une des chaînes les plus connues dans le secteur des magasins de bricolage aux Pays-Bas. Elle s'efforce de combler les attentes de tous les Makers, qu'ils soient des bricoleurs chevronnés ou débutants, en proposant la meilleure offre de produits à des prix attractifs. Praxis compte 192 magasins : Praxis, Praxis Megastore, Praxis Megastore & Tuin et Praxis City.

## L'humain

Maxeda DIY Group continue à développer ses activités en investissant aussi bien dans ses collaborateurs et ses clients, en travaillant comme une seule et même équipe et en adoptant une culture ouverte, active et positive. Nos valeurs d'entreprise constituent le fondement des relations que nous entretenons non seulement entre nous, mais aussi avec nos clients. Par le biais de diverses initiatives, nous donnons à nos collaborateurs les outils nécessaires pour intégrer ces valeurs d'entreprise dans leur travail journalier. Vous retrouvez cette approche à tous les niveaux : dans nos relations avec les clients et entre nous. Nous sommes en effet intimement convaincus que nous pourrons collaborer de manière agréable et faire la différence si nous adoptons une attitude ouverte, active et positive !

## Make it Easy

Maxeda DIY Group s'efforce de simplifier un maximum la vie de ses clients, tant dans ses magasins qu'en ligne. Par le biais de notre stratégie « Make it Easy », nous entendons simplifier la vie de nos Makers au moyen de cinq moteurs de croissance (Magasin, Produit, Personnel, Numérique et Maison), afin de créer une expérience client omnicanale exemplaire et de devenir la référence absolue des clients bricoleurs du Benelux.

# Chiffres clés 2020/21

# BE-NL

## Formules de magasins

| | Nombre total de magasins | Nombre de magasins propres | Nombre de magasins franchisés | Nombre de magasins City | Superficie moyenne en m² |
|---|---|---|---|---|---|
| Brico | 136 | 60 | 76 | 14 (5 DOS + 9 FOS) | 3.700 m² (City 450 m²) |
| BricoPlanit | 13 | 13 | 0 | 0 | 11.200 m² |
| Praxis | 192 | 148 | 44 | 9 (DOS) | 4.100 m² (City 300 m²) |
| | **341** | **221** | **120** | **23** | |

*DOS = magasin propre, FOS = magasin franchisé

Chiffre d'affaires net en millions d'euros
**1.562**

Nombre de magasins
**341**

## Part de marché

| | |
|---|---|
| Part de marché Maxeda DIY Group NL (GFK) | 25% |
| Part de marché Maxeda DIY Group BE (GFK) | 44% |

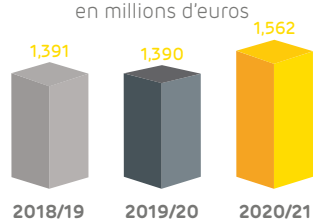
## Croissance du marché du bricolage*

*par rapport à janvier 2020

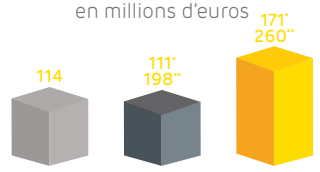
| | |
|---|---|
| Total marché du bricolage NL (GFK) | +17.7% (12 derniers moi) |
| Total marché du bricolage BE (GFK) | +18.1% (12 derniers moi) |

### Magasins
Nombre de magasins

### Chiffre d'affaires net
en millions d'euros



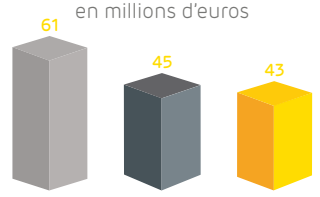

### Fonds de roulement
en millions d'euros




*excl. IFRS 16 | **incl. IFRS 16

2018/19 2019/20 2020/21

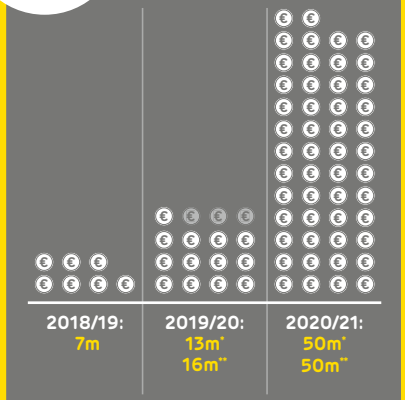
### Investissements bruts immobilisations
en millions d'euros




