



# Rexel Today

2020  
2021

REXEL

un monde d'énergie

# Rexel Today



La transformation digitale, au cœur de la stratégie de Rexel,

est un atout qui s'est révélé précieux pour traverser la crise de 2020. Le Groupe a ainsi pu s'appuyer sur des fondamentaux solides, des équipes engagées et des outils numériques performants pour s'adapter rapidement et en temps réel aux effets de la pandémie tout en continuant à assurer un service client sans faille et en protégeant ses collaborateurs. Facteur de résilience, de performance et de croissance, la digitalisation de Rexel est le principal levier d'accélération de son évolution vers une entreprise pilotée par la donnée. Parallèlement, la convergence des ambitions économiques et sociétales se concrétise : Rexel renforce ses engagements en matière de développement durable et place la responsabilité d'entreprise au centre de sa démarche de création de valeur.

# Sommaire

**04**

Une empreinte géographique équilibrée

**12**

Une gestion réactive de la crise Covid-19

**32**

La construction d'un avenir durable

**44**

La Fondation Rexel pour le progrès énergétique

**52**

Bourse et actionnaires

**06**

Message du Directeur Général

**16**

Les avancées de la transformation digitale

**36**

Un business model vertueux

**48**

Le Comité exécutif

**54**

Synthèse des indicateurs extra-financiers

**11**

Vers une entreprise de services référente dans l'utilisation des données

**26**

La transition énergétique inscrite dans l'ADN de Rexel

**38**

Le développement durable en action

**50**

Le Conseil d'administration

**56**

Crédits

# Une empreinte géographique équilibrée

au 31/12/2020

Rexel propose à ses clients des solutions et services innovants, performants et durables. L'expertise de ses équipes, la densité de son réseau de distribution et la richesse de son offre font du Groupe le partenaire de référence de la filière électrique, sur les marchés de l'industrie, de l'habitat et du tertiaire.

Groupe

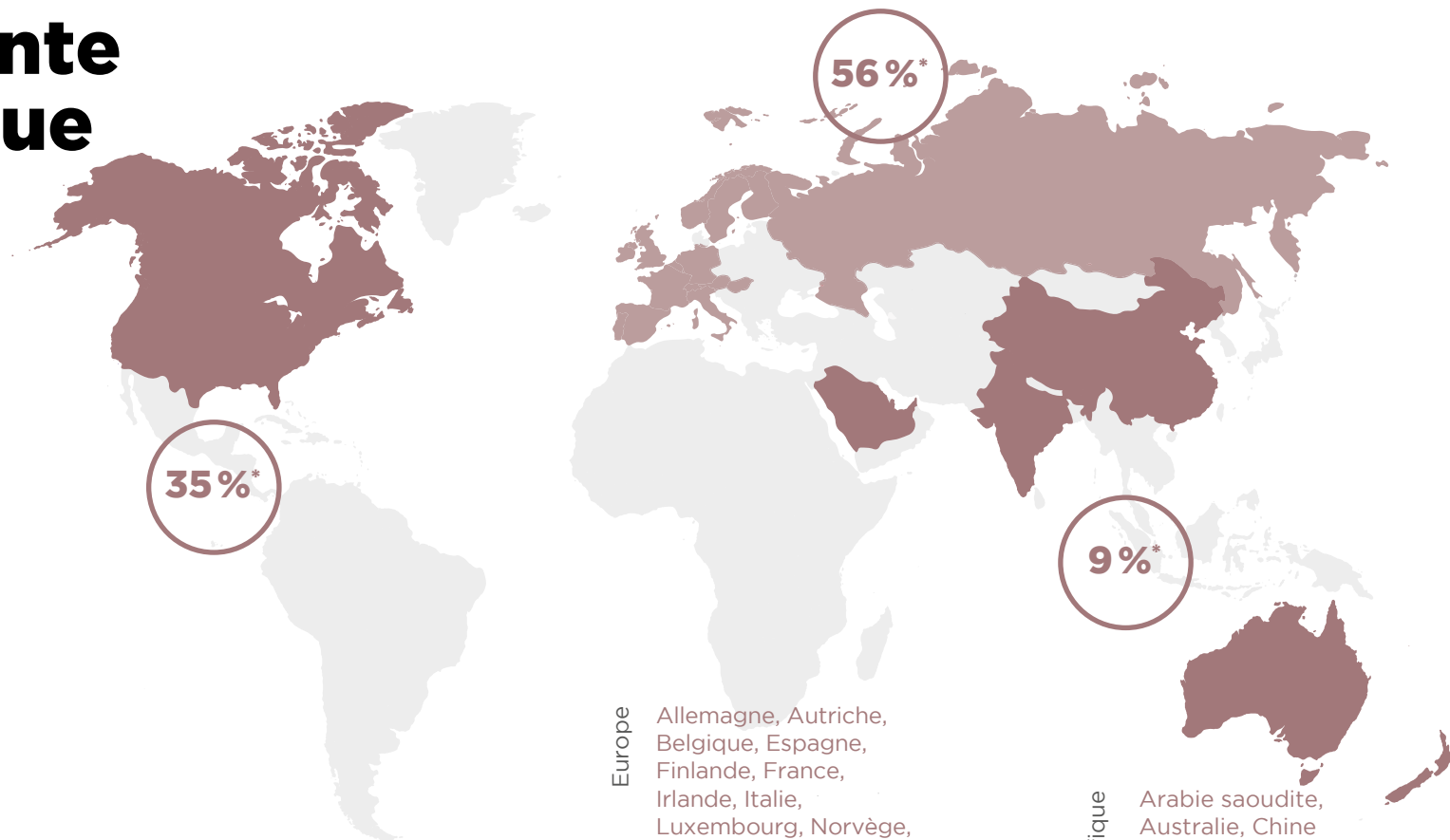
**+ de 1 900**  
agences\*\*

**12,6 Md€**  
de chiffre  
d'affaires

**+ de 24 000**  
collaborateurs

**25**  
pays

\* pourcentage du chiffre d'affaires 2020.  
\*\* arrondis, chiffres au 31/12/2020.



Amérique du Nord

Canada,  
États-Unis

**550**  
agences\*\*

**+ de 7 000**  
collaborateurs

**2**  
pays

Europe

Allemagne, Autriche,  
Belgique, Espagne,  
Finlande, France,  
Irlande, Italie,  
Luxembourg, Norvège,  
Pays-Bas, Portugal,  
Royaume-Uni, Russie,  
Slovénie, Suède,  
Suisse

**1 100**  
agences\*\*

**14 500**  
collaborateurs

**17**  
pays

Asie - Pacifique

Arabie saoudite,  
Australie, Chine  
(dont Hong Kong),  
Émirats arabes unis,  
Inde, Nouvelle-  
Zélande

**250**  
agences\*\*

**2 500**  
collaborateurs

**6**  
pays

# Message de Patrick Berard

Directeur Général du groupe Rexel

Qui aurait imaginé, à l'orée de 2020, que nous aurions à faire face au plus grand bouleversement en temps de paix que le monde ait connu depuis plus d'un siècle ?

Une année qui, pour Rexel, était partie pour marquer un nouveau pas en avant dans la mise en œuvre de son plan de transformation, s'est brutalement transformée en un « stress test » grandeur nature — une épreuve que le Groupe a surmontée avec agilité et résilience, démontrant ainsi la robustesse de son modèle.

## Près de 60 %

du chiffre d'affaires réalisé dans des pays dans lesquels Rexel estime avoir une part de marché supérieure à 15 %.

### Une gestion agile et des équipes mobilisées face à la crise sanitaire

Agilité, car à peine déclaré l'état d'urgence sanitaire lié à la pandémie de Covid-19, Rexel s'est mis en état de marche pour maintenir la continuité de ses opérations tout en s'assurant que la santé de ses collaborateurs et de ses clients demeurait la priorité absolue. Du jour au lendemain, toute l'organisation du travail a été repensée. Face à ce retournement sans précédent, impactant autant l'approvisionnement que la demande, toute notre communauté s'est mobilisée pour faire front, sur site ou chez soi, afin de continuer à servir les clients.

En deux jours, toutes les agences sont passées en mode « *drive* », permettant la mise à disposition des commandes des clients sans contact. En trois jours, nos centres de relation client et d'expertise ont basculé à 100 % en télétravail, de manière totalement transparente pour les clients. Et si une poignée d'agences a été contrainte à la fermeture temporaire, l'activité de Rexel n'a jamais été interrompue. Cette continuité a été cruciale pour maintenir le fonctionnement de services et de bâtiments essentiels comme les hôpitaux, certains

bâtiments publics, les industries vitales ou les commerces de première nécessité. Je tiens d'ailleurs ici à exprimer ma profonde gratitude aux équipes de Rexel pour l'extraordinaire engagement dont elles ont fait preuve au service de nos clients et de la collectivité.

### Une performance financière solide

Résilience, ensuite, car cette formidable mobilisation a eu, et continue d'avoir, un impact majeur sur la qualité de nos résultats. Si les premières semaines après le début de la pandémie ont vu l'activité plonger, les efforts déployés par nos équipes nous ont rapidement permis de redresser la barre et de réaliser sur l'année une performance financière qui dépasse les attentes. Notre chiffre d'affaires, à près de 12,6 milliards d'euros, ne baisse sur l'année que de 6,5 % en données comparables. Notre marge d'EBITA ajusté ressort à 4,2 % avec une baisse contenue de la marge de 78 points de base grâce à notre capacité avérée à maîtriser nos coûts. Nous avons fortement augmenté notre cash-flow libre, qui a atteint 613 millions d'euros, en amélioration de 151 millions d'euros en un an. Ceci nous a permis de réduire notre dette à 1,3 milliard d'euros, en baisse sur l'année de 611 millions d'euros, et notre ratio d'endettement a été ramené à 2,14 fois. Tant notre niveau de dette que notre ratio d'endettement ont ainsi atteint leur niveau le plus bas depuis l'introduction en Bourse de Rexel en 2007.

“ La performance du Groupe dans le contexte d'une pandémie mondiale apporte la preuve de la force du modèle économique de Rexel et de la validité des choix stratégiques faits depuis quatre ans avec, en particulier, les investissements dans le digital et dans la force de vente pour faire évoluer Rexel, d'un pur commerçant-logisticien vers une entreprise de services et de solutions, pilotée par la donnée. ”

## Un business model résilient

Robustesse, enfin, car cette performance dans le contexte d'une pandémie mondiale apporte la preuve de la force du modèle économique de Rexel et de la validité des choix stratégiques faits depuis quatre ans avec, en particulier, les investissements dans le digital et dans la force de vente pour faire évoluer Rexel, d'un pur commerçant-logisticien vers une entreprise de services et de solutions, pilotée par la donnée.

Entre 2018 et 2020, le Groupe a investi 300 millions d'euros dans le digital et les technologies de l'information. Les ventes digitales en 2020 ont atteint 2,6 milliards d'euros, soit 21% de notre chiffre d'affaires, faisant aujourd'hui de Rexel un acteur digital majeur, à l'avant-garde de son secteur. La digitalisation constitue un changement de paradigme qui impacte chaque niveau de l'organisation, l'ensemble des méthodes de travail et l'état d'esprit de tous. Les données et les outils digitaux deviennent désormais les principaux actifs de l'entreprise. Un atout essentiel pour

# 615 000

clients actifs.

