

The Rexel logo is a blue rectangle with the word "REXEL" in white, uppercase, sans-serif font. The background of the entire page is a photograph of a modern building at dusk. The building has a prominent arched glass facade on the upper level, through which several people can be seen. Below this, there is an open-plan living and dining area with a woman in a red top standing near a dining table. The scene is framed by dark silhouettes of trees and a twilight sky.

REXEL

un monde d'énergie

Innovier pour
une croissance
durable

::
Rapport d'activité
et de développement
durable 2016

Sommaire



04.

Rexel, un monde d'énergie

- 06 Repères
- 12 Stratégie
- 18 Gouvernance
- 22 Développement durable

26.

Un Groupe en mouvement : nos métiers

- 28 Les partenaires de nos clients au quotidien
- 30 Les acteurs de l'excellence logistique
- 32 Des savoir-faire experts sur des offres renouvelées



34.

Créer de la valeur pour nos clients

- 36 Être au plus près des installateurs
- 42 Gérer la complexité des grands projets
- 48 Développer des savoir-faire experts sur les marchés spécialisés



52.

Innover pour renforcer notre modèle

- 54 Renouveler l'offre de solutions
- 57 Optimiser les points d'interface client
- 60 Améliorer l'efficacité du back-office

64.

Des performances partagées

- 66 Bourse et actionnaires
- 68 Notre politique d'actionnariat salarié
- 70 Pacte mondial des Nations unies
- 71 Indices ISR
- 72 Indicateurs sociaux
- 73 Indicateurs environnementaux
- 74 Fondation Rexel pour le progrès énergétique
- 76 Compte de résultat consolidé
- 77 Bilan consolidé





Rexel, un monde d'énergie



Rexel accompagne ses clients des marchés résidentiel, tertiaire et industriel en leur offrant une large gamme de produits et services durables et innovants dans les domaines des équipements techniques, des automatismes et de la gestion de l'énergie pour la construction, la rénovation, la maintenance et la production. L'ambition du Groupe est de favoriser la croissance et stimuler la création de valeur pour tous les acteurs du monde de l'énergie.

CAHIER 1

06. REPÈRES

12. STRATÉGIE

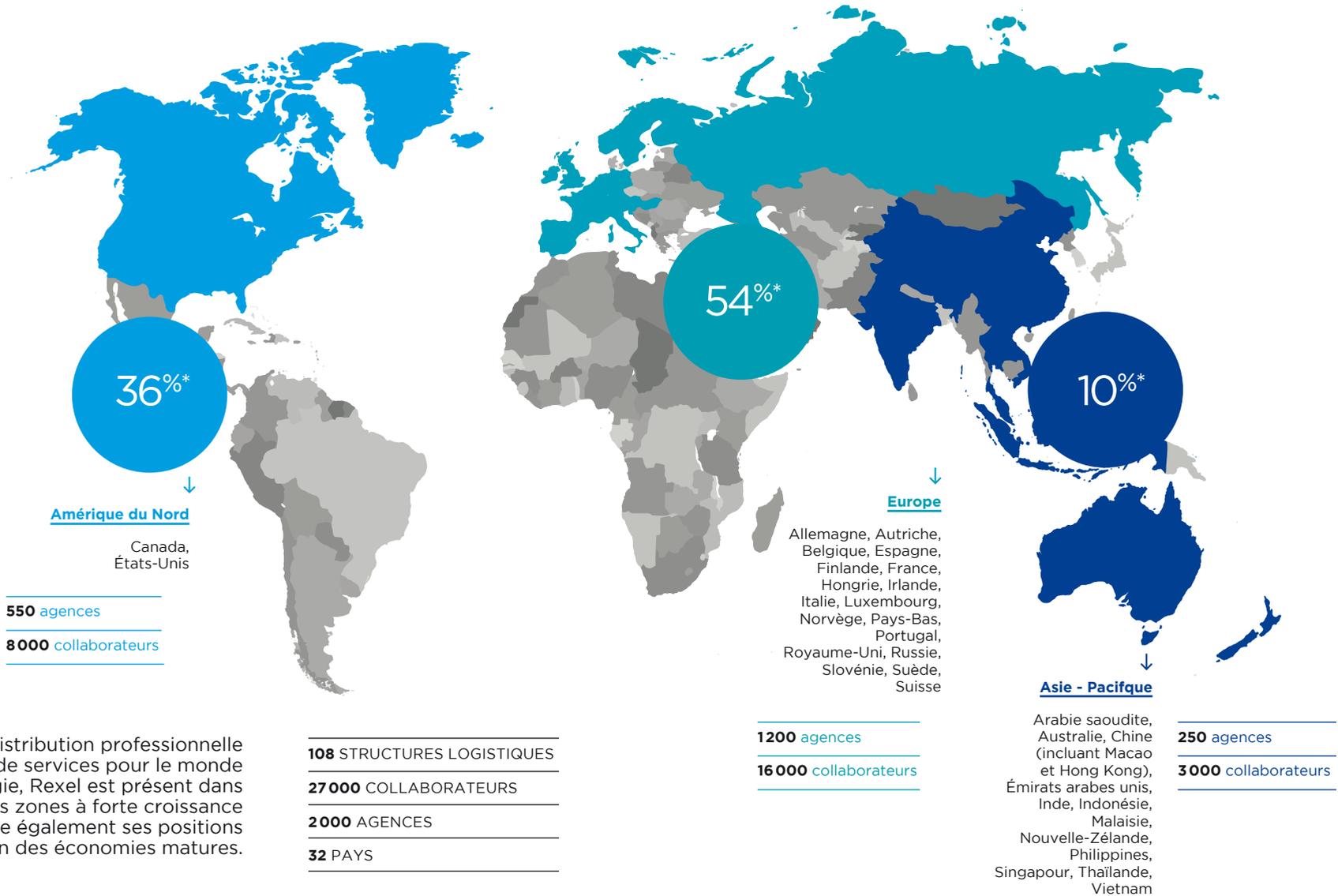
18. GOUVERNANCE

22. DÉVELOPPEMENT DURABLE



Implantations

AU 31/12/2016



Leader de la distribution professionnelle de produits et de services pour le monde de l'énergie, Rexel est présent dans les zones à forte croissance et consolide également ses positions au sein des économies matures.

*Pourcentage du chiffre d'affaires 2016.

Faits et chiffres Groupe

↓

DE RÉFÉRENCES PRODUITS

1M

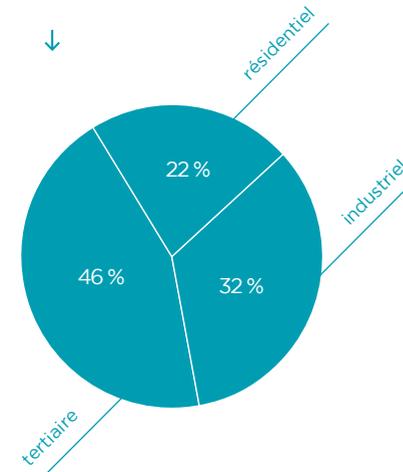
CHIFFRE D'AFFAIRES DES WEBSHOPS EN 2016

+ de 1Md€

+ DE 650 000 CLIENTS ACTIFS SUR 3 MARCHÉS FINAUX

PRÈS DE 100 % D'AUGMENTATION DE VENTES DE PRODUITS ET DE SOLUTIONS D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DEPUIS 2011

5,5 % DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE PAR RAPPORT À 2015



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2016 PAR MARCHÉ FINAL

Gouvernance

Rexel a adopté, mi 2016, une nouvelle structure de gouvernance dissociant les fonctions de Président du Conseil d'administration (Ian Meakins) et de Directeur Général (Patrick Berard). Cette nouvelle structure permet notamment au management de concentrer tous ses efforts sur la mise en œuvre et l'exécution de la stratégie du Groupe. Un nouveau Comité exécutif plus opérationnel, comprenant cinq représentants des pays et des zones, a été mis en place dans cet objectif.

Opportunity16

Rexel a lancé son cinquième plan d'actionnariat salarié – Opportunity16 – dans 14 pays. Permettant à près de 90 % des collaborateurs du Groupe de souscrire à une augmentation de capital réservée, à des conditions préférentielles, Opportunity16 a enregistré un taux de participation global de 17,60%.

près de 1,5Md€

VENTES DE SOLUTIONS D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EN 2016, SOIT + 12,6 % VS 2015

80000

COLLABORATEURS DEVENUS ACTIONNAIRES DEPUIS 2007

Faits et chiffres Groupe

+ de **18000**

↓ Rexel Expo

Rexel a organisé en 2016 deux salons Rexel Expo, à Nantes et à Bordeaux. Lors de chaque salon, 150 fabricants sont venus à la rencontre des 4 000 visiteurs pour présenter leurs nouveautés. Une place importante était réservée aux solutions innovantes sur les marchés de l'habitat, du tertiaire, de l'industrie et de la multiénergie, avec des produits connectés, des innovations digitales ou encore des solutions d'efficacité énergétique.

Contrat

Rexel Suède a signé un contrat avec BAE Systems (entreprise britannique travaillant dans les secteurs de la défense et de l'aérospatiale) pour équiper l'usine de Örnsköldsvik (situé à 440 km au nord de Stockholm) de la plus grande installation solaire verticale de Scandinavie avec 1 400 panneaux solaires montés sur la façade.

Fondation Rexel

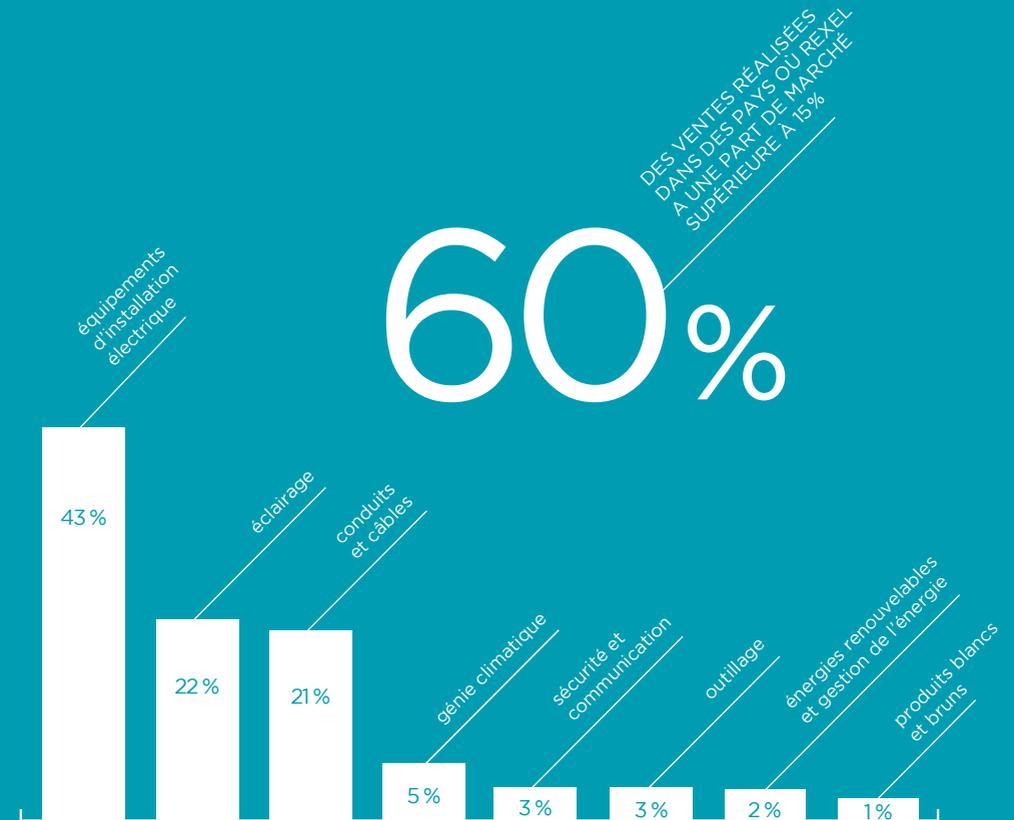
Après la réussite du projet conduit en partenariat avec Maverlinn et Faurecia en 2014, la Fondation Rexel a décidé de renouveler l'expérience en s'associant à Netspring pour l'installation d'une centrale solaire dans une école rurale isolée en Chine, avec pour but d'améliorer les conditions de vie et d'éducation des enfants. L'ouverture d'une Green IT Classroom connectée à Internet permet aux élèves d'acquérir les compétences indispensables et de découvrir le monde.

315 MILLIONS D'EUROS DE VENTES DE SOLUTIONS D'ÉNERGIES RENOUVELABLES EN 2016

+ DE 4 000 EMBAUCHES EN 2016

76,3 % DES COLLABORATEURS ONT BÉNÉFICIÉ D'UN ENTRETIEN INDIVIDUEL DE PERFORMANCE EN 2016

COLLABORATEURS ONT REÇU UNE FORMATION EN 2016



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR GAMME DE PRODUITS

12

Message de**IAN MEAKINS,**Président du Conseil
d'administration de Rexel

**“Rexel
est un leader
dans son
domaine
et la société
possède un fort
potentiel pour
poursuivre
sa croissance
rentable.”**

IAN MEAKINS

L'année 2016 a été marquée par un important changement de gouvernance au sein du Groupe. Le Conseil d'administration a décidé en juin 2016 de dissocier les fonctions de Président du Conseil et de Directeur Général. Cette nouvelle structure vise essentiellement à permettre au management de concentrer tous ses efforts sur la mise en œuvre et l'exécution de sa stratégie – dont une version actualisée a été présentée en février 2017 au cours d'une Journée Investisseurs – sous la supervision et avec le plein soutien du Conseil. C'est notamment dans cet objectif qu'a été mis en place un nouveau Comité exécutif intégrant les principaux dirigeants opérationnels du Groupe.

