

# Moments sociaux phares 2019



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

Maxeda DIY Group est le plus grand distributeur au détail 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 345 points de vente, tant franchisés qu'en intégrés. Maxeda DIY Group emploie plus de 7.000 collaborateurs, dont  $\pm$  60% aux Pays-Bas. L'ensemble des magasins représente une surface de vente totale de plus de 1 million de m<sup>2</sup>. 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 140 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

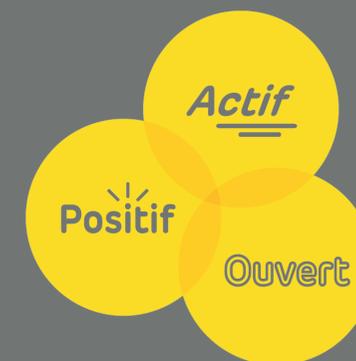
Praxis est une des chaînes les plus connues dans le secteur des magasins de bricolage aux Pays-Bas. Elle s'efforce de combler les attentes de tous les Makers, qu'ils soient des bricoleurs chevronnés ou débutants, en proposant la meilleure offre de produits à des prix attractifs. Praxis compte 192 magasins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

## Make it Easy

La stratégie de Maxeda vise à faciliter la vie du client. Nous nous efforçons de simplifier au maximum la vie de nos clients, tant dans les 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 pouvoir créer une expérience client omnicanale exemplaire et de devenir la référence absolue des clients bricoleurs du Benelux.

En 2019, Maxeda DIY Group a facilité le travail de ses collaborateurs par le biais de plusieurs initiatives :

- Proposer différents outils numériques, parmi lesquels :
  - MijnHR aux Pays-Bas, un système de gestion RH numérique
  - Wij/Nous-app, une plateforme sociale interne
  - l'Academy, une plateforme d'apprentissage interne
- Lancement d'un site internet dédié au recrutement pour Praxis/Maxeda DIY Group et commencement d'un site internet dédié au recrutement pour Brico
- Nouveau programme d'accueil pour les nouveaux collaborateurs Brico et BricoPlanit via des vidéos thématiques, un carnet d'intégration et un programme d'accueil en ligne.



## Notre personnel et nos valeurs d'entreprise

Nos 7.000 employés constituent le moteur de croissance People. Ce sont de vrais passionnés, prêts à aider leurs collègues et leurs clients. Nous sommes en effet intimement convaincus que nous pourrions collaborer de manière agréable et faire la différence si nous adoptons une attitude ouverte, active et positive. 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. En investissant dans nos collaborateurs et nos clients, en collaborant comme une seule et même équipe et en adoptant une culture ouverte, active et positive, nous obtenons plus facilement des résultats et contribuons ensemble à notre croissance. Chez nous, tous les talents sont les bienvenus.

Nous avons le plaisir de vous présenter ici la troisième édition des Moments sociaux phares de l'année 2019, dans laquelle nous revenons sur plusieurs initiatives et sur les faits & chiffres d'ordre social. 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 2019.



**Melithsa Demmers**  
Directrice RH  
Praxis



**Rudi Schautteet**  
Directeur RH  
Brico/BricoPlanit

## Sur quels projets RH a-t-on mis l'accent en 2019 ?

**Melithsa :** « En 2019, nous nous sommes concentrés sur les cinq projets suivants :

- **Employer Branding et Recruitment :** En gérant notre propre discipline Employer Branding et Recruitment au sein des RH, nous avons pu investir énormément dans la marque employeur de notre formidable organisation, l'année dernière. Nous avons vraiment augmenté notre visibilité en tant qu'employeur. En définissant d'abord notre Proposition de Valeur Employeur (PVE) avec des ambassadeurs internes, avec comme pay-off « Nous nous entraïdons », nous avons posé les jalons de toutes les communications internes et externes de notre marque employeur. Grâce à un plan de contenu solide et de bonnes collaborations avec de nouveaux fournisseurs, nous avons particulièrement bien réussi à (re) lancer notre marque sur les réseaux sociaux. Il va de soi qu'un site web d'offres d'emploi moderne était indispensable. [werkenbijpraxis.nl](http://werkenbijpraxis.nl) a été mis en service en juin 2019.
- **RH numérique :** En janvier 2019, MijnHR est devenu opérationnel et nous avons ainsi entamé le self-service pour le manager et les collaborateurs. Nous avons ainsi dit adieu à nos processus papier et donné accès aux dossiers RH, les informations et processus RH aux managers et aux collaborateurs. Par ailleurs, nous avons mis en service JDA Time & Attendance et le couplage avec SAP HR a été totalement désactivé.
- **Organisation de travail des magasins :** En 2019, nous avons adapté la structure managériale des magasins SRP « magasin de taille moyenne », ce qui entraîna la suppression du rôle de responsable de rayon de soutien au vendeur. Cela a considérablement impacté les magasins. Malgré tout, tous les collaborateurs et managers concernés ont fait de leur mieux pour réaliser et

