



# BUTAGAZ 90 ANS D'HISTOIRE ET D'INNOVATION

pour accompagner les mutations  
énergétiques et sociales françaises





## AVANT-PROPOS ARNAUD ZEGIERMAN, SOCIOLOGUE ET CO-FONDATEUR DE L'INSTITUT VIAVOICE

Diplômé d'un DEA en sociologie de l'Université Paris Cité, le sociologue et conférencier Arnaud Zegierman co-fonde en 2008 l'institut de sondage ViaVoice qui s'attache à révéler les mutations présentes dans la société.

### Fragments d'une France en mutation

Identifier les mutations de notre société apparaît comme une nécessité pour ne pas préparer l'avenir avec une grille de lecture du passé.

C'est ce qui permet de mieux anticiper les besoins et de se doter d'une véritable vision, plus que de réponses éparées et ponctuelles. Chacun perçoit bien que la société française traverse, en ces nouvelles années 20, des évolutions majeures. Les questions énergétiques se situent au carrefour de plusieurs d'entre elles, qu'il s'agisse des risques de fractures au sein de la population avec un lien social susceptible de se fissurer, du choc écologique ou des enjeux de souveraineté.

### Maintenir le lien d'une population fragmentée

Pas un jour ne passe sans que de nouvelles fractures socioéconomiques, territoriales, politiques, générationnelles, voire philosophiques ne soient évoquées au sein de la société. Mais si les Français disposent aujourd'hui d'un socle commun fort (49 % de la population estime que ce qui nous réunit est plus fort que ce qui nous sépare<sup>1</sup>), il n'en demeure pas moins que l'époque n'est plus à l'union nationale derrière quelques grands principes fondamentaux. Une véritable cacophonie de visions du monde qui cohabitent sans véritablement réussir à se mettre d'accord sur un horizon à atteindre.

Dès lors, éviter que les liens ne se distendent malgré l'arrivée de nouvelles difficultés devient une problématique majeure.

Dans le domaine des énergies, cela se traduit par des questions sur la manière de limiter les inégalités économiques et territoriales malgré la hausse des tarifs (44 % des Français qui gagnent moins de 2000 €/mois déclarent ainsi avoir déjà dû renoncer à se chauffer<sup>2</sup>). Mais cette dimension n'est pas isolée et il convient de prendre en compte l'importance croissante d'une préoccupation plus politique : celle de la souveraineté énergétique, particulièrement sensible au regard du contexte international. En effet, 62 % de la population estime qu'il s'agit là d'une véritable priorité<sup>3</sup> car les conséquences d'une dépendance à l'égard d'autres puissances sont désormais mieux cernées.

### Contribuer à réconcilier le citoyen et le consommateur

Il convient d'ajouter à cela les préoccupations écologiques, qui génèrent une anxiété diffuse : 80 % des Français se déclarent aujourd'hui inquiets sur les questions liées à la protection de l'environnement et au changement climatique<sup>4</sup>.

Pour autant, nous en sommes encore au stade où les Français sont questionnés par le choc écologique, sans avoir trouvé une vision convergente pour y répondre malgré l'urgence. Sans savoir encore où positionner le curseur entre réparer notre système pour le rendre plus durable ou le changer intégralement. Et cela dans un contexte de défiance politique chronique, qui génère la recherche de nouveaux repères susceptibles de rassurer.

En attendant, cette période de transition voit l'émergence de nouvelles manières de consommer. Il ne s'agit plus simplement de réaliser un choix parmi les produits ou services recherchés en fonction des besoins, du rapport qualité prix ou des envies, mais aussi d'intégrer des critères liés à ses propres valeurs. 78 % des Français déclarent ainsi que leurs valeurs ont une influence sur leur manière de consommer<sup>5</sup>, au point que l'on parle désormais de tentative de réconciliation entre le citoyen et le consommateur.

Toutefois, le chemin du changement est aussi semé d'embûches. À la fois parce que les habitudes ont la vie dure et que chacun peut être tiraillé entre ses valeurs et ses envies (43 % des Français déclarent souvent l'être). Aussi parce que consommer en phase avec ses valeurs nécessite de véritables capacités de décryptage, au point d'être jugé difficile pour 30 % de la population<sup>6</sup>.

Dans le domaine de l'énergie, la crédibilité des marques dépendra de leur capacité à apporter des réponses pour aligner ces enjeux économiques, écologiques et géopolitiques. Et réussir ainsi à réconcilier le consommateur et le citoyen en chacun d'entre nous.

1-Observatoire ViaVoice - La Croix Juin 2022  
2-Étude IFOP - Février 2022  
3-Baromètre européen ViaVoice pour France Télévisions, Radio France et France Médias Monde - Juin 2022  
4-Étude IPSOS - France Télévisions - Mars 2022  
5-Observatoire des identités ViaVoice - Usbek et Rica  
6-Ibid.