Après avoir rejoint le Conseil d'administration en juillet 2016, j'en ai été nommé Président non exécutif, Patrick Berard ayant pour sa part été nommé Directeur Général du Groupe à compter du 1^{er} juillet 2016. Nos expériences et compétences complémentaires nous permettront – j'en suis

convaincu – d'impulser une dynamique pour créer de la valeur pour les actionnaires et, plus largement, pour l'ensemble de nos parties prenantes.

La performance de Rexel en 2016 a été conforme à ses objectifs. Le chiffre d'affaires du Groupe, à 13,2 milliards d'euros, est en baisse limitée de 1,9%*. Parallèlement, Rexel a poursuivi le renforcement de sa structure financière, permettant de distribuer un dividende en numéraire de 0,40 € par action, stable par rapport à l'année précédente et conforme à sa politique de redistribution.

En capitalisant sur ses positions solides dans ses marchés, ses relations fortes avec ses clients et fournisseurs, son expertise industrielle et ses équipes d'une grande compétence, Rexel est sur la bonne voie pour réussir la transformation de son modèle et accélérer sa croissance.

* En données comparables et à nombre de jours constant.

13

**Éléments biographiques**

Ian Meakins, 59 ans, est depuis le 1^{er} octobre 2016 Président du Conseil d'administration de Rexel. Il était jusqu'alors Directeur Général de Wolseley depuis juillet 2009. Il fut auparavant Directeur Général de Travelex, la société internationale de change et de paiements. Préalablement, il a été Directeur Général d'Alliance UniChem plc jusqu'à sa fusion avec Boots en juillet 2006. Entre 2000 et 2004, il a été Président, European Major Markets et Global Supply de Diageo plc, société au sein de laquelle il a occupé différents postes de direction internationale pendant plus de 12 ans. Il est administrateur non exécutif et administrateur référent de Centrica plc.

14 — **Message de**
PATRICK BERARD,
 Directeur Général
 de Rexel



“Rexel
 a confirmé
 en 2016
 sa capacité
 de résistance
 et la solidité
 de son modèle dans
 un environnement
 économique qui est
 resté difficile
 sur la plupart
 de ses marchés.”

PATRICK BERARD

DES PERFORMANCES SOLIDES EN 2016

Rexel a affiché sur l'année une performance conforme à ses objectifs. Le chiffre d'affaires du Groupe, à 13,2 milliards d'euros, est en baisse limitée de 1,9%* et le résultat net des activités poursuivies, de 134,3 millions d'euros, est en forte hausse de 58%. Avec une marge d'EBITA ajusté à 4,2% et un *free cash-flow* avant intérêts et impôts représentant 69% de l'EBITDA, Rexel fait la preuve de sa résilience.

Dans le même temps, le Groupe a poursuivi le renforcement de sa structure financière : dette nette en baisse, ratio d'endettement stable et réduction des frais financiers, grâce notamment à plusieurs opérations de refinancement visant à allonger la maturité de la dette tout en tirant parti de meilleures conditions de marché.

Durant le quatrième trimestre, nos meilleures

performances ont été enregistrées – avec une amélioration séquentielle de nos ventes organiques dans nos trois zones géographiques – ce qui constitue une première étape pour nous permettre d'envisager un retour à la croissance organique et une hausse de notre profitabilité en 2017.

UNE STRATÉGIE RECENTRÉE AU SERVICE DE LA CROISSANCE RENTABLE

Acteur clé de la chaîne de valeur entre fabricants et clients, Rexel dispose de nombreux atouts pour saisir les opportunités de croissance : une base de clients riche et étendue ; une présence forte dans des marchés clés ; des partenariats forts avec des fabricants mondiaux ; des compétences métier parmi les meilleures du marché et une approche client de plus en plus multicanale.

Pour capitaliser sur ces atouts, j'ai ...



Éléments biographiques

Patrick Berard, 63 ans, a rejoint Rexel en 2003 en tant que Directeur Général de Rexel France. En 2007, il a pris la Direction de la zone Europe du Sud, puis, en 2013, ses responsabilités ont été étendues à la Belgique et au Luxembourg. En 2014, il a été nommé Directeur Général Europe du Sud, Europe centrale et de l'Est.

Avant de rejoindre Rexel, Patrick Berard était Président Directeur Général de Pinault Bois & Matériaux (2002-2003), une société du groupe Kering (ex-PPR). Précédemment, il était Directeur des opérations d'Antalis (Groupe Arjo Wiggins) de 1999 à 2002. De 1988 à 1999, il a occupé différentes fonctions chez Polychrome dont celles de Directeur Général Europe et Vice-Président

Groupe, et membre du Comité exécutif de Kodak Polychrome Graphics. De 1980 à 1987, il a été consultant chez McKinsey, avant de devenir Directeur du Plan & de la Stratégie de la division Industrie & Ingénierie de Thomson. Il a commencé sa carrière en 1978 au *Pulp and Paper Research Institute of Canada*.

* En données comparables et à nombre de jours constant.

16 — ... constitué un nouveau Comité exécutif de 10 membres, dont la composition est fortement axée sur les opérations. Il rassemble les dirigeants de nos principales zones géographiques ainsi que les responsables fonctionnels clés. En son sein, je suis ravi d'accueillir Laurent Delabarre, qui nous a rejoints le 15 mai dernier en tant que Directeur Financier du Groupe. Ensemble, nous mettrons en œuvre la stratégie que nous avons présentée lors de notre Journée Investisseurs le 13 février dernier, et qui se concentrera sur trois priorités.

Tout d'abord, accélérer la croissance organique afin d'accroître nos parts de marché. Pour cela, nous nous appuyerons sur deux piliers fondamentaux : l'accroissement du nombre de clients actifs et celui du nombre de références vendues par client, résumés par une formule simple : « Plus de clients et plus de références », ainsi que sur une approche différenciée à destination de nos trois types de clients : Proximité, Projets et Spécialités.

Ensuite, être plus sélectif dans l'allocation des capitaux et réduire notre endettement. Nous concentrerons nos investissements opérationnels sur ceux de nature à renforcer la croissance organique et à améliorer la productivité, à travers l'accroissement du numérique et l'optimisation du réseau d'agences, d'une part, et l'automatisation de la logistique et la digitalisation du back-office, d'autre part. Dans un même temps, nous entendons céder des actifs représentant environ 800 millions d'euros de chiffre d'affaires d'ici fin 2018, afin de nous concentrer sur les géographies et segments de marché offrant les meilleures opportunités de crois-

sance rentable et de création de valeur. Nous reprendrons, à partir de 2018, notre politique d'acquisitions ciblée, visant à nous renforcer dans nos marchés et segments clés.

Enfin, améliorer notre performance opérationnelle et financière. Rexel vise à augmenter de façon continue sa rentabilité grâce à l'amélioration de sa marge brute et à un strict contrôle de ses coûts.

Le Groupe améliorera aussi sa performance dans des pays clés, principalement les États-Unis, l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Australie, qui offrent un potentiel significatif de redressement.

DES PERFORMANCES PARTAGÉES

Signataire du Pacte mondial des Nations unies, Rexel s'engage, à ce titre, à inscrire ses dix principes fondamentaux au cœur de ses stratégies et procédures, à communiquer sur leur mise en œuvre et à les promouvoir auprès de l'ensemble de ses partenaires.

Les avancées technologiques et le renouvellement des offres en matière d'efficacité énergétique, de solutions intelligentes pour les automatismes industriels et du bâtiment, ainsi que de maîtrise de leur consommation par les utilisateurs finaux permettront au Groupe de continuer à accompagner ses clients et l'ensemble de ses parties prenantes dans leur démarche de croissance durable.

17 —

“Avec une gouvernance renforcée, un management renouvelé, des équipes motivées et une feuille de route stratégique claire, nous avons pour ambition de faire ensemble de Rexel une entreprise qui crée de la valeur pour tous les acteurs du monde de l'énergie.”

Le Conseil d'administration

AU 23/05/2017

Rexel est une société anonyme à Conseil d'administration. Le Conseil d'administration, en coordination avec le Comité exécutif, détermine les orientations stratégiques du Groupe et veille à leur déploiement.

→ **NOUVELLE STRUCTURE DE GOUVERNANCE**

Le 23 juin 2016, Rexel a adopté une nouvelle structure de gouvernance en dissociant les fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur Général. Cette nouvelle structure permet notamment au management de concentrer tous ses efforts sur la mise en œuvre et sur l'exécution de la stratégie du Groupe. Ian Meakins a ainsi été nommé Président du Conseil d'administration à compter du 1^{er} octobre 2016, et Patrick Berard, Directeur Général à compter du 1^{er} juillet 2016.

→ **GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE**

Le Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées, établi par l'Association française des entreprises privées (Afepe) et le Mouvement des entreprises de France (Medef), constitue le référentiel de gouvernement d'entreprise de Rexel.

→ **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITÉS**

Le Conseil d'administration est composé de dix membres. Afin de mener à bien sa mission et de faciliter ses décisions,

le Conseil d'administration s'appuie sur les avis, les propositions et les recommandations de deux Comités spécialisés, dont il fixe la composition et les attributions.

— Effectuer toute recommandation ou émettre tout avis sur la rémunération du Président du Conseil d'administration, ainsi que sur la politique d'attribution de *stock-options* et d'actions attribuées gratuitement.

→ **LES COMITÉS SPÉCIALISÉS : MISSIONS PRINCIPALES**

Comité d'audit et des risques

— Veiller à l'exactitude et à la sincérité des comptes sociaux et consolidés.
— Émettre des recommandations dans les domaines financiers, comptables et du contrôle interne.

Comité des nominations et des rémunérations

— Effectuer toute proposition concernant les nominations, les révocations, les licenciements et les renouvellements des administrateurs, du Président du Conseil d'administration et du Directeur Général, et s'assurer que les critères d'indépendance des membres indépendants du Conseil d'administration sont effectivement réunis.

Composition

- **Ian Meakins***
Président du Conseil d'administration
- **François Henrot***
Vice-Président du Conseil d'administration, Administrateur indépendant référent, Président du Comité des nominations et des rémunérations
- **Fritz Fröhlich***
Président du Comité d'audit et des risques
- **Marcus Alexander**
- **Patrick Berard**
- **Thomas Farrell***
- **Elen Phillips***
- **Maria Richter***
- **Agnès Touraine***
- **Herna Verhagen***

*Membres indépendants

Afin d'assurer son bon fonctionnement et de promouvoir une gouvernance exemplaire, le Conseil est également assisté dans ses fonctions par un Secrétaire du Conseil d'administration :

Sébastien Thierry
Secrétaire du Conseil d'administration et Secrétaire Général

80%
D'ADMINISTRATEURS
INDÉPENDANTS

40%
DE FEMMES PARMIS
LES ADMINISTRATEURS

Le Comité exécutif

AU 21/06/2017

Le Comité exécutif participe à la gestion des activités du Groupe. C'est l'instance privilégiée de réflexion stratégique, de coordination des initiatives, de suivi des performances et de l'avancement des projets transversaux.

Le Comité exécutif mis en place par Patrick Berard le 28 octobre 2016 a renforcé la représentation des principales zones géographiques du Groupe pour permettre à la nouvelle équipe de direction d'être entièrement dédiée à l'efficacité opérationnelle des prochaines années.

1. Patrick Berard
Directeur Général

FONCTIONS GROUPE

2. Laurent Delabarre
Directeur Financier Groupe

3. Sébastien Thierry
Secrétaire Général et Secrétaire du Conseil d'administration

4. Mathieu Larroumet
Directeur Transformations Groupe

5. Frank Waldmann
Directeur des Ressources humaines Groupe

FONCTIONS OPÉRATIONNELLES

Patrick Berard
Directeur Général Europe

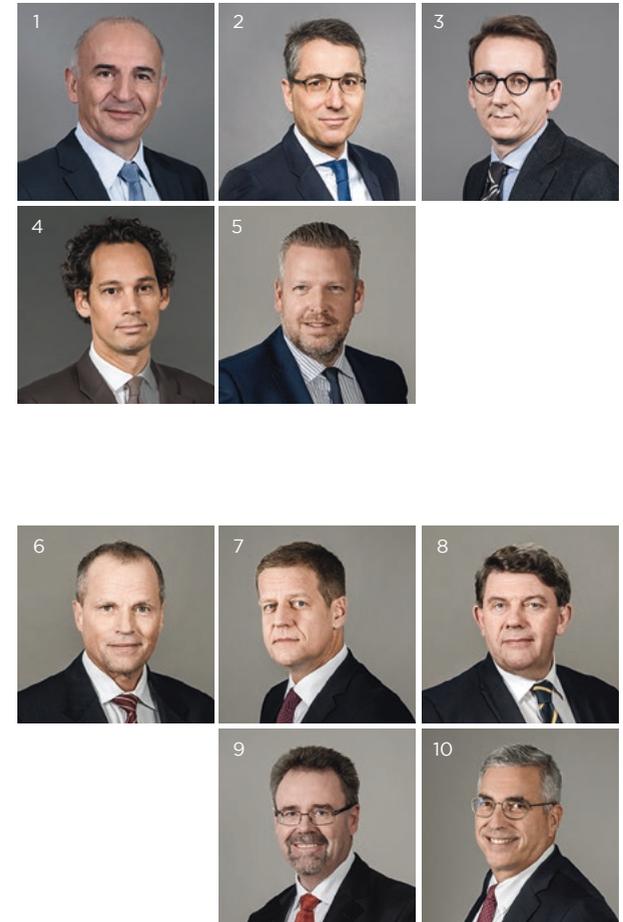
6. Brian McNally
Directeur Général Amérique du Nord

7. Éric Gauthier
Directeur Général Asie-Pacifique

8. John Hogan
Directeur Général Royaume-Uni

9. Joakim Forsmark
Directeur Général des pays nordiques

10. Jeff Baker
Président-Directeur Général de Platt Electric Supply et de Rexel Commercial & Industrial



10
MEMBRES DU
COMITÉ EXÉCUTIF

5
DIRECTEURS DE PAYS
OU DE ZONES CLÉS

Notre démarche de développement durable

70
CORRESPONDANTS
ENVIRONNEMENTAUX

20%
DES SITES DU GROUPE
CERTIFIÉS ISO50001

PRÈS DE 1,8 Md€
DE VENTES DE PRODUITS ET
SOLUTIONS D'EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE ET D'ÉNERGIES
RENOUVELABLES EN 2016

Levier de création de valeur, le développement durable est ancré dans l'activité du groupe Rexel : auprès de ses clients en favorisant l'adoption de produits et de solutions plus performants et plus durables, au cœur de la filière en accompagnant les efforts de tous ses acteurs, dans ses opérations en réduisant sa consommation de ressources et d'énergie et en attachant une importance particulière à ses collaborateurs, et pour la société dans son ensemble via sa Fondation pour le progrès énergétique.

