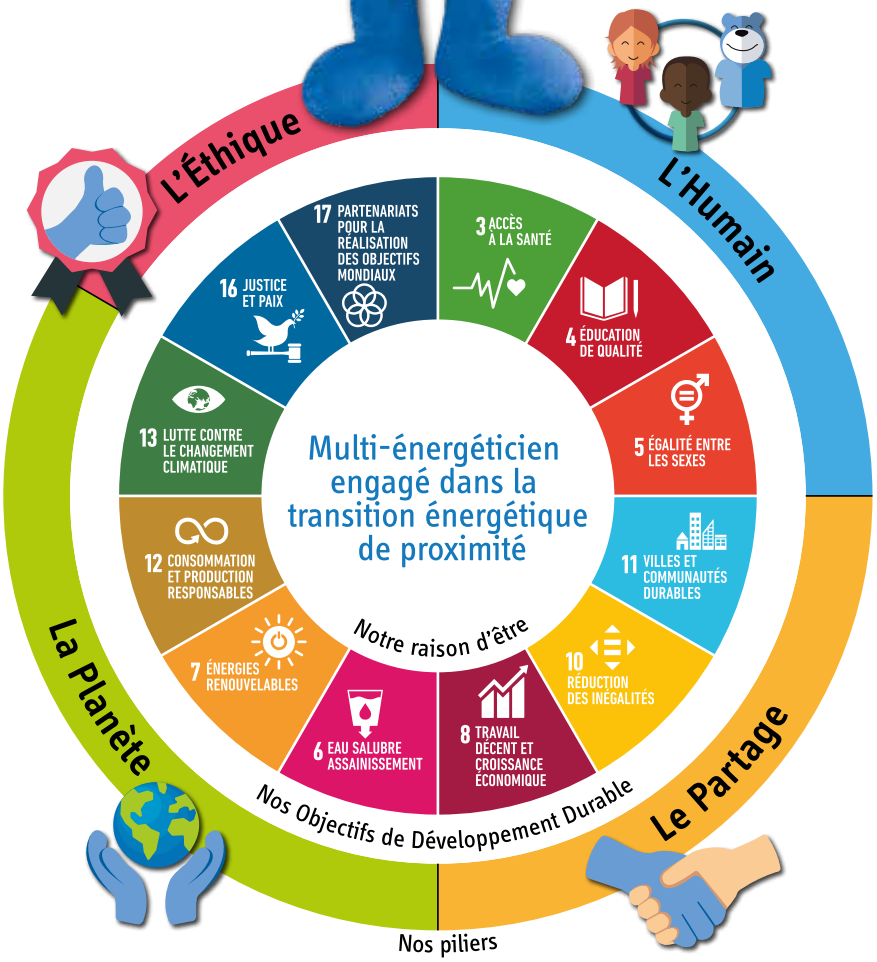
GROUPE Butagaz

Performances extra-financières

RSE 2022



Butagaz s'engage

L'Humain - La Planète - L'Éthique - Le Partage

Jouons collectif !

On ne présente plus Cléopatre Darleux et Nikola Karabatic, multi-médaillés et icônes du Handball. Leur palmarès les pousse souvent à la Une des médias, mais c'est au titre de leur engagement citoyen en faveur de la transition énergétique qu'ils ont souhaité témoigner de leur implication au sein de la Fondation groupe Butagaz. Paroles de champions.

Nikola Karabatic :

« Je mesure pleinement mon bonheur de pouvoir assouvir ma passion pour mon sport et d'avoir pu contribuer à conquérir des titres internationaux en Équipe de France. Mais la vie ne s'arrête pas au bord des terrains ou ne se limite pas aux vestiaires, aussi fortes soient les émotions ressenties durant les compétitions ! Ce serait une vision bien limitée et égoïste de rester aveugle aux conséquences du réchauffement de notre planète. Comme tous les citoyens du monde j'ai conscience de l'urgence climatique. Pour ma part ma "prise de conscience écologique" est survenue à la naissance de mon premier garçon. Devenir parent est une expérience unique qui vous projette concrètement dans l'avenir car c'est celui de votre enfant ! Je crois d'ailleurs que Cléopatre a connu le même cheminement. »

Cléopatre Darleux :

« Effectivement, c'est lorsque je suis devenue mère que la question de la détérioration du climat a trouvé une véritable résonnance dans mon esprit. En tant que maman j'ai réalisé que ma fille faisait partie de la génération qui serait concernée au premier chef par les impacts négatifs du réchauffement climatique. Il suffit de prendre un peu d'informations pour comprendre que nul ne sera à l'abri des conséquences : en 2030 une personne sur deux n'aura pas accès à l'eau potable, déjà plus de 60 % des espèces et des végétaux sont menacés d'extinction ! Ce sont des réalités scientifiques qui disent l'urgence d'agir immédiatement, chacun à son niveau. »

Nikola Karabatic :

« J'ai appris de mon expérience de sportif de haut niveau que l'excellence passe par l'action et c'est pourquoi j'ai changé mes gestes du quotidien : ne plus utiliser de bouteilles plastiques, manger bio et local, éviter les déplacements inutiles, choisir des modes de transport moins polluants, etc. Ce qui est encourageant c'est que les initiatives individuelles rencontrent un écho dans la collectivité. J'ai la sensation de bénéficier d'un élan collectif et je retrouve un peu l'esprit de "la gagne" que nous partageons dans les sports d'équipe : l'individu est poussé à donner le meilleur de lui-même et bénéficie en même temps de la dynamique commune. »

Cléopatre Darleux :

« C'est un sentiment fédérateur qui s'assimile totalement au vécu des sportifs. Ainsi lorsque la Fédération Française de Handball et le groupe Butagaz développent des initiatives comme compenser les émissions de gaz à effet de serre liées aux compétitions internationales, défendre l'égalité hommes-femmes, soutenir la pratique sportive auprès du plus grand nombre ; je ressens une joie individuelle à m'impliquer dans les actions. Je suis fière que mon sport m'offre l'opportunité de défendre une certaine exemplarité. En tant que sportive de haut niveau je sais que je peux inspirer des vocations et des comportements, je veux être un bon modèle. C'est aussi pour cette raison que j'ai rejoint le conseil d'administration de la Fondation groupe Butagaz. »

« Nous sommes tous co-équipiers : nous pouvons tous nous engager ! »

Nikola Karabatic :

« Je partage le point de vue de Cléopatre et c'est pourquoi nous nous sommes retrouvés ensemble dans des actions conduites par la Fondation. En rejoignant le conseil d'administration de la Fondation groupe Butagaz dont le but est de mettre la transition énergétique à la portée de tous, je me confronte à la réalité. Je rencontre des personnes et je participe à améliorer leur quotidien aujourd'hui tout en préservant les équilibres de demain. C'est une dimension opérationnelle à hauteur de femmes et d'hommes dans laquelle j'ai personnellement ma place... »

Cléopatre Darleux :

« Dans cette lutte pour préserver la planète de nos enfants, nous sommes tous co-équipiers : nous pouvons tous nous engager ! »

Éditorial

« La RSE conforte notre stratégie de développement »

Dans un contexte délicat et complexe - vagues multiples du Covid, augmentation générale du coût des énergies - nous n'avons pas dévié de notre stratégie de développement, restant cohérents avec notre raison d'être et poursuivant nos investissements dans les énergies renouvelables. Les récentes acquisitions d'EKIVOLT, de Soltea ou Solewa font la démonstration de notre volonté d'élargir notre modèle.

Ainsi, en dehors de l'acquisition de notre filiale Gazarmor, 100 % de nos investissements ont été orientés vers le développement durable cette année. Le terrain de notre croissance est exclusivement dédié aux activités renouvelables : efficacité énergétique, énergies renouvelables. De même, nous investissons en interne pour gérer plus efficacement les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) et en faire un axe fort de développement commercial.