# 50 %

des achats sont effectués  
auprès de 26 fournisseurs  
stratégiques.

se différencier de nos concurrents, créer de la valeur pour nos clients et préserver notre rentabilité. Parmi ces innovations figure *Rexel Easy*, un programme lancé en 2019 dont l'objectif est d'améliorer l'expérience client. Un client peut désormais ouvrir un compte en moins de cinq minutes, connaître les délais de livraison, suivre sa commande ou retourner un produit en ligne. Autre exemple, avec *E-Mail to EDI\**, un processus de traitement automatique des commandes e-mail des clients, nous traitons 165 000 commandes par an dans huit pays européens, et le temps ainsi gagné permet de réallouer nos équipes à des activités orientées vers la vente. Nous avons aussi développé, à titre illustratif, un modèle analytique prédictif d'attrition client utilisant l'intelligence artificielle. Déployé dans huit pays, il permet à nos commerciaux de proposer aux clients identifiés des réponses adaptées, voire personnalisées.

\*Échange de données informatisé

Enfin, nous avons lancé en 2020 un nouveau modèle de distribution en région parisienne et à Zurich : *Rexel Express*. Fondé sur l'automatisation de la préparation des commandes via la technologie *Autostore*, ce concept améliore la qualité du service client en proposant plus de 20 000 références disponibles en moins de dix minutes. Avec la possibilité de retirer sa commande 24h/24 et 7j/7 et des livraisons assurées dans la journée en agences Rexel ou sur chantier par des véhicules zéro émission, ce dispositif améliore l'efficacité et la productivité et élimine les risques d'erreurs humaines tout en améliorant

**La transition énergétique :  
un enjeu, une opportunité  
et une responsabilité**

L'autre nouvel horizon de Rexel est la transition énergétique. Les enjeux relatifs à la production des énergies propres et l'accélération de l'innovation en matière de solutions d'efficacité énergétique notamment, constituent une tendance de fond qui va soutenir notre développement, et le Groupe est parfaitement positionné pour capter ces opportunités de croissance. Rexel propose une large gamme de produits éco-efficaces destinés

# Innovation - Énergie

les conditions de travail des salariés. À l'avant-garde de son secteur, le Groupe souhaite être reconnu comme un référent mondial dans l'usage de l'intelligence artificielle et de l'analyse de données pour la fourniture d'équipements d'efficacité énergétique en étant au cœur du développement des innovations de demain. Rexel s'est ainsi naturellement associé à quatre autres grands groupes français et deux grandes écoles prestigieuses, l'Institut Polytechnique et HEC, pour annoncer en septembre 2020 le lancement de *Hi! Paris*, un centre interdisciplinaire de recherche d'excellence dans les domaines de l'IA et de l'analyse de la donnée.

# 2,6

milliards d'euros de ventes  
digitales, soit 21 % du chiffre  
d'affaires en 2020.



# 1<sup>er</sup>

Le Groupe est l'entreprise  
« la plus durable de son  
secteur » selon *Corporate Knight*  
et la 11<sup>e</sup> entreprise  
la plus durable au monde.

à la construction, la rénovation et la maintenance des bâtiments, ainsi que des outils de pilotage de la consommation d'énergie. Le Groupe aide par ailleurs les installateurs à promouvoir les économies d'énergie en leur fournissant des outils d'audit énergétique et des applications numériques facilitant la mise en place de solutions d'efficacité énergétique. Rexel est aussi présent sur le marché des véhicules électriques et propose des packages complets, dimensionnés en fonction du nombre de véhicules à recharger. Des services associés pour les utilisateurs viennent enrichir ces offres, tels que la géolocalisation, la réservation d'une borne ou encore le paiement en ligne.

Le fort engagement de Rexel en matière d'ESG\* a été reconnu par l'organisation *Corporate Knights*, qui a récemment classé le Groupe comme entreprise la plus durable de son secteur et 11<sup>e</sup> au niveau mondial, tous secteurs confondus.

Renforcé par sa transformation, fort d'une capacité d'adaptation avérée, positionné sur des marchés d'avenir et porté par l'engagement de ses équipes, Rexel aborde l'avenir avec optimisme. C'est cette confiance qui sous-tend les objectifs à moyen terme que nous nous sommes fixés — surperformance du marché, augmentation de notre rentabilité et forte génération de cash-flow — et qui nous permet de reprendre le versement d'un dividende. Je remercie chaleureusement nos actionnaires pour leur fidélité et leur confiance en Rexel dans cette période complexe. Elles nous obligent, et tout Rexel reste mobilisé pour créer de la valeur pour toutes les parties prenantes.

“ À l'avant-garde de son secteur, le Groupe souhaite être reconnu comme un référent mondial dans l'usage de l'intelligence artificielle et de l'analyse de données pour la fourniture d'équipements d'efficacité énergétique en étant au cœur du développement des innovations de demain. ”

## — Vers une entreprise de services — référente dans l'utilisation des données

Rexel a une stratégie fondée sur une approche de croissance, de création de valeur et d'ambition ESG\* à travers plusieurs initiatives stratégiques.

### « Plus de clients, plus de références & plus de digital »

- Une offre digitale qui renforce sa proposition de valeur omnicanale, avec un objectif de réaliser plus d'un tiers des ventes via le canal digital en 2023.
- Le déploiement de son modèle urbain avec des solutions automatisées de type *Autostore*, à l'entrée des métropoles.
- Une offre dite responsable qui intègre notamment des activités d'audit énergétique et de mesure des émissions de CO<sub>2</sub>, en plus de la promotion de ses offres de e-mobilité, de *smart building* ou de *digital factory*.
- L'expansion de son marché adressable grâce à des nouvelles offres de service et d'accompagnement des clients.

### Adoption d'une logique de service, segmentée en 3 typologies d'offres produits et services

#### Proximité



**59 %**

des ventes  
du Groupe

Une présence renforcée grâce à la densité de couverture agences / comptoirs, à une approche omnicanale systématique et à l'amélioration continue du niveau de service.

#### Projets



**30 %**

des ventes  
du Groupe

Un processus d'offre de produits et solutions spécifiques supportée par un catalogue de services à destination de projets industriels ou commerciaux.

#### Spécialité



**11 %**

des ventes  
du Groupe

Une capacité à conseiller et satisfaire des clientèles aux besoins très spécifiques sur des produits et solutions typés.

### Migration vers une entreprise pilotée par la donnée

Ce deuxième volet de la transformation de Rexel consiste à exploiter les données pertinentes disponibles afin de prendre des décisions fondées sur des faits et des analyses et non simplement des convictions ou des expériences. Il comprend trois axes :

#### Interne



Améliorer la performance à travers la mise en place de cas d'usages basés sur l'utilisation des algorithmes et de l'intelligence artificielle.

#### Client



Enrichir l'expérience client : approfondir la réflexion sur le parcours des clients et utiliser les données à disposition pour assurer une expérience toujours plus simple et fluide.

#### Fournisseur



Généraliser une offre d'analyse de données dédiée par fournisseur qui recevra des informations factuelles sur son positionnement de marché, son offre omnicanale et son taux de conversion digitale par catégorie de produits.

\*en matière d'environnement, de société et de gouvernance.

# Une gestion réactive de la crise Covid-19

## Une gestion agile et réactive

Avec la pandémie, Rexel a dû faire face à une chute de l'activité sans précédent dans certaines régions et à un bouleversement du mix de clients et de produits : la demande des installateurs a ralenti, à l'inverse des services essentiels comme les hôpitaux et les sites industriels critiques que le Groupe a approvisionnés en flux tendus. Grâce aux efforts menés pour structurer les données, organiser les équipes et développer de nouveaux outils numériques, Rexel disposait quotidiennement des informations sur la performance de chaque pays, avec les variations de ventes et de rentabilité. Ce monitoring affûté a permis de prendre rapidement les mesures d'ajustement nécessaires. Une réactivité essentielle pour s'adapter à des situations très contrastées, selon la situation sanitaire et les mesures de confinement en vigueur au sein de chacune des zones d'opération de Rexel. C'est ainsi que le Groupe a pu gérer au plus juste, pays par pays, l'ajustement des activités, tout en préservant la rentabilité, illustrant sa capacité à maîtriser ses coûts et à se focaliser sur la génération de trésorerie en période de crise. En quelques jours, toute l'organisation du travail a été repensée et grâce

au soutien des équipes IT, un tiers des effectifs est passé en télétravail, à l'instar des CRCE (centres de relations clients et d'expertise), dont les conseillers ont pu assurer l'ensemble de leurs missions depuis leur domicile.

# x20

Nombre d'utilisation de signatures électroniques, dans le Groupe, de fin février à fin mai 2020.

# x8

Nombre de messages par jour sur les outils collaboratifs, dans le Groupe, de fin février à début avril 2020.

## La continuité du service

L'activité de Rexel n'a jamais été interrompue, même si elle a subi une forte diminution des volumes. Cette continuité a été vitale pour maintenir le fonctionnement de services et de bâtiments essentiels comme les hôpitaux, certains bâtiments publics, les industries vitales ou les commerces de première nécessité. La maturité du modèle omnicanal,



Patrick Berard,  
Directeur Général du groupe Rexel

**“ La santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients ont été et demeurent notre priorité. Toutes les mesures de protection ont été prises rapidement. Le Groupe a largement diffusé la feuille de route à appliquer et incité les échanges de bonnes pratiques. Les pays ont piloté la mise en place des mesures de protection, pour faire face de manière adéquate à des situations très contrastées, tant sur le plan de l'évolution de la pandémie, que de la disponibilité des équipements ou encore des dispositions réglementaires locales. Le Groupe et toutes ses entités restent extrêmement vigilants et continuent d'assurer à leurs salariés et leurs clients les meilleures conditions possibles en matière de sécurité sanitaire. ”**

associée à l'adaptation de l'organisation du travail à tous les niveaux de l'entreprise, ont permis à Rexel de continuer à servir tous ses clients. Dans l'ensemble des pays où opère le Groupe, seule une poignée d'agences a été contrainte à la fermeture temporaire. Dans cet environnement inhabituel, nombre de clients ont ouvert un premier compte en ligne pour passer leurs commandes. Autre atout majeur de Rexel, souligné par Xavier Derycke, Directeur Transformation Supply Chain Europe : *« la chaîne d'approvisionnement a tenu bon, notamment grâce à l'internalisation des centres logistiques, dont nous maîtrisons totalement le fonctionnement »*. Au cours de ces dernières années, la Supply Chain a également été repensée pour être toujours plus au service des clients. En outre, les liens étroits avec des transporteurs locaux ont permis d'adapter rapidement les plans de transport et de maîtriser les coûts sans nuire à la qualité de service.

# - de 5 min

**Temps nécessaire pour ouvrir un compte sur les webshops.**

Point de vue de Xavier Derycke,  
Directeur Transformation Supply Chain Europe

“

En dépit de la violence de la crise, la chaîne logistique a tenu bon. La continuité du service a été assurée grâce aux mesures prises pour protéger salariés et clients et s'adapter à un contexte totalement inédit. Tous les centres de distribution sont restés ouverts. Cette résistance, on la doit aux équipes, qui ont été formidables. Toute une communauté s'est mobilisée pour faire front, sur site ou chez soi, afin de continuer à servir les clients.