Depuis 2015, la démarche de développement durable du Groupe repose sur les résultats d'une analyse réalisée auprès d'une trentaine de partenaires extérieurs et de responsables internes (voir les résultats détaillés page 25).



LES TROIS PILIERS DE LA STRATÉGIE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE REXEL

→ Développer des solutions de maîtrise de l'énergie pour nos clients et pour la société afin de favoriser l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables :

- développer l'offre de produits, services et solutions d'efficacité énergétique et de gestion de l'énergie,
- fournir des produits, services et solutions d'énergie renouvelable,
- stimuler la demande et sensibiliser à la gestion de l'énergie,
- favoriser l'accès de tous à l'efficacité énergétique.

Rexel a traduit son engagement à favoriser le développement de l'efficacité énergétique par un objectif concret inhérent à son activité et à son expertise : doubler *a minima* ses ventes de produits et services d'efficacité énergétique d'ici 2020 (référentiel 2011).

→ Promouvoir des pratiques responsables sur l'ensemble de la chaîne de valeur pour améliorer la performance environnementale et sociale depuis nos fournisseurs jusqu'à nos clients :

- développer des relations durables avec les fournisseurs,
- favoriser l'économie circulaire dans notre chaîne de valeur,
- promouvoir la santé et la sécurité dans notre chaîne de valeur,
- favoriser des relations durables et de qualité avec nos clients.

Distributeur occupant une place centrale dans la chaîne de valeur, Rexel entretient une relation étroite avec les fabricants et s'efforce de les engager à ses côtés. Le Groupe se donne ainsi pour objectif, d'ici 2020, d'évaluer la performance durable de 80% de ses volumes d'achats directs en euros.

→ Améliorer la performance sociale et environnementale de nos opérations pour engager nos collaborateurs et préserver l'environnement :

- promouvoir le bien-être de nos collaborateurs,
- réduire l'empreinte carbone de Rexel,
- réduire la consommation de ressources du Groupe,
- promouvoir un comportement éthique et conforme à la réglementation.

Déterminé à progresser activement, le Groupe entend diminuer les émissions de carbone de ses opérations d'au moins 30% d'ici à 2020 (référentiel 2010).

À travers ces trois piliers, le groupe Rexel contribue à une croissance durable et partagée pour toutes ses parties prenantes. ...

... GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La stratégie, la mise en œuvre et le suivi des performances développement durable du Groupe impliquent tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation.

Les sujets liés au développement durable sont ainsi portés au sein du Comité exécutif, instance privilégiée de mise en œuvre opérationnelle de la stratégie du Groupe, par le Secrétaire Général.

Dans les pays, plus de 70 correspondants environnementaux coordonnés par une direction du Développement durable Groupe sont chargés de mettre en œuvre et d'animer la politique de Rexel en la matière. Ils collectent, traitent et analysent les données pour suivre les indicateurs de performance et mènent les initiatives sur le terrain pour améliorer la performance environnementale du Groupe.

PILOTAGE DE LA DÉMARCHÉ

Chacun des axes d'engagement de Rexel est piloté notamment via la mise en œuvre d'actions spécifiques.

→ **Rexel a élaboré une Charte pour l'environnement** qui explicite son engagement et vise à mobiliser les collaborateurs.

Le Groupe encourage également le déploiement de Systèmes de management environnemental (SME), définissant les procédures destinées à maîtriser l'impact environnemental de ses activités. Enfin, il accompagne les pays dans leur démarche de certification : fin 2016, près de 25% des sites du Groupe appliquant un SME étaient certifiés ISO14001*, dont 100% des sites en Autriche. Parallèlement, près de 20% des sites du Groupe sont désormais certifiés ISO50001**.

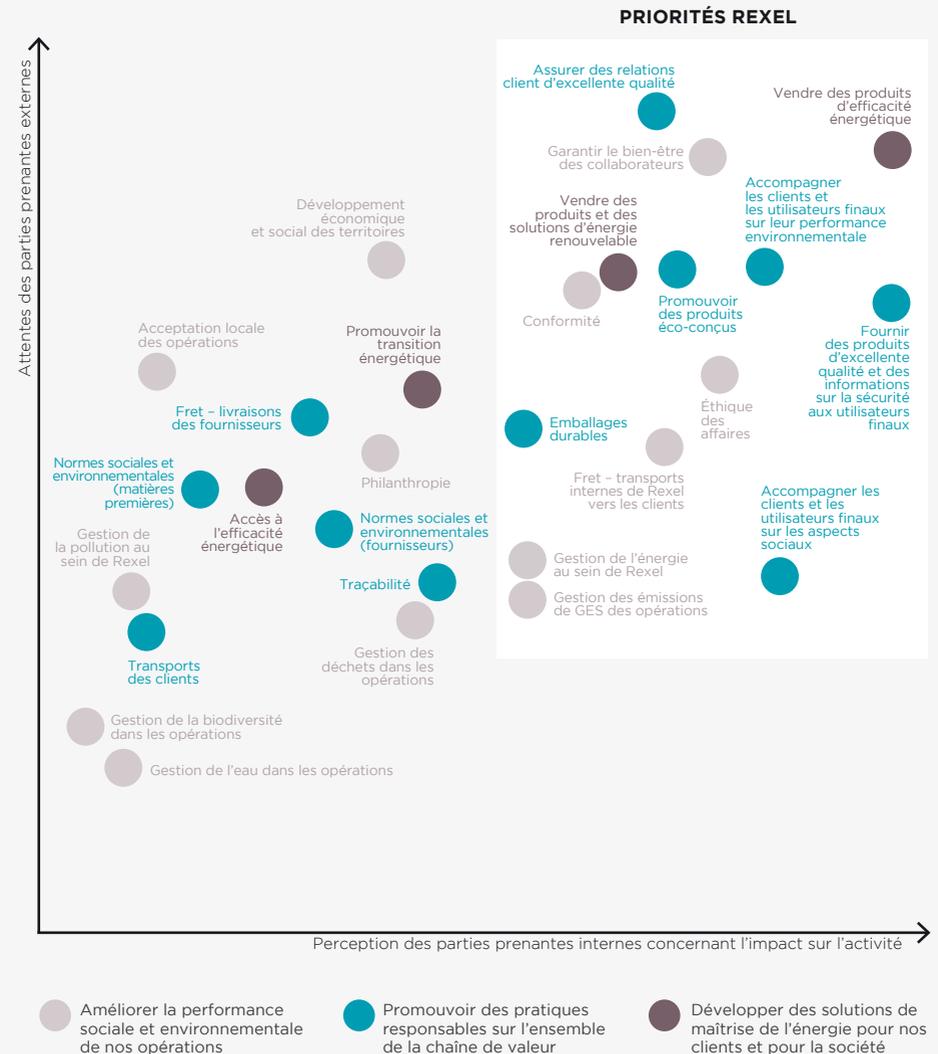
→ Dans les domaines sociaux et sociétaux, un *Guide d'éthique* recense les exigences du Groupe, au-delà des réglementations locales, en matière d'éthique, de transparence et de lutte contre la corruption. Dans chaque pays et filiale, un correspondant éthique a ainsi pour mission de recueillir anonymement les demandes ou questions des parties prenantes de Rexel, qu'il s'agisse de collaborateurs ou de partenaires. Une *Charte d'engagement sociétal* délimite par ailleurs un territoire d'engagement commun au Groupe et à ses filiales : favoriser l'accès de tous à l'efficacité énergétique.

→ Enfin, soucieux de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs, Rexel a déployé dans ses centres logistiques, dans ses agences mais aussi dans ses bureaux une vaste campagne d'information et de sensibilisation. Intitulée « Notre sécurité. Notre responsabilité. » et identifiable grâce à un code couleur distinctif, elle met l'accent sur dix principes de sécurité clés, communs à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et en appelle à la vigilance et la responsabilité de chacun.

* Définit et encadre la mise en œuvre d'un système de management environnemental.

** Garantit une gestion rigoureuse et économe de l'énergie.

Matrice de matérialité





Un Groupe en mouvement: nos métiers



Les femmes et les hommes de Rexel ont développé un savoir-faire unique pour répondre au plus près des besoins des clients, partout dans le monde et à tout instant, que ce soit au comptoir des 2 000 agences du Groupe, dans ses 108 structures logistiques, sur ses différents sites Internet et applications mobiles, grâce aux commerciaux itinérants ou par téléphone. Cette performance repose sur des expertises complémentaires, partagées et constamment mises à jour pour assurer l'excellence opérationnelle de Rexel.

CAHIER 2

28. LES PARTENAIRES DE NOS CLIENTS
AU QUOTIDIEN

30. LES ACTEURS DE L'EXCELLENCE
LOGISTIQUE

32. DES SAVOIR-FAIRE EXPERTS
SUR DES OFFRES RENOUVELÉES



Les partenaires de nos clients au quotidien

Rexel reçoit et conseille les installateurs et artisans électriciens, partout dans le monde, dans ses agences. Que les clients aient besoin de récupérer rapidement une commande, de prendre en rayon leur équipement quotidien ou d'être conseillés par un vendeur, les femmes et les hommes de Rexel répondent présents pour leur faciliter la tâche et leur faire gagner du temps. Y compris sur leurs chantiers, où ils peuvent contacter un expert à tout instant et passer commande en ligne, ou en amont de leur projet, que nos spécialistes peuvent les aider à concevoir.



Chef d'agence

Il est le chef d'orchestre, de l'accueil des clients à la gestion administrative, en passant par le développement commercial et l'optimisation de sa surface de vente.

FORMATION DES COLLABORATEURS

→ Il existe près de 2500 modules de formation destinés aux collaborateurs sur la Rexel Academy, dont plusieurs dizaines consacrées à l'efficacité énergétique. Aujourd'hui, les pays se sont emparés du sujet et pilotent localement la question de la formation via un réseau de près de 250 experts à travers le monde, et grâce aux responsables formation

dans les départements Ressources humaines. Les programmes ont trait à toutes les catégories : éclairage, moteurs, multiénergie... Après une importante phase de sensibilisation, le sujet de l'efficacité énergétique est désormais bien ancré dans les forces de vente et fait partie intégrante de l'offre commerciale du Groupe.



Commercial sédentaire en CRCE*



Nous sommes disponibles pour le client lorsqu'il est sur le terrain, et lui apportons des réponses fiables et rapides. C'est le comptoir à distance, toujours accessible."

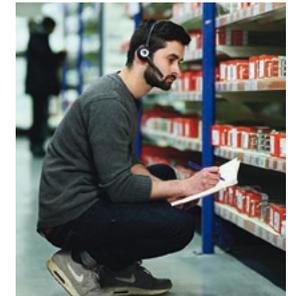
* Centre de relation clients et d'expertise.



Technico-commercial Itinérant

Au-delà de l'agence, l'expertise de Rexel va au plus près des clients pour les accompagner dans leurs projets de domotique, rénovation, multiénergie, avec ces spécialistes des marchés publics, de l'habitat, des énergies renouvelables...

16 000
COMMERCIAUX
DANS LE MONDE,
DONT
8 000 ITINÉRANTS



Merchandiser

Il repense et optimise l'organisation de l'espace dans les agences pour faciliter le parcours des clients, leur permettre de trouver facilement et rapidement ce qu'ils cherchent, et leur donner la possibilité de s'adresser à un vendeur dès qu'ils ont besoin de conseil.

Les acteurs de l'excellence logistique

L'engagement et l'efficacité de Rexel auprès de ses clients reposent sur une organisation et un savoir-faire rigoureux dans l'acheminement et la mise à disposition des produits : qu'il s'agisse des 4 000 références disponibles immédiatement en agence ou des 50 000 références disponibles par pays à J + 1, les femmes et les hommes de Rexel assurent une exécution sans faille.

PROMOUVOIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

→ **Le Groupe s'engage en faveur de ses collaborateurs.**
La démarche durable de Rexel se traduit par une attention constante portée à leur santé et à leur sécurité. La campagne intitulée « Notre sécurité. Notre responsabilité. », déployée au niveau du Groupe, fixe des standards communs et fait appel à la responsabilité de chacun. Elle a notamment permis d'abaisser le taux de fréquence des accidents du travail au sein du Groupe de 6,6 à 6,1 par million d'heures travaillées entre 2015 et 2016.



Équipes des centres logistiques

De l'organisation des stocks à l'expédition des produits, le centre logistique est la colonne vertébrale qui permet d'approvisionner en temps et en heure les agences, mais aussi les grands chantiers pour lesquels des stocks dédiés sont mis en place avec une identification unique.

RÉDUCTION DES DÉCHETS



Pour éviter l'utilisation de cartons et d'emballages non valorisables, 30% des centres logistiques régionaux français recourent à des bacs en matière plastique pour assurer le réassort des agences ou livrer les grands clients sur leurs chantiers. À l'échelle du Groupe, ce sont près de 67% des déchets qui sont valorisés ou recyclés.



Livreur

Il est le dernier maillon de la chaîne, qui garantit une livraison ponctuelle et intégrale, à chaque fois.

Des savoir-faire experts sur des offres renouvelées

L'offre de Rexel évolue constamment : pour accompagner toujours plus loin toujours plus de clients. Les installations se complexifient, intègrent des technologies sans cesse plus sophistiquées et requièrent des compétences nouvelles. Les femmes et les hommes de Rexel répondent à ce défi par une expertise renforcée et des solutions plus simples, accessibles et durables, qui tirent profit de toutes les possibilités liées, notamment, au développement du digital.