Chaque jour l'ensemble des collaborateurs du groupe Butagaz interagissent avec leur environnement, s'engagent pour ancrer la transition énergétique dans leur territoire. Cette proximité est un marqueur fort de notre identité et participe de la performance de notre organisation que ce soit sur le plan financier ou extra-financier. Je tiens à les en remercier ici.

« 100 % de nos investissements ont été orientés vers le développement durable. »

Florence de Noray
Vice-présidente Finance, Europe Continentale

EcoVadis, niveau Gold !
Pour la deuxième année consécutive, le groupe Butagaz s'est vu décerné la distinction Gold avec une amélioration de 10 points de sa notation globale.

Entretien

Emmanuel Trivin

Président du groupe Butagaz

Devenir multi-énergéticien est un choix rationnel

Replonger dans l'histoire est souvent une source d'enseignement ou d'inspiration : le 21 mars 1931 Messieurs Marcellin et Delaplace déposaient les statuts de la société URG - Usage Rationnel du Gaz - qui allait devenir, au fil du temps, le groupe Butagaz que nous connaissons aujourd'hui. Attachons-nous un instant à ce qualificatif de "rationnel" qui caractérise un état d'esprit d'entreprise qui perdure encore dans notre approche de la transition énergétique de proximité dans laquelle nous nous sommes engagés.

Quel conseil plus rationnel pouvons-nous donner à nos usagers que celui de "consommer moins et mieux" ? Quel objectif de management est plus judicieux que celui qui consiste à respecter l'égalité et garantir la sécurité des femmes et des hommes qui travaillent pour et avec notre entreprise ? À quel autre critère de performance que la diminution de notre empreinte carbone pouvons-nous logiquement confronter notre organisation ? Enfin, quel engagement plus raisonnable pouvons-nous prendre vis-à-vis des futures générations que de développer de nouvelles sources d'énergies durables ?

Cette troisième édition de notre rapport RSE se fait l'écho des nombreuses initiatives qui démontrent que les temps changent, que notre entreprise évolue jusqu'à devenir multi-énergéticienne, mais que la rationalité guide toujours notre énergie collective.

« La rationalité guide toujours notre énergie collective. »

RÉFÉRENTIELS

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 son nouvel engagement dans la durée, l'entreprise s'est transformée en fournisseur multi-énergies, multi-services. La politique RSE est le premier moteur de cette évolution et s'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.

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.

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 (voir schéma ci-dessous) 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 3 niveaux d'engagements. Les plus évidents sont 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.

Sommaire

Avant-propos
> P. 2
Cléopatre Darleux & Nikola Karabatic

Éditorial
> P. 4
Florence de Noray
Vice-présidente Finance, Europe Continentale

Entretien
> P. 6
Emmanuel Trivin
Président du groupe Butagaz

Référentiels
> P. 8

1 L'Éthique
> P. 14
Ethik Week : tous engagés !
> P. 16
Le droit à la déconnexion :
le comprendre pour mieux l'exercer

2 L'Humain
> P. 20
L'enquête engagement collaborateurs :
un baromètre d'expression et d'action
> P. 22
Politique handicap : un essaimage vertueux
> P. 24
« Notre politique de mixité se fonde
sur la sincérité »

3 La Planète
> P. 28
Une solution photovoltaïque signée Soltéa
pour l'écoquartier du Séqué de Bayonne
> P. 30
Les Granulés de Bob,
une source d'énergie renouvelable
> P. 32
Synasav et Butagaz :
un partenariat irremplaçable !
> P. 34
Chalet-refuge de Beauregard :
le confort au naturel

4 Le Partage
> P. 38
Conjuguer proximité et dynamisme local
dans la relation client
> P. 40
IoT et énergie : des partenariats au service
de la création de valeur
> P. 42
La formation interne et l'animation : des leviers
pour lutter contre la précarité énergétique
> P. 44
Opération "Au plus près des clubs"
avec la FFHandball

5 La Fondation
> P. 46
Flers (62) : chronique d'une rénovation
bien pensée

Méthodologie
> P. 48

Indicateurs
> P. 50

Merci !
> P. 54

L'Éthique

Tous acteurs sur le chemin de l'éthique

Afficher une conformité réglementaire est essentiel mais pas suffisant. Depuis sa création, le groupe Butagaz considère l'éthique comme le socle commun qui anime la façon d'opérer de tous les acteurs de son écosystème et comme la meilleure garantie de pérennité de son activité.

Pour faire vivre cette culture d'entreprise, le Groupe s'est doté d'outils dédiés et organise régulièrement des sessions de sensibilisation ou de formation à destination des nouveaux arrivants, mais aussi des personnes déjà présentes dans l'organisation. Les règles fondamentales se diffusent également auprès des parties prenantes via des documents spécifiques et par l'exemplarité exigée des collaborateurs.

L'Éthique : créatrice de valeur à long terme

Toutes les sociétés du groupe Butagaz ont participé à l'Ethik Week, soit près de 1 000 personnes partout en France dont 80 intervenants. Cette semaine, organisée autour du thème du courage, a été l'opportunité de réaffirmer l'adhésion du Groupe à ses valeurs d'entreprise. Ces moments d'échanges entre collègues ont également permis de renforcer la cohésion et la confiance grâce à des témoignages de collaborateurs, de membres du COMEX et de Christian Clot, explorateur, chercheur et fondateur de l'"Humain Adaptation Institute". Un espace digital dédié permet à tous, y compris aux nouveaux arrivants, de poursuivre le chemin de l'éthique.

NOS ACTIONS

Éthique des affaires

Depuis son origine, le Groupe cultive respect et responsabilité avec toutes ses parties prenantes. Ainsi, tous les collaborateurs reçoivent et s'engagent à respecter les documents de référence : Code de conduite, Charte éthique, Politique diversité et intégration, Politique anti-corruption, Manuel du droit de la concurrence, Charte sur l'utilisation des ressources informatiques et de la sécurité des données, Charte réseaux sociaux.

Permanence

La défense de l'éthique est un enjeu permanent qui demande une prise de conscience individuelle. Outre les différents supports dédiés au sujet, l'entreprise multiplie des opérations multi-formats pour assurer la présence à l'esprit des valeurs, règles et engagements qui doivent régir les comportements de tous.
À titre d'exemple, le groupe Butagaz organise à l'automne 2021 une "semaine de l'Éthique et de la Conformité" en complément d'autres actions récurrentes telles que :
• des modules de formation sur le Code de conduite et l'engagement du groupe Butagaz à la protection et au respect des droits de l'Homme (obligatoire pour tous les salariés),
• des cycles de formations individualisées sur le droit de la concurrence,
• des exposés réguliers sur des sujets liés au programme de conformité de l'entreprise.

Rôle et place de la RSE

La démarche RSE se concrétise tout au long de la chaîne de valeur de l'entreprise. Elle fait partie de sa culture : le rapport RSE est partagé avec les parties prenantes (collaborateurs, clients, partenaires...), une communication interne et externe récurrente est mise en place sur les sujets RSE, des actions de sensibilisation sont organisées.
Depuis 2018, un groupe de travail interne dédié a permis d'initier et de structurer la démarche RSE. Ses membres ont été renouvelés en 2021 pour impliquer de nouvelles personnes dans tous les secteurs de l'entreprise et augmenter le partage d'informations. En parallèle, la mise en place d'un Comité de Pilotage (COPIL) RSE animé par Emmanuel Trivin, président du groupe Butagaz, illustre la place du sujet et son poids dans l'orientation du développement de l'entreprise.