réussir cette importante étape avec nous.

- **Absentéisme et comportement :** Pour aider les dirigeants à discuter plus facilement du comportement, notamment dans les situations où, pour l'une ou l'autre raison, des collaborateurs risquent d'être absents de leur travail, nous avons dispensé une formation qui explique comment mettre en pratique l'approche comportementale de l'absentéisme. Au moyen d'un petit film d'animation, nous avons également expliqué aux collaborateurs notre vision de l'absentéisme et du comportement.
- **Plan social 2020-2021 :** Il est important qu'une grande organisation comme la nôtre conclue durablement des accords avec le Conseil d'entreprise sur la façon dont nous voulons traiter les conséquences sur le personnel des changements organisationnels. Nous avons à nouveau pu prendre de bons arrangements avec le Conseil d'entreprise et avons clarifié les éléments du plan social plus complexes. »

**Melithsa :** « Ce dont je suis la plus fière, c'est la faculté d'adaptation de tous nos collaborateurs, tant dans les magasins qu'au siège central. »

**Rudi :** « Dans les années à venir, Brico Belgique veut développer une politique RH performante et se détacher de la politique du personnel traditionnelle. Les principaux projets mis en place dans ce cadre furent les suivants :

- **Gestion des talents :** Nous avons réalisé de grands progrès en ce qui concerne la recherche des meilleurs profils pour chaque job, tant au niveau interne (gestion des potentiels à tous les niveaux et stimulation des promotions internes)

qu'au niveau externe (travaux préliminaires pour le développement d'une plateforme de recrutement ATS, évaluations et plus grande visibilité de l'entreprise - employer branding).

- **Projet Bien-être :** Un plan d'action concret en matière de bien-être a été mis en oeuvre, avec la coopération des collaborateurs du siège central.
- **Apprentissage & développement :** De gros investissements sont opérés sur le plan du learning & development.
- **Politique de prévention & sécurité :** Développement d'une politique de prévention & sécurité professionnelle, par le renforcement de l'équipe et le lancement concret de plusieurs initiatives.
- **Relations avec les partenaires sociaux :** La normalisation de nos relations avec les partenaires sociaux, tant au niveau national que local. La base est posée pour développer une collaboration positive, ces prochaines années, à tous les niveaux, en respectant les points de vue de chacun. »

## De quoi êtes-vous le plus fier dans le domaine RH, en 2019 ?

**Rudi :** « Nos collaborateurs sont notre plus grand atout et il est essentiel de créer une culture dans laquelle les collaborateurs se forgent des expériences et tirent le meilleur d'eux-mêmes. C'est dans ce contexte que nous avons posé, en 2019, les jalons d'une politique RH moderne et professionnelle qu'il faudra continuer à développer dans les années futures. »

**Melithsa :** « Ce dont je suis la plus fière, c'est la faculté d'adaptation de tous nos collaborateurs, tant dans les magasins qu'au siège central. Dans le cadre de notre « stratégie Make it Easy », nous mettons tout en oeuvre au départ d'HR, Operations et IT, pour rendre les démarches personnelles des

# Moments sociaux phares 2019

# Praxis

collaborateurs aussi simples et accessibles que possible. Cela suppose que nous proposons de plus en plus de solutions en ligne et via une appli. Parallèlement, je suis extrêmement fière que notre magasin de Zoetermeer ait été élu par SBB, en 2019, Meilleure Entreprise d'apprentissage dans notre secteur. Nous faisons ainsi partie des huit meilleures entreprises des Pays-Bas, pour 2019, et cela mérite d'énormes félicitations ! Nous sommes particulièrement attentifs à la formation dans la pratique professionnelle et sommes en cela un exemple pour nos collègues. »