## ÉDITO EMMANUEL TRIVIN PRÉSIDENT DU GROUPE BUTAGAZ

### Depuis 90 ans, Butagaz n'a eu de cesse d'évoluer

en miroir des mutations énergétiques et sociales des Français dans les territoires. Évolution des usages, évolution des besoins, Butagaz a toujours répondu présent pour les accompagner, en proximité et avec confiance, dans leur transition énergétique.

En 2017, l'entreprise a affirmé son nouveau positionnement en diversifiant ses missions : Butagaz est désormais un fournisseur multi-énergies et multi-services avec une ambition claire : aider chaque citoyen, particuliers comme professionnels, à consommer moins et mieux.

Chacun des 1000 collaborateurs de l'entreprise œuvre donc chaque jour pour contribuer à accélérer la transition énergétique. Implanté dans les régions françaises depuis presque un siècle, à l'écoute des Français et de leurs besoins au quotidien, le Groupe met l'accent sur la proximité dans les territoires pour proposer des services et des énergies sur-mesure, adaptés à chaque client. Aujourd'hui, nous accompagnons plus de 5 millions de Français dans la fourniture d'énergie, dont 4 millions de clients particuliers, plus de 9000 agriculteurs, 20000 entreprises industrielles qui se fournissent chaque jour en gaz, en électricité, en granulés de bois ou en énergie solaire, que ce soit dans les grandes villes ou dans les communes les plus isolées.

Je suis fier d'être à la tête de ce fleuron de l'industrie française, des 16 usines qui le composent et de ses 1000 collaborateurs talentueux et engagés.

Répondre aux évolutions sociales et énergétiques des Français est plus que jamais au cœur de notre stratégie et de nos engagements : accompagner la transition énergétique de proximité des Français en renforçant toujours davantage notre expertise et nos innovations pour être le fournisseur multi-énergies et multi-services de confiance, hier, aujourd'hui et demain.

# BUTAGAZ, 90 ANS D'HISTOIRE ET D'AVENIR

## au service de la transition énergétique des Français



### 1932

Lancement de la première bouteille Butagaz sur le marché français.

Le début du XX<sup>e</sup> siècle marque l'arrivée du gaz, énergie alternative au bois et au charbon.

### 1954

Butagaz devient le premier partenaire du Tour de France.

Les années 50 marquent l'avènement du marketing en France et du renforcement de la proximité des marques avec leurs clients. Butagaz communique sur tous les fronts et refond son logo.



### 1<sup>er</sup> mai 1969

L'Ours bleu ou la naissance d'une mascotte bien sympathique : gourmand, propre, astucieux, il correspond vraiment aux usages du gaz (cuisson, eau chaude, chauffage).

Pendant que les premiers hommes marchaient sur la lune, Butagaz explorait l'amélioration du confort à domicile.



### 1998

Butagaz met sur le marché une bouteille carrée plus compacte : le Cube.



### 2006

L'arrivée de la bouteille Viseo. Plus légère et plus maniable.

### 2017

Butagaz se diversifie pour devenir un multi-énergéticien avec le lancement d'une offre de gaz naturel, de granulés de bois et d'électricité verte.

Butagaz devient partenaire de la FFHandball cette même année et en 2019 de la ligue Féminine de Handball. 2017 est aussi l'année de l'obtention du 6<sup>e</sup> titre de champion du monde de l'équipe de France masculine de Handball qui se hisse sur la plus haute place du podium.



### 2018

Butagaz propose ses énergies en version verte : biométhane pour les professionnels (grâce à un partenariat de 15 ans avec 11 producteurs français), biopropane, et met en place la compensation carbone du gaz.

Les années 2000 témoignent du développement de la biomasse. En 10 ans, plus de 550 installations de méthaniseurs ont vu le jour en France.



### 2020

Création de la Fondation groupe Butagaz pour la transition énergétique en pratique et lancement de son premier chantier de lutte contre la précarité énergétique.

En 2020, la France comptait 10,5 % des ménages, soit 3 millions de ménages en situation de précarité\*.



### 1951

Lancement du premier propane domestique français, sous la marque « Propagaz », car le propane offre une autonomie plus grande, un important débit de gaz, et une meilleure adaptation au froid (jusqu'à -44 degrés versus -4 degrés pour le butane).

Le propane est un gaz plus adapté à un usage extérieur, quand le butane est privilégié pour l'intérieur.



### 1962

Pour toujours plus de proximité avec les Français, Butagaz développe son réseau de centres emplisseurs et propose du gaz en citerne qui permet une utilisation plus pratique pour les foyers souhaitant l'utiliser pour tous leurs usages (chauffage, eau chaude, cuisson).