Butagaz est évaluée par Ecovadis depuis 2018. En 2022, l'entreprise a atteint le niveau Gold en progressant de 10 points par rapport à l'année précédente. Cette performance démontre l'acculturation de son organisation sur les sujets touchant la RSE.

Acheter responsable

Butagaz a mis sa politique d'intégrité au cœur de son écosystème et sélectionne des fournisseurs et partenaires opérant selon les mêmes normes éthiques élevées. Tous les fournisseurs de l'entreprise doivent, a minima, s'engager à respecter le Code de conduite intégré aux Conditions Générales d'Achats. La démarche achats responsables fait l'objet d'une approche concertée avec l'ensemble des fournisseurs : ils sont invités à signer la Charte achats responsables et à entretenir un dialogue sur les sujets RSE. Par exemple en 2021, certaines filiales ont fait le test d'acquérir des mobiles reconditionnés. Cette expérience va être étendue à l'ensemble du Groupe.

Dispositifs d'alerte

Butagaz a mis en place un double dispositif pour les lanceurs d'alertes qui encourage les employés et les parties prenantes externes à signaler les potentielles infractions aux règles édictées. Les collaborateurs peuvent émettre un signalement soit auprès du Comité Éthique, soit via un service de Safecall indépendant. Les signalements, toujours confidentiels et sécurisés, peuvent être anonymes à la demande.

Notre contribution aux ODD

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

80/100

Note Écovadis dans la catégorie éthique.

Olivier Fortun,
Directeur opérationnel
de la filiale "Butagaz
à votre service".

L'Éthique

Ethik Week : tous engagés !

Parce que l'éthique constitue l'un des 4 piliers de sa démarche RSE, le groupe Butagaz s'attache à faire évoluer le sujet au quotidien auprès de ses équipes. L'Ethik Week, qui a eu lieu en octobre 2021, fait partie des temps forts mis en place pour rassembler les collaborateurs autour d'un sujet dont ils sont les premiers acteurs et qui nécessite une prise de hauteur.

Dans le contexte de crise sanitaire, les événements qui ont rythmé la semaine axée autour du thème de l'éthique ont eu lieu en distanciel via la plateforme Teams et un site intranet dédié. Le groupe Butagaz a fait de l'obligation de distanciation sociale une opportunité en permettant à davantage de collaborateurs d'assister aux webinaires, les audiences ayant parfois atteints plus de 500 personnes, sans compter celles qui ont participé à postériori au niveau local. Cette forme de communication plus directe a été appréciée par les équipes.

La semaine a débuté par une intervention d'Emmanuel Trivin, avec le partage de vidéos relatant le témoignage de différents collaborateurs confrontés à des situations de choix éthiques. L'Ethik Week a été ponctuée d'événements alternant des prises de parole des membres du COMEX, de collaborateurs ainsi que d'une personnalité extérieure. Christian Clot - explorateur, écrivain franco-suisse et chercheur - qui a permis d'apporter des éclairages nouveaux sur le sujet. En effet, ce dernier a mené des expéditions et des recherches dans les territoires les plus extrêmes de la planète ce qui l'a conduit à expérimenter des situations de crise où des questions éthiques ont joué un rôle crucial pour assurer sa survie et celle de ses équipes.

Une approche systémique du sujet

Le groupe Butagaz a fait le choix de faire perdurer les contenus créés à cette occasion en les laissant accessibles sur son intranet et de créer un espace pour répondre aux questions anonymes des collaborateurs. À date, la plateforme compte 1 926 visites et est alimentée de 37 questions/réponses. Un espace digital a également été créé pour retrouver facilement les documents de référence sur les dispositifs d'éthique et de conformité (code de conduite, droit d'alerte, conflits d'intérêts, droit de la concurrence, RGPD...). Véritable pas de côté, opportunité d'une prise de recul, phase réflexive par rapport aux comportements éthiques, l'Ethik Week.

« L'éthique dans le cadre commercial est, selon moi, la seule arme qui permet d'affronter une situation délicate avec de "l'attitude", de la droiture. »

Cette démarche est un prolongement des actions déjà menées par le Groupe qui, par son Comité Éthique, veille à ce que le sujet soit intégré à l'ensemble de ses activités. De plus, de nombreuses formations viennent régulièrement renforcer l'engagement des équipes.

Olivier Fortun, *« L'éthique au cœur de la relation client »*

Directeur opérationnel de la filiale "Butagaz à votre service" depuis juillet 2019, Olivier Fortun manage une équipe de 7 collaborateurs. Il fait partie des managers qui ont partagé leur expérience lors de cette première édition de l'Ethik Week.

« Je suis aujourd'hui conscient que je représente une marque, avec ses valeurs intrinsèques, dont l'éthique fait partie. Lorsque que j'échange avec un client, je parle au nom de Butagaz. Un mauvais comportement de ma part peut avoir des conséquences importantes sur la réputation de l'entreprise et donc, in fine, sur les collaborateurs. En rejoignant le groupe Butagaz, j'ai pris conscience de toute la mesure de ses engagements.

Dès mon arrivée, j'ai été sensibilisé à l'éthique via le code de conduite et la charte éthique. Je bénéficie régulièrement de formations qui me permettent d'aborder des situations complexes différemment. Parce que ma sensibilité au sujet a été développée en amont, j'ai la capacité à prendre du recul dans le cadre d'un échange avec un client mécontent par exemple. Je suis en mesure de défendre la position de l'entreprise, un contexte commercial ou les deux à la fois. L'éthique dans le cadre commercial est, selon moi, la seule arme qui permet d'affronter une situation délicate avec de "l'attitude", de la droiture. Je privilégie la courtoisie et j'arrive à dénouer des situations délicates, à les apaiser et, souvent, à les régler. Apporter des solutions à un client mécontent constitue une vraie récompense !

Le fait de retrouver cette droiture chez mes collègues est rassurant : on va tous dans la même direction et chacun, à notre niveau, on donne du sens à nos actions. Les efforts déployés par l'entreprise pour faire vivre au quotidien les enjeux liés à l'éthique me permettent de m'approprier le sujet en tant que manager, afin d'être à mon tour en capacité d'accompagner mon équipe sur la voie de l'éthique et de la conformité. L'adoption d'un comportement éthique me permet de gagner en sérénité car je sais que je suis droit dans mes bottes, j'avance grâce aux valeurs que porte le groupe Butagaz et, dans le même temps, cela permet d'assurer la pérennité de l'entreprise ! »

L'Éthique

Le droit à la déconnexion : le comprendre pour mieux l'exercer

La définition du droit à la déconnexion, sa compréhension par les collaborateurs, son application ainsi que ses implications en matière de pratiques managériales ont pris une dimension nouvelle suite au développement du management à distance. Nelly Hapdey, responsable de l'équipe digitale (IT) et CRM (Customer Relationship Management) de Butagaz, secrétaire du CSE[1] et déléguée syndicale CFE-CGC[2] ainsi que Céline Meyrignac, consultante RH externe, nous apportent des éclairages sur le sujet.

Une approche au cas par cas

Pour Nelly Hapdey, le droit à la déconnexion est "la capacité à passer à un instant T du monde du travail à sa vie personnelle, à instaurer une frontière entre les deux univers pour être pleinement présent dans chacun d'eux". Un droit qui implique des devoirs mais qui fait partie intégrante de la qualité de vie au travail. Céline Meyrignac apporte une nuance complémentaire et distingue "le droit à la déconnexion à l'intérieur de la journée de travail et en dehors du temps de travail." Un collaborateur en télétravail peut avoir besoin d'un moment où il n'est pas joignable pour ne pas être interrompu dans sa réflexion, qui de cette manière, sera plus qualitative.