## Qu'y a-t-il à noter sur le plan du learning & development en 2019 ?

**Melithsa :** « L'apprentissage et la formation sont un processus continu au sein de Praxis et Maxeda. L'offre en formations est très vaste, cela va de formations d'enseignement secondaire professionnel et professionnel supérieur à des formations techniques et de leadership. Nous passons systématiquement cette offre au crible et l'améliorons si nécessaire, pour qu'elle continue à répondre aux besoins aussi bien de l'organisation que des collaborateurs. La mesure dans laquelle nous recourons effectivement à l'offre pourrait, selon moi, être améliorée et c'est ce à quoi nous allons nous atteler ces prochaines années. »

**Rudi :** « Le développement personnel et l'apprentissage continu sont fondamentaux pour transformer les défis de demain en réelles opportunités. En développant la Brico Academy, nous proposons à nos collaborateurs un large éventail de formations en matière de connaissance du produit, connaissance du métier et compétences en management.

L'objectif est clairement que chaque collaborateur prenne en main son développement personnel avec les nouveaux outils. Un revirement important a aussi été réalisé en passant à la digitalisation d'une partie des formations proposées. De même, en ce qui concerne l'accueil des nouveaux collaborateurs, le parcours d'intégration à suivre a été clarifié et complété, notamment par l'introduction de projets d'intégration pour une grande partie des fonctions. Pour terminer, nous avons créé des ateliers régionaux dans nos magasins de manière à pouvoir organiser des formations pour nos collaborateurs et pour nos clients plus près de chez eux. »

## Quelles sont les possibilités de carrière pour nos collaborateurs et comment sont-elles stimulées ?

**Rudi :** « Dans un marché de l'emploi restreint, il est primordial de conserver les collaborateurs et donc aussi de les motiver et les stimuler. La promotion interne est une de nos priorités. Une meilleure connaissance des attentes de nos collaborateurs et une meilleure visibilité des opportunités permettent de réaliser d'autant mieux l'adéquation idéale au sein de l'entreprise. »

**Melithsa :** « Il ne fait aucun doute qu'il y a beaucoup de possibilités au sein de Praxis et Maxeda. Les exemples de carrières fructueuses au sein de Praxis et Maxeda sont légion. Tout le

monde peut faire carrière, pour peu qu'on le veuille et qu'on y consacre du temps et de l'énergie. En ce qui concerne le dirigeant, il est important qu'il ou elle soit rigoureux(se) pour identifier les talents et mène ensuite « la bonne discussion ». Les entretiens de développement périodiques en sont l'occasion idéale. C'est en effet lors de ceux-ci que les collaborateurs peuvent discuter avec leur supérieur hiérarchique de leurs souhaits, de leurs ambitions, de ce qui va et de ce qui ne va pas. L'organisation est suffisamment grande et diversifiée pour proposer des opportunités de carrière attrayantes aux collaborateurs. »

## Que signifient nos valeurs d'entreprise pour l'organisation et pouvez-vous expliquer chaque valeur d'entreprise (Ouvert, Actif, Positif) ? Comment les valeurs d'entreprise sont-elles appliquées par les collaborateurs ?

**Rudi :** « Nos valeurs sont simples et compréhensibles, à la fois à l'égard de nos collaborateurs et de nos clients. Nos valeurs sont un fil conducteur pour nos actes quotidiens à tous les niveaux

- **Ouvert :** l'ouverture, la transparence, l'enthousiasme et la communication dans les deux sens permettent de trouver rapidement des solutions efficaces et de réaliser nos objectifs.
- **Actif :** dans une entreprise de commerce au détail, prendre des initiatives, développer une dynamique commerciale avec beaucoup d'énergie et de dynamisme, autrement dit être actif, est essentiel.
- **Positif :** œuvrer ensemble à un projet, réaliser des choses ensemble dans les magasins et au siège



central dans un esprit positif. Tout cela fait partie des briefings quotidiens, des réunions d'équipe, dans la célébration des succès, dans la mise en œuvre de nouveaux projets et dans les efforts journaliers déployés pour offrir à nos clients la meilleure solution. »

**Rudi :** « Nos collaborateurs sont notre plus grand atout et il est essentiel de créer une culture dans laquelle les collaborateurs se forgent des expériences et tirent le meilleur d'eux-mêmes. »

