

2022

FOURNISSEUR
MULTI-ÉNERGIES

DOSSIER
DE PRESSE



 **Butagaz**
GAZ & ÉLECTRICITÉ



GAZ
DE VILLE



ÉLECTRICITÉ



GAZ EN
CITERNE



GRANULÉS
DE BOIS



GAZ EN
BOUTEILLE



ÉNERGIES
RENOUVELABLES

BUTAGAZ, FOURNISSEUR MULTI-ÉNERGIES



L'ÉDITO

D'EMMANUEL TRIVIN

Butagaz est une marque qui accompagne les Français depuis 90 ans. Elle a beaucoup évolué ces dernières années pour devenir un fournisseur multi-énergies et services engagé dans la transition énergétique de proximité. Le groupe Butagaz fournit aujourd'hui une gamme complète de produits et services énergétiques aux particuliers comme aux professionnels incluant gaz en citerne et en bouteille, gaz de ville, électricité, granulés de bois, énergie solaire ; c'est aussi du gaz et de l'électricité verts et locaux...

Ce qui fonde le succès de notre Groupe, ce sont des valeurs fortes : proximité, chaleur humaine, éthique et responsabilité. Elles structurent notre démarche : accompagner les Français dans leur transition énergétique en les aidant à consommer mieux et moins. Notre Service Clients, certifié « Relation Client France », est salué par plus de 9 clients Butagaz sur 10*. Chaque collaborateur du Groupe se sent impliqué, c'est un point essentiel à nos yeux et à ceux de nos 5 millions de clients.

Et ce n'est qu'un début!

LES FRANÇAIS ET LEUR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE, UNE RELATION QUI SE RENOUVELLE

CE QUE LES FRANÇAIS ATTENDENT DE LEUR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Les préoccupations actuelles des particuliers en matière d'énergie domestique sont marquées par :

■ La réduction du coût financier

En effet, la consommation d'énergie demeure un sujet de préoccupation important pour **79 % des ménages***. Les dépenses énergétiques représentant une part importante des dépenses pour les foyers : certains répondants ont ainsi souffert du froid au cours de l'hiver, disposant d'une mauvaise isolation de leur logement ou ayant des difficultés à payer certaines factures.

■ L'impact environnemental

En moyenne, un Français émet **1 tonne de CO₂ par mois*** !
À l'origine de ces émissions : les déplacements, le chauffage, l'eau chaude et l'électricité.

**PRÈS DE 72 % DES FRANÇAIS
SONT INTÉRESSÉS PAR
LES OFFRES "VERTES"*.**



■ Le service client

Pour souscrire auprès d'un nouveau fournisseur, 3 critères sont importants :

- ① *La facturation*
- ② *Le service client et la proximité*
- ③ *La disponibilité d'un interlocuteur en cas de problème*

* Baromètre Énergie Info – 2021, et étude CSA.

** Étude réalisée du 29 septembre au 1^{er} octobre 2021 sur le panel de Kantar Profiles auprès d'un échantillon représentatif de 1000 personnes de la population française de 18 ans et plus, dans la catégorie gaz en bouteille et en citerne

FOURNISSEUR MULTI-ÉNERGIES, ÇA VEUT DIRE QUOI ?

LE GAZ

SOUS TOUTES SES FORMES : NATUREL,
EN BOUTEILLE ET EN CITERNE,
ÉCONOMIQUE ET PRATIQUE!

Le gaz, c'est l'énergie multi-usages par excellence : cuisson, chauffage, eau chaude... elle assure le meilleur des comforts, avec un budget maîtrisé. Gaz naturel, en bouteille ou en citerne, il en existe de toutes sortes :

- Le gaz naturel, communément appelé gaz de ville, et très largement composé de méthane, est au premier plan des énergies pour un usage domestique;
- Le gaz en citerne, composé de propane, est la solution de tous les foyers qui souhaitent chauffer leur logement sans être raccordés au gaz naturel;
- Le gaz en bouteille, composé de butane ou de propane, est quant à lui le format mobile plein d'énergie destiné notamment à la cuisine, au barbecue ou au bricolage.