Pour encadrer l'exercice de ce droit, la société Butagaz a signé, en janvier 2021 avec les instances représentatives du personnel (IRP), un accord d'entreprise sur le droit à la déconnexion. Cet accord ne contient aucune procédure de contrôle. *« C'est le bon sens et la responsabilité de chacun de faire en sorte que ce droit s'applique »*, insiste Nelly Hapdey. La diversité des situations (contraintes, désirs des collaborateurs) rend impossible l'instauration d'une règle uniforme. Tout salarié a la possibilité d'appliquer son droit à la déconnexion. Une personne peut avoir envie de travailler en dehors des heures normales pour son confort personnel, à condition que son activité ne génère pas de stress chez ses collègues. *« Pour les populations qui ont des métiers plus transversaux impliquant des déplacements, des ambiguïtés peuvent surgir »*, note Céline Meyrignac. *« La variété des pratiques managériales au sein du Groupe et le passage d'une culture industrielle à une culture plus orientée sur les services conditionnent également l'exercice du droit à la déconnexion. »*

« La pratique managériale évolue également grâce au débat. »

Encourager le dialogue et la formation

La clé du respect du droit à la déconnexion réside dans le dialogue. *« Les salariés, les managers, les organisations syndicales, les RH et l'entreprise au sens large en sont les garants »*, explique Nelly Hapdey. *« C'est par un feedback structuré que les managers peuvent ajuster les pratiques d'un collaborateur.*

Céline Meyrignac, consultante RH externe.

Nelly Hapdey, responsable de l'équipe digitale et CRM (Customer Relationship Management) de Butagaz (IT), secrétaire du CSE et déléguée syndicale CFE-CGC.

« Le passage d'une culture industrielle à une culture plus orientée sur les services conditionne également l'exercice du droit à la déconnexion. »

La pratique managériale évolue également grâce au débat », précise Céline Meyrignac. *« Lorsque les collègues d'un salarié identifient des dérives comme le fait de travailler le week-end, ils peuvent initier un dialogue afin de savoir si cette approche est volontaire ou contrainte. Dans le second cas, ils ont le devoir de remonter l'information »*, déclare Nelly Hapdey. Les organisations syndicales de Butagaz (CGT, CFE-CGC, CFDT) travaillent à ce que les droits des salariés soient respectés en entretenant un dialogue continu avec la Direction. *« Lorsque le salarié nous remonte une difficulté, c'est avec son accord que nous l'évoquons lors de nos réunions régulières avec la Direction pour trouver une solution »*, affirme Nelly Hapdey.

Afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs au sujet du droit à la déconnexion, des sessions d'information sont organisées régulièrement. Les managers bénéficient de formations spécifiques. *« Avant la crise sanitaire, le droit à la déconnexion était abordé par le biais de l'entretien professionnel. Aujourd'hui, il est abordé sous l'angle du management à distance »*, expose Céline Meyrignac qui anime ces formations. La création d'une communauté autour des managers ayant été formés est désormais à l'étude pour faire vivre le sujet dans le temps.

1 - CSE : Comité Sociale et Économique
2 - Confédération Française de l'Encadrement - Confédération Française des Cadres.

L'Humain

Faire de Butagaz, une entreprise où il fait bon vivre

Le groupe Butagaz veille attentivement à la sécurité de ses collaborateurs qui travaillent dans des établissements dispersés et des environnements parfois à risques. Son positionnement de multi-énergéticien l'amène aujourd'hui à investir de nouveaux univers, et à intégrer de nouveaux effectifs. Toutefois, l'entreprise réaffirme les racines de son modèle de management, fondé sur le respect et l'entraide des individus, au travers d'une politique QHSSE (Qualité, Hygiène, Sûreté, Sécurité, Environnement) exigeante.

Maintenir le lien

En 2021, malgré la crise de la COVID et l'important recours au télétravail, Butagaz a conservé le lien entre ses collaborateurs à travers l'organisation de plusieurs événements en ligne : présentations multiples avec sessions de questions/réponses, quizz interactifs (notamment sur les thèmes du handicap, des achats responsables et du handball), temps d'échange avec les membres du COMEX, 6ème journée bleue, Ethik Week...

NOS ACTIONS

Sécurité et santé au travail

Le groupe Butagaz gère des sites industriels sous réglementation Seveso, pilote des activités de transport de matières dangereuses, forme ses personnels itinérants à la sécurité routière (formations à la conduite défensive) mais veille également à la conformité et à la maintenance des installations de sa clientèle (contrôle technique périodique des citernes). La sécurité et la santé au travail sont régulièrement abordées tout au long de l'année pour que la culture du risque zéro se diffuse dans toutes les strates de l'entreprise. Ainsi la majorité des formations dispensées dans le Groupe chaque année concernent la QHSSE (Qualité, Hygiène, Sûreté, Sécurité, Environnement) et l'entreprise organise au moins une journée sécurité nationale dans l'année, relayée sur chaque site, que son activité soit industrielle ou tertiaire.

Développement des compétences et insertion professionnelle

Le groupe Butagaz mène de nombreuses actions pour initier des parcours professionnels ou accompagner la montée en qualification de ses équipes afin de maintenir l'employabilité de chacun. L'entreprise favorise l'insertion professionnelle et offre une diversité de carrières pour des profils diplômés ou non-diplômés. Elle développe des partenariats avec plusieurs institutions extérieures comme MyJobGlasses, une plateforme de rencontre entre étudiants et professionnels.

Égalité de traitement

L'égalité femme homme est une réalité dans l'ensemble du Groupe qui obtient un index général de 91 et observe une stricte mixité au sein de son comité exécutif (4 femmes / 4 hommes). La lutte contre le harcèlement et la discrimination a été complétée par la diffusion d'une politique en matière d'inclusion et de diversité.

Handicap

En matière de handicap, l'entreprise a initié un rattrapage de son retard avec des embauches directes, la reconnaissance de situations de handicap de personnes déjà présentes, la nomination de 3 référents handicap. Le groupe Butagaz se fait également accompagner par un cabinet extérieur spécialisé pour la mise en place d'un plan d'actions adapté à chaque filiale. Grâce à une politique de formation et de communication poussées, Proxigaz est passée de 0 travailleur en situation de handicap à 6 salariés reconnus travailleurs handicapés en décembre 2020. Cette initiative a été reprise dans différentes filiales et une démarche dédiée est actuellement conduite au sein de Butagaz SAS.

Notre contribution aux ODD

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

1,05
TRCF* en 2021

** Nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail.*

L'Humain

L'enquête engagement collaborateurs : un baromètre d'expression et d'action

En 2021, dans le cadre d'une démarche de son actionnaire DCC, Butagaz a lancé une enquête auprès des collaborateurs afin d'évaluer leur satisfaction. Les résultats ont permis d'initier différentes actions correctives au niveau Groupe et de ses différentes entités. Trevor Smith, responsable RH du groupe Butagaz qui pilote le plan d'action global, dresse un premier bilan des initiatives engagées à date.

Trevor Smith, responsable RH de Butagaz SAS.

Un nouveau format au service d'une culture du feedback

Dans une logique d'inclusivité, l'enquête a été adressée à l'ensemble des collaborateurs du groupe Butagaz : personnels des bureaux comme des sites industriels, ainsi que toutes les filiales (Logigaz, Distrinord, Proxigaz, Gazarmor, Gaz Européen et Butagaz à votre service). Les personnes dotées d'une adresse email ont voté via un lien unique. Des ordinateurs ont été mis à disposition des salariés dépourvus d'adresse email qui ont également bénéficié d'un délai de réponse plus étalé dans le temps.
DCC a souhaité aborder la notion de la satisfaction des employés de manière transversale via des thématiques variées telles que la compréhension des objectifs et de la stratégie de l'entreprise, l'autonomie, la charge de travail ou la reconnaissance.
Le questionnaire a été conçu par DCC sous le prisme des valeurs du Groupe et de l'expérience collaborateur.
L'anonymat des réponses et le fonctionnement opérationnel de l'enquête ont été garantis par un organisme extérieur : People Insight.
Le taux de participation enregistré au niveau du groupe Butagaz est de 88 %. La participation des sites industriels (86 %) traduit une bonne prise en main des dispositifs digitaux par les opérateurs. Après analyse par le comité de direction, les résultats ont été partagés en deux temps : une communication globale des résultats tous services confondus diffusée à tous les collaborateurs, puis des données plus détaillées transmises aux entités et services concernés.