### 1979

Lancement du GPL carburant, il permet déjà à l'époque d'offrir une alternative aux carburants traditionnels : plus propre, c'est un précurseur de la transition énergétique !



### 2016

Lancement des distributeurs connectés Butagaz 24/24 pour assurer un accès aux bouteilles de gaz en permanence.

Entre 2014 et 2021, le e-commerce a connu une croissance fulgurante de 97 %, signe que les habitudes de consommation des Français évoluent.



### 2019

Butagaz accélère sa digitalisation : lancement de sa balance connectée, prise de commande par voice bot...



### 2021

Rachat de Solewa et Soltea pour proposer une offre d'installation de panneaux solaires aux professionnels.

Le marché du solaire a cru de 33 % entre 2019 et 2020.



## Point de vue du SOCIOLOGUE

Une marque peut justifier son existence selon différents registres. Être égocentrée et chercher à éblouir. Être dans une logique de visionnaire et chercher à imposer ses conceptions. Elle peut aussi rechercher le dialogue avec la société, viser à répondre à des enjeux qui ne se cantonnent pas à son activité première, notamment pour s'adapter et s'organiser face au changement climatique.

Ainsi, le passage d'entreprise qui fournit du gaz à une société qui propose différentes énergies et des services, place Butagaz dans cette dernière logique, très en phase avec les conceptions majoritaires de l'époque.

## 70 % des Français pensent qu'une marque qui fonctionne est une marque qui comprend la société dans son ensemble\*\*

Et peut-être que pour les marques, comme pour les couples, le secret de la longévité repose sur cette capacité à savoir véritablement écouter et entendre.

\* Observatoire National de la précarité énergétique.

\*\* Étude Viaivoice - We Are Com - février 2022.



# BUTAGAZ, FOURNISSEUR MULTI-ÉNERGIES

indispensable dans les territoires depuis plus de 90 ans

La mission de Butagaz en tant que fournisseur multi-énergies est d'accompagner les besoins en énergie de ses clients en toute circonstance et en tout lieu. Son ambition est de proposer une énergie peu carbonée, accessible à tous en France.

## Aujourd'hui

- Depuis 2017, Butagaz diversifie ses offres en devenant un fournisseur multi-énergies pour répondre aux différents usages et besoins en lien avec les mutations de la société : gaz naturel, gaz verts, granulés de bois, électricité verte, énergie solaire, pour les particuliers comme pour les professionnels.
- L'entreprise propose à ses clients du biopropane, une énergie issue de la biomasse, dont les émissions de CO<sub>2</sub> sont réduites de 60 %, avec la compensation carbone en option.
- Butagaz offre également un accompagnement personnalisé de ses clients dans le cadre de leur transition énergétique avec des conseils pour choisir l'énergie la plus adaptée à leurs besoins, et des aides pour effectuer le changement.
- La présence de Butagaz sur l'ensemble du territoire français, y compris dans les zones les plus isolées, est indispensable pour une grande partie des particuliers, mais aussi pour certaines professions qui utilisent le gaz en exclusivité : le monde agricole, l'industrie, l'artisanat, l'hôtellerie, la restauration, etc.



## Hier

- Arrivée des énergies d'avenir, le butane et le propane, avec la première bouteille Butagaz en 1931 lancée par 2 entrepreneurs. Le gaz vient concurrencer le bois et le charbon. Plus propre, plus facile à mettre en œuvre, il répond aux 3 usages : cuisson, eau chaude, chauffage.
- Butagaz propose dès 1962 du gaz en citerne de contenance importante pour les particuliers, auparavant destiné aux professionnels, ce nouveau mode de stockage permet d'éviter de nombreux trajets de livraisons, et la manutention des bouteilles. Cela va changer la vie des zones rurales!



- Contribution à l'essor des réseaux ferrés de France par le dégivrage et le réchauffage des aiguilles de toutes les lignes du réseau SNCF permettant une alimentation correcte de tout le réseau.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

85 000 exploitants du monde agricole sont alimentés en gaz.

27 000 communes ne sont aujourd'hui pas raccordées au gaz de ville.

20 millions de Français dans les territoires utilisent les gaz liquides en citerne, bouteille et carburant pour se chauffer, cuisiner, travailler ou se déplacer.



## Point de vue du SOCIOLOGUE

Trop souvent, les préoccupations environnementales sont présentées comme un luxe destiné aux populations les plus favorisées, n'ayant pas pour principale préoccupation les enjeux de fin de mois.

Mais la transition écologique est l'affaire de tous et sensibilise désormais l'ensemble de la population.