La compensation carbone par Butagaz

Butagaz appelle à une transition énergétique progressive et équilibrée entre différentes solutions énergétiques : gaz naturel, propane, biogaz fabriqué en France ; électricité renouvelable produite en France, granulés de bois... avec pour objectif de décarboner la production et les usages.

Accompagné par l'organisme indépendant South Pole, Butagaz finance des projets de lutte contre le développement des gaz à effets de serre, par la compensation carbone des émissions de gaz consommé par ses clients. Elle est proposée en option aux clients utilisant du gaz en citerne, offerte aux clients utilisant du biopropane, et ce, sur l'équivalent de tout son cycle de vie : de l'extraction à la combustion. L'émission de carbone est compensée grâce au financement de projets concrets, certifiés par des instances internationales reconnues : projet de protection de forêts à Kariba au Zimbabwe, projets éoliens et solaires en Inde, ou encore l'amélioration des systèmes de cuisson pour des foyers au Burkina Faso. Près de 700 324 tonnes de CO₂ ont ainsi été compensées par Butagaz en 2021.

Pour en savoir plus sur la démarche de Butagaz pour réduire ses propres émissions carbone ainsi que sur le programme de compensation carbone : <https://groupe.butagaz.fr/la-compensation-carbone>



LE GAZ VERT PAR BUTAGAZ

Butagaz s'engage pour un gaz vert plus renouvelable et local, propose du biométhane, et du biogaz sous forme liquide pour répondre à tous les besoins et usages.

Butagaz accompagne ainsi ses clients vers une consommation plus responsable, en leur faisant bénéficier de ces énergies plus respectueuses de la planète, qu'ils se chauffent au gaz de ville, ou avec une citerne de gaz.

Le gaz vert permet ainsi de cuisiner, de se chauffer, et d'être utilisé dans une chaudière, tout en profitant d'une ressource renouvelable sans modifier son installation.



LE BIOMÉTHANE PAR BUTAGAZ

C'est un gaz vert et local ayant les mêmes propriétés que le gaz naturel, issu de 11 méthaniseurs grâce à un partenariat exclusif de 15 ans avec des agriculteurs français. Des partenariats locaux sur le long terme qui permettent d'offrir une alternative de gaz d'origine végétale à l'ensemble de ses clients professionnels, sous la marque Gaz Européen.

LE BIOPROPANE PAR BUTAGAZ

Produit à partir d'huiles végétales certifiées ISCC⁽¹⁾, garantissant la durabilité et la traçabilité sur toute la chaîne de production.



(1) La certification ISCC est un standard international qui garantit le respect des critères de durabilité fixés par l'Union Européenne, et notamment la traçabilité de toutes les matières premières utilisées.

L'ÉLECTRICITÉ

Afin de proposer à nos clients particuliers une offre d'électricité, y compris d'électricité verte, Butagaz a confié la fourniture de ces énergies à la société Mega Energie, qui se fait désormais sous la marque « Butagaz par Mega ».

Nous partageons avec Mega Energie de nombreuses valeurs communes : la transparence, la taille humaine, la capacité d'innover et le soutien à l'économie locale.

Pour nos clients professionnels, nous continuons d'opérer via Gaz de Paris avec des offres d'électricité, de gaz naturel, de gaz vert produit en France.

ÉLECTRICITÉ VERTE MADE IN FRANCE

Butagaz par Mega s'engage pour la transition énergétique en proposant de l'électricité verte, grâce à des garanties d'origine établies majoritairement avec des contrats d'achat d'énergie auprès de producteurs verts locaux (éolien, photovoltaïque...).



LES PANNEAUX SOLAIRES DE BOB

En 2021, le groupe Butagaz a continué à investir pour accélérer l'installation de panneaux solaires photovoltaïques, une énergie compétitive et décarbonée, par l'intégration de Solewa et Soltéa au sein du Groupe, et mutualiser ainsi les forces de chacun : le savoir-faire de haut niveau des deux entreprises d'installation solaire photovoltaïque, couplé à une expérience de longue date de Butagaz pour accompagner la transition énergétique de proximité de ses clients, en leur proposant une qualité de conseil qui explique leur confiance toujours renouvelée.



