

Les faits sociaux phares Belgique et Pays-Bas 2021/22



Digital
Brico & Praxis
Makers Fair

121.336
pages vues

8.068
visiteurs en ligne

80%

des postes vacants
des magasins
Brico/BricoPlanit
pourvus en interne

Démission réduit à **5%**

Déploiement du
travail hybride
au sein de
Maxeda DIY Group



Opportunités de carrière
rendu perspicace à travers
**des descriptions
de fonction**
Praxis



Mise en place de la
**« Retail Leadership
Master Academy »**
pour 20 high potentials en
Belgique et aux Pays-Bas



Une dizaine de locaux sociaux rénovés
(cantines Brico/BricoPlanit) & initiatives
locales menées pour améliorer
le bien-être des magasins

Lancement du nouveau
programme d'accueil
pour les magasins **Praxis**



hcs. de
nouve
arts

Collaboration avec de nouveaux
**prestataires de services de
santé et de sécurité au travail**
chez **Praxis**



12
awards distribués
dans les magasins Brico &
le siège de Bruxelles

Mise en ligne de
l'application **Workforce
Management** chez
Praxis



Faits & Chiffres Belgique 2021/22

Du 1-2-2021 au 31-1-2022



Collaborateurs

3.114



Distribution

Hommes 59%
Femmes 41%

	Brico & BricoPlanit magasins propres	Siège Bruxelles + ASL Willebroek
Contrat à durée indéterminée	2.491	287
Contrat à durée déterminée	281	3
Contrat de remplacement	52	0
Age moyen	42	47

Formation orientation client, leadership, langue & sécurité

1.662 participants
10.998 heures



Ateliers Makers

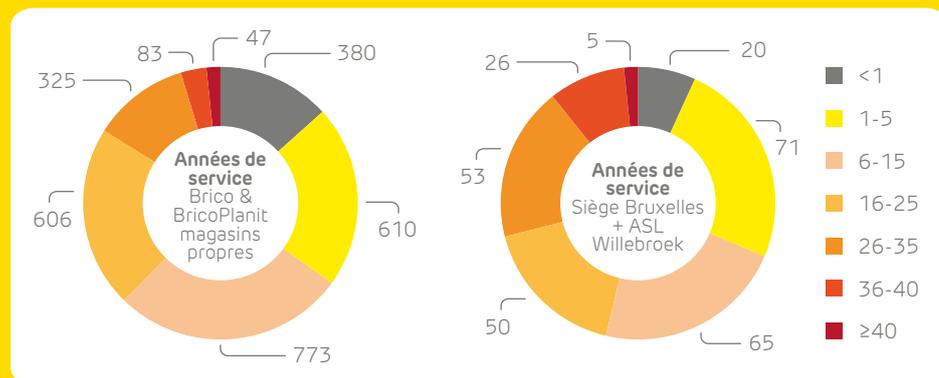
705 participants
3.009 heures

Makers Fair

1.056 participants
4.224 heures

Formations Métier

878 participants
3.779 heures



Faits & Chiffres Pays-Bas 2021/22

Du 1-2-2021 au 31-1-2022



Collaborateurs

4.194



Distribution

Hommes 52%
Femmes 48%

	Praxis magasins propres	Siège Amsterdam
Contrat à durée indéterminée	2.838	213
Contrat à durée déterminée	1.131	11
Age moyen	32	44

Formation fournisseurs, management, pratique, sécurité

2.590 participants



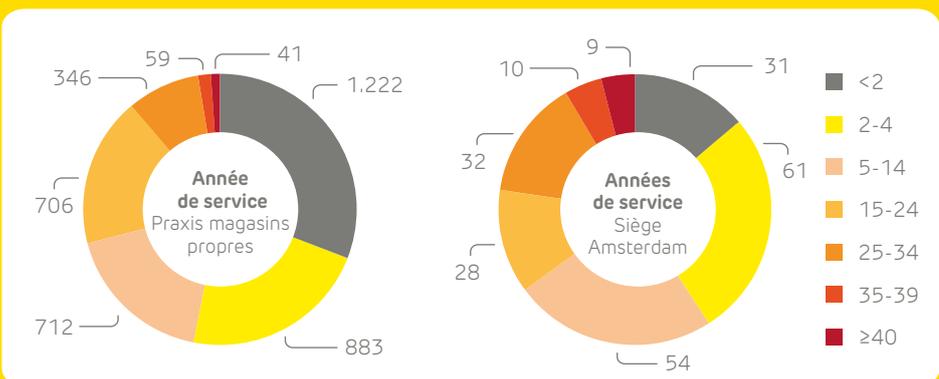
MBO
61 diplômes MBO décernés

HBO
5 étudiants hbo

Formations métier

266 inscriptions
1 inscription donne accès à 13 modules

438 cours et formations suivies



Pour cette cinquième édition des Social Highlights, nous avons interviewé Melithsa Demmers, Directrice RH Praxis, et Rudi Schautteet, Directeur RH Brico/BricoPlanit. Ils nous ont exposé les faits sociaux marquants de l'année 2021/22.