Le pilotage des activités par pays nous a permis d'adapter la force de travail au volume des ventes et donc de maîtriser les coûts. La revue internationale des stocks est passée à un rythme hebdomadaire, au lieu de mensuel, avec également des points réguliers avec nos fournisseurs. Grâce aux liens étroits instaurés avec les transporteurs locaux traditionnels, nous avons pu adapter les plans de transport et maîtriser les coûts sans nuire à la qualité de service. Nous avons aussi intensifié le dialogue avec nos clients afin d'adapter et d'assouplir les conditions de livraison.

Cette crise a souligné l'importance fondamentale de l'internalisation de la Supply Chain : elle a été la clé du pilotage des activités et de la maîtrise des effets de la crise. La démarche Lean, désormais adoptée dans tous les centres logistiques, a également démontré sa pertinence. Grâce à un modèle *bottom-up*, les salariés sont désormais plus engagés et responsabilisés.

Les instances de dialogue et de travail du Lean permettent de traiter une situation exceptionnelle comme la pandémie de Covid-19 et de s'y adapter. *In fine*, je dirais que la crise a confirmé la pertinence du positionnement de Rexel au cœur de la chaîne de valeur, tant vis-à-vis des fournisseurs que des transporteurs ou des clients.

”

## Rexel renforce — son approche omnicanale —



### Un réseau hyper-réactif chez Rexel France

« En deux jours, toutes les agences sont passées en mode "drive", avec mise à disposition des commandes des clients à l'extérieur de l'agence, explique Pierre Faury, Directeur commercial proximité et réseau, Rexel France. Ce service a été très apprécié par nos clients, notamment par les artisans qui ont continué à travailler sur leurs chantiers pendant le confinement, et par les clients qui assuraient des travaux de maintenance. »

En trois jours, les 37 centres de relations clients et d'expertise (CRCE) ont basculé à 100 % en télétravail. « Les conseillers étaient disponibles chez eux, avec les mêmes outils et de manière totalement transparente pour les clients, avec les mêmes numéros de téléphone et la même adresse mail », précise Pierre Faury. Les commerciaux ont rapidement repris contact, par téléphone, avec leurs clients. D'autant que le confinement leur laissait du temps pour revoir leurs dossiers et qu'ils ont ainsi pu appeler systématiquement la totalité de leurs clients.

Au niveau national, le réseau s'est mobilisé avec notamment la création d'une hotline d'experts par métier, afin d'aider les agences à répondre aux questions techniques de leurs clients. L'accompagnement des clients sur *rexel.fr*, notamment des artisans, s'est intensifié, avec la diffusion d'informations sur les mesures sanitaires, les prêts cautionnés par l'État, le décalage du paiement des charges sociales, etc. Rexel a également mis à profit la période du confinement pour mettre davantage de modules d'*e-learning* à la disposition de ses collaborateurs.

“ Nos clients ont été très satisfaits de la mise à disposition des produits pendant le confinement. Le fait de pouvoir continuer à travailler sans avoir de problème de stock était très rassurant pour eux. Certains ont pris le pli d'utiliser *rexel.fr* et sont devenus autonomes sur ce canal. Même s'ils ont été contents de retrouver l'agence lors du déconfinement. ”

Jeanne-Marie Pantanella,  
responsable de l'agence de Gramont  
(Haute-Garonne)

“ Durant cette période, nous nous sommes approvisionnés auprès de l'agence Rexel de Roubaix, sans aucune difficulté. Dans cette agence à taille humaine, le personnel que nous connaissons bien est resté très disponible. Notre part de commandes en ligne a augmenté pendant le confinement, mais nos relations avec notre contact commercial se sont poursuivies, nous assurant une continuité de service essentielle pour nous pendant la crise. ”

Antoine Danulezzi,  
Gérant de la société ADNRIJ  
Roubaix (Nord)

# Les avancées de la transformation digitale

## Le pilotage par la donnée

En 2017, Rexel a entamé une transformation en profondeur destinée à passer d'un business model de pur logisticien à celui d'une entreprise de services, pilotée par la donnée.

Une mutation en phase avec les nouvelles exigences du marché et la numérisation de l'économie. Le Groupe a massivement investi dans cette transformation pour optimiser la productivité de ses opérations et accroître la valeur ajoutée de ses services.

Aujourd'hui, Rexel est un acteur digital majeur, à l'avant-garde de son secteur. La digitalisation représente un changement de paradigme qui impacte chaque niveau de l'organisation, l'ensemble des méthodes de travail et l'état d'esprit de tous. Les données et les outils digitaux deviennent désormais les principaux actifs de l'entreprise. Un atout essentiel pour se différencier de ses concurrents, créer de la valeur pour ses clients et préserver sa rentabilité.

## Près des 2/3

des investissements du Groupe réalisés dans les systèmes d'information et le digital entre 2018 et 2020.

## La richesse de la data

615 000 clients actifs, 500 000 lignes de commandes en ligne par jour, 50 000 visites clients sur les *webshops* par semaine, 15 000 devis par heure : l'analyse des données auxquelles le Groupe a accès constitue pour ses filiales une source d'informations qu'elles peuvent adapter au contexte local. La collecte et la structuration de ces données constituent le fondement d'une analyse pertinente et objective des comportements d'achat, notamment de la sensibilité aux produits, aux canaux, aux modes d'interaction, aux prix et aux promotions.

« La plupart des solutions digitales développées par Rexel reposent sur une segmentation de plus en plus poussée des clients, issue de ces données, complétée par des données externes et épaulée par des algorithmes de vérification, explique Constance Grisoni, Data Solutions Manager. Cette démarche a pour objectif d'assurer l'objectivité de la segmentation. » En 2019 et 2020, le Groupe a aidé les pays à améliorer la collecte et la qualité des données, harmoniser les références et échanger de bonnes pratiques.

“ La plateforme web, qui supporte aujourd'hui 20 *webshops* dans 11 pays, est entrée dans une phase d'industrialisation plus poussée. Cette nouvelle étape a contribué à une augmentation significative du trafic et des ventes, parallèlement à une optimisation des investissements. ”

Anne-Brisce Grasset,  
Directrice Digital & Data Factory



# Amélioration - Nouvelles fonctionnalités - Optimisation

## Facile, avec Rexel

*Rexel Easy* est un programme lancé en 2019 dont l'objectif est d'améliorer l'expérience client grâce à l'optimisation des processus back-office.



### OUVRIR UN COMPTE EN 5 MINUTES, ONLINE ET OFFLINE

Le mécanisme d'ouverture de compte express a suscité une forte progression de la création de nouveaux comptes.



### CONNAÎTRE LES DÉLAIS DE LIVRAISON

Désormais possible pour tous les produits, y compris ceux qui ne sont pas en stock. En France, les différents systèmes logistiques ont été connectés pour permettre d'afficher sur le site un délai de livraison fiable pour les produits non stockés.



### SUIVRE SA COMMANDE

65% des commandes clients en Europe sont désormais couvertes par le *Track & Trace* afin de suivre le statut de la commande en ligne.



### RETOURNER UN PRODUIT EN LIGNE

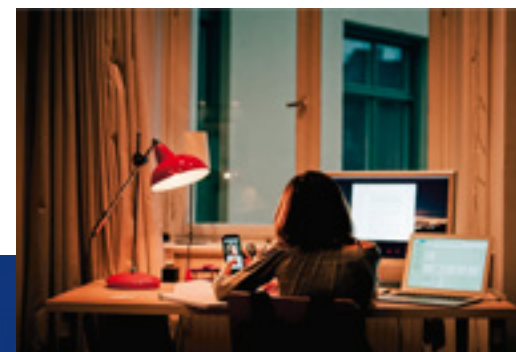
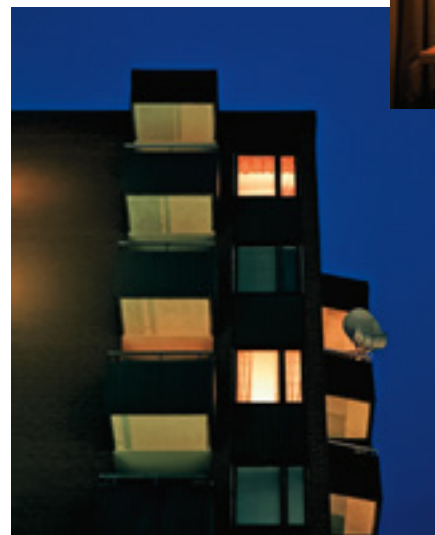
Il suffit de déclarer le motif du retour pour être pris en compte par les équipes commerciales. Cela fluidifie et fiabilise ce processus, tout en permettant au client de le faire en autonomie.

## Dans la peau du client

« Avec une plateforme de 20 webshops et des taux de pénétration digitale en progression constante, les principales avancées des sites portent aujourd'hui sur l'amélioration de l'expérience client », note Nicolas Baltzer, Directeur Digital Factory - Expérience utilisateur et produit. Premier axe de cette amélioration, les tests d'ergonomie sont entrés dans une phase d'industrialisation, au rythme de trois ou quatre par trimestre. Les prototypes présentés aux clients avant la mise en ligne de nouvelles fonctionnalités et améliorations permettent de s'assurer que leurs attentes et leurs usages ont bien été pris en compte, afin d'optimiser l'expérience finale.

Lancés en 2019, ils portent sur des projets prioritaires pour les clients: *Track & Trace*, design des pages produits (France), paiement *via mobile* dans les agences (Suède), etc.

Pour simplifier et fluidifier les usages digitaux en pensant expérience client plutôt que fonctionnalité, la tendance à la montée en gamme s'accroît. Il s'agit de favoriser les choix technologiques qui permettent aux clients de faire mieux et plus vite, en se fondant sur l'observation de leurs comportements et non sur des intuitions. Cette approche est utilisée sur les sujets prioritaires définis par la démarche *Rexel Easy*. Parallèlement, le projet de *Design System* vise à la fois la cohérence visuelle entre les différents produits digitaux d'un pays et la mise à disposition des équipes locales de composants de code et de templates réutilisables lorsqu'ils veulent développer leurs propres outils. Lancé fin 2019, *Design System* est actuellement utilisé sur différents projets, dont celui de la page d'accueil personnalisée déployée en France.



### L'intelligence artificielle booste les ventes

« Au cours des deux dernières années, nous avons conçu plusieurs solutions d'intelligence artificielle destinées à accélérer la transformation digitale du Groupe, note Constance Grisoni, Data Solutions Manager. Ces modèles prédictifs, fondés sur des algorithmes nourris par des données de qualité ont pour objectif d'optimiser les ventes. Et ils le remplissent. »

Next Best Offer (NBO) recommande le bon produit, au bon client, au bon moment et sur le bon canal (physique, téléphone, mail). Par exemple, dans la limite d'une sollicitation par mois

et par client, le NBO suggère par e-mail des produits en lien avec les dernières commandes. La solution tourne avec succès en France depuis 2019. Pour réduire le taux d'attrition des clients, ou « *churn* », un système d'alerte identifie les clients à risque afin que les commerciaux puissent réagir. D'autres outils ont par ailleurs été créés pendant la pandémie. Il s'agit des alertes de rebond, pour repérer les clients dont l'activité redémarre plus vite que la moyenne de leur secteur ou qui, au contraire, sous-performent. « Ces alertes déployées dans plusieurs pays européens et au Canada lors du pic initial de la pandémie, sont pérennisées afin d'apporter aux commerciaux une vision anticipée des évolutions de cycle de vie de leurs clients », note Laurent Nizard, Responsable Data Science. Côté agences, le modèle d'optimisation des assortiments vise à disposer des bons produits, au bon moment, en largeur comme en profondeur de gamme. La mise au point de cette solution s'est faite de manière pluridisciplinaire entre les équipes commerciales, approvisionnement, marketing et achats, avec un important travail de formation auprès des animateurs de stocks en agence.