Des actions immédiates

L'enquête a mis en évidence le fait que la valeur de respect est réellement incarnée au sein du Groupe via sa déclinaison en comportements professionnels à tous les niveaux de l'entreprise.
Autre trait saillant du sondage, la bonne compréhension des enjeux de l'entreprise et de ses perspectives d'évolution par les salariés.
Les participants ont également le sentiment que le groupe Butagaz fait de la sécurité de ses équipes une priorité. Cependant, les salariés ont exprimé le fait qu'ils n'avaient pas toujours le bon niveau d'informations concernant l'activité des autres services du Groupe, *« ce qui peut paraître paradoxal dans la mesure où la compréhension des enjeux de l'entreprise ressort comme un point fort selon les collaborateurs »*, nuance Trevor Smith. Pour favoriser la communication transverse, un webinaire de deux heures est animé tous les trimestres par le COMEX afin de faire le point sur l'activité. *« Ce webinaire rencontre beaucoup de succès et permet aux collaborateurs d'accéder à l'actualité de l'entreprise »*, affirme Trevor Smith. Les collaborateurs ont également reconnu manquer parfois d'assurance pour partager leurs interrogations ou préoccupations.
En réponse, le Groupe a instauré un vrai temps d'échange : l'Ethik Week.
Pour lever les doutes exprimés sur le devenir du télétravail au terme des périodes de confinement, des discussions, tests ou mises en place définitives ont eu lieu au sein des différentes entités du Groupe. Enfin, l'enquête a révélé que les salariés s'interrogeaient sur leur évolution professionnelle dans l'entreprise.
Une page intranet relayant l'ensemble des offres disponibles donne désormais plus de visibilité aux collaborateurs sur les opportunités de mobilité interne.

« L'enquête engagement collaborateurs est un bon outil pour permettre au Groupe de gagner en cohésion. »

La campagne d'entretiens professionnels sera aussi retravaillée prochainement.
D'autres actions ont vu le jour au sein des filiales. Proxigaz, par exemple, a initié des travaux de rénovation pour améliorer l'environnement de travail de ses équipes. *« Au vu des retours recueillis et des actions que nous avons initiées, l'enquête engagement collaborateurs est un bon outil pour permettre au Groupe de gagner en cohésion tout en respectant le fonctionnement et l'identité de chacune de ses entités »*, conclut Trevor Smith.

L'Humain

Politique handicap : un essaimage vertueux

La loi "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" a replacé l'inclusion professionnelle du handicap dans le champ des responsabilités à assumer par toute entreprise de plus de 20 salariés. Le groupe Butagaz, qui a identifié dans ce volet un axe de progrès notable, a sollicité le cabinet conseil Handifeel's spécialisé en politique handicap, dans le prolongement de la démarche initiée par sa filiale Proxigaz en 2019.

Durant deux ans et demi, Handifeel's a accompagné Proxigaz dans la construction et la mise en œuvre d'une politique handicap tangible et pérenne. *« Au-delà d'une belle rencontre – Proxigaz était notre tout premier client – il y a eu un réel feeling avec Bertrand Pujo et Anne Bouteille. Proxigaz avait les valeurs pour s'emparer du sujet. L'entreprise en revanche se trouvait en contribution majorée et n'était pas au fait des obligations légales »*, remarquent les co-fondatrices d'Handifeel's, Angélique De Barros et Aude Rey. Pour sensibiliser les équipes, Handifeel's a conçu des campagnes de communication visuelle et des quizz interactifs. Les permanences handicap ont offert aux collaborateurs un espace de dialogue privilégié et bienveillant. En parallèle, le CSE et la direction ont été formés. *« Ce sont des modules très opérationnels qui donnent les clés pour aborder le sujet sereinement, adopter la bonne réaction face à une situation donnée »*, expliquent les deux associées.
Autre levier que Proxigaz souhaitait actionner, le recrutement de personnes en situation de handicap. Sur ce volet, Handifeel's évalue les compétences des candidats, *besoins et des attentes de chacun. On ne propose pas plus de 2 profils par poste »*, expliquent Aude et Angélique. Au final, 4 personnes en situation de handicap ont rejoint Proxigaz, dont la référente handicap elle-même. Leur intégration est un succès. *« Nous avons eu des résultats rapides dès la première année. C'est le signe que le sujet faisait partie intégrante des valeurs de l'entreprise. Aujourd'hui, Proxigaz conduit sa politique handicap de façon autonome : c'est toujours l'objectif que l'on vise »*, note Aude Rey.

« L'enjeu pour Butagaz est de composer avec un existant perfectible. »

C'est sur la base de ce retour d'expérience concluant que le groupe Butagaz a sollicité Handifeel's pour consolider sa politique handicap et la déployer à plus large échelle. *« Contrairement à Proxigaz où tout était à construire de A à Z, l'enjeu pour Butagaz est de composer avec un existant perfectible. Deux référentes handicap, Gabrielle Tessier et Juliette Vincelet, ont été nommées en 2019 mais elles ont besoin d'être accompagnées et formées sur le sujet, d'autant que cette fonction vient s'ajouter aux attributions inhérentes à leurs métiers. D'autres actions ont déjà été initiées par Butagaz mais nécessitent un remodelage. Le périmètre à couvrir est plus étendu et doit considérer une grande variété de situations et de métiers. Chez Proxigaz, l'approche est circonscrite à une entité ; chez Butagaz, elle est multisites et englobe des unités industrielles et des bureaux géographiquement dispersés. En tout cas, la Direction du groupe Butagaz est tout aussi investie du sujet. Cet élan est essentiel pour impulser une dynamique »*, analysent Angélique De Barros et Aude Rey. Les premières actions de sensibilisation ont été lancées en novembre 2021 et adaptées à la nature des sites : *« en milieu industriel, le handicap est souvent synonyme de contrainte au niveau des chaînes de production. Il a fallu revaloriser le sujet pour permettre aux salariés de l'appréhender via un prisme autre que restrictif et favoriser la libération de la parole. Les webinaires thématiques que nous avons organisés ont connu un fort taux de participation »*, précisent enfin Aude et Angélique.
La formation des managers de Petit-Couronne, Levallois-Perret, Rognac, et du CSE est achevée. Celle de l'équipe Ressources Humaines est en cours. Les deux référentes handicap chargées d'animer le sujet seront prochainement formées afin de partager les bonnes pratiques dans la durée.

Angélique De Barros et Aude Rey, co-fondatrices d'Handifeel's.

Amandine Besencourt, Directrice Générale chez Logigaz Nord / Distrinord Gaz.

L'Humain

« Notre politique de mixité se fonde sur la sincérité »

Le groupe Butagaz a un index d'égalité femme homme élevé. Pour percevoir la réalité qui se cache derrière les chiffres, nous avons demandé à Amandine Besencourt, Directrice Générale chez Logigaz Nord /Distrinord Gaz, de revenir sur son parcours au sein de l'entreprise. Témoignage au féminin sur un quotidien d'entreprise.