L'OFFRE GRANULÉS DE BOIS POUR UNE ÉNERGIE 100 % RENOUVELABLE

Le poêle et la chaudière à granulés sont plébiscités : 94 % des utilisateurs s'estiment satisfaits de leur chauffage aux granulés, et ils sont même 82 % à déclarer utiliser les granulés en chauffage principal*.

Les raisons principales du passage au chauffage aux granulés sont de réduire son impact environnemental, ainsi que pour le confort de chauffe et la simplicité d'utilisation*.

LE PARC D'APPAREILS A ENCORE
PROGRESSÉ EN 2021 DE 20 % POUR
ATTEINDRE 1,5 MILLION DE FOYERS.

Économiques, souples, respectueux de l'environnement, les « Granulés de Bob » de Butagaz, sont exclusivement issus de forêts de résineux, gérées de façon responsable par des acteurs locaux.

Certifiés DIN Plus, la référence européenne en matière de qualité de fabrication et de combustion, les Granulés de Bob assurent un excellent rendement tout en diminuant l'entretien des appareils. Et pour rendre la vie de ses clients toujours plus confortable, Butagaz propose la livraison à domicile de sacs, ou en vrac.

EN 2021, LA FRANCE A PRODUIT 1,8 MILLION DE TONNES DE GRANULÉS DE BOIS ET DEVRAIT PROGRESSER DE 1 MILLION DE TONNES SUPPLÉMENTAIRES D'ICI 2023, POUR FAIRE FACE À LA DEMANDE CROISSANTE.

⁵ Sources : Propellet 2021 et Étude BVA réalisée en février 2022 pour Butagaz sur 501 répondants



UNE MARQUE ENGAGÉE

Le groupe Butagaz développe une politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise au travers de 4 grands engagements :



Faire de Butagaz une entreprise où il fait bon vivre



Favoriser la transition énergétique et réduire notre impact environnemental



Faire de la transparence et de la proximité nos atouts



Créer de la valeur et la partager avec nos parties prenantes

Notre charte éthique

Choisir Butagaz, c'est faire le choix d'un fournisseur multi-énergies qui pratique son métier avec éthique et responsabilité. C'est pourquoi l'entreprise a souhaité mettre en avant ses valeurs dans une charte éthique. La protection de l'environnement et le développement de solutions auprès de ses clients et salariés pour consommer moins et mieux, y sont notamment inscrits comme principe.

Ecovadis

Butagaz a obtenu pour la deuxième fois en 2022 la médaille d'or ECOVADIS, ce qui la situe parmi les 1 % d'entreprises les plus performantes en matière de RSE dans sa catégorie.



Découvrez ces engagements dans **NOTRE RAPPORT RSE**

<https://groupe.butagaz.fr/rse/politique-rse/rapport-rse>

LE GROUPE BUTAGAZ

ET LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Butagaz inscrit son action en cohérence avec l'agenda des Nations Unies à travers les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) et les 169 cibles associées. Pour chaque objectif et pour chaque cible, l'entreprise a fait l'exercice de s'interroger selon deux axes :

- **En quoi sommes-nous concernés ?**
- **Comment pouvons-nous agir ?**

Le Groupe a identifié 12 ODD en résonance avec son activité et la façon dont il souhaite l'exercer sur le long terme. La contribution du groupe Butagaz se décline ainsi selon les 3 niveaux d'engagements. Le plus évident se situe aux niveaux de l'ODD 7 (énergies propres et d'un coût abordable) et de l'ODD 13 (lutte contre le changement climatique) qui expriment quasiment à eux seuls sa mission et sa raison d'être.



La transition énergétique en pratique

En créant sa Fondation d'entreprise, le groupe Butagaz souhaite mettre cette transition énergétique à la portée de tous en agissant concrètement au plus près des Français et des territoires pour aider chaque foyer, chaque collectivité, chaque entreprise, à prendre concrètement en main sa propre transition énergétique. La Fondation a pour objectif **le lancement de divers projets à vocation environnementale et sociétale.**



Jouer un rôle actif dans la transition énergétique de proximité est au centre de la raison d'être du groupe Butagaz.