**Melithsa :** « Nous « sommes » nos valeurs d'entreprise. En ne se limitant pas à en parler ou à lire à leur sujet, mais aussi en les mettant vraiment en pratique et en les vivant. Nos valeurs ne sont pas compliquées, tout le monde comprend ce que signifie être Ouvert, Actif et Positif. Je crois sincèrement que nous nous améliorons sans cesse pour vivre pleinement nos valeurs d'entreprise, mais qu'il y a des hauts et des bas. Je suis sûre qu'on peut encore faire mieux et ça, c'est passionnant ! »



**Hommes**

2.485  
54%



**Femmes**

2.127  
46%

**Absentéisme**

Magasins propres de Praxis

Siège central de Maxeda à Amsterdam

	Taux d'absentéisme	Durée moyenne d'absence en jours	Fréquence par an
Magasins propres de Praxis	4,51%	14,41	1,14
Siège central de Maxeda à Amsterdam	2,88%	13,29	0,79

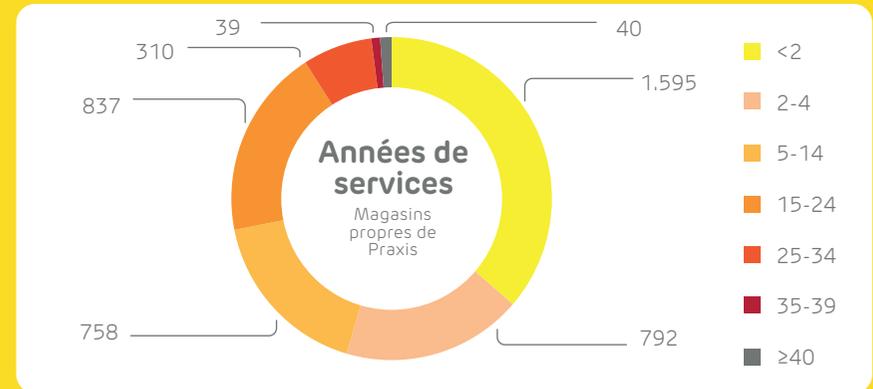
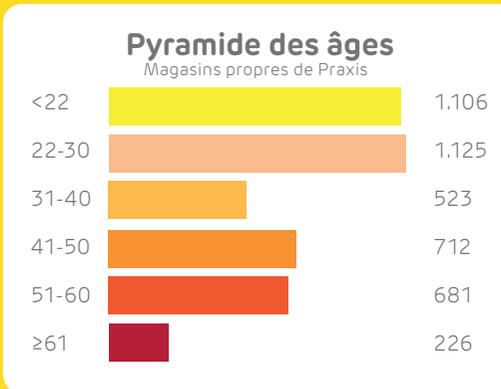


**Collaborateurs**

Magasins propres de Praxis

à durée indéterminée : **3.187**  
à durée déterminée : **1.186**

Âge moyen : **33**

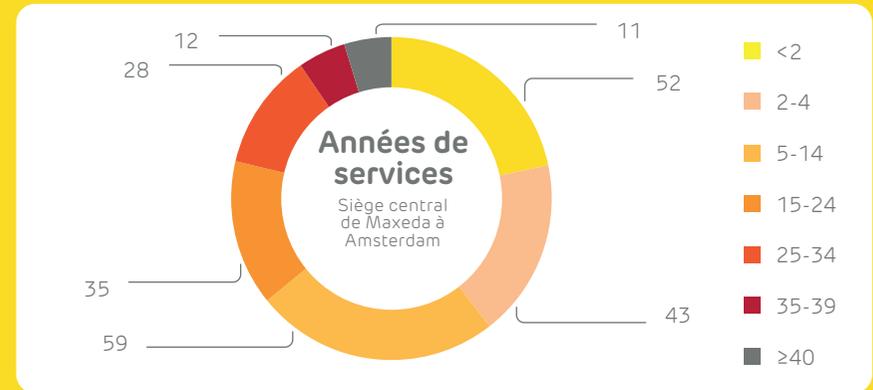
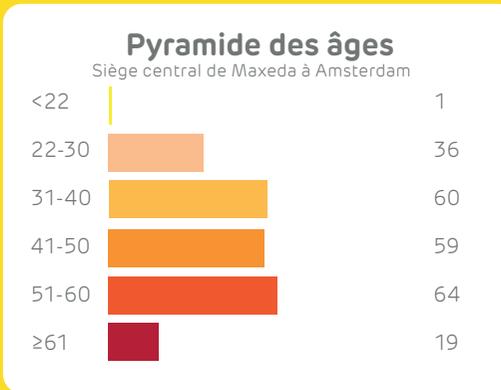