### Nombre de collaborateurs*

*Magasins propres et sièges

### Flux de trésorerie provenant du fonds de roulement
en millions d'euros




*excl. IFRS 16 | **incl. IFRS 16



maxeda DIY Group

# Faits marquants 2020/21

BE-NL

STORE

**Les magasins en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas sont les principaux canaux de vente de Maxeda DIY Group. Entre-temps, les formules de magasin Brico, BricoPlanit et Praxis représentent ensemble quelque 341 magasins. Nous investissons dans de nouvelles formules reposant sur notre proposition client repensée (Small Box, Mid Box, Big Box) et nous nous attelons constamment à rendre l'expérience en magasin encore plus agréable pour nos clients. Nous ouvrons ainsi des magasins sur de nouveaux sites afin d'être encore mieux accessibles pour nos clients et améliorons nos magasins existants, en les agrandissant ou en leur conférant un nouveau look & feel, par exemple.**

## Nouveaux magasins et remodelage

Malgré la pandémie de coronavirus, Maxeda DIY Group a continué à investir tant dans l'expansion de ses formules de magasins que dans le remodelage de magasins existants. Praxis a ouvert trois magasins (Uithoorn, Nijkerk, IJmuiden) après d'importantes rénovations structurelles et un nouveau magasin à Oegstgeest, tous avec un nouveau look & feel. Le nouveau logo Praxis a également été apposé sur la façade de 17 magasins. En Belgique, Brico a ouvert deux nouveaux magasins (Maisière et Aarschot), les magasins de Borsbeek et Laeken ont été entièrement rénovés et la rénovation de Brico à Froyennes a commencé. BricoPlanit a lancé deux grands projets de rénovation (Bruges et Jambes) qui s'achèveront en 2021. Dans tous ces magasins, de nombreux nouveaux concepts ont été intégrés pour offrir toujours plus de solutions qui facilitent la vie du client.

## Casques audio chez Brico

Après un premier test en décembre 2019 par l'équipe de Wilrijk, 6 autres magasins Brico ont opté pour l'utilisation d'un casque audio. Cette nouvelle façon de travailler présente de nombreux avantages pour les employés, car elle leur permet de répondre beaucoup mieux aux questions des clients au point d'information ou en rayon. Ils peuvent partager rapidement des informations opérationnelles avec leurs collègues sans quitter le service, ce qui améliore les activités en magasin. L'utilisation du casque réduit également de manière significative le nombre d'appels par microphone en magasin, ce qui profite à l'audition de tous. D'autres magasins devraient suivre en 2021.

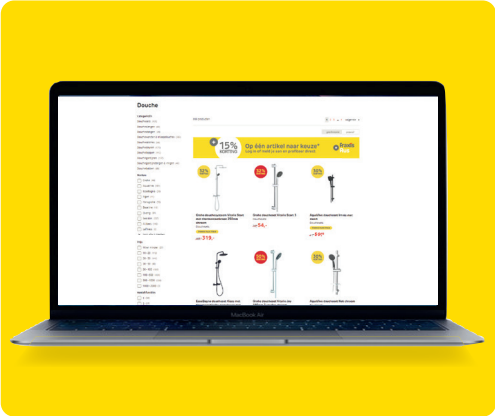
## Développement du concept Praxis Phygital

Bien que les clients commandent de plus en plus de produits en ligne, nous constatons aussi clairement qu'ils ont toujours besoin de se rendre physiquement en magasin, par exemple pour poser certaines questions ou voir ou toucher un produit. Afin de combiner les avantages de la vente en ligne, tels qu'un vaste assortiment et l'inspiration, avec ceux de la vente en magasin, tels que l'aide d'un expert et la possibilité de bien examiner un produit, nous avons introduit le concept Phygital pour Praxis. Dans ce concept, les avantages du magasin en ligne et du magasin physique se renforcent mutuellement pour une expérience client optimale. Par exemple, en utilisant des codes QR et des configurateurs. Praxis Hoogeveen est le premier magasin que nous avons ouvert en 2021 selon le concept Phygital, qui sera développé et étendu à d'autres magasins l'année prochaine.