**1 Français sur 2 considère désormais que l'amélioration du pouvoir d'achat et la transition écologique sont deux objectifs conciliables**

(sondage Elabe pour l'Institut Montaigne - Les Echos et Radio Classique - Juin 2022).



Être présent sur l'ensemble du territoire est un moyen de développer la pédagogie auprès de chacun pour que la sensibilisation aux enjeux environnementaux se concrétise en passages à l'acte.

Cette présence est aussi une nécessité pour connaître la diversité de ces territoires, de leurs besoins et être ainsi à même de proposer un service client orienté en fonction de la singularité et des besoins et non uniquement des offres de la marque.



«net zéro» des émissions de carbone d'ici 2050

## Demain

- Maintenir un service en France et continuer d'accompagner les clients dans leur parcours énergétique avec une offre multi-énergies décarbonée, accessible, souveraine et abordable.
- Tous les investissements de croissance externe portent sur des énergies renouvelables ou sur des produits et services permettant de réduire l'impact environnemental des énergies.
- Le groupe Butagaz vise un objectif « net zéro » de ses émissions de carbone d'ici 2050, en proposant des offres toujours plus respectueuses de l'environnement complétées par la compensation carbone. Butagaz a déjà réduit ses émissions carbone de 20 % depuis 2018 (scopes 1 et 2)<sup>1</sup>, et ses produits sont proposés en version verte.
- Butagaz continuera à s'entourer de partenaires français fiables, experts dans leur domaine, avec des valeurs partagées.

<sup>1</sup> Source : Périmètre Butagaz SAS scopes 1 et 2 entre 2018 et 2020. Reporting Accuvio.

# BUTAGAZ, UN ACTEUR MULTI-SERVICES

qui aide ses clients à consommer moins et mieux

Parce que notre métier ne se limite pas à être un fournisseur d'énergies, Butagaz a développé de nouveaux services pour accompagner les Français dans la rénovation de leurs biens immobiliers et les accompagner à consommer moins et mieux. Cela se traduit concrètement par l'amélioration de la performance énergétique et une meilleure maîtrise des dépenses énergétiques et émissions carbone.



## Hier

- **Lancement du dispositif de consignes pour les bouteilles afin de ne pas laisser des bouteilles vides dans la nature** : lorsqu'un nouveau client achète une bouteille, il verse un montant de consignation qui lui est restitué à la fin. Ainsi, les bouteilles sont réutilisées pendant de nombreuses années, leur sécurité étant contrôlée à chaque passage sur centre emplisseur!
- **Lancement du GPL carburant** en 1979 pour proposer une alternative aux carburants traditionnels : plus propre, c'est un précurseur de la transition énergétique.

## Aujourd'hui

Butagaz propose des solutions concrètes et sur mesure à ses clients pour réduire leur empreinte écologique, consommer moins et mieux tout en conservant la maîtrise de leur budget :

- Des offres et un service tout-inclus pour sortir du fioul, avec la neutralisation et le retrait des cuves fioul par un professionnel certifié avec le suivi d'un conseiller Butagaz dédié.
- Une solution pour maîtriser le budget gaz en citerne avec une mensualité tout-inclus (gaz, mise en place et maintenance de la citerne, livraison automatique, jauge connectée, assistance technique 24/24, assistance dépannage chaudière...). Le client peut suivre sa consommation mensuelle réelle dans son espace client.
- L'installation de panneaux solaires permettant la production de sa propre énergie électrique dont le surplus non utilisé par le foyer peut être revendu.



Butagaz accompagne également les collectivités locales, les syndicats d'immobiliers collectifs et les acteurs publics et privés pour une consommation énergétique plus responsable en diagnostiquant l'énergie la plus adaptée à leur consommation, à leur budget et à l'environnement.

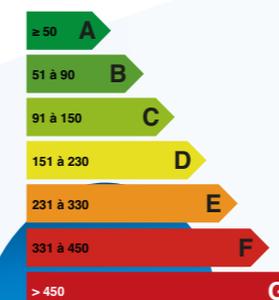


## LE SAVIEZ-VOUS ?

**33 170 projets** ont été financés par les CEE en 2021 pour accompagner la transition énergétique de proximité.



Logement économe



Logement énergivore

## Demain

- **Accompagner les réductions des consommations des bâtiments dans le cadre de la loi ELAN** avec des objectifs de réduction carbone de -40 % en 2030, -50 % en 2040, et -60 % en 2050.
- Développement de services pour **améliorer les performances énergétiques des Français, développer l'autoconsommation.**
- **Stimuler une mobilité plus vertueuse**, notamment avec le GPL Carburant et des bornes électriques.