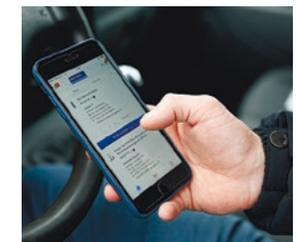


1000

FIN 2017, LES INGÉNIEURS D'ÉTUDES INOVEHA AURONT RÉALISÉ L'AUDIT ÉNERGÉTIQUE DE PRÈS DE 1000 LOGEMENTS EN FRANCE.

Chargé de développement digital

Rexel propose de plus en plus de solutions digitales à ses clients de toute taille, et les accompagne dans leur transition vers des solutions dématérialisées accessibles à tout moment avec un suivi complet et complémentaires des services proposés en agence ou via un CRCE.



Responsable services Home and Building Automation



Nous mettons en place des solutions clés en main complètes, avec des savoir-faire dédiés, comme l'assortiment de produits, la tarification sur mesure, la formation... Nous répondons ainsi à l'ensemble des besoins de l'installateur sur un nouveau type de marché."



Ingénieur d'études Inoveha

Au sein du bureau d'études Inoveha, les ingénieurs d'études réalisent les audits énergétiques de copropriétés. Polyvalents, leur expertise va du terrain, où ils collectent les données relatives aux installations, à la présentation en assemblée générale où ils doivent convaincre les copropriétaires dont les cycles de décisions sont parfois longs, en passant par l'analyse de la situation énergétique d'un bâtiment pour construire des préconisations de rénovation pertinentes et efficaces.



Créer de la valeur pour nos clients



Accompagner les installateurs afin qu'ils deviennent intégrateurs de solutions domotiques ou multiénergie; gérer des chantiers complexes pour nos clients du tertiaire; s'adapter aux cahiers des charges exigeants de l'industrie et déployer ses savoir-faire partout où le Groupe est implanté : Rexel contribue à la création de valeur pour tous ses clients.

CAHIER 3

36. ÊTRE AU PLUS PRÈS
DES INSTALLATEURS

42. GÉRER LA COMPLEXITÉ
DES GRANDS PROJETS

48. DÉVELOPPER DES SAVOIR-FAIRE
EXPERTS SUR LES MARCHÉS SPÉCIALISÉS



36

**Rexel accompagne
au quotidien**

artisans, PME,
gestionnaires de projets,
spécialistes en solutions
électriques.

Être au plus près des installateurs

Acteurs clés du marché de la construction et de la rénovation des bâtiments d'habitation, les électriciens et artisans installateurs doivent constamment gagner en expertise et en capacité de conseil pour se développer et répondre aux demandes toujours plus spécifiques de leurs clients.

Les installateurs, qu'ils soient artisans, PME ou gestionnaires de projets, deviennent ainsi prescripteurs de solutions innovantes. Avec l'accompagnement de Rexel, ils deviennent plus performants et proposent des solutions de maîtrise de l'énergie à forte valeur ajoutée reposant sur la domotique, la multiénergie

ou les énergies renouvelables, améliorant le confort et allégeant la facture de leurs clients.

ACCOMPAGNER LES INSTALLATEURS AU QUOTIDIEN

Pour répondre au mieux à leurs besoins, Rexel s'attache d'abord à simplifier le travail des installateurs. En proposant différents canaux d'accès à son offre, de proximité avec l'agence ou numérique via un *webshop*, Rexel assiste les installateurs dans leur démarche commerciale et leur assure, par ailleurs, des formations adaptées. Cette proximité directe, qui repose sur un vaste réseau d'agences et d'experts, permet aux installateurs de s'adresser à des interlocuteurs disponibles à tout moment, qui ...

PROGRAMME DE CERTIFICATION DES INSTALLATEURS

1419



C'est le nombre de professionnels certifiés « 3i spécialiste domotique » par Rexel en 2016. Le programme Installateur Intégrateur Inexel (3i) s'accompagne d'une certification « 3i, spécialiste domotique » : elle permet de progresser dans l'engagement réciproque de Rexel et de ses clients et de créer un réseau d'expertise sur les automatismes du bâtiment. Depuis son lancement en 2012, plus de 1900 installateurs se sont affiliés au programme.

37



L'hôtel de la Monnaie brille en domotique

Rénové par ses nouveaux propriétaires, l'hôtel de la Monnaie, un bâtiment historique au cœur de La Rochelle, a opté pour une domotique évoluée. Intégrant des contraintes comme la conservation d'une partie du câblage existant, les travaux ont été réalisés à partir d'une chambre témoin, en privilégiant la facilité d'utilisation et le confort des occupants. Dans les parties communes,

l'éclairage est géré par des détecteurs de présence. La supervision du système est centralisée à l'accueil : choix des scénarios d'éclairage, réglage de la température des chambres, ou encore gestion automatique des badges lors des réservations. Résultat : « Une consommation d'électricité divisée par deux, avec plus de confort moderne et d'esthétique », assure la gérante de l'établissement.

38

... comprennent les spécificités de leur marché, leur dispensent des conseils sur mesure et leur proposent des services à valeur ajoutée. En favorisant une relation mutuellement bénéfique, construite dans la durée, Rexel participe au développement de l'activité et de la productivité des installateurs et les fidélise. Faciliter l'activité de ses clients installateurs et artisans électriciens est au cœur de la démarche de Rexel. Le principal enjeu : fournir aux professionnels les produits dont ils ont besoin dès qu'ils en ont besoin, où qu'ils soient. Ainsi, en Finlande, le concept « Nonstop 24/7 » s'est imposé. Une agence traditionnelle a été transformée en centre d'approvisionnement en continu, automatisé et ouvert 24 h/24, tous les jours. L'initiative, en favorisant un meilleur accès aux produits et à tout moment, a rencontré un succès immédiat et a conquis les professionnels, qui ont accès à ces différents sites de manière autonome. Une carte personnelle leur offre un accès en continu et les 34 agences du pays fonctionnent désormais en dehors de leurs horaires d'ouverture en mode « Nonstop 24/7 ». Treize sont, de surcroît, entièrement automatisées.

DES SERVICES ET SOLUTIONS SUR MESURE

Pour les installateurs dont les contraintes logistiques sont importantes, la rationalisation de l'approvisionnement, la bonne gestion des stocks, ainsi que de l'inventaire sur chantier sont fondamentales. L'offre OASIS Mobile, développée par Gexpro, filiale du Groupe aux États-Unis, répond à ces enjeux en proposant un ensemble de solutions de stockage sur site : du conteneur au véhicule ou à la remorque, chaque contenant est réapprovisionné en fonction des besoins du chantier et permet d'améliorer la pro-

ductivité des installateurs.

Dans le même temps, Rexel généralise dans son offre de services la possibilité de passer commande sans délai ni difficulté au cours d'un déplacement. Aux États-Unis, sa filiale Platt propose une application sur smartphone qui remplit cet objectif : en quelques secondes, à partir d'une photo prise sur le chantier, un installateur peut accéder à toutes les spécifications d'un produit et vérifier son prix et sa disponibilité. Reposant sur une vaste base de données comprenant plus de 100 000 références produits, croisée avec un outil CRM (*Customer Relationship Management*, ou gestion de la relation client) évolué, le service comprend également une assistance par messagerie en temps réel avec les experts de Platt. Grâce à cet outil et à différentes solutions d'assistance, Platt bénéficie d'un taux de fidélisation des installateurs deux fois supérieur à celui constaté pour les clients qui ne se fournissent qu'en agence.

AGILITÉ DIGITALE ET APPUI COMMERCIAL

Désormais bien installée, l'approche multicanale de Rexel apporte aux installateurs un service fluide, efficace et accessible à tout moment. Les deux tiers des installateurs consultent régulièrement les sites Internet des distributeurs pour vérifier des informations sur un produit, relever son prix ou s'assurer de sa disponibilité. Pour accompagner cette dynamique, Rexel a, par exemple, ouvert un forum en ligne où installateurs et électriciens peuvent échanger avec des experts Rexel sur les produits, la réglementation ou les tendances de leur marché. Rexel offre à ses clients un ensemble de canaux complémentaires et performants et étend son accompagnement à toutes les étapes de leur projet. ...



Réseau d'agences

Les 2000 agences du Groupe sont au centre du dispositif de distribution des produits et des services.

**RÉFÉRENCES
PRODUITS
DISPONIBLES**

2500 à 4000



références disponibles en agences, plusieurs centaines en multiénergie (800).
50 000 références disponibles à J+1 par pays.

... La suite logicielle Esabora, développée par Rexel, permet, par exemple, à un installateur de réaliser des pré-audits énergétiques sur site, d'affiner sa proposition commerciale et de construire des préconisations optimales pour son client. Elle lui offre la possibilité de réaliser rapidement et simplement un schéma d'installation complet et détaillé, puis de générer le devis associé. Enfin, elle intègre des fonctionnalités puissantes pour faciliter la gestion administrative de son activité au quotidien. À chaque étape de leur activité, Rexel offre ainsi à ses clients installateurs la possibilité de simplifier leurs démarches, de gagner en performance et de proposer des services à plus forte valeur ajoutée.

**L'AGENCE, UNE PROXIMITÉ
INTELLIGENTE**

Rexel a construit son réseau de distribution pour offrir à ses clients une proximité et

une réactivité optimales. Les 2000 agences du Groupe sont au centre du dispositif de distribution des produits et des services. L'agence offre à ses clients une assistance dans le choix et la maîtrise des techniques d'installation des produits distribués et propose des prestations de livraison adaptées. Son personnel qualifié possède une connaissance approfondie du marché local et de son potentiel de développement. L'agence elle-même est un lieu qui privilégie l'accueil convivial des clients, dans des espaces décloisonnés. Le modèle de « vente en libre circulation assistée » (VLCA) en est un bon exemple : le client est libre de circuler et de choisir les produits dont il a besoin. S'il doit demander un conseil, il trouve au cœur de l'aménagement un espace d'échange entre clients et vendeurs. Dans près de 300 agences en France, même les temps d'attente – lorsqu'une commande est préparée, par exemple – sont productifs

pour les clients. Des écrans diffusent en effet les programmes d'InexelTV : des ateliers didactiques, de l'actualité sur la réglementation et les normes, des témoignages clients, des reportages sur des chantiers ou la présentation de nouveaux produits. Le maillage des agences permet aux clients de Rexel de rester au plus près de leurs opérations. Elles proposent des services logistiques, tels que le retrait des produits, y compris en dehors des heures d'ouverture, ou la livraison rapide sur site.

**ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES**

Pour répondre aux évolutions du marché, Rexel aide les installateurs à s'adapter, à acquérir des connaissances et à développer leur activité.

Rexel Expo, dont deux éditions se sont tenues en 2016, à Nantes en juin et à Bordeaux en octobre, est un temps fort pour le secteur. C'est une vitrine de l'offre commerciale et un espace d'information et d'échange de savoir-faire ouvert aux professionnels artisans, installateurs, industriels, intégrateurs, collectivisés ou prescripteurs.

Sur 12 000 m², 4 000 clients ont pu échanger avec des collaborateurs du Groupe et découvrir de nouvelles solutions, des produits innovants, des applications digitales dédiées à la maîtrise de l'énergie ou encore le pilotage intelligent via les technologies connectées pour l'habitat, le tertiaire et l'industrie. Exposition phare, une Maison Active présentait en 2016 le meilleur des solutions éco-performantes et communicantes permettant le pilotage intelligent pour améliorer le confort des occupants et optimiser la consommation énergétique de l'habitat. Grâce à un programme de réalité augmentée, les installateurs se sont aussi

familiarisés avec Energieasy Connect, une solution domotique intelligente conçue par Rexel (voir page 56).

Pour leur permettre d'élargir leur offre et d'intervenir sur de nouveaux marchés à forte valeur ajoutée, comme la domotique, l'efficacité énergétique ou la multiénergie, le Groupe déploie des formations dédiées aux installateurs. Rexel leur propose aussi un panel d'outils complet pour gagner en efficacité auprès de leurs clients : présentations commerciales des offres, estimation des économies induites, ou encore possibilités de financement et d'aides.

En France, l'acquisition de Sofinther, un distributeur spécialisé dans les équipements thermiques, de chauffage et de régulation, répond à une logique similaire de développement d'expertise. Investissant le segment multiénergie, le Groupe renforce avec Sofinther sa présence sur le marché du pilotage, de la régulation thermique et des solutions connectées. Il consolide aussi sa relation de proximité auprès de sa clientèle française de l'habitat collectif et des bâtiments.

Les experts Rexel jouent un rôle central dans l'accompagnement des installateurs. Formés grâce à la Rexel Academy notamment, qui propose environ 2 500 modules de formation dans toutes les catégories de produits, ils organisent à travers le monde leurs propres modules de montée en compétences destinés aux installateurs. Les équipes du Groupe affinent ainsi constamment leur expertise pour répondre aux besoins des professionnels et, au-delà, construire de nouvelles perspectives de croissance avec eux.

En Espagne, par exemple, les journées techniques d'ABM Rexel, organisées pendant trois jours en avril 2016, ont attiré plus de 800 participants venus se familiariser et se former aux offres présentées.

Offre intégrée, préconisation des solutions de maîtrise de l'énergie, appui logistique :

Rexel accompagne grands installateurs et clients publics et privés sur le marché tertiaire.

Gérer la complexité des grands projets

L'efficacité énergétique est au cœur du métier de Rexel. Dans ce domaine, comme dans d'autres, le rôle du Groupe évolue. De distributeur généraliste, il se transforme en partenaire multispécialiste à valeur ajoutée, apportant à ses clients les solutions les plus performantes et les meilleures conditions pour les réaliser.