Déjà déployée en France auprès d'une centaine d'agences, elle est en passe d'être généralisée à l'ensemble du pays.

### **Soutien à la création d'un champion français de la recherche sur l'IA**

Le 15 septembre 2020, Rexel a annoncé, avec quatre autres grandes entreprises françaises, le lancement de *Hi! Paris*, un centre interdisciplinaire de recherche d'excellence dans les domaines de l'intelligence artificielle et l'analyse de la donnée. Mené par deux grandes écoles prestigieuses, l'Institut Polytechnique et HEC, *Hi! Paris* a pour ambition de devenir un champion français et européen en science, technologie et business, capable de rivaliser avec les meilleures institutions mondiales.

Ses recherches sur des projets d'avant-garde seront le gage d'une compétitivité accrue pour les entreprises qui sauront les implémenter.

Le centre est le fruit d'un partenariat étroit entre le monde académique et des entreprises innovantes impliquées dans la révolution numérique. Rexel s'est ainsi associé à Total, L'Oréal, Capgemini et Kering dans la création de ce projet. Le Groupe entend ainsi maintenir son avance technologique et être reconnu comme un référent mondial dans l'usage de l'IA pour le secteur énergétique. « *L'alliance entre les grands leaders industriels d'aujourd'hui et les penseurs et chercheurs du monde de demain est la clé de notre réussite pour les prochaines années* », estime Patrick Berard, Directeur Général de Rexel.



Point de vue d'Éric Laterrade,  
Directeur des systèmes d'information Groupe,  
sur la cybersécurité

“

Avec près de 21 % de nos ventes en ligne, nous devons être extrêmement vigilants et exigeants : notre programme de cyber-sécurité, déployé depuis 2019, vise à protéger à la fois l'identité de nos utilisateurs, nos données et nos services. Il se décline sur trois volets : la sensibilisation et la formation des collaborateurs, les procédures d'évaluation et de gestion de risques dans chaque pays et la mise en place d'outils de détection des cyber-attaques et de correction. Nous disposons d'une équipe permanente qui est notamment chargée d'animer le réseau des responsables sécurité dans les différents pays. Le programme est implémenté dans sa quasi-totalité pour l'ensemble des pays. Avec un soutien fort de la direction du Groupe et des investissements à la hauteur des enjeux, il confère à Rexel les outils nécessaires pour continuer à lutter contre l'augmentation significative des cyber-attaques constatée dans le monde entier. Nous déployons également une démarche *Information Security Management*, qui s'inscrit dans une logique de certification (ISO 27001), avec la sensibilisation de toutes nos entités et de nos responsables de sécurité.

”

# Digital - Webshops - Design - Ergonomie - Expérience



## La Digital Factory

« La Digital Factory a été créée en 2018 pour mutualiser et mettre à la disposition des pays des équipes, des méthodes et des produits destinés à accélérer le développement digital du Groupe », explique Anne-Brisce Grasset, Directrice Digital & Data Factory. Le Groupe dispose ainsi d'un socle digital solide pour appuyer ses stratégies business dans les différents pays.

« La Digital Factory travaille en étroite collaboration avec les pays, pour faciliter l'adaptation des interfaces utilisateurs et des fonctionnalités à leurs marchés et à leurs spécificités. Ce sont les pays qui customisent les solutions proposées par la Digital Factory, en fonction des orientations stratégiques business régionales et des données dont ils disposent », précise Anne-Brisce Grasset. Cette unité s'appuie sur des équipes

globales qui mettent à la disposition des pays des outils communs (webshops, applis, outils digitaux en agences, etc.). Il s'agit de solutions de qualité, personnalisées ou personnalisables, mais aussi d'outils et de méthodes qui facilitent leur déploiement et optimisent les coûts.

+ de  
10 000

tests automatisés ont été effectués pour la mise à jour des *webshops*.

# La transition énergétique inscrite dans l'ADN de Rexel

## Le déploiement d'une offre d'efficacité énergétique

La transition énergétique est un vrai moteur pour Rexel. Elle sera accélérée par les plans de relance annoncés dans différentes régions du monde.

L'efficacité énergétique est, par exemple, au cœur des solutions proposées par le Groupe. En 2020, les ventes de produits d'efficacité énergétique et énergies renouvelables ont atteint 1,54 milliard d'euros, preuve que Rexel encourage ses clients comme ses fournisseurs à privilégier ces produits et solutions.

Le Groupe aide les installateurs à promouvoir les économies d'énergie en leur fournissant des outils d'audit énergétique et des applications numériques destinées à faciliter la mise en place de solutions d'efficacité énergétique. L'application Esabora leur permet par exemple de modéliser les bâtiments et de positionner les installations électriques sans avoir besoin d'une expertise en CAO. Rexel accompagne ses clients dans la conduite de chantiers efficaces et responsables : réduction et suivi des émissions de CO<sub>2</sub> avec les livraisons sur site, réduction des nuisances grâce la gestion des livraisons de l'ensemble

des fournisseurs, optimisation des flux au sein d'un même chantier (*kitting*, agence sur site), etc. Rexel contribue aussi à l'économie circulaire sur les chantiers, avec le recyclage des équipements électriques, en agence ou chez ses clients, le recyclage ou la réutilisation d'autres équipements et matériaux ou encore la chasse au suremballage.

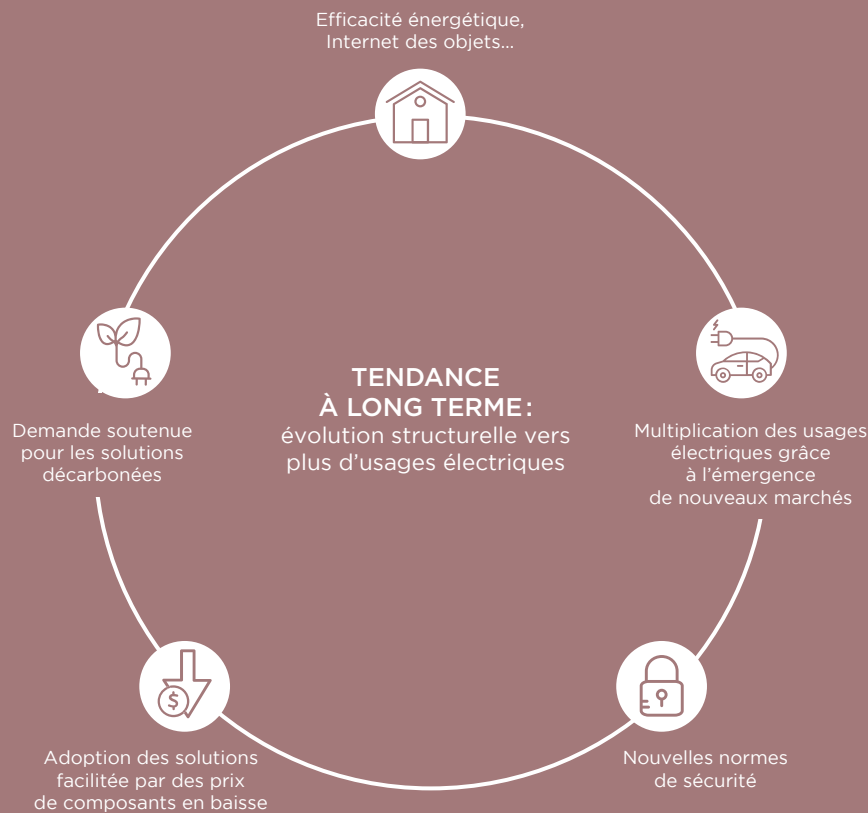
Le Groupe propose une large gamme de produits éco-efficaces destinés à la construction, la rénovation et la maintenance des bâtiments, ainsi que des outils de pilotage de la maîtrise de l'énergie.

Rexel encourage également ses fournisseurs à s'orienter vers des solutions éco-performantes et évalue régulièrement leurs performances en matière d'éthique, de gestion sociale et environnementale. Depuis le début de la démarche, plus de 350 fournisseurs, représentant 77% des achats direct du Groupe ont reçu un questionnaire d'évaluation via la plateforme EcoVadis. Rexel est classé « Or » sur cette même plateforme.



# — La transition énergétique —

Rexel évolue dans un marché porté  
par des tendances structurelles attractives.



**Point de vue de Christian Roche,**  
**Directeur de la Business Unit IoT, Rexel France,**  
**sur l'habitat connecté**

“

Le marché n'est pas encore totalement mature, mais nous réalisons une forte progression sur l'ensemble de nos offres « connectées ». *Energeasy Connect* est notre solution dédiée au marché de l'habitat connecté et celle-ci bénéficie de cette progression en s'appuyant sur l'évolution du marché du neuf : les acteurs de la promotion immobilière et les constructeurs de maisons individuelles cherchent désormais à mettre en place de manière systématique une offre connectée pour leurs logements. Il s'agit pour eux de répondre à un besoin clairement exprimé par leurs clients : bénéficier, en complément du pilotage des usages du logement, d'un ensemble de services complémentaires.

Le marché de la rénovation quant à lui bénéficie également des opportunités liées à l'évolution des produits connectés. Ces offres peuvent être interopérables nativement avec notre solution ou *via* des passerelles qui permettent d'utiliser des équipements existants. Aujourd'hui, on peut rendre une installation existante connectée sans travaux et pour des coûts relativement faibles.

*Energeasy Connect* est une solution universelle de pilotage de l'habitat intelligent. C'est un contrôleur d'habitat interopérable qui permet de rendre le logement connecté sur les 18 usages que propose notre offre : les usages de base, tels que les ouvrants, le chauffage et l'éclairage, mais

également l'alarme, la vidéo, les automatismes de portails... Concrètement, *Energeasy Connect* intègre régulièrement de nouveaux produits dont l'évolution technique constitue une tendance de fond. Aujourd'hui, 35 partenaires fabricants et plus de 1 500 produits permettent d'équiper les logements.

Les métiers de nos clients installateurs évoluent profondément. Dans ce contexte, nous renforçons notre accompagnement technique et commercial et organisons des réunions d'information. Plus spécifiquement, nous avons mis en place une formation avec un programme dédié à *Energeasy Connect*.

Nous proposons par ailleurs un nouvel outil dédié aux professionnels des installations connectées. Il s'agit de l'application *EConnect PRO* qui permettra de créer, enrichir, administrer et maintenir les installations réalisées avec *Energeasy Connect*. Celle-ci leur permet notamment de conserver un lien avec leur parc de contrôleurs installés et ainsi proposer de la valeur ajoutée et des services liés à la supervision et la maintenance.