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE L'ÉCOGÏTE DE BEAUREGARD HAUTE-SAVOIE

Afin de mieux répondre au défi de chauffage de son bâtiment et réaliser sa transition énergétique tout en respectant sa démarche d'éco-responsabilité, le refuge de Beauregard a choisi l'accompagnement de Butagaz pour basculer vers le gaz biopropane : une solution qui apporte un confort thermique et une réduction des émissions carbone de 60 % par rapport au gaz propane classique.

SCANNEZ LE FLASH CODE POUR VOIR LA VIDÉO.



## Point de vue du SOCIOLOGUE

Proposer un accompagnement dans le cadre de la transition énergétique est un moyen de diminuer le fossé entre la volonté d'agir de manière vertueuse et l'expertise que cela peut nécessiter.

Cette pédagogie est une étape importante pour contribuer à réconcilier le consommateur et le citoyen.

**D'ailleurs, 29 % des Français estiment que pour mieux renforcer la cohérence entre leurs valeurs et leur manière de consommer, ils auraient besoin de plus de clarté**

(étude ViaVOICE - Usbek et Rica)



## BUTAGAZ INNOVE DANS SES OFFRES ET SES SERVICES

pour s'adapter aux besoins et aux usages des Français partout en France

Butagaz alimente 5 millions de clients sur tout le territoire et innove depuis toujours sur ses produits et ses services pour permettre à ses clients de se chauffer, se nourrir, s'alimenter, de travailler ou se déplacer. Au fil des années, Butagaz s'est adapté de manière constante aux nouveaux modes de consommation et aux attentes des clients en matière de disponibilité, d'autonomie et de flexibilité.



### Hier

- En 1932, Butagaz crée le moyen de faire « voyager » le gaz, en le mettant dans des contenants « bouteilles »
- 1954 : On se rappelle du service DSA, les distributeurs spécialistes agréés (DSA) : le distributeur local offrait un service complet qui incluait la livraison de la bouteille à domicile ainsi que son installation et le contrôle du respect des normes, pour assurer la sécurité et le bien-être du client, le slogan « votre distributeur est à votre service » est né.
- En 1998, Butagaz met sur le marché une bouteille Cube carrée plus compacte, plus légère plus maligne, compagne idéale des barbecues, planchas, mais aussi des chauffages d'appoint ou du bricolage.



### Aujourd'hui

L'innovation est au cœur de la stratégie de Butagaz pour s'adapter aux nouvelles attentes et usages des Français.

#### Innovations sur les bouteilles.

- 2006 : l'arrivée de la bouteille Viseo. Plus légère et plus maniable, avec une contenance de 10 kg de gaz, elle est parfaite pour la cuisine.



#### Innovations dans les services :

- Simplifier la vie des clients est une priorité pour l'entreprise. Afin d'optimiser leur expérience, deux axes clés complémentaires sont identifiés : le **contact client de proximité avec des conseillers basés en France**, et l'**utilisation de nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle**.
- Depuis juin 2019, Butagaz propose à ses clients de commander avec un callbot. Son 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.
- Plus récemment, un **WelcomeBot** permet d'être orienté vers le bon interlocuteur en exprimant naturellement son besoin à l'oral.
- Butagaz propose un **service tout-inclus de dépôt et de retrait des cuves de fioul**, respectant les normes en vigueur, pour la sécurité de ses clients et de l'environnement.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

En 3 ans, Butagaz a lancé plus de 461 distributeurs connectés Butagaz 24/24.

Lancé en 1997, le Cube a séduit plus de 4 millions de Français !

### Demain

- Installer des **distributeurs 24/24** partout où les Français en ont besoin.
- Développer des solutions digitales au service de ses clients pour qu'ils soient toujours plus autonomes : **callbot, chatbot, espaces clients enrichis...**
- Continuer à trouver des solutions innovantes pour améliorer les produits, services, et la qualité de vie au travail des collaborateurs et partenaires.



#### Innovation dans la distribution des produits :

- Butagaz 24/24, une nouvelle solution hybride qui permet de géolocaliser, réserver et retirer sa bouteille de gaz 24/24 et 7/7 en click and collect via un site dédié ou de venir directement l'acheter grâce à une borne d'achat en station-service. Une solution phytigale pensée pour offrir le plus de liberté de choix à ses clients, où le meilleur des services digitaux ne fait plus qu'un avec le point de vente physique.
- Un partenariat avec la start-up Agrikolis pour venir récupérer sa commande de granulés de bois dans une des vingtaines de fermes partenaires. Plus de souplesse pour le client, et des revenus additionnels pour l'agriculteur qui stocke les commandes.



## Point de vue du SOCIOLOGUE

L'innovation est trop souvent cantonnée à une fascination portée sur les évolutions technologiques.