**Collaborateurs**

Siège central de Maxeda à Amsterdam

à durée indéterminée : **232**  
à durée déterminée : **8**

Âge moyen : **44**





## Ancienneté

	Nombre de collaborateurs
12,5 ans	75
25 ans	31
40 ans	24

## Entrées, transferts et sorties sur l'effectif total :

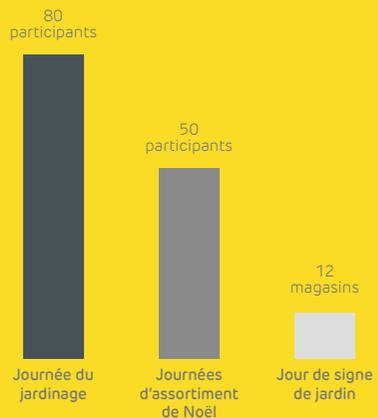
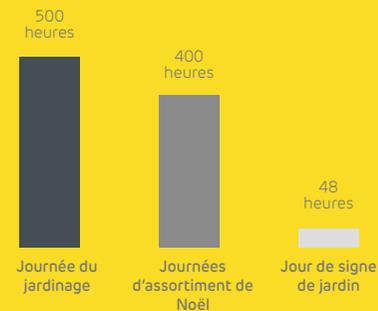
<b>Entrées</b>	<b>33,9%</b>
Magasins propres de Praxis	34,9%
Siège central d'Amsterdam	16,3%
<b>Transferts</b>	<b>8,7%</b>
<b>Départs par type de contrat :</b>	
Durée indéterminée	15,4%
Durée déterminée	28,5%
Magasins propres de Praxis	44,8%
Siège central d'Amsterdam	27,1%