« Je suis rentrée chez Logigaz Nord en mars 2008 en tant que conseillère de clientèle. La filiale venait d'être créée sur Amiens et, étant récemment mariée je voulais rentrer dans la vie active, pour assurer mon indépendance financière. À l'époque j'ai pris le risque d'interrompre mes études, j'étais en deuxième année de Master 2 de sciences politiques » débute Amandine Besencourt. *« J'ai été rapidement promue "team leader", fonction que j'ai exercée durant 7 ans avant de devenir responsable de l'administration des ventes en 2017. À cette période, mon directeur qui envisageait son départ en retraite, m'a pressentie pour le remplacer. Durant 2 ans il m'a confié peu à peu des responsabilités opérationnelles, en sus de mes fonctions administratives, et il a joué le rôle de mentor pour que je bénéficie de son expérience. En 2020, je suis devenue directrice de Logigaz Nord et Distrinord Gaz, ce dont je suis fière et surtout très heureuse car c'est un rôle dans lequel je m'épanouis. »*

« Je ne pense pas être un modèle ou une exception dans le groupe Butagaz. L'égalité femme homme fait partie de notre ADN, et elle est naturelle car sincère. La démonstration de la sincérité de la démarche repose sur la grille des rémunérations : pour les deux entités que je dirige, comme pour le groupe Butagaz, en face de chaque poste il y a une compétence et non un genre ! Donc homme ou femme, si vous avez la compétence, vous avez vos chances. Il n'y a ni barrière, ni obstacle. C'est un argument que je développe souvent lorsque nous organisons des sessions de recrutement : chez nous les femmes peuvent envisager les mêmes carrières que les hommes. C'est un argument qui porte auprès des jeunes générations. De même, 70 % de l'encadrement est issu de la promotion interne. Sans faire de la discrimination positive, je veille attentivement à ce que l'opportunité qui m'a été offerte soit aussi proposée aux femmes de l'entreprise.

Cette sincérité fait partie de notre ADN et elle mérite que nous la défendions au quotidien. Beaucoup de choses se jouent au moment de l'embauche des nouveaux collaborateurs. Nous leur remettons systématiquement le Code de conduite avec leur contrat de travail et ils ont un ou une mentor - RH ou compliance - pour expliquer les règles et les outils à disposition des salariés : les numéros d'appel, la charte diversité… et ils ont également des formations obligatoires imposées au niveau du Groupe. Ensuite, pour assurer l'observance des règlements, j'ai l'aide opérationnelle d'Isabel Roze directrice RH pour les 2 filiales d'Amiens et de Céline Raux qui assure une double mission qualité et compliance. Cette dernière est en relation avec la responsable compliance Butagaz et nous assure d'être alignés avec la politique du Groupe en la matière. C'est une fonction nouvelle que j'ai initiée en 2020 pour être le garant de notre neutralité dans le domaine.

« En face de chaque poste il y a une compétence et non un genre. »

Je pense que le mode de management est affaire de personnalité et non de genre. Par exemple, lorsque j'ai pris la direction générale des 2 filiales d'Amiens, j'ai naturellement pris la tête du comité de Direction dans lequel se trouvaient certains de mes anciens responsables. Pour réussir la transition avec mon prédécesseur, nous avons fait appel à un coach extérieur ; non pour imposer une gouvernance féminine, mais pour définir un mode de travail commun renforçant notre cohésion et la prise de décision collective. Le seul écueil dans le développement d'une carrière féminine, c'est la maternité. Pour ma part j'ai toujours considéré que je suis indispensable à mes enfants - j'ai deux garçons de 7 et 12 ans - et que mon rôle de maman prime sur ma carrière. En conséquence, je m'organise dans mon travail pour ne jamais être indispensable. Même si j'ai des responsabilités importantes, je délègue et m'organise pour pouvoir répondre à mes impératifs familiaux. De ce besoin d'équilibre personnel, j'ai fait un leitmotiv interne : nous prêtons beaucoup d'attention aux demandes des parents, nous avons une approche fondée sur la proximité et l'écoute, qu'il s'agisse d'une maman ou d'un papa ! »

Définition de l'Index égalité femme homme

L'index de l'égalité femme homme se compose de 5 indicateurs qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes dans les entreprises sous la forme d'une note sur 100. Ces indicateurs sont les suivants :

- **L'écart de rémunération femmes-hommes**
- **L'écart de répartition des augmentations individuelles**
- **L'écart de répartition des promotions**
- **Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité**
- **La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations**

Source : https://travail-emploi.gouv.fr/

La Planète

Refonte de la politique environnementale

La politique RSE du groupe Butagaz est d'abord considérée comme une source d'amélioration et de progrès. À ce titre, le volet environnemental de la stratégie RSE a fait l'objet d'un questionnement en profondeur, conduit en collaboration avec des partenaires extérieurs (Cabinet Aktio et un auditeur externe spécialisé pour le gap analysis ISO 14001).
Afin d'objectiver les résultats déjà obtenus et les futures initiatives, la démarche d'évaluation a conjugué la méthodologie Bilan Carbone de l'ADEME et les prescriptions de la norme ISO 14001 à partir de laquelle a été établi un "gap-analysis"* basé sur un audit de deux de nos sites industriels. Cette remise en question a permis de mieux structurer la politique environnementale du Groupe et de rédiger un plan d'actions - validé par le Comex - définissant des objectifs précis pour l'année 2022.

Cette démarche a conduit Butagaz a établir son bilan carbone en l'élargissant pour la première fois aux émissions directes et indirectes de toutes ses activités et filiales (scope 1,2 et 3) puis à définir une politique de réduction au minimum des émissions du groupe et de compensation de l'ensemble des émissions qui n'auront pas pu être supprimées d'ici 2050.

Développer les énergies alternatives

Butagaz fournit des stations-services en GPLc, un carburant qui permet 97 % de monoxyde de carbone en moins qu'un véhicule roulant à l'essence. Le Groupe accompagne ses clients dans le cadre de la création de points de distribution de GPLc ou sur des adaptations de réservoirs et de distributeurs. Il prend également en charge la maintenance des installations de stockage et de distribution, supervise des contrôles de conformité des mesureurs en plus d'effectuer le suivi dynamique du stock produit et l'automatisation des livraisons. L'entreprise participe à la formation initiale du personnel à la sécurité des installations.

**Un gap-analysis repose sur la comparaison entre la situation actuelle et la situation projetée, pour repérer les leviers et tâches à mener afin de supprimer les écarts.*

NOS ACTIONS

Empreinte carbone

Le Groupe a réalisé pour la première fois un bilan carbone certifié par un organisme extérieur, qui inclut toutes ses activités et filiales sur les 3 scopes du Green House Gas Protocol. Le scope 1 correspond à toutes les émissions directes de ses activités, le scope 2 à toutes les émissions indirectes liées à l'énergie et le scope 3 aux reste des émissions indirectes en amont et en aval de ses activités.

Transition énergétique

L'énergie la plus verte restant celle que l'on ne consomme pas, le groupe Butagaz a proposé à ses clients particuliers en 2021 un programme de webinaires "Conso-moins" pour mieux comprendre et réduire leur consommation d'énergie au quotidien. L'entreprise partage également les "Éco-gestes de Bob" sur son site internet et sur ses réseaux sociaux, toujours dans l'optique de consommer moins et mieux. D'autre part, le Groupe propose à ses clients des dispositifs favorisant une consommation responsable et durable : remplacement de chaudières énergivores, installation de panneaux photovoltaïques, rénovation thermique, neutralisation et remplacement de cuves à fioul.

Énergies alternatives

Butagaz est devenu un groupe multi-énergies favorisant des approvisionnements biosourcés pour son activité traditionnelle autour du gaz : biopropane pour toutes les typologies d'utilisateurs, biométhane pour les professionnels. Mais il développe également des propositions alternatives avec les "Granulés de Bob" (pellets), et des contrats d'électricité verte pour les particuliers et professionnels. Enfin, le Groupe a intégré 2 filiales spécialisées dans l'installation de solutions photovoltaïques.