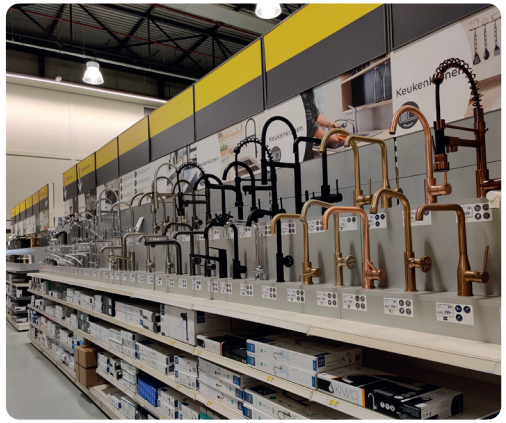
maxeda DIY Group

**Notre vaste assortiment est conçu dans le but d'aider au mieux nos clients dans leurs projets de bricolage. C'est pourquoi nous améliorons et actualisons en continu les produits que nous proposons. Chaque année, l'assortiment fait l'objet d'un nombre important de changements afin de maintenir la gamme de produits à jour et de proposer les meilleurs produits au client. Nous nous concentrons également sur la mise à disposition des produits en ligne et l'optimisation des stocks.**



## Produits en ligne

Au cours de l'année écoulée, nous avons travaillé dur pour augmenter le nombre de produits en ligne et pour développer et mettre à jour les informations sur les produits en ligne sur les sites Internet de Brico et Praxis. En 2020, nous avons élargi notre offre de produits en ligne de 33 %. Cela signifie qu'au total, près de 14.000 nouveaux produits ont été ajoutés à l'assortiment en ligne. En outre, les informations produit de près de 6.000 produits ont été revues, de sorte qu'il est plus facile pour le client de décider si le produit lui convient. Ces chiffres signifient que 2.500 produits sont « ajustés » tous les mois, c'est-à-dire ajoutés ou mis à jour avec de meilleures informations. Notre centre de distribution d'e-commerce, qui se concentre sur les livraisons en ligne aux clients, a également été considérablement étendu. Il contient désormais 24.000 produits qui peuvent être envoyés directement au client.



## Élargissement et modification de l'assortiment

Maxeda DIY Group améliore et élargit en continu ses assortiments. Nous essayons ainsi de répondre au mieux aux besoins de nos clients et de les inspirer. Nous suivons les tendances et essayons de proposer un maximum de produits innovants, tels que des robots-tondeuses ou des douches à faible consommation d'eau.
En 2020, l'offre a encore été à la fois étendue et améliorée. Les gammes des départements décoration, éclairage et sanitaires ont par exemple été actualisées. Trois des changements les plus significatifs de cette année se sont produits dans les gammes de peinture murale, d'outils sans fil et de quincaillerie/construction. Les clients bénéficient non seulement d'un vaste assortiment dans les magasins, mais de plus en plus de produits sont également disponibles en ligne.

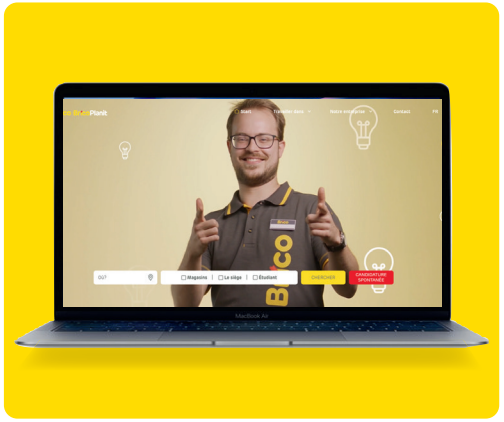
## Chaîne d'approvisionnement

En 2020, nous nous sommes concentrés sur deux sujets majeurs : Cross-dock 3.0 et l'optimisation des stocks. Avec Cross-dock 3.0, nous sommes passés de deux hubs à un centre de distribution centralisé pour tous les magasins Praxis. Ici, une machine de tri automatique est utilisée pour traiter les colis et les marchandises sont livrées aux magasins par un seul camion. Ses avantages sont entre autres un processus de scanning plus rapide et une amélioration des performances opérationnelles. En 2021, cette mesure sera également prise pour la Belgique. En outre, nous nous sommes concentrés sur l'optimisation des stocks en réduisant le stock des produits « slow movers » (produits que nous vendons en moyenne une ou deux fois par an) et en augmentant le stock des produits les plus vendus (produits que nous vendons beaucoup).