”

## Véhicules électriques et bornes de recharges

La part des véhicules électriques rechargeables (dont les hybrides) dans le total des ventes de voitures neuves particulières dans le monde devrait passer de 8% en 2019 à 52% en 2030 (Source: *Who will drive Electric Car to the Tipping Point?*, BCG, janvier 2020). L'un des principaux défis au déploiement à large échelle du véhicule électrique est l'aménagement des villes, des réseaux routiers et des bâtiments. Avec une autonomie moyenne de 140 kilomètres, la question des bornes



de recharge reste centrale pour les usagers de ce type de véhicules. De plus, les besoins diffèrent en fonction des usages: alors que les infrastructures autoroutières nécessiteront une puissance élevée, à même de recharger un véhicule en 1 heure, les bâtiments commerciaux se contenteront d'une puissance moyenne, et d'une puissance normale pour les constructions résidentielles. C'est pour accompagner les différents acteurs dans l'installation de ces nouveaux équipements que Rexel s'est positionné sur ce marché. Le Groupe

propose ainsi des packages complets, dimensionnés en fonction du nombre de véhicules à recharger, pourvus d'une alimentation classique ou photovoltaïque. Des services associés pour les utilisateurs viennent enrichir ces offres, tels que la géolocalisation, la réservation d'une borne ou encore le paiement en ligne. Afin d'étendre son offre, Rexel a notamment acquis début 2021 l'opérateur de bornes de recharge pour véhicules électriques Freshmile, qui gère plus de 8000 points de charge et fournit des services à plus de 50 000 conducteurs de véhicules électriques, offrant l'accès à 100 000 points de charge en itinérance dans toute l'Europe.

### Building Information Modeling

Le BIM (*Building Information Modeling*) est une nouvelle méthodologie de conception des bâtiments, qui prend en compte ses différentes facettes et étapes. Il se matérialise par une maquette numérique, préfiguration virtuelle du bâtiment réel, contenant toutes les données relatives à celui-ci et permettant d'en optimiser les flux. Aujourd'hui, le marché du BIM connaît une croissance de 10 à 15% par an en France et un taux d'adoption de 50 à 60% par les principaux acteurs de la construction. Pour favoriser la montée en compétences de ses clients sur ce marché, Rexel les accompagne tout au long de leur projet, en proposant divers outils à chaque étape de la démarche: services digitaux d'aide à la conception, support à l'organisation et à la réalisation du chantier, solutions connectées pour le management de l'énergie, etc.



Point de vue de Grégoire Morineaux,  
Directeur Marché Industriel Rexel France,  
sur le marché industriel

“

Nos atouts sont la spécialisation, l'omnicanalté et l'expertise technique. Avec une structure dédiée d'environ 125 commerciaux spécialistes, nos clients industriels ont des interlocuteurs qui connaissent bien les enjeux de leurs secteurs et de leurs métiers. Aux côtés de ces conseillers spécialisés, notre site web est désormais devenu une référence sur le marché, avec des contenus spécifiques par segment de clients et par activité, comme la maintenance ou la sécurité. Enfin, notre expertise technique s'est densifiée. Nous avons une équipe de 80 techniciens experts du process industriel avec des compétences qui s'élargissent au-delà des plateformes d'automatisme, vers les réseaux industriels, la cybersécurité, la robotique, et toute la chaîne de digitalisation de l'industrie, des capteurs intelligents aux applications logicielles en *Edge* ou en *Cloud Computing*. Autant d'expertises complémentaires qui s'inscrivent dans le mouvement de l'industrie digitale. Nous avons gagné quelques beaux projets, en 2020, aussi bien dans l'efficacité énergétique des sites de production, avec notamment des projets de transformation de l'éclairage vers des systèmes LED, que dans l'accompagnement de nos clients à l'export, avec des services logistiques spécifiques, la modernisation des automatismes de production vers des solutions sécurisées ou encore des services de réparation ou de préparation de kits personnalisés. Les chantiers 4.0 progressent autour, notamment, de la cobotique mobile, de la mise en sécurité (cyber incluse) des réseaux et de la supervision du process industriel par des solutions de *Edge Computing* ou de capteurs intelligents. Nous avons également lancé en 2019 un partenariat intéressant avec une start-up française, Usitab,

qui nous a permis de proposer une application pour digitaliser toutes les procédures de production et de maintenance des sites industriels. Un opérateur sur site réalise les relevés de suivi de production, et toutes ces données viennent incrémenter instantanément le système de management de la qualité de la production, permettant ainsi une supervision de la production et de la maintenance en temps réel et à distance pour un ou plusieurs sites. Concernant le marché industriel, le choc du confinement a été moindre que dans le bâtiment, mais les incertitudes pour l'avenir sont nombreuses. Elles sont notamment liées à l'évolution des aides publiques et à la reprise de l'activité qui permettra de remplir les carnets de commandes pour 2021 et au-delà. Mais il y a aussi des raisons d'être optimiste, qui reposent sur la capacité de transformation énergétique et digitale de l'offre industrielle. Cette évolution serait une belle opportunité pour Rexel, au même titre que la rénovation énergétique des bâtiments pour l'habitat. Et nous voyons en cela que les orientations du plan France Relance, avec notamment les axes de décarbonation et de digitalisation de l'industrie vont stimuler cette évolution. Alors que les enjeux de productivité et de compétitivité de nos clients industriels reposent de plus en plus sur la fiabilité et la réactivité, Rexel dispose d'atouts solides. Nos priorités restent donc les mêmes, avec une accélération de notre offre de solutions pour la digitalisation et l'efficacité énergétique de l'industrie.

”

# La construction d'un avenir durable

La filière électrique connaît une mutation profonde. La maîtrise de l'énergie constitue un enjeu majeur et une opportunité de développement pour Rexel. Favoriser l'innovation et le progrès énergétiques, dans les communautés au sein desquelles le Groupe opère, est à la fois une ambition et une responsabilité dans la construction d'un avenir durable. Énergie propre et sûre dans son utilisation, l'électricité constitue un levier essentiel pour transformer durablement les territoires. Au cœur de la filière électrique, Rexel est engagé dans la limitation de la hausse des températures globales à + 2 °C d'ici la fin du siècle.

La maîtrise de l'énergie peut à elle seule absorber 40 %<sup>(1)</sup> de la baisse d'émissions nécessaire au respect de l'Accord de Paris sur le climat. Rexel distribue et développe les produits et solutions permettant d'accélérer la transition énergétique, tout en réduisant sa propre empreinte environnementale.

## Créer une valeur durable pour le monde de l'énergie

La stratégie de développement durable de Rexel est un des leviers privilégiés du Groupe pour atteindre ses objectifs de croissance rentable et de création de valeur. Malgré la crise, Rexel n'a pas l'intention de revoir ses ambitions à la baisse en termes de transition énergétique, cette dernière représentant un levier majeur de croissance durable. Ainsi, en mai 2020, Rexel s'est allié à une centaine d'entreprises françaises au sein du *French Business Climate Pledge* pour annoncer collectivement des investissements industriels et de R&D d'au moins 73 milliards d'euros sur la période 2020-2023 afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre. Ce mouvement vers une économie décarbonée peut d'ores et déjà créer des emplois et de la valeur, notamment via les travaux de rénovation énergétique, le développement des mobilités vertes ou encore le stockage d'énergies renouvelables. À long terme, les évolutions et tendances structurelles favorables à davantage d'usages électriques devraient venir encore accélérer cette création de valeur.

(1) Rapport IEA 2018, *Energy Efficiency* 2018.

“ La crise sanitaire nous renforce dans l'idée que l'évolution vers un modèle d'entreprise toujours plus durable et donc résilient sera indispensable à toute ambition de création de valeur sur le long terme. La maîtrise de l'énergie peut, à elle seule, absorber 40 % de la baisse d'émissions de gaz à effet de serre nécessaire au respect de l'Accord de Paris sur le climat. Et compte tenu de la position privilégiée de Rexel au cœur de la chaîne de valeur de l'électricité, il en va de notre responsabilité d'agir et de mobiliser nos parties prenantes pour construire ensemble un avenir durable. ”

Patrick Berard,  
Directeur Général de Rexel





### Objectifs Rexel 2030 par rapport à 2016

# - 35 %

d'émissions de gaz à effet de serre liées  
à la consommation d'énergie dans ses  
opérations (scopes 1&2).

# - 45 %

d'émissions de gaz à effet de serre liées  
à l'utilisation des produits vendus,  
par euro de chiffre d'affaires (scope 3).

### Objectifs : une ambition environnementale forte

« L'objectif de réduction des émissions liées à l'utilisation des produits vendus par Rexel est particulièrement ambitieux puisqu'il vise 93% des émissions de notre chaîne de valeur et que celles-ci ne sont pas directement maîtrisables par Rexel », explique Bertrand de Clermont Tonnerre, Directeur du Développement durable de Rexel.


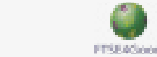

En 2019, le groupe Rexel s'est fixé deux nouveaux objectifs ambitieux de réduction des émissions de gaz à effet de serre, les objectifs 2020 ayant été atteints dès 2017. En ligne avec l'Accord de Paris sur le climat et validés par l'initiative *Science Based Targets* (SBTi), ces nouveaux objectifs visent à participer à la limitation du réchauffement climatique bien en-deçà de + 2 °C d'ici 2100.

Par ailleurs, en 2020, le Groupe se classait 1<sup>er</sup> entreprise de son secteur et 11<sup>e</sup> entreprise mondiale tous secteurs confondus au classement « Global 100 » de *Corporate Knights*, média et centre de recherche spécialisé en RSE, qui récompense chaque année les sociétés les plus performantes en matière de développement durable. De plus, Rexel figure dans le S&P Global « *Sustainability Yearbook 2021* », en raison de ses performances en termes de responsabilité et d'évolution vers un modèle économique durable. Les bons résultats du Groupe au sein de ces indices illustrent la pertinence de ses engagements de long terme ainsi que la progression constante de sa politique en matière de RSE, au service d'une ambition environnementale forte.

# La performance extra-financière du Groupe

La performance du Groupe en matière de responsabilité sociale d'entreprise est largement reconnue, comme en témoigne son intégration dans de nombreux indices RSE et ses engagements volontaires.

### LES INDICES ISR

	DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX
	FTSE4GOOD
	EURONEXT VIGEO EUROZONE 120
	EURONEXT VIGEO EUROPE 120
	STOXX® GLOBAL ESG ENVIRONMENTAL LEADERS
	2021 GLOBAL 100 INDEX

### AUTRES INITIATIVES INTERNATIONALES

	SCIENCE BASED TARGETS INITIATIVE (SBTi)
	2020 CDP SUPPLIER ENGAGEMENT LEADERBOARD
	ECOVADIS GOLD LEVEL
	S&P GLOBAL SUSTAINABILITY YEARBOOK 2021

### Rexel lie son financement à l'atteinte d'objectifs de réduction de ses émissions directes et indirectes.

Afin de renforcer son engagement à réduire ses émissions de gaz à effet de serre, Rexel a réalisé avec succès le 27 avril 2021 une émission d'obligations durables (*Sustainability-Linked Bonds*), pour un montant de 300 millions d'euros, liée à l'atteinte d'objectifs de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. Rexel a obtenu le meilleur taux d'intérêt de son histoire, à 2,125 %, qui sera augmenté de 25 points de base dès juin 2024 si le Groupe n'a pas respecté fin 2023 les objectifs intermédiaires dont la pertinence et l'ambition ont été évaluées « *advanced* » par l'expert RSE indépendant Vigeo Eiris :

- réduction de 23 % des émissions de

GES liées à la consommation des produits vendus, par euro de chiffre d'affaires (scope 3) d'ici 2023 par rapport à 2016 ;

- réduction de 23,7 % des émissions de GES liées à la consommation d'énergie dans ses opérations (scopes 1 et 2) d'ici 2023 par rapport à 2016.