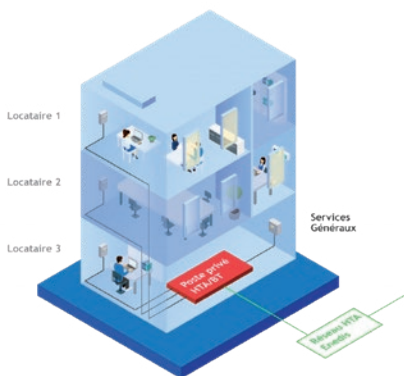
AVEC EKIVOLT,

LE GROUPE BUTAGAZ ACCOMPAGNE LES FONCIÈRES DANS LE RESPECT DU DÉCRET TERTIAIRE, NOTAMMENT PAR UNE FACTURATION JUSTE ET ÉQUILIBRÉE



EKIVOLT est une société du groupe Butagaz spécialisée dans la répartition et la gestion de la consommation énergétique des foncières pour une facturation individuelle juste et équilibrée au kilowatt près.

Répartir l'énergie et permettre la facturation individuelle de chaque locataire est la garantie de charges maîtrisées.



Un point unique de livraison

La solution de gestion répartie de l'énergie est simple : il s'agit d'installer un compteur unique en pied d'immeuble et d'y relier des sous-compteurs télérelevés pour chaque locataire, en créant ainsi un réseau intérieur de l'immeuble. La répartition de la consommation entre les différents locataires devient juste et équilibrée. La gestion de ce réseau ainsi que la facturation aux locataires sont réalisées par les équipes de la gestion répartie de l'énergie.

Les bénéfices

- Une meilleure attractivité des actifs : conformité de l'architecture électrique, répartition des consommations en fonction des usages, transparence et diminution des budgets énergétiques
- Gain de temps : suppression de l'exercice fastidieux de la régulation des charges
- Garantie du respect des décrets environnementaux
- Accompagnement possible sur la modularité des espaces et l'ajout de **nouveaux services** (comme l'installation de bornes de recharges ou de panneaux photovoltaïques)

LE GROUPE BUTAGAZ INNOVE POUR ACCOMPAGNER SES CLIENTS

Butagaz a mis en place des innovations qui répondent à la fois aux nouveaux modes de consommation et aux attentes des consommateurs en matière de disponibilité, d'autonomie et de flexibilité, quelle que soit l'heure du jour et de la nuit.

Butagaz 24/24

Conçu pour améliorer le quotidien des clients et élaboré avec la start up The Keys, ce distributeur connecté permet, depuis son ordinateur ou son Smartphone, **de géolocaliser la bouteille de gaz la plus proche de chez soi, 24 h/24 et 7 jours sur 7, de la commander puis de passer la récupérer dans les 48 heures.**

Véritable révolution, **Butagaz 24/24** permet à la distribution de gaz de faire son entrée dans le monde des objets connectés. Il est désormais possible de retirer sa bouteille de gaz, même lorsque le magasin est fermé !

La mobilité électrique avec le service de recharge Evoltigo

Avec Evoltigo, Butagaz accompagne désormais les entreprises industrielles et tertiaires dans la conception, l'installation, la maintenance et la supervision de bornes de recharge de véhicules électriques. Des installations bien pensées, tant en termes de dimensionnement du besoin, de qualité des prestations, de retours sur investissements que d'impact carbone. L'offre Evoltigo s'appuie sur l'ensemble des expertises du groupe Butagaz, et notamment sur le solaire photovoltaïque, grâce à ses filiales expertes, Soltéa et Solewa.





TROIS QUESTIONS À

SYLVIE GALLOIS,

- VICE-PRÉSIDENTE STRATÉGIE MARKETING, COMMUNICATION ET PARTENARIATS
- PRÉSIDENTE DE LA FONDATION GROUPE BUTAGAZ

Quelles sont les forces de la marque Butagaz en tant que fournisseur multi-énergies ?

Nous investissons tous les champs de l'énergie avec la même promesse de marque : accompagner les Français dans leur transition énergétique de proximité. Convaincus de la qualité de notre service client (9 clients sur 10 en sont satisfaits*), et alimentés par notre culture d'innovation, nous répondons à la demande des Français désireux de trouver une marque unique et de confiance pour toutes leurs énergies.