**Ensemble, nos 7.000 collaborateurs constituent l'un des moteurs de croissance de notre entreprise. Ce sont de vrais passionnés, prêts à aider leurs collègues et leurs clients. Nous sommes en effet intimement convaincus que nous pourrons collaborer de manière agréable et faire la différence si nous adoptons une attitude ouverte, active et positive. En investissant dans nos collaborateurs et nos clients, en collaborant comme une seule et même équipe, nous obtenons plus facilement des résultats et contribuons ensemble à notre croissance. Chez nous, tous les talents sont les bienvenus.**

## Praxis Makers Beurs & Brico Makers Fair

Suivant l'exemple de Brico, Praxis a organisé une foire aux produits en février 2020 à la Werkspoorkathedraal d'Utrecht. Lors de cette foire aux produits, 1.700 employés de Praxis ont pu faire connaissance avec près de 100 fournisseurs et leurs (dernières) gammes. En outre, plusieurs ateliers interactifs ont été organisés pour acquérir des connaissances et tester des produits. En mars, la foire annuelle Makers Fair a eu lieu en Belgique, où 1.500 employés de Brico et BricoPlanit ont pu découvrir les nouveaux produits de 125 fournisseurs. Là aussi, les employés ont pu suivre divers ateliers interactifs pour acquérir des connaissances et tester des produits.



## Plateformes de recrutement Brico/BricoPlanit & Praxis/Maxeda

En mai 2020, Brico et BricoPlanit ont lancé la plateforme de recrutement commune www.jobs.brico.be. L'objectif est d'accroître la visibilité et l'accessibilité des offres d'emploi, tant en externe qu'en interne, d'une part, et de simplifier le processus de recrutement pour les magasins, d'autre part. Les candidats potentiels y trouveront des informations détaillées sur notre organisation et divers témoignages de nos employés. Praxis a développé une plateforme de recrutement exclusivement destinée aux employés. Grâce à un environnement en ligne protégé, il est encore plus facile de postuler et les offres d'emploi sont présentées exclusivement aux candidats internes de Praxis/Maxeda DIY Group. Avec la création de cette nouvelle plateforme, les offres d'emploi peuvent désormais être publiées exclusivement en interne et les candidats internes sont prioritaires. Vous y trouverez les offres d'emploi des magasins ainsi que du siège social. De cette manière, les possibilités de carrière des employés au sein de Praxis/Maxeda seront accrues et rendues aussi transparentes que possible.

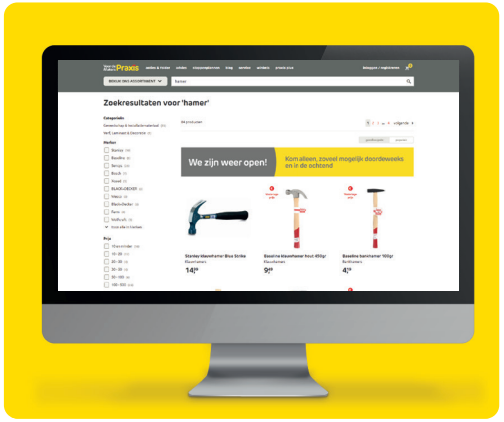
## Mise à niveau de la Maxeda Academy

En septembre 2020, Maxeda a lancé une mise à niveau de sa Maxeda Academy, une plateforme d'apprentissage en ligne avec un large éventail de programmes en présentiel, en ligne et mixtes où les employés peuvent continuer à travailler sur leur développement professionnel et personnel. La plateforme a non seulement reçu un nouveau look, mais le contenu a aussi été amélioré à plusieurs égards. De nouvelles fonctionnalités ont notamment été ajoutées pour rendre l'utilisation et la navigation encore plus faciles. En plus de la mise à niveau de l'Academy, de nombreuses formations ont été facilitées et organisées en ligne, en partie en raison du COVID-19.

**De plus en plus de clients savent également où trouver les formules de magasin de Maxeda DIY Group en ligne et un nombre sans cesse croissant d'entre eux y achètent également leur matériel de bricolage. Le numérique évolue de ce fait à un rythme effréné, à tel point que, cette année, nous avons élargi notre offre de produits en ligne de 33 %. Cela signifie qu'au total, près de 14.000 nouveaux produits ont été ajoutés à l'assortiment en ligne. Notre centre de distribution d'e-commerce, qui se concentre sur les livraisons en ligne aux clients, a également été considérablement étendu. Il contient désormais 24.000 produits qui peuvent être envoyés directement au client.**

## Accent sur le dépliant en ligne et les magazines

Pour toucher nos clients par tous les canaux, nous avons en 2020 accordé plus d'attention au dépliant en ligne de Praxis. Un partenariat a été mis en place avec WePublish afin de trouver la meilleure mise en page et le meilleur contenu pour le dépliant en ligne. Tester les différentes versions du dépliant en ligne nous permet de continuer à l'optimiser. Nous espérons ainsi obtenir plus de trafic et de conversions. Pour Brico, nous avons sorti des magazines uniquement en ligne. Le premier était entièrement consacré à la peinture et formaté en html5, de sorte que les clients pouvaient « feuilleter » le magazine et cliquer sur les éléments, le texte pouvait même être lu. L'objectif de ces magazines est d'inspirer les clients, de les aider encore davantage dans leurs projets de décoration et de les publier plus souvent.




