

# Gazelles



# Liège



**Le classement  
des 100 entreprises  
les plus performantes  
de la province**

UNE INITIATIVE DE

**Trends** CHANGE THE GAME

AVEC LE SOUTIEN DE



Polestar



rh Robert Half®



ET GRÂCE À



canal Z

L'AURÉATE POUR LES GRANDES ENTREPRISES :  
**MULTI CLEVER TRADE**

## Collections gagnantes

Multi Clever Trade propose, sous le nom d'Easy Clothes, du shopping en ligne de vêtements pour femmes qu'elle livre essentiellement en France et en Belgique. GUY VAN DEN NOORTGATE

**A** la base de cette *success story* on retrouve un couple, Marine Grosjean et Martin Duchesne qui ont uni leurs compétences et fondé Multi Clever Trade en septembre 2014. L'idée est née un dimanche matin quand une dame est venue chercher un pantalon que Marine Grosjean revendait. "Elle avait fait 40 kilomètres pour un vêtement sur lequel elle épargnait quelques euros, confie Martin Duchesne. Nous avons alors imaginé de proposer des vêtements neufs via Facebook. Nous sommes allés nous fournir à Bruxelles ainsi qu'à Paris. C'est naturellement le

cercle d'amis qui a d'abord acheté mais celui-ci s'est progressivement élargi à une nouvelle clientèle. L'aventure était lancée."

Durant la première année, les deux continuent de travailler sur le côté – Martin au Grand-Duché et Marine comme institutrice maternelle – et sont indépendants à titre complémentaire. Avant de passer à la vitesse supérieure en lançant d'abord en 2015 leur site internet Easy Clothes et en engageant, l'année suivante, leur première employée. Elles sont aujourd'hui une trentaine. Parallèlement au site, Easy Clothes compte deux boutiques à Liège et Louvain-la-Neuve. Au départ, Martin Duchesne n'était

pas chaud pour avoir une présence physique, préférant demeurer un *pure player*. "Mais nous nous sommes rapidement rendu compte qu'un magasin rassurait la clientèle, enchaîne-t-il. Et cela même si l'essentiel de nos ventes passe par le site." Des ventes que notre Gazelle réalise à raison de 75% en France et 20% en Belgique. Le solde se répartissant dans les pays voisins avec parfois une destination plus lointaine qui s'invite au programme.

### SAV au top

Le succès d'Easy Clothes s'explique par la diversité des collections qui changent toutes les deux à trois semaines ainsi que par les prix attractifs. Mais selon Martin Duchesne, l'élément qui permet avant tout au site d'e-commerce de se distinguer de la concurrence est le service après-vente. "Notre objectif est clair : aucune personne ne doit être déçue. Nous répondons dans la journée aux demandes et aux questions et sommes particulièrement attentifs au suivi et à la livraison. Afin que cette dernière soit optimale, nous collaborons avec les sociétés de livraison de colis. Par exemple, pour la France, nous livrons directement depuis notre entrepôt situé à Sprimont. Cela nous a permis de gagner du temps ainsi que d'augmenter le taux de satisfaction de nos clientes." Sous la houlette des deux fondateurs et de Florence Genin, "notre bras droit" précise Martin Duchesne, Easy Clothes a connu une croissance fulgurante avec une valeur ajoutée multipliée par 40 entre 2016 et 2020, passant de 200.000 à plus de 8 millions d'euros. Une croissance qui va s'étendre outre-Atlantique puisqu'Easy Clothes vient d'y ouvrir une antenne, à Los Angeles. **i**



← **MARTIN DUCHESNE & MARINE GROSJEAN, FONDATEURS**  
"Notre objectif est clair : aucune personne ne doit être déçue. La meilleure réputation se construit avec une cliente 100% satisfaite."

LAURÉATE POUR LES MOYENNES ENTREPRISES : PMSWEET

# Les macarons du succès

En moins de 10 ans, PMSweet s'est invitée à la table des plus grands producteurs de macarons à l'échelle mondiale. Mais elle ne compte pas en rester là. GUY VAN DEN NOORTGATE

**A**u départ d'une entreprise, il y a encore parfois un garage et toujours une passion. PMSweet réunit les deux. La pâtisserie est la passion de Michaël Labro depuis qu'il est enfant. Adolescent, il achète un livre sur les macarons. "J'ai essayé de réaliser les recettes mais cela ne ressemblait à rien, explique-t-il. Comme je suis tenace, j'ai cherché une aide sur internet et c'est ainsi que j'ai contacté Mercotte, membre du jury de l'émission télé *Le Meilleur Pâtissier*, qui m'a apporté de précieux conseils." Le jeune homme se lance alors dans la fabrication de macarons avec son meilleur ami Antoine. Des macarons qu'il propose aux particuliers et qui rencontrent un succès grandissant. Tant et si bien qu'ils quittent la cuisine de la maison au grand bonheur des parents pour les confectionner dans un petit atelier "installé dans le garage de mon grand-père". Les deux amis entament des études de médecine tout en continuant en parallèle à produire des macarons. "Antoine est



aujourd'hui ophtalmologue, reprend Michaël Labro. Pour ma part, j'ai arrêté en cinquième année et opté pour les macarons. Me retrouvant seul, j'ai eu la chance de rencontrer Philippe Lhoest, qui venait de vendre son entreprise Frianda. A deux, nous avons créé PMSweet en 2014.