**Or, la véritable innovation est celle qui permet de mieux résoudre un problème ou de faciliter la vie, soit en s'adaptant aux usages, soit en s'y intégrant.**

Il s'agit là d'innovations qui ne relèvent pas du gadget, mais pensées pour être au plus près des besoins et renforcer la confiance, qui est le principal élément d'attractivité d'une marque (pour 43 % des Français, étude Viavoice - We Are Com - février 2022).

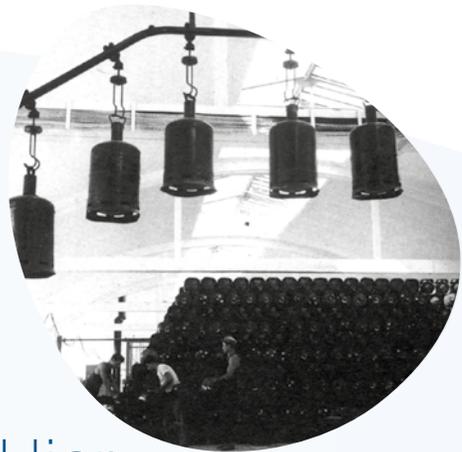
Ainsi, il serait illusoire de croire que l'innovation consiste désormais à remplacer l'humain par le digital. Au contraire, une analyse fine des usages permet de cerner la diversité des besoins auxquels seule une réponse multicanale peut répondre. Et que ce canal d'échange soit un numéro vert, une personne en face-à-face ou un chatbot a finalement peu d'importance, car l'essentiel est bien d'apporter le plus rapidement possible une réponse personnalisée selon le format le mieux adapté à l'interlocuteur concerné.



# BUTAGAZ, UNE ENTREPRISE ANCRÉE DANS LES TERRITOIRES

qui accompagne en proximité les Français avec un service client 100 % basé en France

Avec 16 sites industriels, 4 centres de relation client et 1 000 collaborateurs sur l'ensemble des régions de France, Butagaz est présent partout sur le territoire pour proposer son savoir-faire et son excellence à l'ensemble de ses clients avec une approche sur mesure de chaque cas. Cette proximité et la confiance que lui accordent les Français font de Butagaz, une de leurs marques préférées.



## Hier

- 1932 marque la création du site de Petit-Couronne, suivie de la construction d'un certain nombre de centres emplisseurs, véritables sources d'énergie régionales qui contribuent aussi au développement économique.
- Dès les années 50, le besoin de combustible était impérieux partout en France. Le dynamisme commercial et la recherche constante d'innovations techniques de Butagaz ont permis de répondre à cette demande, notamment grâce à la création du site de Rognac, le plus grand entrepôt de gaz liquéfié du monde!
- En 1960, Butagaz lançait l'émission « Bonjour Monsieur le Maire ». Pendant 8 ans, près de 2 000 émissions ont rythmé le quotidien des Français sur les routes. Sur Europe 1, cette émission à grand succès tendait le micro aux Français qui exposaient leurs souhaits d'améliorations locales auprès de leur maire.



## Aujourd'hui

Butagaz met son expertise et son savoir-faire au service de ses clients pour les accompagner dans leur transition énergétique :

- Plus de 220 conseillers de clientèle tous situés en France à Amiens, Quimper, Toulouse et Corte. Leur présence et leur compréhension des enjeux des clients leur a permis d'obtenir la certification relation client France de l'AFNOR.
- Une proximité historique et à toute épreuve avec les Français qui a permis à la marque d'obtenir le label « Élué marque préférée des Français » en 2021\*.
- Chaque année depuis 2016, Butagaz organise la Journée Bleue pour prendre du recul sur tous les enjeux de ses clients et réfléchir collectivement aux solutions qui peuvent être développées pour continuer à améliorer leur satisfaction.
- Butagaz apporte aussi des conseils à ses clients pour consommer moins et mieux grâce aux « Eco-gestes de Bob » qui sont mis à disposition sur butagaz.fr et régulièrement communiqués sur ses réseaux sociaux.

\* Étude réalisée du 29 septembre au 1<sup>er</sup> 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.

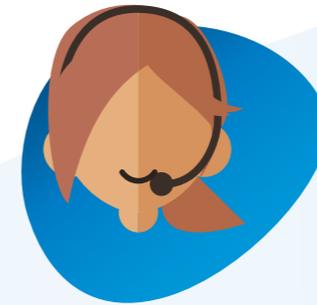


« Le fait d'être basés en France nous permet d'avoir une très bonne connaissance des territoires, des spécificités climatiques et des habitudes de consommation de nos clients pour les conseiller au mieux et accompagner leur transition énergétique », déclare Virginie, Service Client Logigaz à Amiens



## POUR NATACHA CAMBRIELS, PRÉSIDENTE DE BUTAGAZ SAS

« La satisfaction de nos clients est notre priorité. Nous mettons notre expertise et notre savoir-faire en œuvre au quotidien pour les accompagner dans la transition énergétique et répondre à leurs besoins. Avec un approvisionnement sûr et de qualité et un service client basé en France, nous sommes aujourd'hui une entreprise de référence reconnue pour son engagement sans faille au service de nos clients et de nos parties prenantes ».