## Nouvel outil de recherche pour sites Internet

En 2020, nous avons travaillé d'arrache-pied pour remplacer l'outil de recherche des sites Internet de Brico et de Praxis. En janvier - 2021, ce nouvel outil a été mis en service. Le nouvel outil de recherche permet aux clients de trouver des produits plus facilement et plus rapidement en ligne. Outre le fait que le nouvel outil comprend déjà mieux les recherches, il est également auto-apprenant. Cela signifie qu'il apprend à partir des termes que les clients saisissent lors de leur recherche et de ceux sur lesquels ils cliquent. Cela rend l'outil beaucoup plus facile à entretenir. Les premiers résultats des tests effectués avec le nouvel outil de recherche montrent que 10 % de clients supplémentaires sont satisfaits du résultat de la recherche et cliquent sur les suggestions. Au cours de l'année à venir, nous continuerons à développer et à améliorer l'outil de recherche.

## Reserve & Go et Bestel & Haal op

Bien que Reserve & Go ne soit pas, à proprement parler, un nouveau service en Belgique, nous améliorons constamment notre offre en ligne et souhaitons également faciliter le retrait des commandes en magasin. C'est pourquoi, en 2020, nous avons mis en place dans de nombreux magasins Brico et BricoPlanit un comptoir dédié au retrait des commandes et des places de parking réservées aux clients de Reserve & Go partout où cela était possible. Ainsi, les clients peuvent faire une réservation en ligne et retirer rapidement leur commande dans le magasin de leur choix grâce à Reserve & Go. Les ajustements nécessaires ont également été réalisés chez Praxis. L'offre en ligne a par exemple été élargie et les clients peuvent désormais payer à l'avance et, grâce au service « Bestel & Haal op », ils n'ont plus qu'à retirer leur commande en magasin.

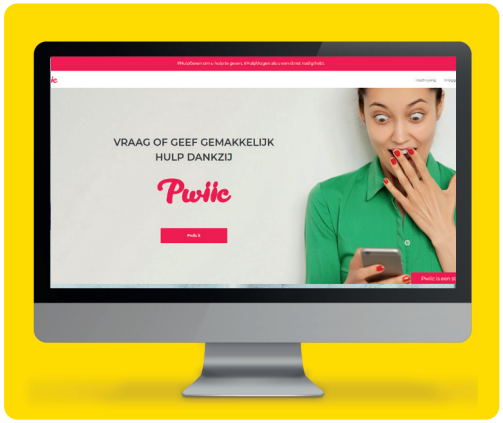
**Le moteur de croissance Maison est axé sur toutes les solutions que nous, Maxeda DIY Group, pouvons offrir à nos clients en matière de services et d'innovations dans le but de leur faciliter la vie à la maison. Nous offrons également divers services pour faciliter les tâches de bricolage à la maison, en proposant par exemple de l'aide lors du montage, ou la location d'outils.**

## Collaboration Praxis et Zoofy

Au 1er décembre 2020, Praxis et Zoofy ont entamé une collaboration pour développer le service « do-it-for-me » pour les produits de bricolage. La coopération avec Zoofy permet à Praxis d'offrir un service d'installation lors de la vente de produits et répond à la tendance du « do-it-for-me ». Les consommateurs recherchent de plus en plus la facilité qu'il y a à faire installer les articles de bricolage. Grâce au service de Zoofy, les clients de Praxis peuvent désormais réserver un monteur/installateur lors de l'achat de leurs produits. Zoofy met en relation un monteur local et présélectionné avec le client et veille à l'exécution rapide du travail. Le service d'installation concerne principalement les petits montages et installations dans et autour de la maison et a été introduit par étapes sur Praxis.nl.