Melithsa Demmers
Directrice RH Praxis



Rudi Schautteet
Directeur RH Brico/BricoPlanit

Quel regard portez-vous sur l'année 2021 et quel impact la crise du Coronavirus a-t-elle eu sur nos employés ?

Rudi : « Nous pensions en 2021 revenir enfin à la normale après les conditions sans précédent de 2020. La pandémie de COVID-19 a bien entendu eu un impact majeur sur les conditions de travail et de vie de nos équipes/de notre personnel. La pression sur notre personnel était toujours élevée en raison du nombre important d'absences pour maladie et des ruptures de stocks en rayon, nous avons toujours dû trouver de nouvelles solutions. »

Melithsa : « Assez positif ! Oui, nous avons été fermés pendant une période importante de l'année financière, ce que nous aurions préféré ne pas faire. Néanmoins, nous avons tout donné et nos employés n'ont cessé de se surpasser, tant dans les magasins qu'au siège. De la fermeture à l'ouverture grâce au "Reserve & Go", puis au rendez-vous dans le magasin. Quelle période agitée ! Nous avons essayé de soutenir nos employés autant que possible dans leur travail quotidien. En donnant constamment des directives, en clarifiant ce que nous allions faire et comment cela serait soutenu techniquement, comment les mesures COVID-19 devaient être sécurisées dans les magasins et en adaptant constamment cela aux événements actuels. Aussi difficile que cela ait été, tout s'est finalement bien passé et, dans les mois qui ont suivi la réouverture, nous sommes lentement revenus à une situation aussi "normale" que possible. Il n'y avait presque rien que nous ne pouvions pas



gérer. Tout comme en 2020, nous avons réalisé d'énormes choses ensemble. Mais ne sous-estimons pas l'impact que cela a eu sur tout le monde. Cette "explosion" est bonne pour nous, mais elle se fait au détriment de la résilience et de l'énergie à long terme. Nous ne fermons pas les yeux là-dessus. »

Quels étaient les thèmes/projets RH importants en 2021 et pouvez-vous nous les expliquer brièvement ?

Melithsa : « En 2021, nous avons déployé la classification des emplois avec la matrice des rôles et les parcours professionnels. Pour soutenir la mise en œuvre, nous avons fait réaliser un film d'animation qui explique de manière simple ce qu'est la Maison de Fonction. Toutes les informations concernant la Maison de Fonction ont été rendues accessibles sur Praxis Academy. Chaque employé peut examiner ce qui est nécessaire pour un développement ultérieur par poste. En outre, nous avons accordé beaucoup d'attention au travail à domicile. Par le biais d'un work@home scan, nous avons demandé aux employés du siège social comment ils vivaient le travail à domicile. Cela a permis de recueillir de nombreuses informations précieuses. En plus de cela, nous avons fourni à tous les employés du siège social un lieu de travail à domicile et avons déployé un programme pilote de travail à domicile. Le projet Praxis InKLUSief a également reçu une impulsion majeure en 2021.

Grâce à ce projet, nous travaillons à une organisation plus inclusive. L'accent a été mis en particulier sur les personnes sur le marché du travail qui ont besoin d'un

accompagnement plus personnalisé pour trouver un emploi. En développant des outils pratiques, nous avons facilité, tant pour le candidat que pour le manager, la tâche d'offrir aux personnes appartenant à ces groupes cibles un emploi agréable. De nombreux responsables de magasin ont même suivi une

formation de plusieurs jours pour gérer correctement cette situation. Nous avons maintenant de nombreux ambassadeurs qui apportent une contribution positive. Et l'investissement est rentable. À l'échelle nationale, nous avons réussi à attirer des dizaines de nouveaux collègues formidables en 2021. Enfin, l'absentéisme était un thème important, notamment du point de vue de la santé. Le coronavirus a eu un impact majeur, aussi les RH et les managers se sont concentrés sur l'attention à court terme pour notre personnel. De nombreuses personnes sont tombées malades et se sont rétablies à 100%. Malheureusement, certains employés ont perdu des membres de leur famille ou des amis à cause du COVID-19. Certains vivent encore chaque jour les séquelles de la maladie ou de la perte. Cela n'est pas facile à gérer. Heureusement, j'ai vu et expérimenté la façon dont les collègues de Praxis se sont soutenus et ont pris le relais les uns des autres pendant cette période difficile. »