## Demain

- Maintien d'une satisfaction client exceptionnelle, par des services clients basés en France et le développement de nouveaux canaux de relation client pour répondre aux usages des Français.
- Nos métiers vont évoluer pour accompagner la mutation énergétique des Français, et continuer à proposer à nos clients des solutions 360° moins carbonées, avec des offres plus vertes, des services pour réduire leur consommation, et travailler sur la décarbonation de nos produits.



**BUTAGAZ**  
ET VOUS

**93 % des clients de Butagaz sont satisfaits de ses services**

(source BVA février 2022)

## Point de vue du SOCIOLOGUE

Un service client de qualité ne doit pas simplement être réactif, il doit apporter des réponses aux à leurs questions.

**Un service client doit véritablement être au plus près d'eux pour les accompagner au quotidien. Pour les aider à arbitrer sur des questions de moyen et long terme.**

Si 56 % des Français estiment aujourd'hui que leur consommation doit tenir compte en priorité de l'impact sur l'environnement, cela signifie qu'il convient de mener une pédagogie de proximité, adaptée aux situations de chacun, pour déterminer comment consommer en limitant au maximum son impact (Viavoice - Usbek et Rica : observatoire des identités).



# BUTAGAZ, UN ACTEUR PRÉCURSEUR ET ENGAGÉ

## pour un impact positif sur la société et la planète

Le groupe Butagaz a défini sa raison d'être autour de l'accompagnement de ses clients et parties prenantes dans leur transition énergétique de proximité. Pour répondre à cet engagement dans la durée, l'entreprise s'est transformée en fournisseur multi-énergies et multi-services et développe une politique RSE pour accélérer cette évolution. Celle-ci est structurée autour de 4 piliers qui constituent une feuille de route pour toute l'organisation : l'Éthique, l'Humain, la Planète et le Partage.

En décembre 2020, le groupe Butagaz a renforcé sa démarche RSE en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies et en intégrant les Objectifs de Développement Durable au cœur de ses engagements.

- Cette démarche de développement durable du groupe Butagaz réside dans une volonté de sincérité de ses engagements et s'intègre dans une vision globale de l'entreprise pour répondre aux enjeux de ses clients et de la planète.
- L'application des Objectifs de l'ONU permet d'avoir une base de reporting utilisée par les entreprises du domaine de l'énergie afin de pouvoir évaluer leurs performances et les comparer sur la base d'indicateurs communs.
- Les performances environnementales, sociales et sociétales de Butagaz sont reconnues par des organismes d'évaluation externes : 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.



## LE SAVIEZ-VOUS ?

En 2021, Butagaz a compensé 70 0324 tonnes de CO<sub>2</sub> soit l'équivalent de 4 547 558 trajets Paris-Marseille en voiture.

### L'Éthique



Faire de la transparence et de la proximité nos atouts

Notre contribution aux ODD



Marque populaire largement connue en France, le groupe Butagaz est aussi une Entreprise de Taille Intermédiaire qui met en place un management de proximité selon les standards d'éthique et de contrôle les plus élevés.

### L'Humain



Faire de Butagaz une entreprise où il fait bon vivre

Notre contribution aux ODD



Industriel concerné par des risques spécifiques, employeur de femmes et d'hommes de toutes générations, le groupe Butagaz porte une attention spécifique à la sécurité des personnes, au bien-être, à l'égalité de traitement et au développement des compétences.

### La Planète



Favoriser la transition énergétique et réduire notre impact environnemental

Notre contribution aux ODD



Acteur multi-énergies, le groupe Butagaz considère qu'il a une responsabilité et un rôle à jouer en matière de lutte contre le changement climatique et la pollution, de protection de l'environnement, de préservation des ressources, et en incitant ses clients à consommer moins et mieux.

### Le Partage



Créer de la valeur et la partager avec nos parties prenantes

Notre contribution aux ODD



Historiquement présent dans les territoires, notamment ruraux, le groupe Butagaz est un acteur de l'aménagement du territoire à la fois du point de vue de la préservation et du développement des emplois, mais aussi en regard de l'accès pour tous à l'énergie. Il met ses performances au service d'un développement économique partagé avec ses parties prenantes.