## Panneaux solaires chez Praxis

Depuis la mi-2020, les clients peuvent louer ou acheter des panneaux solaires chez Praxis. De cette manière, Praxis encourage ses clients à améliorer la durabilité de leur logement et poursuit sa politique de RSE. Pour ce nouveau service, Praxis travaille en collaboration avec Solease. Proposer la location de panneaux solaires fait disparaître les principaux obstacles, notamment l'investissement et les tracas (réparations, assurance et surveillance). Cela permet aux familles à faibles revenus de passer à l'énergie solaire et rend les panneaux solaires accessibles à tous. Les clients ont pu faire évaluer l'adéquation et la capacité de leur toit grâce à un contrôle gratuit.




## Une collaboration réussie avec Pwiic

Dans le cadre de notre stratégie « Make it Easy », Brico et BricoPlanit ont lancé la plateforme communautaire Pwiic fin 2019. Celle-ci s'est positionnée avec succès dans notre offre de services pour aider nos bricoleurs moins expérimentés dans leur travail. Pwiic compte plus de 2.000 bricoleurs en Belgique, prêts à s'attaquer aux petits et moyens travaux de bricolage. L'offre de services la plus large se trouve dans les régions de Bruxelles, du Brabant wallon et flamand, ainsi que dans les régions de Liège, de Namur et du Hainaut. En Flandre, de nouveaux bricoleurs sont recrutés afin de garantir une large offre. En 2020, plus de 90 demandes par jour ont été enregistrées, principalement pour des travaux de peinture, de jardinage ou d'extérieur. Les autres travaux populaires étaient la pose de carrelage ou de sols et les petits travaux de réparation ou d'assemblage. La plateforme, qui a connu un réel succès auprès de nos clients, ne cesse d'étendre son offre à travers le pays.

# COVID-19 impact sur Maxeda

BE-NL

**mars 2020**
Début de la crise du coronavirus : Affluence dans les magasins, introduction de mesures de sécurité dans les magasins. Les collègues du siège commencent à travailler à domicile.

**mars**
Fermeture en Belgique : Les magasins Brico et BricoPlanit doivent fermer.

**mars**
Période chargée en ligne : En raison de la fermeture des magasins, il y a beaucoup d'activité sur Brico.be. Les 4 magasins SHD et l'entrepôt central travaillent d'arrache-pied pour assurer le suivi de tout, de même que le service informatique pour rendre tout possible en ligne.

**mars**
Dons : Les magasins Brico et Praxis font don de masques aux hôpitaux et cliniques locaux, ainsi que de fleurs et de plantes à des foyers.

**mars**
Appel aux clients : Praxis fait paraître une annonce dans le journal national pour appeler les clients à se conformer aux mesures et annonce qu'elle fermera à 18h00 en semaine.

**avril**
Campagne commune de l'association VWDHZ : Praxis participe à la campagne commune du secteur du bricolage « Samen klaren we deze grote klus » pour montrer comment bricoler de manière responsable et demander aux clients d'être compréhensifs.

**avril**
Renforcement des magasins SHD : Brico passe à 11 magasins SHD pour expédier les commandes en ligne et permet aux franchisés de livrer eux-mêmes aux clients les produits achetés en ligne.

**avril**
Réouverture des magasins en Belgique : En Belgique, les magasins sont autorisés à rouvrir après 4 semaines, avec des mesures de sécurité strictes.

**juin**
1,5 mètre de distance au bureau : Les bureaux de Bruxelles et d'Amsterdam sont rendus conformes aux mesures corona, de sorte qu'un petit nombre de collègues peuvent à nouveau venir au bureau une à deux fois par semaine.

**octobre**
Mesures restrictives Belgique : Brico et BricoPlanit peuvent rester ouverts, mais ne vendent que des produits essentiels. Le reste de l'assortiment, l'offre de Noël par exemple, ne peut être vendu qu'en ligne et par le biais de « Reserve & Go ».

**décembre**
Fermeture des magasins aux Pays-Bas : Les magasins Praxis doivent fermer, mais les ventes peuvent encore se faire par le biais de « Bestel & Haal op ».

**avril 2021**
Les magasins Praxis rouvrent sans rendez-vous



maxeda DIY Group

## Principaux sujets liés à la crise du coronavirus

### Sécurité du personnel en magasin et des clients

Bien entendu, la sécurité du personnel en magasin et des clients a été une priorité absolue dès le départ. Nous avons mis en place un grand nombre de mesures de sécurité à cet effet, des masques aux points d'hygiène, du plexiglas aux caisses au nettoyage des chariots. En outre, nous avons informé les clients de ces mesures par le biais d'affiches, d'annonces dans les journaux, de bulletins d'information en ligne, de publicités et de nos sites Internet.