Le succès de cette émission obligatoire durable, confirmant la confiance des investisseurs dans les engagements de Rexel et sa détermination à continuellement améliorer sa performance environnementale, a conduit le Groupe à émettre un abondement de 100 millions d'euros d'obligations supplémentaires le 7 mai 2021.

# Un business model vertueux


Chiffres au 31/12/2020

## Les ressources du Groupe

**Ressources humaines**



**24 818** collaborateurs.



**615 000** clients actifs.

**+ d'1 million** de références produits.

**Capital opérationnel**

Digital : **2/3** des investissements.

**1 906** agences.

**Ressources environnementales**



Consommation énergétique des sites : **261 623** MWh.

Consommation d'emballages : **14 757** tonnes.

**Ressources économiques**



Capitaux propres : **3 794,8** millions d'euros.

Endettement financier net : **1 334,9** millions d'euros.

## Les marchés de Rexel

**Résidentiel** **28%** **Tertiaire** **43%** **Industriel** **29%**


## La création de valeur du Groupe

**2475** collaborateurs embauchés, dont 84 % en CDI. **85 %** des collaborateurs\* sont fiers de travailler pour Rexel.

**5,0** Taux de fréquence d'accident avec arrêt de travail. **93,6 %** des collaborateurs formés (254 406 h de formations).

**51 325 h** de formation à la sécurité. \* Répondants à l'enquête d'engagement Satisfaxion 2018.

**Valeur sociale**



**1537** millions d'euros de ventes de produits d'efficacité énergétique et énergies renouvelables. Baisse de **25,4 %** des émissions de GES (scopes 1&2 par rapport à 2016).

**Valeur environnementale**



Chiffre d'affaires de **12 592,5** millions d'euros. **2,6 Md€** de ventes digitales.

**Valeur économique**



**9,5 Md€** de volume d'achat au niveau du Groupe.

**Valeur sociétale**



**60 %** des achats directs évalués sur des critères RSE. **175 000** personnes impactées positivement dans le cadre des projets menés par la Fondation Rexel.

Performance RSE reconnue par le DJSI, FTSE4Good, Stoxx, EcoVadis, Vigeo, Corporate Knights, S&P.

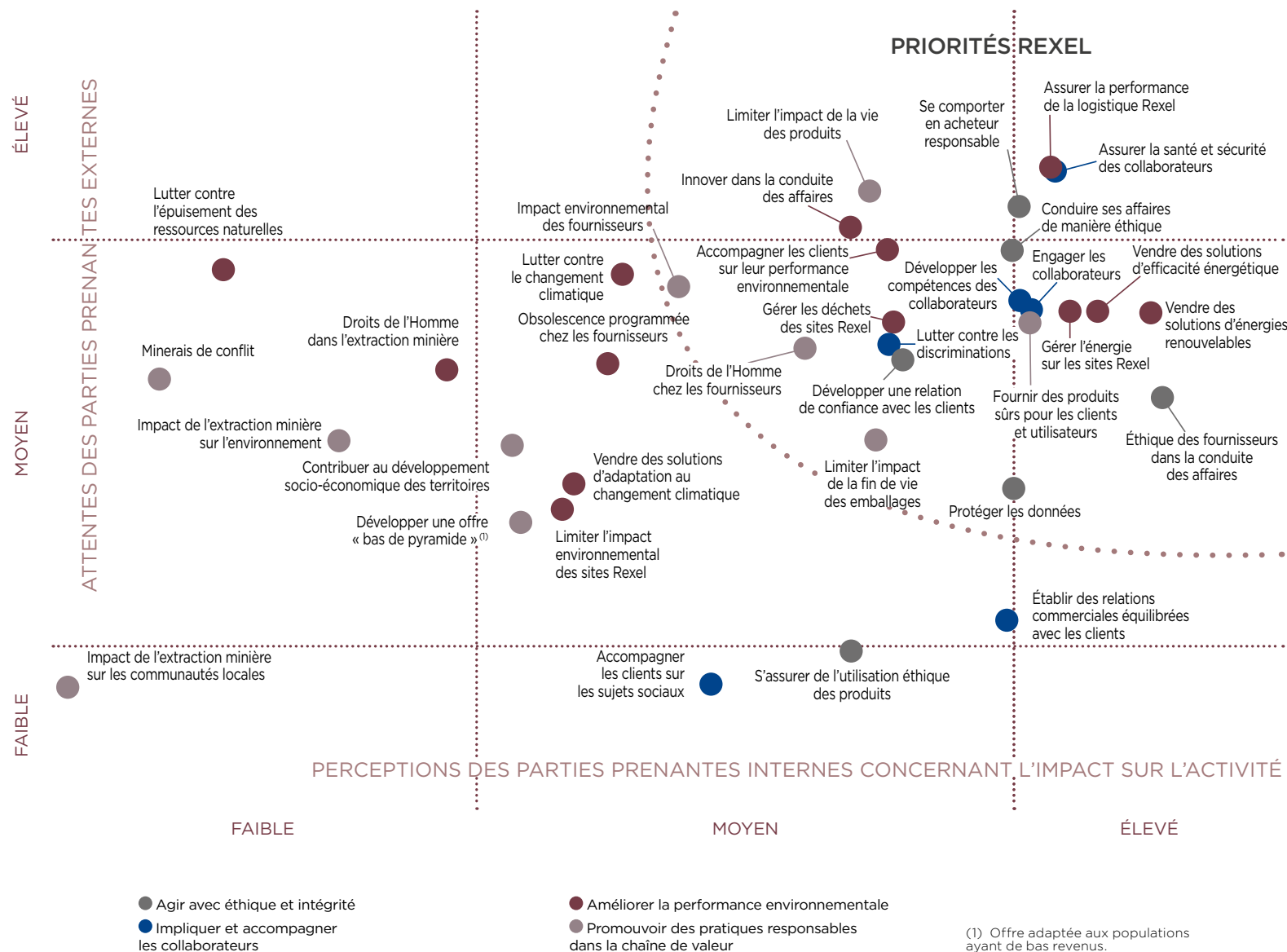
# Le développement durable en action

## Démarche: agir pour une chaîne de valeur responsable

La position de Rexel au cœur de la chaîne de valeur du monde de l'énergie lui confère un rôle central et une responsabilité dans la promotion de pratiques environnementales et sociales durables à l'égard de l'ensemble des parties prenantes impliquées. Ainsi, le Groupe incite l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur à mettre en œuvre les pratiques responsables et éthiques qu'il applique à ses opérations et auprès de ses collaborateurs. Une nouvelle analyse de matérialité réalisée en 2019 a permis de dégager des priorités d'action et de redéfinir la stratégie de développement durable, à la fois alignée avec ses priorités stratégiques et ancrée dans le quotidien de ses activités.

Cette feuille de route s'articule autour de quatre piliers:

- agir avec éthique et intégrité,
- impliquer et accompagner les collaborateurs,
- améliorer la performance environnementale,
- promouvoir des pratiques responsables dans la chaîne de valeur.



(1) Offre adaptée aux populations ayant de bas revenus.

# Éthique - Engagements - Collaborateurs - Diversité

## Agir avec éthique et intégrité

### Placer l'éthique au cœur de l'activité du Groupe

Dans un monde de l'énergie en mutation constante et rapide, de nouveaux risques apparaissent. L'ambition du Groupe est donc de s'assurer que ses collaborateurs et partenaires adoptent un comportement responsable dans la conduite et la pratique de leurs activités quotidiennes.

### Déployer le programme de protection des données personnelles

Dans un contexte de digitalisation des activités et à la suite de l'entrée en vigueur du RGPD\*, Rexel a engagé une démarche de mise en conformité stricte, afin de devenir une référence en matière de protection des données personnelles.

\*Règlement général sur la protection des données.

# 90 %

des collaborateurs formés à l'éthique des affaires à fin 2020.



## Impliquer et accompagner les collaborateurs

### Attirer et fidéliser les talents

La capacité de Rexel à repérer et identifier les profils en phase avec ses priorités stratégiques est essentielle et passe par une gestion active des talents. Le Groupe revoit et améliore sans cesse son organisation et ses processus pour anticiper les besoins de demain.

### Développer l'engagement et l'employabilité des collaborateurs

Rexel met un point d'honneur à offrir une formation continue de qualité à l'ensemble des équipes. La plateforme Rexel Academy, accessible dans 24 pays, propose différents types de programmes pour développer les compétences professionnelles et produits, favoriser le développement personnel, et *in fine*, l'employabilité des collaborateurs.

### Soutenir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances

Parce que la diversité représente un enjeu sociétal mais aussi un levier d'amélioration de la performance, Rexel s'engage, notamment par la diffusion

de son *Guide d'éthique*, à assurer un traitement égal entre femmes et hommes, à situation comparable et dans tous les domaines : recrutement, rémunération, carrière, formation, etc. Le Groupe a ainsi défini 4 objectifs prioritaires pour promouvoir la diversité à tous les niveaux de l'entreprise :

- embaucher et promouvoir des femmes talentueuses aux postes à plus forte responsabilité ;
- assurer l'accès aux formations pour les femmes ;
- atteindre l'égalité de rémunération homme / femme ;
- assurer l'accès à la mobilité professionnelle pour les femmes.

# 93,6 %

des collaborateurs ont été formés en 2020.

# Environnement - Chaîne de valeur - Responsabilité

## Améliorer la performance environnementale

### S'engager pour le climat

Rexel est conscient que la lutte contre le changement climatique représente l'enjeu majeur du XXI<sup>e</sup> siècle et fait de la maîtrise de l'énergie et de la baisse des émissions de GES une réelle priorité. Pour respecter les engagements pris lors de l'Accord de Paris sur le climat, Rexel propose à ses clients des produits accélérant la transition énergétique, réduit sa propre empreinte environnementale et encourage l'ensemble de ses parties prenantes à s'engager pour la transition bas-carbone.

**- 16,1 %**

des émissions de GES  
(scopes 1&2 par rapport à 2019).

dont émissions liées aux bâtiments :

**- 12,1 %**

dont émissions liées aux véhicules :

**- 21,5 %**

## Être exemplaire dans les opérations

Dans une démarche d'amélioration continue de la performance énergétique de ses sites, Rexel mesure et pilote avec précision leur consommation. Cela passe par exemple par la généralisation des éclairages LED, la modernisation des systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation.

## Favoriser une gestion durable des ressources

La gestion durable des ressources permet d'assurer la compétitivité et la continuité de l'activité du Groupe dans un contexte d'évolution rapide des législations et d'épuisement des ressources naturelles. Rexel cherche donc à réduire les quantités de déchets qu'il génère tout en valorisant ceux qu'il produit. La Charte pour l'environnement du Groupe regroupe un ensemble de guidelines destinées aux agences, aux centres logistiques et aux sièges des filiales pour les accompagner vers une meilleure gestion des ressources.