## Formations pratiques

6 formations avec  
**150** participants



## Formations fournisseurs



## Formation professionnelle

**471** inscriptions

1 inscription donne accès à 13 modules



**1.128** formations et cours suivis

## Formations en leadership

**135** participants

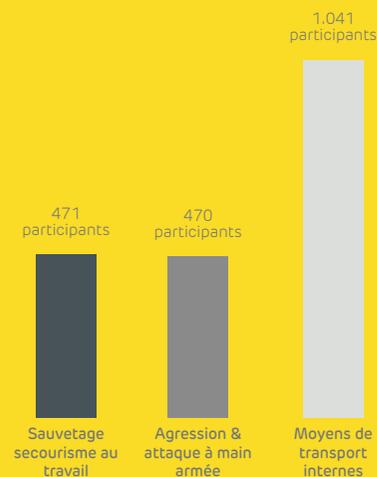


## Enseignement secondaire professionnel

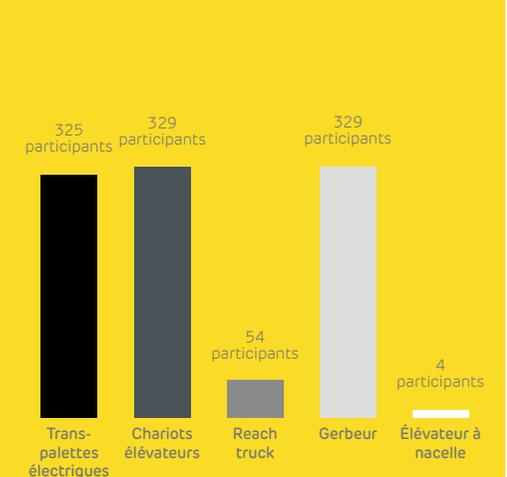
**97** ont démarré en 2019

**77** nombre de diplômes obtenus

## Formation en sécurité



## Moyens de transport internes





**Hommes**  
1.791  
58,68%



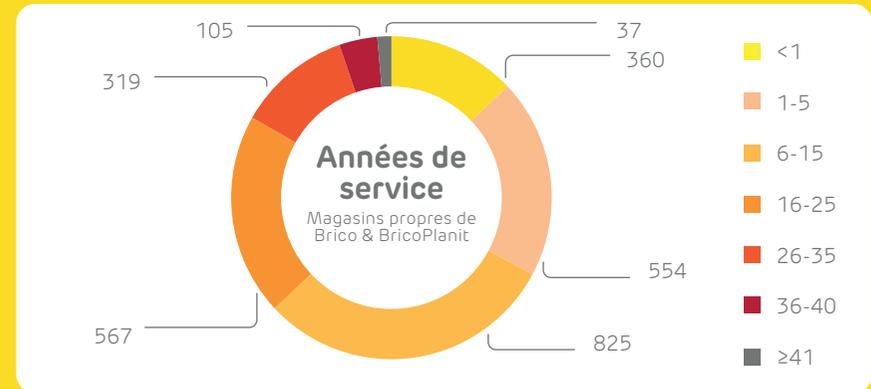
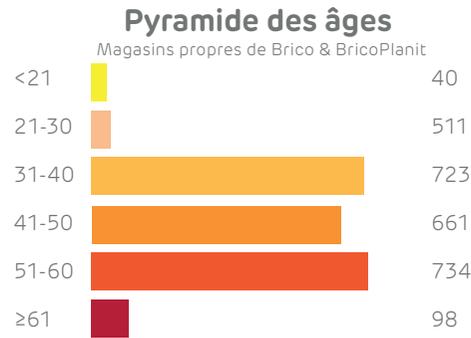
**Femmes**  
1.261  
41,32%



## Nombre de collaborateurs

Magasins propres de Brico & BricoPlanit

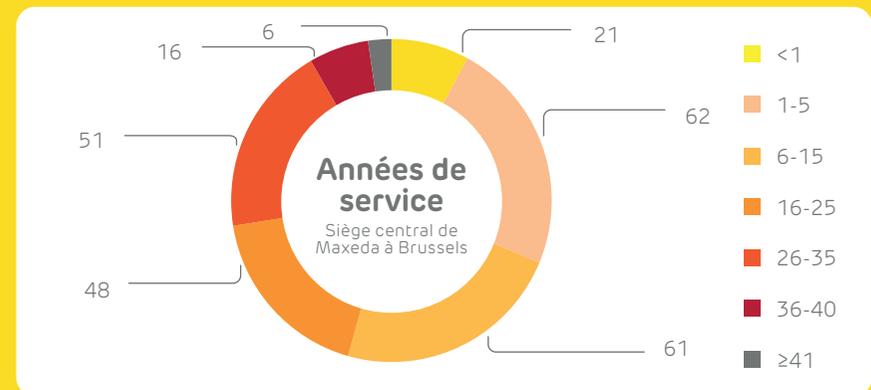
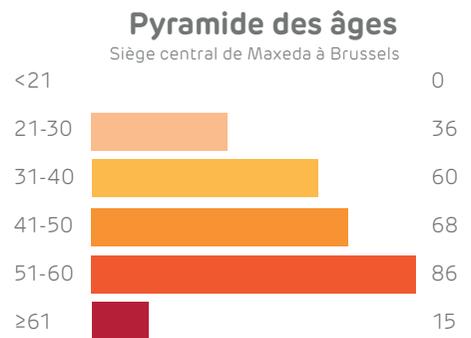
à durée indéterminée : **2.503**  
à durée déterminée : **218**  
contrat de remplacement : **46**  
Âge moyen : **42**



## Nombre de collaborateurs

Siège central de Maxeda à Brussels

à durée indéterminée : **263**  
à durée déterminée : **2**  
Âge moyen : **45**





## Ancienneté

	Nombre de collaborateurs
20 ans	59
25 ans	28
30 ans	37
35 ans	23
40 ans	20
45 ans	1

## Ateliers de Bricolage

**3.220**  
participants

(total des ateliers makers et de la makersfair)



## Ateliers Makers

**1.712**  
participants

**21.220**  
heures

## Foire des makers

**1.508**  
participants

**23.833**  
heures

## Formation en langue

**94**  
participants  
2.820 heures



## Formations en leadership

**319**  
participants  
4.724 heures



## Formations professionnelles fonctionnelles

**968** participants  
**6.512** heures

## Formations axées sur le client

**235** participants  
**4.724** heures

## Formations à la sécurité