👤 **PHILIPPE LHOEST & MICHAËL LABRO, FONDATEURS**  
"Le succès de l'entreprise est le fruit du travail d'une équipe inventive et dynamique."

C'est un peu l'alliance du vieux sage et du jeune fou." Une alliance fructueuse qui a vu la jeune entreprise prendre rapidement son envol. PMSweet a en effet séduit Carrefour et Delhaize, ce qui a dopé sa croissance. L'atelier de 80 m<sup>2</sup> implanté au cœur de Liège est donc devenu vite trop exigu. Fin 2016, la Gazelle pâtissière déménageait à Vivegnis (Oupeye) où 3.000 m<sup>2</sup> l'attendaient pour poursuivre sa progression.

## Nouvelle implantation à Thimister

"Le succès de l'entreprise est le fruit du travail d'une équipe inventive et dynamique", souligne Michaël Labro. Un succès qui se traduit dans les chiffres. Aujourd'hui, pas moins de 700.000 macarons sortent tous les jours de l'usine de PMSweet, qui compte depuis 2021 un deuxième site de production adjacent au premier. Son ouverture a doublé le chiffre d'affaires, passant de 18 à 36 millions d'euros entre 2020 et 2021, alors qu'il s'élevait encore à 1,7 million en 2016. PMSweet tourne sept jours sur sept et 24 heures sur 24. Elle emploie 130 équivalents temps plein, un effectif qui grossit avec des intérimaires lors de pics de vente comme les fêtes de fin d'année. Ses macarons de toutes les couleurs sont exportés partout dans le monde. Et l'entreprise ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. "Nous avons investi dans un bâtiment d'une superficie de 15.000 m<sup>2</sup> à Thimister. Par ailleurs, nous allons également renforcer notre équipe R&D afin de créer de nouveaux produits. Avec, pour objectif, de continuer à offrir la même qualité qu'un artisan mais à l'échelle industrielle", conclut Michaël Labro. 📍



➔ **DAMIEN WITHERS,**  
ADMINISTRATEUR  
"Notre mission consiste à rendre la mobilité le plus rapidement possible à quiconque a un problème avec son véhicule."

L'AURÉATE POUR LES PETITES ENTREPRISES : **ADS H24**

## Les saint-bernards de la route

Actif dans le grand Liège, le dépanneur ADS H24 s'est réorganisé et a modernisé son parc de véhicules ces dernières années afin d'aider au mieux ses clients. GUY VAN DEN NOORTGATE

Située rue des Grands Prés à Chênée, ADS H24 a été directement impactée l'année dernière par les inondations qui ont dévasté la vallée de la Vesdre à la mi-juillet. "Nous venions à peine d'inaugurer nos nouveaux bureaux en juin, se rappelle Damien Withers, administrateur. L'eau a tout dévasté sur notre site qui couvre au total 9.000 m<sup>2</sup>. Par ailleurs, dans les trois semaines qui ont suivi, nous avons énormément travaillé et enlevé 2.000 véhicules." Aujourd'hui encore, les stigmates de la catastrophe sont visibles

dans l'entreprise ainsi que dans le voisinage. Heureusement, notre Gazelle est solide et a pu repartir sur le chemin d'une croissance qui a connu une accélération depuis 2018, année où l'actuel patron l'a reprise. "Depuis l'enfance, j'ai baigné dans le milieu du dépannage, poursuit-il. Mes parents sont actifs dans le secteur depuis des années et ont toujours leur société, Dépannage Bayards." Après la reprise de l'entreprise fondée en 2010, Damien Withers va la réorganiser afin d'augmenter son efficacité. Il va ainsi investir dans de nouveaux véhicules plus performants, doter le dispatching d'un nouvel outil informatique

ainsi que mettre en place des formations à l'intention de ses collaborateurs, notamment pour le dépannage des véhicules hybrides et électriques. "Ces derniers ne constituent pas encore une grande partie de nos interventions, mais ils nécessitent une approche particulière, souligne l'administrateur. Avec un véhicule thermique, notre collaborateur peut encore dépanner sur place mais avec ces nouveaux véhicules, nous devons beaucoup plus souvent les remorquer et les amener au garage."

### Assistance, dépannage, service

Comme son nom l'indique, ADS H24 assure assistance, dépannage et service 24 heures sur 24. "Nous sommes joignables en permanence, détaille Damien Withers. Dans la majorité des cas, ce sont les compagnies d'assurance ou d'assistance qui nous contactent pour venir en aide à leurs clients. Parmi ceux-ci, nous comptons aussi des constructeurs automobiles, des concessionnaires et des particuliers. Notre mission consiste à rendre la mobilité le plus rapidement possible à la personne qui a un problème avec son véhicule. Nous travaillons en partenariat avec Europarc afin de lui fournir un véhicule de remplacement. La zone où nous sommes actifs couvre le grand Liège." ADS H24 réalise bon an mal an environ 35.000 interventions. Sa croissance a été quelque peu ralentie en 2020 à cause du confinement: avec un trafic routier qui s'est fortement réduit, le travail a également diminué pour le dépanneur. Aujourd'hui, ses activités épousent à nouveau une courbe ascendante et Damien Withers nourrit déjà des projets de diversification avec, entre autres, un garage pour réparer les véhicules ainsi qu'un car-wash. **t**