## Promouvoir des pratiques responsables dans la chaîne de valeur

### Développer des relations de confiance depuis les fournisseurs jusqu'aux clients

En tant que distributeur, Rexel doit, d'une part, participer à la performance de ses fournisseurs en les accompagnant dans leur développement et en soutenant leur activité grâce à sa présence omnicanale, à l'expertise reconnue de ses équipes commerciales et à sa capacité d'innovation en matière de vente et de logistique. D'autre part, le Groupe a la responsabilité d'orienter les clients vers les meilleurs produits, les solutions les plus adaptées et de les guider dans une industrie en transformation permanente.

### Créer de la valeur pour les clients

Rexel occupe une position privilégiée pour faire connaître, comprendre et adopter les solutions électriques et énergétiques écoresponsables auprès de ses clients professionnels. Le Groupe a sélectionné une offre de solutions qui répond aux tendances structurelles de son marché pour offrir davantage de confort, de sécurité, d'ergonomie et d'efficacité énergétique aux utilisateurs

**60 %**

du volume d'achats directs évalué sur des critères RSE en 2020.

**1 %**

Rexel se situe dans le top 1 % de son secteur d'activité et dans le top 5 % tous secteurs confondus des entreprises évaluées par EcoVadis.

finiaux. C'est en accompagnant l'évolution des usages et des modes de consommation, que Rexel permet par exemple aux installateurs de se développer sur de nouveaux marchés tels que la mobilité électrique ou les objets connectés.



# La Fondation Rexel pour le progrès énergétique

Depuis 2013, Rexel s'engage à travers sa Fondation pour le progrès énergétique à travailler aux côtés d'associations, d'organisations non gouvernementales et de partenaires pour soutenir des projets solidaires et améliorer l'accès des plus défavorisés

à l'efficacité énergétique et, ainsi, apporter des solutions qui répondent aux défis sociétaux d'aujourd'hui :

- sur le plan économique, l'efficacité énergétique permet une réduction de la dépendance énergétique vis-à-vis des énergies fossiles ;
- sur le plan environnemental,

# 20

**La Fondation Rexel intervient dans 20 pays.**

elle répond à la nécessité de faire baisser les émissions de gaz à effet de serre ;

- sur le plan social, elle facilite l'accès de tous à l'énergie et permet de lutter contre la précarité énergétique.

**“ L'émergence d'une économie décarbonée passe par une transformation des habitudes en matière de consommation électrique. Rexel et sa Fondation oeuvrent au quotidien pour accompagner les communautés sur le chemin du progrès énergétique. ”**

Bertrand de Clermont Tonnerre,  
Directeur du Développement durable du groupe Rexel et Secrétaire Général de la Fondation Rexel

## Partager le progrès énergétique

Depuis sa création, la mission de la Fondation Rexel s'articule autour de trois axes :

- le soutien à des projets solidaires d'intérêt général portés par des ONG, associations et partenaires pour améliorer l'accès des populations défavorisées à l'efficacité énergétique ;
- la promotion et l'accompagnement de solutions et de modèles innovants à travers une plateforme d'innovation et de soutien à l'entrepreneuriat social centrée sur l'efficacité énergétique ; et
- le développement de savoirs et la sensibilisation au sujet de l'efficacité énergétique en constituant un socle de connaissances partagées via des études, des conférences, des ateliers et des programmes de recherche appliquée.

## Favoriser l'inclusion des personnes en précarité énergétique à Roubaix

Plus récemment, en 2018, la Fondation Rexel a ajouté un quatrième axe en décidant d'agir en Fondation « opératrice » pour lutter contre la précarité énergétique à Roubaix, à travers une approche collaborative inédite qui met en avant la parole des personnes précaires. Depuis, associations et collectivités locales, partenaires et collaborateurs se réunissent régulièrement à Roubaix,



autour d'habitants de la ville en situation de précarité énergétique. Des ateliers collaboratifs associant habitants, acteurs locaux et experts permettent de réfléchir collectivement à des solutions pour sortir de cette situation.

Cette initiative a été présentée à l'ensemble des experts de la précarité énergétique le 28 novembre 2019 lors du 5<sup>e</sup> *Innovation Day* de la Fondation Rexel, réunissant plus de cent personnes. Cette démarche a été résumée dans un livret et la méthodologie a été documentée. Ces documents sont disponibles sur le site de la Fondation Rexel en *open source* pour renforcer l'impact social du projet et le transposer à d'autres territoires. Des solutions ont émergé des différents ateliers collaboratifs et sont actuellement en cours de mise en œuvre par le collectif. Les habitants sont toujours au cœur du dispositif, ils contribuent largement à la définition des solutions et sont associés à leur réalisation.

# 75

projets soutenus par plus  
de 70 partenaires depuis 2013.



## Soutenir l'entrepreneuriat social en France

La Fondation Rexel soutient le projet « Un toit vers l'emploi » porté par Entrepreneurs du Monde. Ce projet a pour but de développer sur la métropole de Rouen, puis dans d'autres villes normandes, une offre de maisons mobiles (« *Tiny Houses* ») et une aide simultanée à la recherche d'emploi pour toute personne sans-abri, sans logement ou en logement précaire, désireuse d'améliorer sa situation. L'objectif est également que la production d'une quarantaine de ces maisons éco-responsables soit assurée localement par ces personnes en situation précaire. Quatre maisons pilotes ont été mises à disposition dans l'année.

Des collaborateurs de Rexel France ont apporté leur expertise pour la mise en place d'une solution photovoltaïque avec stockage de l'énergie. Ce kit, alimenté par l'énergie solaire gratuite, sans émission de CO<sub>2</sub> et conçu avec des panneaux recyclables, permet d'offrir une énergie propre et autonome dans le respect de l'environnement et le confort des occupants.

## Accompagner l'insertion professionnelle des jeunes en Inde

En 2020 et pour la deuxième année, la Fondation Rexel a apporté son support à l'association LP4Y via le projet « *Green Village* » en Inde, qui accompagne l'intégration professionnelle et sociale des jeunes en difficulté. L'initiative vise à développer l'esprit entrepreneurial de jeunes gens vivant dans des zones défavorisées, rurales et éloignées de l'emploi. Vingt bénéficiaires de 17 à 24 ans ont intégré ce projet à Raipur pour suivre un programme autour de la création, de la construction et du management d'une microcentrale photovoltaïque. Ils ont ainsi eu accès à des formations en matière de communication ou de travail d'équipe avant d'être connectés au monde du travail grâce à un réseau de partenaires et d'acteurs locaux. En Inde toujours, la Fondation Rexel a soutenu en 2020 l'association « Un enfant par la main » pour

contribuer à la réouverture de quatre centres sociaux pour enfants, détruits lors des inondations de 2018 au Tamil Nadu. Les travaux d'électrification de ces écoles à l'aide de panneaux solaires ont été menés à bien dans l'année malgré les difficultés liées à la pandémie de Covid-19.

## Impliquer les collaborateurs et les partenaires

La Fondation encourage les collaborateurs de Rexel à s'impliquer dans ses projets en étant ambassadeurs dans leur pays pour soutenir les équipes de la Fondation ou en parrainant un projet solidaire, en ligne avec son positionnement. Par exemple, en collaboration avec la Fondation Rexel, les équipes de Rexel France ont décidé en 2019 de soutenir la création d'un « Café joyeux », un lieu

employant des personnes en situation de handicap à Versailles. Son ouverture, initialement prévue en 2020, ne devrait avoir lieu qu'en 2021 du fait de la pandémie de Covid-19. De nombreuses entités du Groupe ont aussi apporté leur soutien à des initiatives collectives et solidaires en mettant gracieusement à disposition des produits, des équipements ou du mécénat de compétence.

# 175 000

personnes ont bénéficié des actions  
de la Fondation Rexel pour le progrès  
énergétique depuis sa création  
en 2013.



# Le Comité exécutif

au 21 janvier 2021

**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. Présidé par le Directeur Général, il est composé à parts égales de directeurs fonctionnels et de directeurs représentants les principaux pays et zones géographiques afin de garantir une mise en œuvre optimale de la feuille de route stratégique.**

Dans le cadre de la succession de Patrick Berard, le Conseil d'administration, qui s'est tenu le 25 mars 2021, a nommé en qualité de Directeur Général à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2021, pour une durée de quatre ans, **Guillaume Texier**.

Guillaume Texier a été sélectionné à l'issue d'un processus de recherche étendu conduit par le Comité des nominations et a été considéré comme le meilleur candidat à la succession de Patrick Berard. En tant que Directeur Général, Guillaume Texier prendra la tête du Comité exécutif de Rexel. Diplômé de Polytechnique et de l'École des Mines, Guillaume Texier a passé une grande partie de sa carrière chez Saint-Gobain, qu'il a rejoint en 2005. Il y a occupé successivement diverses fonctions

de management et de direction, en particulier à l'international. Il a également été Directeur financier de 2016 à 2018, puis Directeur Général adjoint depuis 2019 en charge de la région France, Europe du Sud, Moyen-Orient et Afrique. L'Assemblée générale des actionnaires du 22 avril 2021 a approuvé la nomination de Guillaume Texier en qualité d'administrateur à effet du 1<sup>er</sup> septembre 2021 et pour une durée de quatre ans\*. Patrick Berard restera présent jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2022 afin de travailler aux côtés de Guillaume Texier et assurer une transition harmonieuse dans la mise en œuvre de la feuille de route stratégique de Rexel présentée en février 2021.

\* en remplacement de Patrick Berard.

## Fonctions Groupe



Patrick Berard,  
Directeur Général de Rexel



Luc Dallery,  
Directeur des Ressources Humaines  
et de la Communication Groupe



Laurent Delabarre,  
Directeur Financier du Groupe



Guillaume Dubrule,  
Directeur des achats  
et de la politique fournisseurs Groupe



Sébastien Thierry,  
Secrétaire Général et Secrétaire  
du Conseil d'administration



Nathalie Wright,  
Directrice Digital  
et IT Transformation Groupe

## Fonctions opérationnelles



Jeff Baker,  
Directeur Général  
et Vice-Président (SVP) Rexel USA



Pierre Benoit,  
Directeur Général Royaume-Uni /  
Irlande – Benelux



Roger Little,  
Directeur Général Canada



Thomas Moreau,  
Président de Rexel France



Nathalie Wright,  
Directrice Générale Pays Nordiques

# Le Conseil d'administration

au 22 avril 2021

Rexel est une société anonyme à Conseil d'administration. En coordination avec le Comité exécutif, le Conseil d'administration détermine les orientations stratégiques du Groupe et veille à leur déploiement. Le Conseil d'administration est composé de douze 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 trois comités spécialisés, dont il fixe la composition et les attributions: le Comité d'audit et des risques, le Comité des nominations et le Comité des rémunérations.

## Les comités spécialisés et leurs missions principales

### Comité d'audit et des risques

- Revoir et contrôler les informations comptables et financières.
- Suivre la réalisation de leur mission par les commissaires aux comptes.
- Contrôler l'indépendance des commissaires aux comptes.
- Suivre l'efficacité des système de contrôle interne, de gestion des risques et d'audit interne.

### Comité des nominations

- Effectuer toute proposition concernant les nominations, les révocations, les licenciements et les renouvellements des administrateurs, du Président du Conseil d'administration, des membres et des Présidents de Comité,

du Directeur Général et des Directeurs Généraux délégués.

- S'assurer que les critères d'indépendance des membres indépendants du Conseil d'administration sont effectivement réunis.