Allez-vous conserver votre mascotte BOB (Butagaz Ours Bleu) ?

Oui, bien sûr, Bob nous accompagne depuis toujours j'oserais dire. Emblème de la marque, il a largement contribué à forger sa notoriété et sa popularité auprès du grand public. Comme Butagaz, sa mascotte a évolué pour rester en phase avec son temps. L'ours bleu a fait peau neuve avec une version en 3D qui est utilisée pour l'ensemble de nos communications. Premier supporter de nos handballeurs qui eux aussi l'ont adopté, il est le symbole de nos valeurs de proximité et de chaleur humaine. Il incarne à lui seul toute la sympathie de la marque envers les clients.

Quelle est la stratégie de Butagaz pour être un acteur engagé et partenaire des Français au quotidien ?

Butagaz arrive dans le top 3 des marques d'énergie pour les Français. Avec 68 % de notoriété globale**, notre position confirme tout le potentiel et la légitimité de Butagaz à être une marque de référence et de préférence dans le cœur des Français. Butagaz ne s'est pas arrêté là et a choisi d'aller plus loin dans une démarche RSE plus globale, au-delà de ses produits et services. C'est tout l'écosystème de Butagaz qui évolue vers un fonctionnement durable : cela passe notamment par l'amélioration de nos pratiques sur nos sites industriels et dans nos modes de transport pour réduire notre impact environnemental, notre engagement pour lutter contre la précarité énergétique aux côtés du collectif Stop à l'exclusion énergétique, ou grâce à notre Fondation, sans oublier la qualité de vie au travail et le bien-être de nos collaborateurs qui nous sont si chers. Dans toutes les actions que nous entreprenons, nous sommes guidés par notre raison d'être : "Être le partenaire multi-énergies et services de tous les Français, engagé dans la transition énergétique de proximité".



Butagaz encourage le sport français en étant partenaire de la Fédération française de handball depuis 2017 et renforce son engagement auprès du sport féminin en devenant le premier namer d'un sport collectif féminin en France en nommant le championnat de la Ligue Féminine de Handball la Ligue Butagaz Énergie.



* Étude BVA réalisée auprès de 4 655 clients Butagaz du 1^{er} février au 4 mars 2022

** Étude BVA - décembre 2022

ENCHANTER L'EXPÉRIENCE DE NOS CLIENTS

L'expérience client et la transition énergétique sont des enjeux stratégiques pour Butagaz, en phase avec les attentes des Français. Aussi, comprendre et anticiper les besoins de nos clients et proposer un accompagnement personnalisé qui passe par une écoute, une reconnaissance, une confiance et de la proximité sont autant d'éléments que les clients attendent et qui sont au cœur de la promesse de Butagaz. Accompagner nos clients dans leur transition énergétique c'est faciliter :

- Le choix et la gestion des bonnes énergies chez eux
- L'efficacité énergétique de leur logement pour toujours consommer moins et mieux.

« Chez Butagaz, tous les collaborateurs sont 100 % engagés pour nos clients et même au-delà. Chaque année, nous fêtons la « Journée Bleue » : une journée spéciale pendant laquelle tous les collaborateurs et partenaires de Butagaz vont à la rencontre de nos clients. Grâce à cette journée d'émulation collective, nous renforçons le lien entre nos clients et nos collaborateurs et générons des énergies positives, de quoi imaginer de nouvelles solutions toujours plus adaptées aux besoins et attentes de nos clients. Ensemble, nous progressons continuellement de manière à nous réinventer pour répondre aux besoins et attentes des Français, toujours avec un temps d'avance. »

Emmanuel Trivin, Président du groupe Butagaz

Au sein du groupe Butagaz, la qualité de l'expérience que nous apportons à nos clients est primordiale. Nous avons su nous transformer pour toujours mieux répondre à leurs attentes, en gardant toujours notre ancrage sur le territoire français, c'est grâce à ces engagements forts que nous avons été récemment élus « Marque préférée des Français » et avons obtenu la certification « Relation Client France ».