Compensation carbone

En 2021, Butagaz a compensé 100 % du CO_2 émis par le chauffage gaz de ses clients particuliers et la totalité du cycle de vie de ses bouteilles de gaz. Cela a représenté 700 324 tonnes de CO_2 compensées par le soutien de projets à impacts positifs, de réduction ou de capture du carbone, partout dans le monde. Les projets, sélectionnés à l'aide de l'organisme indépendant South Pole, sont développés en Inde (solaire et éolien), au Zimbabwe (protection de la forêt) et par le projet de proposition de solutions alternatives de cuisson à Haïti. Dans le cadre de son partenariat avec la Fédération Française de Handball, Butagaz compense également les émissions de CO_2 générées par les déplacements en avion des équipes de France.

Protection de l'environnement

Dans ses activités de transport et logistique, le Groupe favorise le remplacement de ses flottes par des véhicules hybrides ou accompagne ses prestataires dans le choix de véhicules "propres" (camions roulant au gaz naturel notamment) pour diminuer l'émission de particules fines (- 85 % de rejet d'oxyde d'azote et jusqu'à – 20 % de rejet de gaz à effet de serre) et réduire de moitié les nuisances sonores.
Un programme de formation à l'éco-conduite touche toutes les entités du Groupe et ses partenaires.

Gestion des déchets

Un système de tri des déchets est mis en place dans la majorité des sites du Groupe. Une cartographie a été réalisée pour veiller au recyclage des déchets industriels et à la mise en place de filières de valorisation locales.
Par ailleurs, un travail est effectué avec des partenaires afin de supprimer le plastique des présentoirs bouteilles et d'augmenter la durée de vie des bandeaux de marque (durée de vie allongée d'environ 3 ans).
L'éco-conception des cubes est également à l'étude.

Notre contribution aux ODD

CO_2

-20 %

(scopes 1 et 2)

Diminution de l'empreinte carbone pour Butagaz SAS entre 2018 et 2020. Reporting Accuvio.

La Planète

Une solution photovoltaïque signée Soltéa pour l'écoquartier du Séqué de Bayonne

C'est à la demande de l'agence basque de Bouygues Immobilier que les équipes Soltéa - filiale du groupe Butagaz spécialisée dans les installations photovoltaïques - ont équipé les 174 logements (dont 37 maisons individuelles) d'une résidence labellisée BEPOS Effinergie®* de panneaux photovoltaïques. Cette réalisation exemplaire est née de la volonté de l'équipe du constructeur de réussir un projet exemplaire et d'un partenariat de plusieurs années entre les entreprises.

Sylvie Esnault, manager de projet au sein de l'agence Bouygues Immobilier Côte Basque.

« *Tout a débuté avec un appel d'offre de la ville de Bayonne pour aménager le dernier terrain de l'écoquartier du Séqué, situé à 5 minutes du cœur de ville de Bayonne* » explique Madame Sylvie Esnault, manager de projets au sein de l'agence Bouygues immobilier Côte basque. *« Notre idée était de dépasser le cahier des charges en visant les labels les plus exigeants et d'adopter une démarche durable exemplaire de bout en bout du projet. C'est sur cet engagement que nous avons remporté la confiance de l'équipe municipale ! »*.

Les équipes de Bouygues et de Soltéa ont un solide passé commun en matière de construction durable : ensemble elles ont été lauréates des Pyramides d'Or** pour la réalisation du programme Odyssée à Anglet en 2016, premier bâtiment d'habitation à obtenir le label Bepos Effinergie® en France. C'est donc tout naturellement que la collaboration s'est nouée dès la réponse à l'appel d'offres. En effet, Soltéa a validé la faisabilité des préconisations du DCE établi par le bureau d'études thermiques, sécurisant ainsi en amont les phases chantier et exploitation. Par exemple, les panneaux installés sur les toits d'immeubles ont été fixés dans des bacs auto-lestés pour éliminer tout risque d'infiltration dans les membranes d'étanchéité qui recouvrent les toitures.

C'est une installation d'envergure qui est déployée : entre les 37 villas privatives et les 4 bâtiments collectifs ce sont 1 169 m^2 de panneaux photovoltaïques qui ont été installés. Pour les villas, la production électrique est destinée principalement à l'autoconsommation, le surplus étant commercialisé auprès d'EDF Obligation d'Achat. Pour les bâtiments collectifs, l'ensemble de l'électricité produite est réinjecté au réseau et consommé localement. Le produit de la revente d'énergie à EDF OA permet d'alléger les charges de copropriété, alors que les économies attendues pour les propriétaires des maisons individuelles sont de l'ordre de 500 € annuels, tenant compte des gains sur la facture d'énergie et de la revente d'électricité. Au final ce sont 13 tonnes de CO_2 qui sont évitées chaque année soit l'équivalent de 2 tours de la Terre en voiture ou de 4 allers/retours Paris New-York en avion.

« Nous savons que la dimension environnementale est un enjeu majeur pour l'habitat de demain. »

« La performance énergétique représente un surcoût pour les projets que nous menons, mais ne constitue pas encore un argument de vente à proprement parler » estime Mme Sylvie Esnault. *« Néanmoins, nous attachons une grande importance à accompagner nos clients pour utiliser et profiter pleinement des installations car nous savons que la dimension environnementale est un enjeu majeur pour l'habitat de demain. C'est pourquoi nous avons pris de nombreuses initiatives comme la mise en place de clôtures végétalisées pour encourager la biodiversité, la création de bassins de rétention d'eau à l'air libre, la mise à disposition de 2 bornes IRVE sur la résidence ou l'aménagement de 4 jardins potagers partagés avec des composteurs et récupérateurs d'eau de pluie associés... et même des ateliers de jardinage pour initier les résidents à la permaculture ! »*.
Au titre de l'accompagnement des nouveaux habitants, Soltéa est également intervenu auprès du syndic des logements collectifs et des propriétaires de maisons individuelles pour les aider dans leurs démarches d'abonnement auprès des services d'EDF OA.
Enfin, un suivi de la production d'électricité verte injectée au réseau - via télétransmission - permet aux équipes de Soltéa de surveiller les installations et d'intervenir en temps réel en cas de dysfonctionnement.

**Le label Bepos Effinergie® certifie des bâtiments neufs ou rénovés, respectueux de la qualité de vie et du confort, favorisant une réelle efficacité énergétique en vue de réduire leurs nuisances environnementales.*
*** Créé par la FPI, Fédération des Promoteurs Immobiliers, le concours des Pyramides récompense des programmes immobiliers exemplaires en matière d'innovation, de développement durable et de savoir-faire dans les programmes de logements neufs et d'immobilier tertiaire.*

Vue d'ensemble de l'écoquartier du Séqué (dept.64).

David Monserand, responsable de la Business Unit Granulés de Bob.

La Planète

Les Granulés de Bob, une source d'énergie renouvelable

En 2017, le groupe Butagaz a lancé les "Granulés de Bob", une énergie renouvelable issue de la transformation du bois. Une offre aujourd'hui reconnue sur le marché qui conforte son positionnement de multi-énergéticien et qui constitue pour les clients, particuliers et professionnels, un levier pour optimiser leur facture énergétique, à l'heure où les prix du gaz et de l'électricité s'envolent.

