

Communiqué de presse

**Butagaz obtient la certification “AFRC Relation Client France”
qui garantit officiellement que 100% des conseillers de Butagaz sont basés en France**

Levallois-Perret, le 7 décembre 2021 : Butagaz, fournisseur multi-énergies et multi-services de référence est fière de faire partie des 11 premières entreprises françaises à recevoir la certification «AFRC Relation Client France » mise en place par l’Association Française de la Relation Client (certification AFRC 100% Relation Client) et l’Association Pro France (certification Service France Garanti).

Depuis sa création, Butagaz a mis au cœur de sa stratégie la satisfaction de ses clients, et les accompagne au quotidien dans leur transition énergétique de proximité.

Promesse relationnelle forte, cette certification récompense l’engagement de longue date de Butagaz de se donner les moyens de comprendre et anticiper les besoins de ses clients par la proximité, avec un Service Clients 100% basé en France.

Butagaz, 8 sites basés en France pour satisfaire plus de 5 millions de clients chaque jour

Butagaz, entreprise ancrée sur le territoire français depuis 90 ans, a toujours placé la satisfaction des clients au cœur de sa stratégie. Portés par des valeurs de proximité, de chaleur humaine, d’éthique et de responsabilité, plus de 220 conseillers clients répartis sur 8 sites en France (7 internalisés et un site externalisé chez notre prestataire Coriolis, en France bien sûr) accompagnent chaque jour plus de 5 millions de Français dans leur transition énergétique, en les aidant à consommer mieux et moins. Aujourd’hui, la qualité du service client de Butagaz basé en France est très appréciée : 92%¹ des clients se déclarent satisfaits de l’accompagnement apporté par l’entreprise, et l’obtention en 2021 de la reconnaissance « Marque Préférée des Français » dans les catégories gaz en bouteille et en citerne le confirme. Cette nouvelle certification « Relation Client France » valorise le travail au quotidien des conseillers du groupe Butagaz en France, et le soin qu’il mettent à répondre aux besoins des clients.

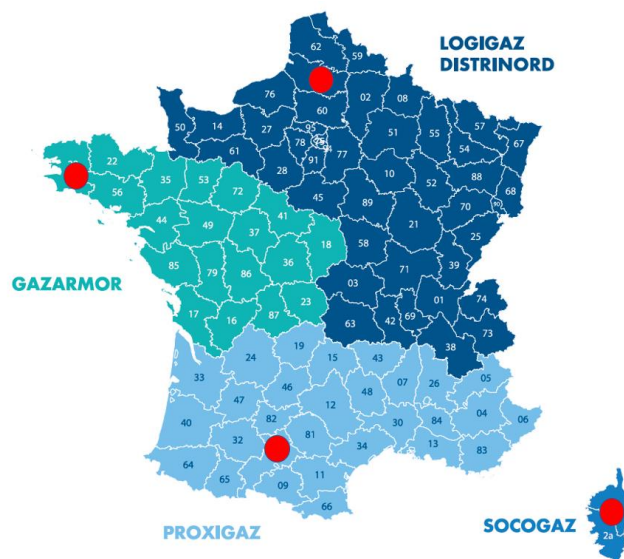
Pour **Agnès Testard**, Directeur de l’Expérience Client, groupe Butagaz : « *Nous sommes très fiers de faire partie des 11 premières entreprises reconnues par cette nouvelle certification, qui valide et conforte les choix stratégiques qui ont été faits depuis toujours d’être implantés dans les territoires. C’est également une reconnaissance de toute l’énergie que nous mettons au quotidien pour satisfaire nos clients. Aujourd’hui, Butagaz accompagne ses clients dans leur transition énergétique de proximité avec des conseillers basés en France, car nous croyons profondément en la « qualité améliorée » de la relation lorsqu’elle est de proximité.* »

Selon **Eric Dadian**, Président de l’AFRC « *Nous sommes ravis de voir que Butagaz, entreprise historique présente sur le territoire français depuis 90 ans, a fait le choix d’avoir 100% de ses conseillers sur le territoire français. Cette certification est un gage de confiance pour les Français, à l’heure où la notion de proximité d’un service au client est devenue un critère de décision important, au même titre que le prix, la qualité du service ou du produit proposé* »

Un service client 100% en France, à Amiens, Corte, Quimper et Toulouse

Butagaz a fait le choix d'avoir l'ensemble des conseillers clients sur le territoire français, répartis entre Amiens, Corte, Quimper ou encore Toulouse : La proximité sur le territoire, la connaissance du terrain, des conditions climatiques et des particularités géographiques permettent aux conseillers du groupe Butagaz de gagner en qualité de conseil et d'accompagnement. Cette connexion au territoire, avec cette compréhension renforcée des situations rencontrées par les Français est non seulement une forte valeur ajoutée pour les clients, mais également une source de fierté pour les conseillers.

→ Ce sont les Conseillers du groupe Butagaz qui en parlent le mieux : [voir le film](#).



Enrichir l'expérience client en couplant accompagnement humain et automatisation de certains services

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 !

¹ Étude BVA réalisée auprès de 4 904 clients Butagaz du 15 février au 19 mars 2021



AFNOR Cert. 95072 AFNOR Cert. 95074

A propos du groupe Butagaz :

Fournisseur multi-énergies et services, le groupe Butagaz a pour mission d'accompagner chaque Français dans sa transition énergétique en 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, biobutane, électricité verte, solaire et granulés de bois. Opérant pour des clients BtoC et BtoB, le groupe Butagaz est composé de Gaz de Paris (marque Gaz Européen), Distrinord Gaz, Logigaz Nord, Gazarmor, Proxigaz et Butagaz A Votre Service. Il est composé de 1 000 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 au travers de la [Fondation groupe Butagaz](#). Butagaz a obtenu en 2021 la médaille d'or ECOVADIS, ce qui la situe parmi les 5% d'entreprises les plus performantes en matière de RSE. L'innovation l'amène à diversifier ses activités et à proposer son propre programme d'open innovation - [Zagatub](#) - un laboratoire de co-création destiné à faire émerger et accélérer des solutions innovantes répondant aux besoins de ses clients.

Ce sont près de 5 millions de clients qui font aujourd'hui confiance à Butagaz, et 92 % de ses clients se déclarent satisfaits (Étude BVA réalisée auprès de 4 904 clients Butagaz du 15 février au 19 mars 2021). Cet accompagnement de Butagaz depuis des décennies au service des Français permet à l'entreprise de faire partie des Marques Préférées des Français dans les catégories gaz en bouteille et en citerne, une reconnaissance obtenue en 2021.

Pour plus d'informations : <https://www.butagaz.fr/> – Suivez notre actualité sur Twitter : [@BUTAGAZ](#)

Contacts presse : Edelman

Laura Salesse - laura.salesse@edelman.com - 01 88 46 41 84

Clémentine Lindon - clementine.lindon@edelman.com - 06 27 17 89 01