Anne-Stéphanie Pierry, Directrice de la communication, de la RSE et de l'expérience client ; Vice-présidente de la fondation groupe Butagaz

L'innovation doit être au cœur du Service Clients

Simplifier la vie des clients est une priorité pour l'entreprise. Afin d'optimiser leur expérience, deux axes-clés complémentaires sont identifiés : bien entendu, le contact client de proximité avec des conseillers basés en France, mais aussi l'utilisation de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle. Ainsi, depuis juin 2019, Butagaz propose à ses clients de commander avec un callbot développé avec Zaion.

Cette assistante virtuelle, nommée Lisa, propose une approche complémentaire au contact direct avec les conseillers, en répondant au mieux aux besoins d'autonomie des clients pour des opérations simples... Mais aussi plus récemment un WelcomeBot (ou S.V.I. Conversationnel) : il suffit d'exprimer naturellement son besoin à l'oral (ex. « J'appelle au sujet de l'installation de mon poêle à granulés ») pour être redirigé vers le bon interlocuteur. Une révolution !

93 %

de nos clients satisfaits des services que nous leur offrons dont près de la moitié se disent très satisfaits (47 %)*



© Copyright F. Dunouau

* Étude BVA réalisée auprès de 4 655 clients Butagaz du 1er février au 4 mars 2022

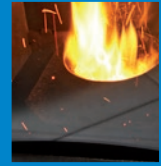
LE GROUPE BUTAGAZ C'EST :

16 sites industriels répartis dans toute la France

Près de 5 MILLIONS de clients

1 MILLIARD d'euros de Chiffre d'Affaires

1000 salariés



Contacts presse

butagaz@elanelman.com

À propos du groupe Butagaz

Fournisseur multi-énergies et services, le groupe Butagaz a pour mission d'accompagner chaque Français dans sa transition énergétique de proximité, en l'aidant à consommer moins et consommer mieux. Filiale du groupe [DCC](#), il est en France un acteur majeur du gaz liquide (propane et butane) et est également fournisseur de solutions énergétiques vertes et locales : biométhane, biopropane, électricité verte, installations photovoltaïques et granulés de bois. Opérant pour des clients BtoC et BtoB, le groupe Butagaz est composé de Butagaz SAS, Gaz de Paris (marque Gaz Européen), Distrinord Gaz, Logigaz Nord, Gazarmor, Proxigaz et Butagaz à Votre Service. Il est composé de 1000 collaborateurs présents sur tout le territoire français et représente 1 milliard de chiffre d'affaires.

Veillant à agir avec éthique et responsabilité auprès de toutes ses parties prenantes, Butagaz développe une [politique RSE](#) basée sur quatre piliers (L'Humain, La Planète, L'Éthique, Le Partage) et agit en faveur de la transition énergétique de proximité à travers la [Fondation groupe Butagaz](#). Butagaz a obtenu pour la deuxième fois en 2022 la médaille d'or ECOVADIS, ce qui la situe parmi les 1 % d'entreprises les plus performantes en matière de RSE dans sa catégorie.

Ce sont près de 5 millions de clients qui font aujourd'hui confiance à Butagaz, et 93 % d'entre eux se déclarent satisfaits*. D'ailleurs, Butagaz a obtenu le label « Marque Préférée des Français** », et son Service Client a reçu la certification « AFRC Relation Client France » qui valide et conforte son choix stratégique d'être totalement implanté en France.

En 2021, le groupe Butagaz a continué à investir pour accélérer l'installation de panneaux solaires photovoltaïques, une énergie compétitive et décarbonée, par l'intégration de Solewa et Soltéa au sein du Groupe, et mutualiser ainsi les forces de chacun : le savoir-faire de haut niveau des deux entreprises d'installations solaires photovoltaïques, couplé à une expérience de longue date de Butagaz pour accompagner la transition énergétique de proximité de ses clients, en leur proposant une qualité de conseil qui explique leur confiance toujours renouvelée.

* Étude BVA réalisée auprès de 4 655 clients Butagaz du 1^{er} février au 4 mars 2022

** Dans les catégories gaz en bouteille et en citerne (Kantar Profiles, Octobre 2021)