FINANCER LES INSTALLATIONS PAR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Sur une durée de 30 ans, on estime que l'exploitation d'un bâtiment représente jusqu'à 75 % de son coût global. Le bénéfice lié au remplacement d'installations peu performantes est illustré, en France, par l'exemple de Toys'R'Us qui a sollicité Rexel en 2015

pour réaliser une étude technique sur un nouvel éclairage LED pour l'un de ses plus importants points de vente en Europe, à la Défense près de Paris, assortie d'une solution de financement. Les économies réalisées grâce aux préconisations de Rexel ont permis au projet d'être autofinancé, sans surcoût pour Toys'R'Us. Sur un an, la consommation électrique liée à l'éclairage a baissé de plus de 30 %, évitant l'émission de quatre tonnes équivalent CO₂ et le nombre des opérations de maintenance a été divisé par cinq. La qualité de l'éclairage s'est améliorée de 50 %, offrant des conditions de travail plus agréables aux salariés et une meilleure expérience aux clients de l'enseigne. Satisfait de cette opération, Toys'R'Us a de nouveau fait appel à Rexel en 2016 pour rénover huit magasins supplémentaires. ...



Des installations électriques ultramodernes

À Paris, la chaîne d'hôtels Peninsula a modernisé un immeuble haussmannien pour en faire son nouveau fleuron européen. Les installations électriques et de production d'énergie ont nécessité trois ans de travaux. L'installateur s'est appuyé sur Rexel pour choisir et assembler les équipements

électriques du bâtiment et assurer un approvisionnement en continu, deux fois par semaine pendant plus de deux ans. Rexel a développé une solution logistique sur mesure, basée sur du *kitting*, qui consiste à regrouper, préassembler, puis livrer l'équipement électrique nécessaire à une zone précise du chantier, par exemple les systèmes d'éclairage destinés à chaque chambre de l'hôtel.

UNE PATINOIRE ÉCO-EFFICACE



→ **Plus de performance pour moins de consommation :** les spécialistes éclairage de Rexel ont équipé en LED la patinoire de hockey sur glace Hanvedens, à Haningen près de Stockholm. Reconnues pour leur expertise dans les audits énergétiques, la mesure de la luminosité et la conception de l'éclairage, les équipes de Rexel ont préconisé le remplacement de l'installation existante

par des LED capables de fournir un éclairage constant de 500 lux (contre 200 à 300 précédemment). La patinoire est désormais bien mieux éclairée, tout en réalisant 48 % d'économies d'énergie et en réduisant ses émissions de CO₂ de moitié.



... Grâce à des solutions plus performantes et à une meilleure maîtrise énergétique, les économies réalisées sur une période d'usage de dix ans sont estimées à près de 1,5 million d'euros, avec un coût total de possession divisé par 3,5. Le retour sur investissement des solutions d'efficacité énergétique est évident mais, parfois, un investissement initial important peut avoir un effet dissuasif. Afin de surmonter cette réticence, Rexel propose désormais des solutions destinées à investir dans l'installation de nouveaux équipements financée grâce aux économies d'énergie anticipées. Les projets reposent sur des partenariats avec des sociétés spécialisées dans le financement de clients finaux professionnels.

L'enjeu économique et environnemental d'une meilleure maîtrise énergétique figure par ailleurs au premier rang des préoccupations des clients de Rexel. Aux États-Unis, Gexpro formule une offre pour concevoir ou

transformer un bâtiment en « NetZero » : le plus neutre possible en termes de consommation d'énergie et d'empreinte environnementale. Gexpro assiste ses clients pour concevoir les solutions d'éclairage, de chauffage ou de climatisation et de pilotage des installations les mieux adaptées à leur cas. Des énergies renouvelables – notamment le photovoltaïque, l'éolien, la géothermie et la biomasse – permettent de fournir au projet une grande part, sinon la totalité, de l'énergie dont il a besoin. En plus de démontrer son expertise dans le bâtiment à haute performance énergétique, l'offre « NetZero » traduit l'engagement du Groupe à limiter l'impact environnemental des produits et solutions qu'il commercialise.

En 2016, les ventes de solutions d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables ont représenté plus de 1,8 milliard d'euros pour Rexel. Cela représente une augmentation de 12,6 % par rapport à 2015. ...

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

x2



Les ventes de solutions d'efficacité énergétique du Groupe ont été multipliées par 1,97 depuis 2011. En enregistrant cette forte progression, Rexel a pratiquement atteint l'objectif de doubler ses ventes de produits et solutions d'efficacité énergétique à l'horizon 2020, annoncé lors de la COP21 à Paris. Résultat en 2016 : ces ventes ont atteint 1,5 Md d'euros.

RECYCLAGE DES DÉCHETS

1500



tonnes de DEEE (Déchets des équipements électriques et électroniques) collectées et envoyées au recyclage par Rexel en 2016. Dans 15 pays, le Groupe a mis en place un système de gestion et de reprise des DEEE pour ses clients.



QUICKPIX

L'application Quickpix, proposée sur tablette par Gexpro, aide les grands installateurs à automatiser leurs commandes depuis leurs chantiers et peut gérer jusqu'à cinq sites à la fois. Configurée sur mesure pour chaque projet, intuitive et simple d'utilisation, Quickpix a été adoptée sur près de 250 chantiers en 2016.

... DES SERVICES LOGISTIQUES SUR MESURE

Un des principaux atouts de Rexel est l'excellence de sa logistique. Plutôt que de gérer de multiples livraisons provenant de plusieurs sources, les clients de Rexel bénéficient de solutions fiables, rapides et adaptées à leurs besoins. Ils peuvent réceptionner une livraison de matériels parfois préassemblés, dans des créneaux horaires précisément définis, dans des lieux d'accès difficile, comme dans les cas du chantier de rénovation de la Grande Arche, à Paris La Défense, ou de l'aménagement du grand hôtel Peninsula (voir page 43), près de la place de l'Étoile, à Paris.

En plus d'être approvisionnés dans les meilleures conditions, les clients ont accès à une large gamme de produits et à des solutions logistiques innovantes, réduisant les coûts et améliorant la productivité. L'installation d'un conteneur sur un chantier, par exemple, permet d'avoir une base logistique sur site pour la livraison du matériel, en tout début de journée. Il est approvisionné en flux tendu depuis le centre logistique ou l'agence, où un stock dédié est prévu pour les besoins du chantier, écartant les risques de rupture d'approvisionnement, de vol, pour des livraisons « juste à temps » garanties. Cette solution permet à Rexel d'optimiser les prix et de ne facturer le matériel à son client qu'au moment de sa livraison.

La livraison de matériel préassemblé et étiqueté par zone d'installation évite aux clients d'avoir à constituer des stocks. Ils peuvent ainsi optimiser leur chaîne d'approvisionnement : en réalisant l'intégration et la gestion des pièces du chantier, essentiellement dans les centres logistiques, Rexel offre à ses clients la possibilité de mobiliser leurs ressources sur la progression de

l'installation, plutôt que la manutention. Sur les projets tertiaires, Rexel propose une offre de services à valeur ajoutée qui s'adapte aux contraintes spécifiques à chaque client. « *En globalisant notre prestation, nous générons de la valeur et apportons plus de productivité, de sécurité et de confort à nos clients* », résume Clément d'Abbadie, Directeur Grands Chantiers & Export de Rexel France. En 2016, le chantier d'une surface logistique pour un grand distributeur français a été l'occasion de valoriser l'expertise et la capacité de conseil de Rexel, avec la mise à disposition d'un technico-commercial sur site. Le matin, il assure la réception et le déchargement de la livraison, le *kitting* sur site et la livraison à chaque poste, rendue possible par l'identification préalable des besoins par zones du chantier. L'après-midi, le technico-commercial conseille directement le client, lance les réapprovisionnements, partage en accès direct les données du centre logistique de Rexel et organise les livraisons suivantes. Ce service, facturé au client, se traduit par des gains de productivité considérables et un accès permanent à un interlocuteur qui lui conseille les meilleures solutions à chaque étape du chantier. Satisfait, ce client a choisi de reconduire ce service pour son chantier suivant : la rénovation d'un grand bâtiment historique à Lyon.

48

Rexel propose une organisation dédiée

et des services logistiques
sur mesure à ses clients
industriels.

Développer des savoir-faire experts sur les marchés spécialisés

Les clients industriels de Rexel recherchent des gains de productivité, une amélioration de leur performance et une simplification de leurs opérations. Qu'il s'agisse de fabricants équipementiers (OEM), d'entreprises pétrochimiques, minières ou agroalimentaires, le Groupe assure la gestion des stocks à grande échelle et leur propose la fiabilité de sa chaîne logistique, un approvisionnement auprès des plus grands fabricants de matériel électrique, des outils sur mesure, ainsi que l'expertise verticale d'équipes délocalisées.

UN APPROVISIONNEMENT OPTIMISÉ

La maîtrise des coûts et celle de la qualité du matériel d'un grand chantier industriel

dépendent en grande partie de la bonne anticipation de l'approvisionnement et de sa parfaite exécution. Rexel s'implique très en amont du chantier, souvent au moment des appels d'offres auxquels répondent ses grands clients.

Les coûts d'achat de matériels sont un premier paramètre que le Groupe maîtrise, grâce aux partenariats renforcés en 2016 avec les plus grands fabricants en Europe, en Asie et en Amérique du Nord. Rexel réalise ainsi 50% de ses achats auprès de 25 fournisseurs stratégiques. Au-delà, un approvisionnement fiable et respectueux du planning est déterminant car le coût le plus élevé est souvent celui de la main-d'œuvre sur site. Tout délai supplémentaire se traduit ainsi par une charge financière ...

“ Nous avons la capacité de mobiliser des ressources spécialisées et des compétences expertes pour chaque industrie, afin de lui proposer des solutions innovantes et adaptées aux besoins spécifiques de ses chantiers. ”

PIERRE ALLARD-COULUON,
DIRECTEUR REXEL IPG

49

OPTIMISATION DES COÛTS

→ **Le Groupe a développé T3 (TCO Tracking Tool)**, un outil de reporting pour identifier et suivre l'implémentation d'économies dont bénéficient les clients. Les réductions du coût total de possession réalisées grâce à T3 sont

significatives. Déployé dans huit pays en Europe, en Amérique du Nord et en Asie du Sud-Est, T3 a suscité, en 2016, 1171 actions qui ont permis à 779 utilisateurs dans 124 entreprises de valoriser 6 millions d'euros d'économies.

50

DES COMPÉTENCES EXPERTES ET SUR MESURE



→ **Pour aller plus loin dans l'offre sur mesure proposée à ses clients industriels,** Rexel IPG (*International Projects Group*), en collaboration avec Gexpro, une filiale américaine du Groupe, a ouvert une agence à proximité du chantier de construction d'une usine d'exploitation de gaz naturel liquéfié, en Louisiane, près de la frontière texane, pour l'une des plus grosses sociétés américaines d'installations et d'infrastructures industrielles. Les besoins du chantier portaient sur de nombreux

équipements – câbles, matériel électrique et éclairage – et l'agence Gexpro la plus proche se trouvait à 250 kilomètres. Cette solution a permis de répondre aux défis logistiques du projet en atténuant les risques liés aux ruptures de stocks, mais aussi d'ouvrir un nouveau point de vente pour mettre l'ensemble de l'offre produits à la disposition de nouveaux clients locaux. L'agence revendiquait fin 2016 plus d'un million de dollars de stock et comptait quatre collaborateurs à temps plein.

... additionnelle. Par ailleurs, Rexel écarte dès le début du projet les risques de rupture d'approvisionnement qui représentent un surcoût immédiat, en proposant des solutions qui fiabilisent le processus.

Exemple du savoir-faire industriel de Rexel : le projet réalisé en 2016 sur un chantier de gaz naturel liquéfié pour l'un des plus importants EPC nord-américains (*lire l'encadré ci-dessus*). Pour répondre aux besoins de ce type de client, les différentes entités du Groupe mutualisent leurs compétences et savoir-faire : en l'occurrence, Gexpro et sa connaissance approfondie du secteur pétrolier et gazier, et Rexel IPG, capable de réaliser un approvisionnement international, en mobilisant les ressources les plus pertinentes au sein du Groupe. IPG a également assuré le *Material Take Off* (MTO) du chantier, un service de conseil sur le cahier des charges

très spécifique aux besoins et aux méthodes du client. Avec le MTO, Rexel vérifie, plans en main, que la nomenclature préparée par les services d'ingénierie couvre l'ensemble des besoins matériels, jusqu'au plus petit détail.

Rexel définit aussi l'ensemble des frais associés à une commande de matériel, en intégrant à ses projections le coût total de possession, ou TCO (*Total Cost of Ownership*). Il tient notamment compte de la livraison, de la facturation et de la gestion des stocks. C'est en intervenant sur la totalité de la chaîne d'approvisionnement que Rexel parvient, en partenariat avec ses clients, à optimiser ce coût.

Autre initiative apportant des gains de productivité aux clients : la suite logicielle Gexpro Performance Solutions (GPS). Elle réduit le coût des achats, accélère les livraisons,

optimise l'allocation de la main-d'œuvre et réduit les surplus matériels. La suite comprend une douzaine d'applications pour piloter précisément toutes les étapes de la chaîne d'approvisionnement : en amont, depuis la consultation initiale (GPS Takeoff), jusqu'à l'aval avec calcul exact des gains de productivité accomplis (GPS Dollarization), qui présente le montant et l'explication des économies réalisées par poste.

DES ÉQUIPES ET SOLUTIONS DÉDIÉES

Exigeants en matière de qualité et de sécurité, suivant des normes et des standards drastiques, les clients industriels de Rexel partagent des modes de fonctionnement et de prises de décision similaires. En plus d'une approche verticale, par segment de marché, les grands projets nécessitent de s'adapter aux conditions du chantier et de l'activité du client, dans toute région du monde.

Au sein du Groupe, des équipes spécialisées leur proposent des services sur mesure. Rexel IPG est la garde avancée de Rexel auprès de ces grands donneurs d'ordre. Rexel IPG se met ainsi au service des différentes entités du Groupe, apportant son aide pour répondre aux appels d'offres, optimisant de manière transversale les bonnes pratiques, les démarches commerciales et les solutions offertes.