# 2 ENGAGEMENTS, PORTANT NOS VALEURS DE SOLIDARITÉ ET DE PROXIMITÉ, QUI NOUS RENDENT PARTICULIÈREMENT FIERS :

## LANCEMENT EN 2020 DE LA FONDATION GROUPE BUTAGAZ



- La mission de la Fondation groupe Butagaz est de mettre la transition énergétique à la portée de tous en agissant concrètement au plus près des Français et des territoires afin d'aider chaque foyer, chaque collectivité et chaque entreprise, à prendre concrètement en main sa propre transition énergétique.
- Composée de membres de Butagaz, de sportifs engagés comme Nikola Karabatic, Cléopatre Darleux ou Fabrice Amédéo, la Fondation, par sa diversité de profils, est destinée à accompagner sur le terrain des projets à taille humaine et d'intérêt général.
- Le premier projet mené par la Fondation se situe à Flers, village du Pas-de-Calais, fortement touché par la précarité énergétique. Alors que ce fléau touche 12 millions de Français aujourd'hui, la Fondation accompagne techniquement et financièrement plusieurs familles locales dans la rénovation énergétique de leur logement.
- Les prochains projets auront pour ambition de mettre la transition énergétique à la portée d'autres natures de publics, dans d'autres régions de France.



« Je suis très fier de pouvoir apporter mon soutien pour le développement et la professionnalisation du handball féminin aux côtés de Butagaz, une entreprise française et populaire qui s'engage avec nous pour faire rayonner la pratique du handball. Avec des valeurs communes de partage et d'équité, j'agis à leur côté au sein de la Fondation groupe Butagaz pour accompagner des projets de transitions énergétiques dans les territoires. »

déclare Cléopatre Darleux.



## HANDBALL



Soutenir le handball masculin et féminin en France et contribuer au dynamisme économique de ce sport amateur et professionnel dans nos régions :

- Butagaz est partenaire de la Fédération Française de Handball depuis 2017 pour les équipes masculines et féminines. Depuis 2019, Butagaz est également partenaire de la Ligue Féminine de Handball et lance le premier naming d'un sport collectif féminin en France en donnant à son championnat le nom « Ligue Butagaz Énergie ». Butagaz a à cœur de nouer une relation étroite qui va bien au-delà des terrains de handball. Être présent partout et soutenir le dynamisme économique et culturel local, c'est ce que nous faisons ensemble.
- La Fédération Française de Handball et Butagaz sont 2 organisations qui partagent des valeurs éthiques et humaines communes : respect des personnes, dépassement, partage, égalité afin de promouvoir le sport féminin, et proximité dans les territoires, notamment auprès des jeunes.
- Par exemple, avec l'opération « Au Plus Près des Clubs » où Butagaz a équipé lors de la saison 2021/2022, 40 clubs amateurs de tenues Adidas intégrales, soit près de 900 jeunes partout en France.

« Je suis très heureux de soutenir le handball et notamment le handball amateur qui fait vibrer les Français au travers des opérations menées par Butagaz partout en France. Les clubs amateurs sont le vivier du handball qui forment les champions de demain et nous avons comme devoir de les encourager. Je suis ravi de faire partie des initiatives lancées par Butagaz au plus près des clubs dans les territoires et plus généralement toutes leurs actions pour accélérer la transition énergétique. »

ajoute Nikola Karabatic.



# LE GROUPE BUTAGAZ, C'EST...



**16 sites industriels en France  
et 1 000 collaborateurs**



**5 millions  
de clients**

Environ 4 millions de particuliers  
et près de 10 000 entreprises sont  
consommateurs de bouteilles de  
gaz, et s'approvisionnent auprès de  
plus de 16 000 revendeurs Butagaz



**750 000 clients fournis  
en électricité et gaz  
naturel, dont près de  
1 500 maisons de santé**



**Près de 120 000 foyers  
chauffés au propane**



**23 000 clients  
qui se chauffent  
aux granulés  
de bois**

**1 copropriété  
sur 4, en région  
parisienne, chauffée  
en gaz naturel par  
le groupe Butagaz**

**+ de 9 000 agriculteurs  
et 20 000 entreprises  
industrielles fournis  
en gaz en citerne  
(propane)**



**700 324 tonnes  
de CO<sub>2</sub> compensées  
par Butagaz en 2021**



**Près de 35 000 clients  
accompagnés dans leur  
transition énergétique  
par Butagaz en 2021**



Une communauté  
digitale forte de près de  
**200 000 fans sur  
les réseaux sociaux**



**1,4 million  
de transactions  
depuis l'installation  
des premiers Butagaz  
24/24 en janvier 2018**



Contact presse : [Butagaz@elanedelman.com](mailto:Butagaz@elanedelman.com)



[www.butagaz.fr](http://www.butagaz.fr)



L'énergie est notre avenir, économisons-la !