Rudi : « En plus de la bonne gestion de la pandémie COVID-19, plusieurs thèmes et projets RH ont été poursuivis :

- ✓ Améliorer et optimiser les outils de recrutement (par exemple, en renforçant notre présence sur les médias sociaux) ;
- ✓ L'accueil des nouveaux employés ;
- ✓ Diversifier l'offre de "Learning & Development" pour nos employés (par exemple, formation numérique, formation hybride, formation au management) ;
- ✓ La poursuite du développement de projets relatifs à la prévention et à la sécurité pour nos employés (par exemple, dans le domaine de l'ergonomie et de la fourniture d'outils de sécurité pour un travail plus sûr dans les magasins). »



De quoi êtes-vous le plus fier, en matière de RH, lorsque vous faites le bilan de l'année écoulée ?

Rudi : « Avant tout, la façon dont nous avons tous continué à travailler ensemble pour nos clients dans les circonstances difficiles et en constante évolution de la pandémie. Le niveau de flexibilité et d'adaptabilité était assez phénoménal. Et une grande partie des activités quotidiennes et la poursuite des travaux sur des projets importants (globalement pour l'organisation, par exemple, l'expansion des ventes en ligne et spécifiquement dans le domaine de la modernisation de divers domaines, y compris les RH) se sont poursuivies. En outre, malgré les conditions de travail difficiles, la croissance des employés internes est spectaculaire. De nombreux postes vacants ont été largement pourvus par la mobilité interne. La preuve que nous plaçons le développement personnel de nos employés en tête de nos priorités. Le fait qu'une grande partie de nos employés suivent deux cours de formation par an est un autre bon exemple à cet égard. »

Melithsa : « Je suis fière de tout ce que nous avons accompli en 2021. Comment pourrait-il en être autrement ? Le fait que tous les collègues, avec de la sueur sur le front, parviennent à garder le cap et soient

également capables de continuer à construire une belle organisation, je ne peux que donner une belle note de 10. »

Quels projets/thèmes RH sont prévus pour 2022 ?

Melithsa : « Nous avons prévu de grands thèmes pour 2022, à commencer par la diversité et l'inclusion. Nous allons aborder ce sujet plus largement pour Praxis et Maxeda, ce qui s'inscrit parfaitement dans notre mission d'être une organisation plus durable. Dans le cadre de la durabilité, nous passerons d'une flotte à combustible fossile à l'électrification du parc automobile en 2022. L'Employer Branding figure également en tête des priorités. Le marché du travail évolue rapidement et nous souhaitons saisir l'occasion de faire connaître encore mieux Praxis et Maxeda aux groupes cibles qui sont importants pour nous en tant que marque employeur, tant pour les magasins que pour le siège. Ce faisant, nous voulons utiliser davantage le rôle d'ambassadeur de nos propres employés. Et lorsque nous lions des personnes à notre entreprise, un accueil et une présentation appropriés sont très importants. Dans le domaine de l'apprentissage et du développement, nous voulons donc lancer le nouveau programme d'initiation en ligne pour les magasins. Un programme en ligne sera également mis en place pour les deux sièges sociaux en Belgique et aux Pays-Bas. Parce que nous considérons que le développement de nos (futurs) leaders est important, nous lancerons un programme de leadership pour les responsables de magasin à l'automne 2022, et au moment de la publication de ces Highlights, nous avons déjà commencé depuis plusieurs mois avec un groupe mixte de talents des magasins et du siège social de Belgique et des Pays-Bas, qui participent à la Retail Academy. Nous développons ce programme en collaboration avec la Vlerick Business School. Une belle occasion pour ces talents d'en apprendre davantage sur l'avenir du

commerce de détail et sur les possibilités qui s'offrent encore à Maxeda. Et l'intention est de proposer ce programme chaque année. Il est important de mentionner que nous avons également développé une formation "Phygital" pour les magasins où le concept Phygital a été introduit. Je suis impatient de travailler avec mon équipe et d'autres collègues sur ces sujets. »

Rudi : « En 2022, nous continuerons principalement à travailler sur l'amélioration et l'optimisation des différents processus RH. Nous travaillerons par exemple sur le bien-être de nos employés, en mettant l'accent sur :

- ✓ Comment gérer le stress - le reconnaître et l'admettre ;
- ✓ Développement d'un master interne de leadership en matière de commerce de détail - formation pour les futurs dirigeants de l'organisation ;
- ✓ Continuer à développer une meilleure gestion sociale avec nos managers.

En outre, cette année verra le déménagement de notre siège social, où nous voulons nous concentrer sur "a new way of working". En particulier, le travail dans un environnement hybride avec le développement du travail structurel à domicile mais avec l'attention nécessaire pour les réunions, la connexion et le lien entre les employés. »