En 2016, Rexel IPG a réalisé avec une équipe locale un chantier dans le nord de l'Arabie saoudite, sur un site minier isolé et sans infrastructure existante, à plus de 1 500 km de la capitale. Après avoir effectué un MTO, le Groupe s'est projeté sur site, installant un entrepôt pour étendre sa chaîne logistique et mieux gérer l'inventaire sur place. Deux personnes dédiées ont assuré l'interface client, la gestion du projet et l'organisation de la logistique. Enfin, pour assu-

rer une communication fiable, une application logicielle développée en interne a été déployée : IPG Maps. Configurable selon les besoins, elle a permis à ce client d'accéder à tout moment à des informations sécurisées, notamment de planning, de disponibilité des produits et de leur livraison.

En Allemagne, le Groupe a créé neuf Centres de Service Industriel (ISC) pour répondre aux demandes des clients industriels et grands comptes. Des équipes spécialisées, en contact direct avec le client, leur proposent des solutions industrielles sur mesure. Leur expertise technique permet d'initier ou d'étendre des partenariats, qui vont jusqu'au développement de concepts originaux ou de gammes de produits spécifiques à un secteur industriel.

Enfin, dans une logique de spécialisation à forte valeur ajoutée, Rexel s'appuie sur des enseignes avec une grande expertise verticale. Aux États-Unis, l'enseigne Capitol Light fait ainsi partie du Groupe depuis 2006. Spécialisée dans l'éclairage, son offre s'adresse notamment aux hôtels, restaurants et chaînes de magasins.

Rexel poursuit par ailleurs une politique d'acquisitions sélectives lui permettant de développer de nouvelles compétences. Aux États-Unis, le Groupe a finalisé en 2016 l'acquisition d'un spécialiste des services liés aux automatismes industriels et au MRO (Maintenance, Réparation et Opérations) : Brohl & Appell. L'opération complète l'offre de MRO industrielle de Rexel et présente des opportunités supplémentaires, dont des offres d'efficacité énergétique et de nouvelles technologies pour les clients.

51



Innover pour renforcer notre modèle



Nouveaux marchés, macrotendances, possibilités offertes par le numérique en interface client comme en back-office : Rexel renforce ses savoir-faire, élargit ses offres et s'appuie sur ses fondamentaux pour innover et faire évoluer son modèle. Son expertise s'élargit ainsi dans de nouveaux domaines, ses services deviennent plus accessibles, ce qui permet au Groupe de toujours mieux accompagner ses clients.

CAHIER 4

54. RENOUELER L'OFFRE DE SOLUTIONS

57. OPTIMISER LES POINTS D'INTERFACE CLIENT

60. AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU BACK-OFFICE



54

L'offre de Rexel évolue.

Nouveaux marchés, nouveaux savoir-faire ou services en ligne, ses clients bénéficient d'une expertise à l'avant-garde.

Renouveler l'offre de solutions

**Véhicules électriques**

En Suède, Rexel a remporté un marché d'un demi-millier de bornes de recharge pour véhicules électriques dans plusieurs aéroports locaux gérés par Swedavia, l'un des principaux opérateurs aéroportuaires du pays. Destinées aux véhicules des personnels aéroportuaires, ainsi qu'à ceux des passagers, elles permettront de réduire de 20kg le poids moyen de CO₂ émis par les véhicules effectuant des allers-retours vers ces aéroports.

Au cœur de la chaîne de valeur, Rexel est à l'avant-garde des évolutions du marché. Le Groupe permet aux installateurs de s'approprier de nouvelles solutions techniques et relaie les développements des grands fabricants. En enrichissant son expertise grâce à des propositions innovantes, Rexel rend possible la pénétration de nouveaux marchés connexes par ses clients, tels que la mobilité électrique ou les audits énergétiques.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS SUR DES MARCHÉS PORTEURS

Les services et les infrastructures destinés aux véhicules électriques constituent, par exemple, un marché en rapide évolution et en forte croissance. Pour permettre à ses clients d'y intervenir efficacement, Rexel développe des solutions à forte valeur ajoutée. En 2016, Rexel Energy Solutions, une enseigne du Groupe spécialisée dans le solaire photovoltaïque, a ainsi élaboré une installation sur mesure au siège suédois de Schneider Electric près de Stockholm : une borne de recharge photovoltaïque pour véhicules électriques qui s'appuie sur l'ensemble du réseau du bâtiment, utilisé comme centre de stockage énergétique virtuel. En l'absence de véhicules en charge, l'électricité produite par les panneaux solaires de la borne est stockée ou utilisée pour alimenter les bureaux du siège, de l'éclairage aux ordinateurs. Lorsqu'un véhicule est branché, l'énergie stockée est redirigée vers la borne via le réseau électrique. La voiture peut ainsi être chargée à 100 % sans empreinte carbone, y compris en plein hiver.

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SAVOIR-FAIRE

Déterminé à apporter à ses clients des niveaux d'expertise et de service toujours plus

élevés, Rexel intervient tout au long de leurs projets, en s'y associant dès la conception et jusqu'à la mise en œuvre. Dans le domaine de l'audit et de la rénovation énergétique, qui nécessite de collecter des données précises, la mobilisation de compétences techniques solides et une approche analytique performante, Rexel facilite le travail des gestionnaires de bâtiments en France avec son bureau d'études Inoveha. Spécialisé dans les audits énergétiques à destination du marché résidentiel collectif, il réalise une analyse complète des facteurs ayant un impact sur la performance énergétique du bâtiment et le confort de ses occupants, puis formule des préconisations de rénovation, tout en accompagnant le gestionnaire dans leur mise en œuvre. Un technicien se rend sur site, collecte l'ensemble des données techniques relatives à l'isolation, aux équipements, à la menuiserie ou encore aux matériaux employés, et dresse un bilan énergétique complet. En s'appuyant sur des outils de modélisation thermique, Inoveha établit plusieurs scénarios d'optimisation et de rénovation tenant compte de contraintes techniques ou financières et des impacts environnementaux, économiques ou même esthétiques et, enfin, formule des propositions visant à améliorer la maîtrise des consommations d'énergie du bâtiment et à réduire la facture énergétique, tout en assurant le confort de ses occupants.

TIRER PARTI DU NUMÉRIQUE POUR INNOVER

Grâce aux nouvelles technologies, Rexel conçoit et propose à ses clients des outils à forte valeur ajoutée, toujours plus simples à s'approprier.

Commercialisée dans plusieurs pays européens, notamment en France, Esabora est une suite logicielle développée par Rexel ...

55

56

... Digital Applications. Destinée aux artisans, TPE et PME, cette suite logicielle leur permet de gagner à la fois en efficacité et en crédibilité. La suite est composée du logiciel «Vesta», un outil qui facilite le travail d'avant-vente des installateurs. «Schéma» est une application de conception intuitive et efficace, adaptée au métier de l'électricien, qui permet de concevoir une étude technique complète, facilement transformable en un devis en quelques clics via le logiciel «Business». Il s'agit d'un assistant multifonction qui améliore la gestion de l'entreprise avec un tableau de bord d'activité et qui simplifie les tâches administratives : élaboration du devis avec un accès aux produits, tarifs et conditions particulières des installateurs Rexel, gestion de la facturation, passage de commandes aux fournisseurs ou encore suivi des chantiers. La suite Esabora est une solution clé en main avec un contenu riche permettant d'optimiser et d'améliorer la rentabilité de l'activité des installateurs.

Dans des domaines comme la domotique, ou plus précisément de l'habitat connecté, qui requièrent une forte expertise technique,

Rexel a conçu Energieasy Connect, un contrôleur qui rend interoperables les principaux standards du marché et complémentaires les deux technologies filaire et radio. Rexel offre aux installateurs une solution clé en main pour réaliser une installation résidentielle pilotée en toute simplicité, et met à la disposition des utilisateurs finaux une application smartphone pour une utilisation intuitive et personnalisée au plus près à leurs besoins. L'offre inclut également une assistance Rexel pour répondre aux questions techniques et assister les installateurs. En cas de besoin, l'application Energieasy Connect leur permet de réaliser, à la demande d'un client, un premier webdiagnostic à distance. Entre l'installation et le professionnel, le contact n'est jamais rompu. Grâce à une étroite collaboration avec les fabricants partenaires, Rexel dispose à tout moment des dernières informations, mises à jour et innovations produits. Enfin, une équipe d'experts, les chargés de développement Habitat, est disponible pour accompagner l'installateur et garantir ainsi un suivi efficace.

2M

→ de contacts clients
et 500 000 commandes
traitées par jour.



La proximité de Rexel

avec ses clients est au cœur de son modèle. Numérique et innovation contribuent à la renforcer.

57

Optimiser les points d'interface client

De l'artisan au grand groupe international, Rexel propose des interfaces dédiées. Elles reposent principalement sur une plateforme e-commerce renouvelée et des outils évolués de gestion de la relation client (CRM).

WEBSHOP ET RÉSEAU COMMERCIAL

Depuis 2015, Rexel déploie une nouvelle plateforme e-commerce globale. Associée à près de 250 fonctionnalités configurables sur mesure pour répondre au mieux aux besoins des clients, en fonction des marchés et du contexte local, elle est progressivement déployée localement.

Déjà opérationnelle en Allemagne, en France, en Autriche, en Suède et aux Pays-Bas, ainsi que chez Gexpro aux États-Unis, sa mise en place se poursuit, notamment en Amérique du Nord, au Royaume-Uni et en Scandinavie. L'ensemble des pays du Groupe aura adopté cette plateforme d'ici à 2018.

Le *webshop* complète l'offre de services de Rexel en permettant aux clients de passer commande ou de se renseigner sur les produits, leur prix et leur disponibilité, où qu'ils soient et à tout moment. Comme dans les agences du Groupe, le *live chat* permet, par exemple, à un client de s'adresser à un vendeur dès qu'il en a besoin.

Les sites marchands recourent à des fonctionnalités nouvelles : le *guest checkout* offre ainsi la possibilité à un client non enregistré de passer commande rapidement, sans création de compte préalable. De même, l'enregistrement automatique d'un compte client, par exemple à partir de son numéro d'immatriculation Siret en France, est une fonctionnalité qui centralise, simplifie et accélère des processus effectués auparavant en plusieurs étapes et avec des délais plus longs. En parallèle de son déploiement dans les pays, cette plateforme e-commerce continue d'être optimisée et d'accueillir de nouvelles fonctionnalités.

20%

→ **La croissance des ventes**
de Rexel sur le Web en Allemagne
entre 2015 et 2016.

... L'élargissement de l'offre multicanale de Rexel, avec la mise à disposition d'un nombre croissant d'outils digitaux, se répercute sur la croissance de l'activité du Groupe. Dès lors qu'un client a recours, parallèlement aux canaux traditionnels, aux canaux digitaux, tels que les *webshops* ou les applications mobiles, il génère un volume d'achat sensiblement supérieur à celui d'un client n'utilisant qu'un canal unique. En Suède, un client multicanal génère ainsi un chiffre d'affaires en moyenne 27 % plus élevé qu'un client n'utilisant que l'agence. L'offre multicanale a un effet levier sur l'activité du Groupe dans son ensemble, y compris via ses canaux traditionnels.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Le Groupe travaille à la mise en service d'un outil de gestion de la relation client (CRM) de nouvelle génération. Ce système CRM optimise la gestion du portefeuille clients selon des profils prédéfinis : il permet à Rexel de leur apporter les services et les offres dont ils ont besoin au meilleur moment. L'analyse des données et l'emploi de modèles prédictifs facilitent l'identification d'opportunités com-

merciales pour les forces de vente de Rexel, tout en assurant une meilleure rétention des clients. La gestion du cycle de vie des clients est affinée avec des outils proposant des actions pour chaque compte analysé. Des actions précises et sur mesure sont mises en œuvre pour chaque client, selon sa position dans un cycle modélisé. Une analyse de leurs commandes permet également d'anticiper leurs besoins et de leur proposer le matériel ou les services correspondants. En France, l'application Rubbics permet aux forces de ventes, sédentaires ou itinérantes, d'avoir sur tablette et smartphone un suivi en temps réel de leur relation client. Autre axe important de développement du back-office, l'échange de données informatisé (EDI), de système à système, entre Rexel et ses clients grands comptes. Ce système offre aux grands groupes un accès direct aux services de Rexel via leur propre progiciel de gestion intégré, depuis la consultation du catalogue et la prise de commande jusqu'à la facturation. En Europe, plus d'un millier de clients grands comptes s'appuient sur l'EDI.

“Le numérique nous permet d'être toujours plus proches de nos clients et d'innover, pour que notre savoir-faire soit encore plus accessible et créateur de valeur pour eux.”

LUC SIRI,
DIRECTEUR E-COMMERCE EUROPE

1 MD D'EUROS DE CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ PAR LES *WEBSHOPS* DE REXEL EN 2016.

11 PAYS DU GROUPE AURONT ADOPTÉ LA NOUVELLE PLATEFORME E-COMMERCE FIN 2017, DONT LA FRANCE, LES ÉTATS-UNIS, LE ROYAUME-UNI OU ENCORE L'ALLEMAGNE.

250 FONCTIONNALITÉS SONT DISPONIBLES SUR LA NOUVELLE PLATEFORME E-COMMERCE DU GROUPE, PERMETTANT À CHAQUE PAYS D'OFFRIR À SES CLIENTS UN *WEBSHOP* PERFORMANT AVEC UNE PROPOSITION DE VALEUR SUR MESURE.

60

Performance et fiabilité

— dans l'exécution sont au cœur de la *supply chain* de Rexel.

Améliorer l'efficacité du back-office

**Autostore**

Solution entièrement automatisée de stockage et de prélèvement des produits, Autostore permet un gain d'espace, de fiabilité et de temps au bénéfice des clients.