### Accroissement de l'activité en ligne

Étant donné que les magasins, d'abord en Belgique puis aux Pays-Bas, devaient fermer, il était nécessaire de procéder à un important accroissement de l'activité en ligne. Les sites Internet ont été adaptés au grand nombre de visiteurs et le nombre de produits disponibles a été considérablement augmenté. « Reserve & Go » (en Belgique) et « Bestel & Haal op » (aux Pays-Bas) ont également été rendus possibles. En outre, le site de Praxis a ajouté la possibilité de réserver un créneau horaire pour les « visites sur rendez-vous ».

### Formations

La formation de nos employés a continué à être très importante pendant le coronavirus. Comme cela n'était (la plupart du temps) plus possible en présentiel, ils sont rapidement passés aux cours en ligne. Nous avons ainsi pu malgré tout continuer à transmettre des connaissances importantes à nos employés, qui ont pu conseiller nos clients de manière optimale. Les séances d'accueil des nouveaux employés en Belgique ont également été organisées entièrement en ligne. Cela a nécessité une réaction rapide, mais grâce à l'engagement des collègues, tout s'est bien passé. Ces séances d'accueil numériques ont été très appréciées par les nouveaux employés.

# Projets RSE en Belgique et aux Pays-Bas en 2020/21

BE-NL

En tant que plus grand détaillant de bricolage du Benelux, Maxeda DIY Group prend au sérieux sa responsabilité en matière de pratiques commerciales durables. Nous pensons que les effets positifs à long terme de cette démarche sur l'environnement, la société et notre organisation seront gratifiants. Notre politique de responsabilité sociale des entreprises (RSE) se concentre sur trois domaines principaux : les activités de nos magasins, notre personnel et nos produits.

## Gered Gereedschap
**32.000**

outils manuels remis en état et envoyés par le biais de Gered Gereedschap

## Emballages durables
**34.108 kg**

**de plastique en moins**

## Collaboration Solease
**2.6M kWH**

Les panneaux solaires vendus/loués par Praxis jusqu'à présent fournissent : 2,6 millions de kWh économisés par an/132 tonnes d'émissions de CO2, soit l'équivalent de 1,3 million de kilomètres parcourus en voiture ou la consommation annuelle de 6.600 arbres.

## Wecycle/Recupel
**144.597 kg**

de déchets électriques et d'ampoules collectés par Wecycle-Recupel

## Projet de sensibilisation à la démencew

**9** formations en présentiel

**39** formations en ligne

## Doe-Het-Zelf Doe-Het-Duurzaam

produits durables disponibles dans les magasins Praxis, identifiables grâce au logo du bricolage durable.

## Bois certifié
**88,4%**

du bois est certifié (de façon démontrable)

## Soutien social de Brico
**€10.000**

Brico soutient les écoles avec 10.000 € et fait don d'un aquarium à un hôpital.

## Nouveau siège à Bruxelles

Brico construit un siège social durable à Bruxelles.

## Stibat/Bebat
**60.108 kg**

**e piles collectés par l'intermédiaire de Stibat/Bebat**

## Déterminer l'empreinte carbone

**Maxeda commence à mesurer son empreinte carbone**

## Développement du personnel

**3.122 participants**

**terminent une formation**



Tu veux en savoir plus sur nos projets de RSE ? Cliquez ici.

maxeda DIY Group

# Projets RSE en Belgique et aux Pays-Bas en 2020/21

BE-NL

## Gered Gereedschap

Voilà déjà plus de 20 ans que Praxis travaille main dans la main avec Gered Gereedschap et offre à ses clients la possibilité de déposer leurs vieux outils manuels dans des bacs de collecte spéciaux en magasin. Les outils collectés sont récupérés et remis en état par les ateliers de Gered Gereedschap en vue d'une deuxième vie dans divers pays africains.

## Emballages durables

En collaboration avec d'autres chaînes de bricolage, Maxeda a mis au point une « norme d'emballage durable » pour tous ses magasins. Cette norme comprend des directives destinées aux acheteurs et aux fournisseurs, qui visent à limiter au maximum l'impact des emballages de produits sur l'environnement. Nous sommes aussi constamment à la recherche de nouvelles façons d'emballer nos produits en utilisant le moins possible de plastique.

## Solease

Praxis collabore avec Solease pour proposer la vente et la location de panneaux solaires. Les clients peuvent faire vérifier gratuitement leur toit en ligne et, si leur toit est adapté aux panneaux solaires, choisir l'option qui leur convient le mieux.