### Comité des rémunérations

- Émettre toute recommandation concernant la rémunération du Président du Conseil d'administration, des administrateurs, du Directeur Général et des Directeurs Généraux délégués.
- Donner un avis sur la politique de *stock options* et d'actions gratuites.

Afin d'assurer son bon fonctionnement et de promouvoir une gouvernance exemplaire, le Conseil est assisté dans ses fonctions par Sébastien Thierry, Secrétaire Général de Rexel, en sa qualité de Secrétaire du Conseil d'administration.

**50 %**  
de femmes administrateurs.\*\*

**80 %**  
d'administrateurs indépendants.\*\*

## Composition



Ian Meakins\*,  
Président du Conseil d'administration



François Henrot\*,  
Vice-Président du Conseil d'administration  
et Administrateur indépendant référent



François Augue\*,  
Président du Comité d'audit  
et des risques



Agnès Touraine\*,  
Présidente du Comité des rémunérations



Herna Verhagen\*,  
Présidente du Comité des nominations



Marcus Alexanderson



Patrick Berard



Julien Bonnel\*\*\*



Brigitte Cantaloube\*



Toni Killebrew\*\*\*



Elen Phillips\*



Maria Richter\*

\*administrateur indépendant

\*\*hors administrateurs représentant les salariés

\*\*\*administrateur représentant les salariés

# Bourse et actionnaires

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

## Cours de Bourse

base 100 au 01/01/2020

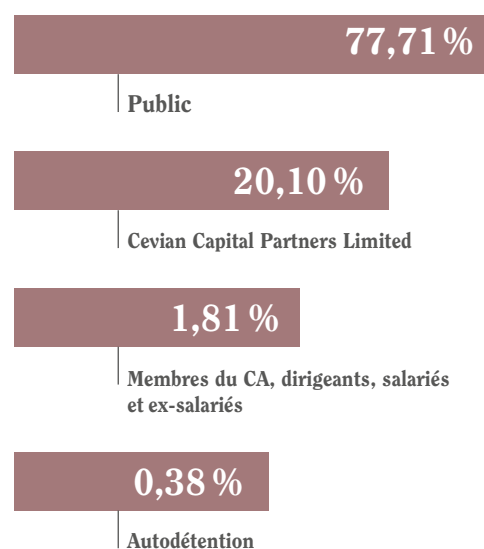


## Indices

Rexel est coté sur le marché Eurolist d'Euronext Paris (compartiment A, symbole RXL, code ISIN FR0010451203) et figure dans les indices suivants : SBF 120, CAC Mid 100, CAC AllTrade, CAC AllShares, FTSE EuroMid, STOXX600. Rexel fait également partie des indices ISR suivants : FTSE4Good, Dow Jones

Sustainability Index Europe, Euronext Vigeo Europe 120, STOXX® Global ESG Environmental Leaders, 2021 Global 100 Index, S&P Global Sustainability Yearbook 2021, grâce à sa performance en matière de responsabilité sociale d'entreprise. Rexel est noté A- dans l'évaluation 2020 CDP Climate Change et classé dans le 2020 CDP Supplier Engagement Leaderboard.

## Répartition du capital au 31/12/2020



## Fiche d'identité

ISIN : FR0010451203  
Mnémonique : RXL  
Marché : NYSE Eurolist

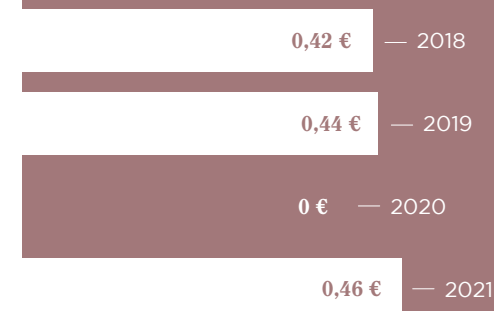
# 304 425 106

Nombre d'actions au 31/12/2020.

## Capitalisation boursière au 31/12/2020

# 3,925 Md€

## Distribution par action



## Agenda

Ventes du 2<sup>e</sup> trimestre et résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2021 :

**28 juillet 2021**

Ventes du 3<sup>e</sup> trimestre :

**21 octobre 2021**

## Contacts

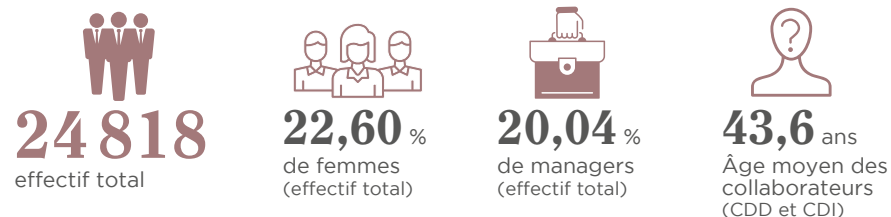
ir@rexel.com

# Synthèse des indicateurs extra-financiers

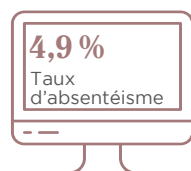
Chaque année, Rexel réalise un reporting environnemental et social précis, vérifié et attesté par un organisme tiers indépendant. Ce reporting est réalisé à l'échelle du Groupe et porte sur son chiffre d'affaires total. L'objectif est de disposer de données fiables afin de piloter au mieux la politique de développement durable, pour faire de Rexel une entreprise chaque année plus responsable, mais également plus attractive.

## Indicateurs sociaux\*

### Effectifs 2020



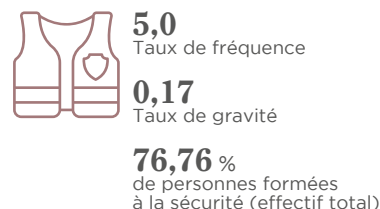
### Organisation du temps de travail



### Formation



### Hygiène et sécurité



### Diversité



### Actionnariat salarié



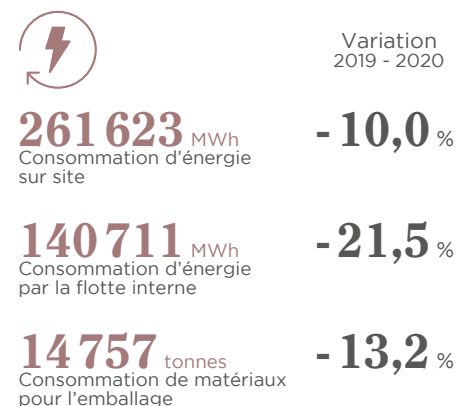
## Indicateurs éthiques\*

### Taux de pénétration des formations liées à l'éthique des affaires

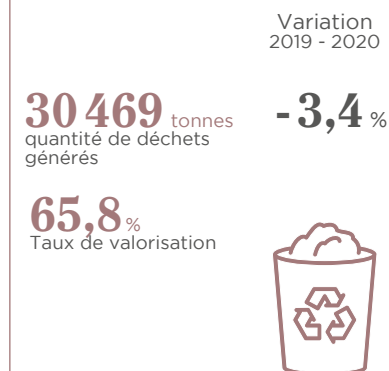


## Indicateurs environnementaux\*

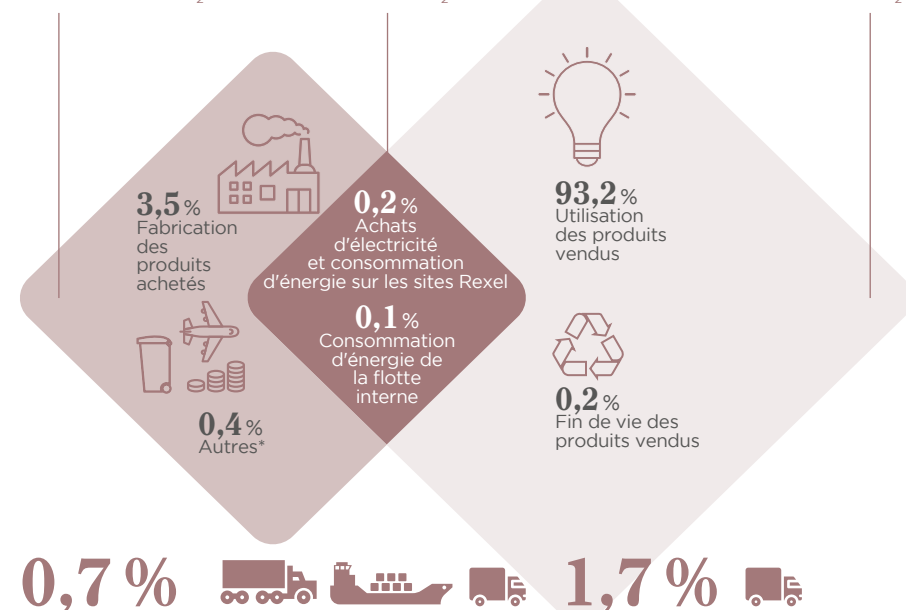
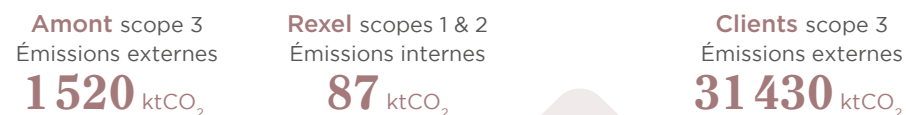
### Consommation de ressources



### Déchets



### Émissions de gaz à effet de serre



\*Extrait du Document d'enregistrement universel 2020, paragraphe 4.6 p.230 à 233 : « Synthèse des indicateurs ».

**Ce document a été réalisé par la Direction de la Communication du groupe Rexel.**

Rexel remercie ses collaborateurs et partenaires qui ont participé à sa rédaction.

Les informations contenues dans ce document font l'objet de développements complémentaires sur le site Internet du Groupe [www.rexel.com](http://www.rexel.com) et sur le site dédié [today.rexel.com](http://today.rexel.com)

Direction de la publication : Luc Dallery, Group Chief Human Resources and Communications Officer / Julien Fernandez, Head of Group Communications  
Coordination : Hugo Haddouf, Group Senior Communications Officer  
Traduction : Katrin Dubreuil, Oana Gulei Jan

**CONCEPTION ET RÉALISATION**

**ici Barbès** / Sandrine Gazal, Marie-Hélène Moudingo /  
Direction de création : Pascal Duval / Conception graphique : Alice Ecosse /  
Maquettiste : Béatrice Fraval / Icônographie : Deborah Leca /  
Secrétaire de rédaction : Mireille Jauffret / Publication : mai 2021

**CRÉDITS PHOTOS**

Les avancées de la transformation digitale: Yiu Yu Hoi/Getty Images; Hinterhaus Productions/Getty Images; Maskot/Getty Images; Erik Isakson/Getty Images; Kathrin Ziegler/Getty Images.

La transition énergétique inscrite dans l'ADN de Rexel: gyn9038/iStock; Mario Gutí/Getty Images.

Engagements pour la construction d'un avenir durable: wecand/Getty Images.

Le développement durable en action: Westend61/Getty Images

La Fondation Rexel pour le progrès énergétique: Brad Pict/Adobe stock;

Tony Anderson/Getty Images; Chadchai Ra-ngubpai/Getty Images.

Le comité exécutif: ADetienne/Capa Pictures.

Le conseil d'administration: DR.