— **La disponibilité des produits et la livraison rapide des commandes reposent sur une organisation sans faille.** En 2016, Rexel a lancé un grand chantier pour concevoir son nouveau progiciel de gestion intégré (ERP). Ayant vocation à gérer l'ensemble des fonctions du Groupe, son déploiement sera progressif et devrait débiter en Europe dès la fin 2017. L'ERP nouvelle génération est lié à un autre chantier important, également initié en 2016 : le passage de l'ensemble des systèmes d'information de Rexel à une architecture cloud.

UNE LOGISTIQUE D'EXCELLENCE

La chaîne logistique de Rexel regroupe des fonctions d'approvisionnement, de gestion des stocks et de livraison. Le nombre de gammes et de références augmente continuellement pour répondre à des besoins de plus en plus spécifiques. En 2016, un centre logistique gère ainsi en moyenne 30 % de références de plus que trois ans auparavant. Le cycle de vie des produits tend également à se réduire avec une offre de produits de plus en plus techniques et des renouvellements fréquents. Des outils de gestion d'entrepôt (*WMS, Warehouse Management System*) performants, améliorés en permanence, assurent une gestion optimale des variations quotidiennes de charge, de l'ordre de 20 % à 30 % en moyenne. Servir le client au meilleur coût en assurant la disponibilité des produits exige un système intégré de gestion des stocks. La logistique de Rexel évolue vers des systèmes à apprentissage automatique, avec une gestion prédictive des stocks et des gammes de produits, minimisant ainsi les délais entre la sortie d'une référence chez un fournisseur et sa réception chez un client. En trois ans, Rexel est parvenu à diminuer son taux d'erreur dans la préparation des com-

mandes en France de 0,20 % à 0,10 %.

— Un travail généralisé est également mené pour réduire davantage les délais entre une prise de commande, sa préparation et sa livraison. En France, la démarche *lean* mise en œuvre dans les centres logistiques a ainsi permis en 2016 de repousser de 17h à 18h l'heure limite d'une commande pour une livraison à J+1. En 2015, les commandes passées jusqu'à 18 h étaient livrées à 85 % le lendemain ; en 2016, elles sont assurées à 99,7 %.

Certains services facilitent l'accès des clients aux produits : les offres *click and collect* ou *drive*, les livraisons sur de grands chantiers avec équipes et véhicules dédiés, les engagements horaires pour les commandes urgentes...

UN STOCKAGE INNOVANT

Solution de stockage et de *picking* (prélèvement des produits) entièrement automatisée, Autostore illustre la capacité d'innovation de Rexel pour améliorer ses niveaux de service : dans une armature en aluminium, des milliers de caisses sont stockées en hauteur. Au sommet de la structure, des chariots robotisés se chargent de récupérer les bacs contenant le bon produit pour le délivrer directement à l'opérateur qui prépare l'expédition. Elektro-Material, filiale suisse de Rexel, a adopté cette solution, déployée également en Norvège.

Rexel propose aussi à ses clients un approvisionnement sur mesure avec *Smart Van*. Cette offre associe du matériel, un véhicule en location en longue durée, une application mobile et des services. Les installateurs bénéficient d'un véhicule aménagé et de matériel préemballé qui fait office de stock. À l'utilisation d'un produit, l'installateur n'a qu'à scanner son code-barres depuis l'application. Le réassort est alors préparé dans l'agence de son choix, et le produit lui est automatiquement facturé en toute transparence. ...

61

TAUX DE
TRAITEMENT DES
COMMANDES À J+1

99,7%

→

Rexel France a assuré en 2016 un taux de traitement des commandes à J+1 de 99,7%. Toute commande passée en France avant 18h, et jusqu'à 20h en Île-de-France, est honorée le lendemain.



Traitement des commandes

En 2016, le centre logistique de Rexel à Nantes a expédié plus de 3,2 millions de colis, et traité plus de 3550 commandes par jour.

... UN APPROVISIONNEMENT DURABLE ET RESPONSABLE

La responsabilité environnementale est indissociable de la performance logistique du Groupe. En 2016, Rexel a poursuivi, avec EcoVadis, l'évaluation des pratiques environnementales et sociales de ses fournisseurs. Près de 43 % du volume d'achat direct du Groupe a été évalué sur la base de 21 critères répartis en quatre thèmes : environnement, social, éthique et chaîne d'approvisionnement. Le Groupe s'est fixé un objectif de couverture de 80 % de son volume d'achat direct (en valeur) pour ces évaluations en matière de performance RSE d'ici à 2020. Par ailleurs, le Groupe introduit des clauses environnementales et sociales dans ses contrats d'approvisionnement.

Au cœur des opérations du Groupe, les centres logistiques participent directement à son effort de développement durable. En 2016, au Canada, 80 % des surfaces logistiques et commerciales sont équipées d'éclairage basse consommation et d'am-

poules LED, avec une consommation énergétique réduite de 50 % en moyenne.

À Stockholm, le centre logistique est désormais équipé de panneaux solaires, d'un éclairage 100 % LED et de bornes de recharge pour véhicules électriques.

Au Royaume-Uni, l'outil Microlise a été installé en 2016 sur la quasi-totalité de la flotte de véhicules utilitaires détenue par Rexel. L'application capte en temps réel des données sur le comportement des conducteurs, sur leur consommation de carburant ou sur les émissions de gaz à effet de serre du véhicule. L'utilisation de Microlise se traduit par une réduction de la consommation de carburant et par une amélioration du comportement routier des chauffeurs.

En 2016, les filiales de Rexel en Allemagne, en Autriche et au Royaume-Uni ont été certifiées ISO50001, norme de management de l'énergie. Ces pays représentent environ 17 % de la consommation totale d'énergie du Groupe.



Des performances partagées



Avancées technologiques, solutions intelligentes, confort et sécurité accrus pour les utilisateurs finaux, maîtrise des consommations d'énergie : Rexel accompagne l'ensemble de ses parties prenantes, clients, fabricants, collaborateurs ainsi que les communautés au sein desquelles le Groupe opère, dans une démarche de croissance durable pour des performances partagées au service du progrès énergétique.

CAHIER 5

66. BOURSE ET ACTIONNAIRES

68. NOTRE POLITIQUE D'ACTIONNARIAT SALARIÉ

70. PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

71. INDICES ISR

72. INDICATEURS SOCIAUX

73. INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

74. FONDATION REXEL POUR LE PROGRÈS ÉNERGÉTIQUE

76. COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

77. BILAN CONSOLIDÉ



Bourse et actionnaires

Afin de mériter durablement la confiance de ses actionnaires, Rexel a bâti une communication financière régulière et transparente.

Rendez-vous sur www.rexel.com pour suivre l'actualité financière du Groupe.

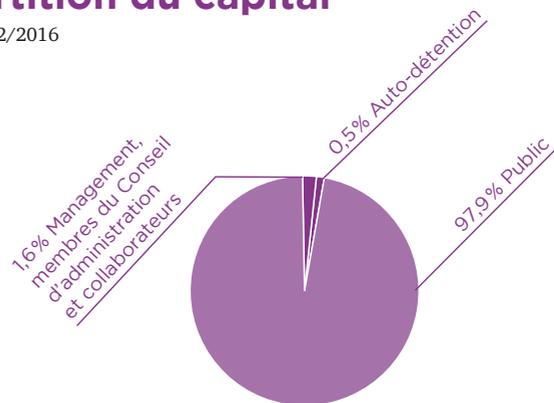
Cours de Bourse

→ base 100 au 31/12/2016



Répartition du capital

→ au 31/12/2016



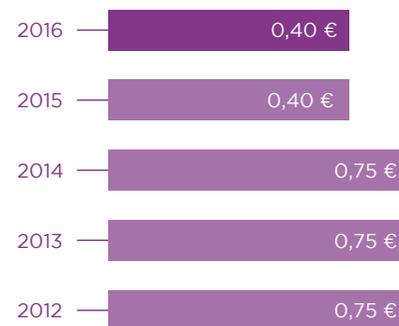
Capitalisation boursière

→ au 31/03/2017

MILLIARDS D'EUROS
5,156

Dividendes/action

→



Indices

→ COTÉ SUR LE MARCHÉ EUROLIST D'EURONEXT PARIS, REXEL FAIT PARTIE DES INDICES SUIVANTS : SBF 120, CAC Mid 100, CAC AllTrade, CAC AllShares, FTSE EuroMid, STOXX600.

FICHE D'IDENTITÉ

ISIN : FRO010451203
Mnémonique : RXL
Marché : Eurolist by NYSE
Nombre d'actions au 31/03/2017 : 302 937 210
Plus bas 2016 : 8,31 €
Plus haut 2016 : 15,96 €

AGENDA

Assemblée générale annuelle : 23 mai 2017
Résultats du 1^{er} semestre : 31 juillet 2017
Résultats du 3^e trimestre : 27 octobre 2017

CONTACTS

Société Générale Securities Services
32, rue du Champ-de-Tir
CS 30812
44308 Nantes Cedex 3
Depuis la France : 02 51 85 58 08
Hors France : +33 (0)2 51 85 67 89
www.sharinbox.com
societegenerale.com

Contact actionnaires

ir@rexel.com
N° Vert : 0 800 666 111

Notre politique d'actionnariat salarié

L'actionnariat salarié est une composante essentielle de la culture d'entreprise du groupe Rexel. Afin de permettre à ses collaborateurs d'accompagner le Groupe dans son développement et de renforcer leur engagement réciproque, Rexel a lancé en septembre 2016 son 5^e plan d'actionnariat salarié

Opportunity16

Ouvert à près de 90 % des collaborateurs dans 14 pays, le plan proposait une décote de 20 % (hors États-Unis et Royaume-Uni qui dispose d'un mécanisme spécifique) ainsi qu'un abondement de l'employeur deux fois plus important que les années précédentes, sous forme d'actions gratuites à l'international et versé en numéraire en France, dans le cadre d'une augmentation de capital réservée.

Les collaborateurs ont pu souscrire en ligne dans la majorité des pays. Un portail web décliné pour chaque pays et dans sa langue a permis d'offrir une information pédagogique et sur mesure pour comprendre le fonctionnement du plan et souscrire en toute simplicité. La participation des collaborateurs à *Opportunity16* est le fruit d'un engagement commun des équipes du Groupe et de ses filiales. Elle a été soutenue par des ambassadeurs au plus près des équipes dans chaque pays, des brochures mais également des vidéos et des supports de présentation dédiés.

“ Permettre aux collaborateurs d'être associés à la performance de leur Groupe est un facteur clé de leur engagement. ”

CRYSTEL ROSTANG,
DIRECTRICE RÉMUNÉRATIONS ET
AVANTAGES SOCIAUX GROUPE

TAUX DE SOUSCRIPTION
17,6%

0,59% DU CAPITAL DÉTENU PAR LES SALARIÉS ET EX-SALARIÉS DANS LE CADRE D'OFFRES RÉSERVÉES

36,7% LE TAUX DE SOUSCRIPTION EN FRANCE

5 OPÉRATIONS DEPUIS 2007

Opportunity16



Le taux de souscription a dépassé 20 % en Belgique, au Canada, en Chine, en France et aux Pays-Bas.

Pacte mondial des Nations unies : notre communication sur nos progrès



PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	NOS ENGAGEMENTS	NOS INITIATIVES ET INDICATEURS
<p>Promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international</p> <p>Refuser d'être complice de violations des droits de l'homme</p>	<p>Guide d'éthique</p> <p>Clauses de responsabilité sociale incluses dans les contrats d'achat</p> <p>Politiques de responsabilité sociale</p> <p>Charte d'engagement sociétal et Fondation Rexel pour le progrès énergétique</p>	<p>voir p. 22 à 25 voir p. 63 voir p. 74 à 75</p>
<p>Respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective</p> <p>Éliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire</p> <p>Abolir de façon effective le travail des enfants</p> <p>Éliminer la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession</p>	<p>Guide d'éthique</p> <p>Clauses de responsabilité sociale incluses dans les contrats d'achat</p> <p>Politiques de responsabilité sociale</p>	<p>voir p. 22 à 25 voir p. 30 voir p. 63 voir p. 72</p>
<p>Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement</p> <p>Prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables</p>	<p>Guide d'éthique</p> <p>Clauses environnementales incluses dans les contrats d'achat</p> <p>Charte pour l'environnement</p> <p>Politiques environnementales</p>	<p>voir p. 22 à 25 voir p. 31 voir p. 46 voir p. 63</p>
<p>Encourager la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement</p>	<p>Charte pour l'environnement</p> <p>Feuille de route stratégique</p> <p>Charte d'engagement sociétal et Fondation Rexel pour le progrès énergétique</p>	<p>voir p. 22 à 25 voir p. 54 à 55</p>
<p>Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin</p>	<p>Guide d'éthique</p> <p>Politiques de lutte anticorruption et antiblanchiment</p>	<p>voir p. 22 à 25</p>

Une performance durable reconnue : les indices ISR



Depuis son introduction en Bourse en 2007, les efforts entrepris par le Groupe pour consolider sa démarche de développement durable sont reconnus par des organisations indépendantes, qui lui ont permis d'être sélectionné au sein de nombreux indices ISR (Investissement Socialement

Responsable). Par ailleurs, le groupe Rexel participe à plusieurs engagements volontaires de transparence et reporte notamment depuis 2011 au Carbon Disclosure Project, une organisation indépendante à but non lucratif, qui évalue la performance carbone de grandes entreprises et leur stratégie face

au changement climatique pour le compte de plus de 820 investisseurs institutionnels.



INDICES ISR



Dow Jones Sustainability Indices



FTSE4Good



STOXX Global ESG Impact
STOXX Low Carbon Indices Global, Europe & EURO



Ethisibel Excellence



Rexel a également intégré en 2017 le Global100, classement mondial des 100 sociétés les plus performantes en matière de développement durable, établi par Corporate Knights, média et centre de recherche canadien spécialisé en RSE.

72

Entreprise responsable, Rexel réalise chaque année un reporting environnemental et social, outil essentiel au pilotage de sa politique de développement durable. Ce reporting couvre jusqu'à 100 % du chiffre d'affaires total du Groupe. Il est vérifié par un organisme tiers indépendant.