## Wecyle/Recupel

Les clients ont la possibilité de déposer en magasin leurs piles et batteries, ampoules (économiques), tubes TL et petits appareils électriques dans les bacs prévus à cet effet. Praxis collabore à cet effet avec Wecycle, et Brico et BricoPlanit avec Recupel, qui collectent les objets ramenés et les recyclent.

## Projet de sensibilisation à la démence

Grâce à l'apprentissage en ligne et à la formation en présentiel, les employés de Praxis apprennent à mieux traiter les clients souffrant de démence. Cela permet à ces clients de continuer à fonctionner de manière indépendante plus longtemps. Les magasins peuvent également obtenir le certificat « Dementievriendelijke winkel » (magasin adapté aux personnes atteintes de démence) lorsqu'au moins deux employés ont suivi la formation en présentiel et qu'au moins 80 % des employés ont suivi la formation en ligne.

## Doe-Het-Zelf Doe-Het-Duurzaam

Praxis participe à la campagne commune de l'association VWDHZ (Verenging van Winkelketens in de Doe-Het-Zelfbranche - association des commerçants du secteur du bricolage), Milieu Centraal et Communciation Concert. L'objectif est d'encourager les propriétaires à faire du bricolage de manière durable. Le propriétaire achète des articles durables en magasin et peut utiliser le reçu et le code unique pour en demander le remboursement sur une plateforme en ligne. Les produits durables sont identifiables grâce au logo du bricolage durable.

# Projets RSE en Belgique et aux Pays-Bas en 2020/21

BE-NL

## Bois certifié

En tant que la plus grande chaîne de bricolage du Benelux, Maxeda joue un rôle important dans la négociation du bois et des produits contenant du bois. Nous nous soucions de la continuité des matières premières naturelles et des forêts gérées de manière durable. C'est pourquoi nous pensons qu'il est important que le plus grand nombre possible de nos produits soient certifiés (FSC ou PEFC).

## Soutien social de Brico

En 2019, Brico a lancé le projet « Les héros du bricolage ». Avec un budget de 10.000 €, Brico aide les écoles primaires à rénover leurs bâtiments ou leurs espaces de récréation et stimule la coopération entre les écoles, les parents et nos employés. En outre, la course annuelle Run for Hope ne pouvant avoir lieu cette année, Brico a décidé de faire don d'un aquarium au département de pédiatrie de l'UZ Leuven.

## Nouveau siège social à Bruxelles

Brico va construire un nouveau siège social à Bruxelles. Il s'agira d'un bâtiment durable BEN (quasiment neutre en énergie). Il sera en outre équipé de panneaux solaires, l'eau de pluie sera réutilisée autant que possible et les bureaux seront chauffés au moyen de plafonds climatiques. La construction modulaire et circulaire est également favorisée, afin de réutiliser ou de recycler autant de matériaux du siège actuel que possible.

## Stibat/Bebat

Tous les magasins de Maxeda disposent d'un point de collecte de piles pour qu'elles soient recyclées par Stibat (aux Pays-Bas) et Bebat (en Belgique). Les piles et batteries sont ainsi traitées de manière sûre et responsable et les matières premières importantes sont récupérées et réutilisées dans l'industrie.

## Déterminer l'empreinte carbone

En tant que plus grand détaillant de bricolage du Benelux, nous voulons faire notre part pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. Pour étudier la meilleure façon d'y parvenir, nous avons commencé à déterminer notre empreinte carbone (l'impact sur l'environnement de nos émissions de $CO_2$ et d'autres gaz à effet de serre). Les émissions de gaz à effet de serre tels que le $CO_2$, la vapeur d'eau $N_2O$ et le méthane provenant de tous les processus sont répertoriées pour chaque composant. Cela nous permettra de déterminer où et comment nous pouvons réduire ces émissions dans les années à venir.

## Développement du personnel

Nous offrons à tous nos employés l'accès à une plateforme d'apprentissage en ligne. L'Academy propose un large éventail d'activités d'apprentissage, permettant également aux collaborateurs de perfectionner les compétences liées à leur domaine et de travailler à leur épanouissement personnel au moyen de formations collectives en ligne et de programmes de formation mixte. Il s'agit notamment de formations sur la sécurité, de formations pour les cadres, de formations pratiques axées sur les connaissances et les compétences en bricolage et de formations en ligne sur des sujets tels que la productivité, la communication et la force personnelle.