Indicateurs sociaux*

→

EFFECTIFS	2016
Effectif total	27 273
% de femmes (sur l'effectif total)	23,3
% de managers (sur l'effectif total)	17,9
% de collaborateurs en CDD (sur l'effectif total)	1,8
Âge moyen des collaborateurs (CDI et CDD)	43,1
Nombre total de recrutements externes	4 067
% taux de rotation	14,5
Organisation du temps de travail	
% taux d'absentéisme	3,1
Formation	
Nombre de personnes formées dans l'année (hors formation à la sécurité)	18 239
Diversité	
% de personnes déclarant un handicap (sur l'effectif total)	1,1
Hygiène et sécurité	
Taux de fréquence	6,1
Taux de gravité	0,2
% de personnes formées à la sécurité (sur l'effectif total)	48,2
Actionnariat salarié	
% du capital détenu par des salariés ou ex-salariés dans le cadre de plans d'actionnariat	0,59

* Pour plus de détails sur le périmètre couvert, voir le paragraphe 4.2.7 « Note méthodologique » du Document de référence 2016 de Rexel.

Indicateurs environnementaux

73

→

INDICATEURS	unité	2016	périmètre	2016*	2015*	variation	périmètre
CONSOMMATION DE RESSOURCES							
Consommation totale d'énergie	MWh	290 371	100 %	290 311	324 688	- 10,6 %	99,7 %
dont consommation d'électricité	MWh	150 683	100 %	150 623	158 624	- 5,0 %	99,7 %
dont consommation de gaz naturel	MWh PCS	120 607	100 %	120 607	146 047	- 17,4 %	99,7 %
dont consommation de fioul domestique	MWh PCS	9 056	100 %	9 056	9 716	- 6,8 %	99,7 %
Consommation d'eau	m ³	305 612	96,3 %	305 474	320 590	- 4,7 %	96,1 %
Consommation totale de matériaux pour l'emballage	tonne	12 446	100 %	12 445	12 081	3,0 %	99,3 %
dont cartons	tonne	4 500	100 %	4 500	4 773	- 5,7 %	99,3 %
dont emballages plastiques	tonne	768	100 %	767	748	2,6 %	99,3 %
dont emballages bois	tonne	6 790	100 %	6 790	6 153	10,4 %	99,3 %
Consommation de papier	tonne	2 601	100 %	2 598	2 713	- 4,2 %	99,6 %
dont publications commerciales	tonne	1 324	100 %	1 324	1 364	- 3,0 %	99,6 %
DÉCHETS							
Quantité totale de déchets générés	tonne	25 322	96,1 %	25 309	25 197	0,4 %	95,7 %
dont quantité totale de déchets valorisés	tonne	16 934	96,1 %	16 930	15 663	8,1 %	95,7 %
Taux de valorisation	%	66,9	96,1 %	66,9	62,2	- 4,7 pts	95,7 %
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE							
Émissions directes de Scope 1	t éq.CO ₂	77 856	100 %	77 607	76 957	0,8 %	99,7 %
Émissions liées à la combustion d'énergies sur site	t éq.CO ₂	27 032	100 %	27 032	29 676	- 8,9 %	99,7 %
Émissions liées au transport de marchandises par la flotte interne	t éq.CO ₂	20 874	100 %	20 696	20 496	1,0 %	99,7 %
Émissions liées aux déplacements professionnels en voitures de société	t éq.CO ₂	29 950	100 %	29 880	26 785	11,6 %	99,7 %
Émissions indirectes de Scope 2	t éq.CO ₂	38 282	100 %	38 252	45 647	- 16,2 %	99,7 %
Émissions liées à la production de l'électricité achetée et consommée	t éq.CO ₂	35 433	100 %	35 402	43 312	- 18,3 %	99,7 %
Émissions liées à la production de chaleur achetée et consommée	t éq.CO ₂	2 850	100 %	2 850	2 334	22,1 %	99,7 %
VENTES DE SOLUTIONS D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET ÉNERGIES RENOUVELABLES							
Chiffre d'affaires issu des ventes de solutions d'efficacité énergétique	M€	-		1 450,1	1 287,9	12,6	100 %
Chiffre d'affaires issu des ventes de solutions photovoltaïques	M€	-		206,5	232,2	- 11,1	100 %
Chiffre d'affaires issu des ventes sur le marché de l'éolien	M€	-		108,4	129,8	- 16,5	100 %

* À périmètre constant. Pour plus de détails sur les périmètres couverts, voir le paragraphe 4.3.5 « Note méthodologique et tableau de synthèse » du Document de référence 2016 de Rexel.

La Fondation Rexel pour le progrès énergétique

La Fondation Rexel, créée en 2013 sous l'égide de la Fondation de France, a pour mission de favoriser l'accès de tous à l'efficacité énergétique.

Retrouvez la présentation vidéo de la Fondation Rexel sur www.rexelfoundation.com

SA MISSION S'ARTICULE AUTOUR DE CINQ GRANDS AXES :

→ FACILITER L'ACCÈS À UNE ÉNERGIE ABORDABLE, EFFICACE ET DURABLE.

→ SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE.

→ DÉVELOPPER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET LEUR FINANCEMENT.

→ ENCOURAGER L'ACCÉLÉRATION DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE.

→ INFORMER ET ÉDUCER LE GRAND PUBLIC À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE.

+ DE 50 PARTENAIRES

20 PAYS D'INTERVENTION

+ DE 100 000 PERSONNES POSITIVEMENT IMPACTÉES

23

PROJETS SOLIDAIRES

Ils sont portés par des associations et ONG qui encouragent l'implication des communautés les plus défavorisées dans la maîtrise de leur consommation énergétique et l'amélioration de leurs conditions de vie.



Formation d'électriciens

Grâce au programme *Seeds of Hope*, développé par l'Institut européen de coopération et de développement (IECD), 720 jeunes de 15 à 30 ans seront formés au métier d'électricien au Vietnam. La formation, d'une durée de trois ans, est axée sur l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, afin de répondre au mieux aux besoins de la filière. La Fondation soutient ce programme via une aide financière, des dons d'équipement et du mécénat de compétences.

20

PROJETS D'INNOVATION SOCIALE

Ils sont portés par des entrepreneurs sociaux qui développent de nouveaux modèles économiques à fort impact sociétal.

Sensibilisation à l'efficacité énergétique

Les *mobile homes* sont des ressources essentielles pour les régions défavorisées des États-Unis et pour de nombreux propriétaires âgés et à faible revenu. La Fondation Rexel a conclu un partenariat stratégique à triple objectif avec Next Step : promouvoir un modèle innovant de logements



abordable et efficaces énergétiquement, fournir des opportunités durables d'accès à la propriété pour les populations fragilisées et les sensibiliser à l'efficacité énergétique.

Pour mener à bien sa mission, la Fondation soutient trois types de programmes :

15

PROJETS CONNAISSANCES ET SAVOIRS

Ils englobent les projets co-conçus par des chercheurs et experts en efficacité énergétique pour une diffusion au grand public.



Rénovation énergétique

Le projet EcoBlock, lancé à Oakland, en Californie, vise à tester l'hypothèse selon laquelle la rénovation à l'échelle du *block* est plus efficace qu'à l'échelle de l'habitat, grâce à la mise en commun des flux et aux gains d'efficacité qu'elle génère. L'objectif est de tester une plateforme de traitement et de réutilisation de l'énergie, de l'eau et des eaux usées, et de déterminer un processus de rénovation hautement efficace et économique, qui pourrait être reproduit partout ailleurs.

10 PROJETS DE COLLABORATEURS. PARMIS LES PROJETS SOUTENUS PAR LA FONDATION, DES INITIATIVES SOLIDAIRES SONT PARRAINÉES PAR DES SALARIÉS DU GROUPE.

Compte de résultat consolidé

→

EN MILLIONS D'EUROS - EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE	2016	2015
Chiffre d'affaires	13 162,1	13 537,6
Coût des ventes	(9 989,3)	(10 315,1)
Marge brute	3 172,8	3 222,6
Frais administratifs et commerciaux	(2 651,8)	(2 666,6)
Résultat opérationnel avant autres produits et charges	521	555,9
Autres produits	5,6	5,1
Autres charges	(129,5)	(181,7)
Résultat opérationnel	397	379,4
Produits financiers	2,0	1,8
Coût de l'endettement financier	(104,3)	(122,9)
Frais financiers liés aux opérations de refinancement	(16,3)	(52,5)
Autres charges financières	(27,7)	(36,4)
Charges financières (nettes)	(146,3)	(210,0)
Résultat net avant impôt	250,7	169,4
Impôt sur le résultat	(116,4)	(84,4)
Résultat net des activités poursuivies	134,3	85,0
Résultat net des activités abandonnées	-	(69,3)
Résultat net	143,3	15,7
Dont attribuable		
Aux actionnaires de la société mère	137,9	16,9
Aux intérêts ne conférant pas le contrôle	(3,6)	(1,2)
Résultat net par action		
Résultat de base par action (en euros)	0,46	0,06
Résultat dilué par action (en euros)	0,46	0,06
Résultat net par action des activités poursuivies		
Résultat de base par action des activités poursuivies (en euros)	0,46	0,29
Résultat dilué par action des activités poursuivies (en euros)	0,46	0,29

Bilan consolidé

→

EN MILLIONS D'EUROS - EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE	2016	2015
ACTIF		
Goodwill	4 300,2	4 266,6
Immobilisations incorporelles	1 109,5	1 108,0
Immobilisations corporelles	282,4	288,7
Actifs financiers non courants	41,8	33,8
Actifs d'impôt différé	128,4	159,0
Total des actifs non courants	5 862,3	5 856,2
Stocks	1 579,3	1 535,0
Créances clients	2 187,3	2 129,4
Créances d'impôt courant	23,5	47,6
Autres actifs	489,6	495,3
Actifs destinés à être cédés	0,3	53,8
Trésorerie et équivalents de trésorerie	619,3	804,8
Total des actifs courants	4 899,3	5 065,8
Total Actif	10 761,6	10 922,1
PASSIF		
Capital social	1 514,5	1 509,4
Prime d'émission	1 561,2	1 680,5
Réserves	1 302,4	1 154,1
Total des capitaux propres attribuables aux actionnaires de la société	4 378,1	4 343,9
Intérêts ne conférant pas le contrôle	5,2	9,0
Total des capitaux propres	4 383,3	4 352,9
DETTES		
Dettes financières non courantes	2 195,1	2 342,1
Provisions pour retraites et avantages assimilés	338,5	343,4
Passifs d'impôt différé	240,0	211,2
Provisions et autres passifs non courants	84,8	72,3
Total des passifs non courants	2 858,3	2 968,9
Dettes financières courantes	603,6	660,4
Intérêts courus	6,3	8,1
Dettes fournisseurs	2 179,0	2 138,3
Dettes d'impôt exigible	37,5	29,8
Autres dettes	693,5	712,9
Passifs liés aux actifs destinés à être cédés	-	50,7
Total des passifs courants	3 519,9	3 600,2
Total des passifs	6 378,3	6 569,1
Total Passif	10 761,6	10 922,1

Ce document a été réalisé par le Secrétariat Général du groupe Rexel.

Rexel remercie ses collaborateurs et partenaires qui ont participé à la rédaction et aux photographies de ce document.

Les informations contenues dans le présent document font l'objet de développements complémentaires sur le site Internet du Groupe www.rexel.com et sur le site dédié au Rapport d'activité et de développement durable 2016.rexel.com

REXEL

13, BOULEVARD DU FORT-DE-VAUX
75838 PARIS CEDEX 17 - FRANCE
TÉL. : + 33 (0)1 42 85 85 00
FAX : + 33 (0)1 42 85 92 02

DIRECTION DE LA PUBLICATION : *Sébastien Thierry.*
RESPONSABLE DE LA PUBLICATION : *Julien Fernandez.*
COORDINATION : *Oscar Dassetto.*

CONCEPTION ET RÉALISATION :

i c i B a r b è s / *Sandrine Gazal, Marie-Hélène Moudingo.*
RÉDACTION : *Denis Deschamps/DDC Communication.*
DIRECTION ARTISTIQUE : *Inglorious.*
MAQUETTISTE : *Delphine Delaroche.*
FABRICATION : *Olivier Blachère/E-Graphics.*
PUBLICATION : *juin 2017.*

CRÉDITS PHOTOS :

Couverture : Richard Bryant/Arcaid/Plainpicture. P.2 : Cezary Komar/EyeEm/GettyImages, Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.3 : Jason Langley/GettyImages, Typhoonski/iStock, Tunart/iStock. P.4-5 : Cezary Komar/EyeEm/GettyImages. P.14 : Augustin Détienne/Capa Pictures/Rexel. P.21 : Augustin Détienne/Capa Pictures/Rexel. P.23 : Imamember/iStock. P.26-27 : Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.28-29 : Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.30-31 : Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.32-33 : Goodluz/Fotolia/Rexel, Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.34-35 : Jason Langley/GettyImages. P.37 : Sylvie Curty/Hôtel de la Monnaie. P.39 : Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.43 : The Peninsula Paris. P.44 : Dmytro Aksonov/iStock. P.45 : Éric Audras/Onoky/GraphicObsession. P.46 : Dolgachov/iStock. P.52 : Typhoonski/iStock. P.60-61 : Herraiez/iStock. P.54 : Michael Flipppo/Fotolia/Rexel. P.56 : Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.58 : Hero Images/GettyImages/Rexel. P.60 : Paul Paiewonsky/Paul Paiewonsky. P.62 : Pierre Olivier/Capa Pictures/Rexel. P.64-65 : Tunart/iStock. P.75 : Nickolai Reprnitskii/Shutterstock, iofoto/Fotolia, Amy Eckert/GettyImages.



Rexel

13, boulevard du Fort-de-Vaux

75838 Paris Cedex 17 - France

Tél. : + 33 (0)1 42 85 85 00

Fax : + 33 (0)1 42 85 92 02

www.rexel.com