« *Fin 2017, nous étions les seuls à proposer conjointement aux particuliers du gaz naturel, du butane, du propane, de l'électricité et des granulés de bois* », se rappelle David Monserand qui gère la Business Unit granulés. Une offre complète montée en seulement 4 mois, aujourd'hui portée par 14 personnes chez Butagaz et Logigaz. Les granulés de bois, aussi appelés pellets, sont un coproduit issu de la transformation du bois. Les sciures et plaquettes – auparavant inutilisées – sont triées, séchées puis compressées pour être transformées en granulés. La qualité de cette matière de seconde génération est garantie par des certifications de référence[1]. Le groupe Butagaz dépasse l'exigence des critères établis par ces standards. *« On demande à nos partenaires producteurs d'être les meilleurs sur le taux de cendre, le taux d'humidité et le pouvoir calorifique des pellets. Nous contrôlons régulièrement cette qualité par des tests et des analyses sur des échantillons de production »*, souligne David Monserand. Outre la qualité intrinsèque du produit, les clients sont également sensibles à son prix, à son caractère renouvelable et à sa provenance. Le groupe Butagaz a construit sa filière d'approvisionnement en nouant des partenariats avec 7 producteurs en France, en Espagne et en Belgique. *« Nous sommes obligés d'aller chercher des ressources hors du pays pour satisfaire nos exigences de qualité et garantir une sécurité d'approvisionnement. Néanmoins, nous avons quadrillé notre sourcing pour optimiser le nombre de kilomètres à parcourir entre les points de vente lors du transport et de la livraison. Grâce aux usines belges implantées à proximité de la frontière, on dessert notamment un fort bassin de consommation dans le Nord de la France. L'enjeu à court et moyen terme est de garantir la disponibilité du produit dans un contexte de forte demande »*, explique David Monserand.

leur usage de gaz, d'électricité et de fioul pour se tourner vers d'autres énergies plus compétitives ». S'ils restent pour l'heure moins chers à l'achat, les pellets sont aussi source d'économie d'énergie et de confort. *« Plus le granulé est qualitatif, mieux il brûle et meilleur est son pouvoir calorifique. Cette performance entraîne mécaniquement une baisse de la consommation du combustible en volume »*, ajoute David Monserand. Au-delà des économies potentielles, les particuliers sont également attachés à la qualité de service. *« Actuellement, le taux de satisfaction des clients s'élève à 97 %[3]. En termes de notoriété assistée, Butagaz figure parmi les 3 premiers fournisseurs,*

« Cultiver notre proximité et notre excellence opérationnelle est essentiel. »

En 2021, la consommation nationale s'est accrue de 21 % et l'installation de poêles a enregistré une progression de 40 %[2]. Une évolution favorisée par le dispositif MaPrimeRénov' qui incite à la conversion des chauffages fioul ou gaz vers des pellets. *« Les aides auxquelles peuvent prétendre les particuliers sont importantes. L'État compte en effet sur cette énergie pour atteindre ses objectifs en matière de décarbonation »*, note David Monserand. 80 % des consommateurs utilisent les pellets comme mode de chauffage principal et non comme un complément. *« Les gens diminuent signe que notre offre est reconnue sur le marché. On cherche toujours à être au plus près des besoins de nos clients, que ce soit en termes de conditions particulières de livraison à domicile, de problèmes de combustion, etc. Cultiver cette proximité et cette excellence opérationnelle est essentiel »*, conclut David Monserand.

Nombre de clients :
40 000
en 2021

Taux de satisfaction global des clients :
97 %
3e marque en notoriété assistée

1- Ces certifications, dont la certification Din Plus sur laquelle est basée la sélection des Granulés de Bob, assurent que les granulés respectent des normes de fabrication strictes (taux d'humidité, taux de cendres, densité, durabilité mécanique, pouvoir calorifique). Ils sont contrôlés tout au long du processus de fabrication, depuis l'approvisionnement en matières première à la confection proprement dite.
2 - 210 000 appareils posés en 2021 contre 150 000 en 2020.
3 - Taux de satisfaction des clients de moins de 6 mois (Étude BVA sur 500 répondants en mars 2022).

La Planète

Synasav et Butagaz : un partenariat irremplaçable !

Depuis 1966, le Synasav - Comité national de la maintenance et des services en efficacité énergétique - fédère les professionnels de la maintenance de l'ensemble des équipements de chauffage, climatisation, ventilation, traitement de l'air et de production d'eau chaude sanitaire pour tous types d'habitats. Roland Bouquet, président en exercice, mais aussi dirigeant d'une entreprise de 40 personnes sur Lyon et sa région, explique l'importance des partenariats conduits avec Butagaz pour supporter les efforts de toute une profession engagée dans la transition énergétique au quotidien.

Comment les professionnels de la maintenance se retrouvent-ils acteurs de la transition énergétique ?

« Notre métier nous positionne au cœur de la transition énergétique à plusieurs titres. D'abord, nous assurons la maintenance des installations de nos clients pour leur garantir une sécurité de fonctionnement et un rendement optimum. Une étude de l'ADEME a démontré qu'une chaudière bien entretenue consomme entre 8 et 12 % de gaz en moins qu'un appareillage mal réglé. Au-delà des économies budgétaires que réalisent nos clients, c'est aussi une préservation de la ressource énergétique significative car les adhérents du Synasav entretiennent chaque année 12 millions d'appareils de tous types dont 6 millions sous contrat d'entretien ! Nous contribuons également à prolonger la durée de vie des installations, ce qui a un impact direct sur le volume de déchets ou les consommations de matières premières des filières industrielles avec lesquelles nous travaillons. Enfin, la maintenance c'est aussi le remplacement des appareils en fin de vie par des solutions plus efficientes, adaptées aux enjeux d'aujourd'hui. C'est ainsi que nous remplaçons les vieilles chaudières fioul par des chaudières gaz à condensation ou des pompes à chaleur hybrides gaz. »

« L'intérêt de combiner les technologies est de pouvoir cumuler les avantages de chacune. »

Arrêtons-nous un instant sur ce sujet du remplacement des chaudières. Un nouveau décret va t-il prochainement changer les habitudes en la matière ?

« Effectivement, depuis le 1er juillet 2022 il est interdit d'installer des chaudières fonctionnant au fioul traditionnel. Nous allons donc privilégier dorénavant des technologies plus vertueuses dont les chaudières gaz très haute performance énergétique et les pompes à chaleur hybrides pour les projets de rénovation. L'intérêt de combiner les technologies est de pouvoir cumuler les avantages de chacune. Pour l'eau chaude sanitaire par exemple, le gaz reste un atout majeur pour assurer une montée rapide en température. Pour des projets de rénovation ces installations peuvent bénéficier d'aides de l'état comme MaPrimRenv' ou les Certificats d'Économie d'Énergie ; pour certaines tranches de clientèles c'est parfois la solution pour sortir d'une situation de précarité énergétique ! Notre partenariat avec Butagaz sera essentiel durant cette période, car dans certains cas le remplacement des chaudières fioul va s'accompagner de la neutralisation ou de la suppression de cuves de stockage de fioul, conformément aux obligations imposées par l'article 28 de l'arrêté du 24 juillet 2004. Grâce aux packs proposés par Butagaz, nos adhérents pourront proposer à leurs clients une neutralisation ou un retrait de leur ancienne cuve et obtenir un certificat de conformité par un simple appel au service clients. Des spécialistes gèrent entièrement le processus ! »

Roland Bouquet, Président du Syndicat national de la maintenance et des services en efficacité énergétique.

Quel sont les rôles joués par Butagaz auprès des adhérents du Synasav ?

« Butagaz n'est pas un partenaire exclusif, car nous travaillons avec tous les industriels impliqués dans notre filière, mais 80 % des matériaux dont nous assurons la maintenance sont des chaudière gaz, c'est donc une technologie centrale dans le quotidien de nos adhérents.
Du fait de son expérience, Butagaz est un interlocuteur historique de notre organisation. Notre collaboration touche plusieurs niveaux : d'abord les équipes de Butagaz nous accompagnent dans notre mission de conseil auprès des usagers. Dans chaque région des experts Butagaz sont au service des entreprises pour faciliter leur travail : par des opérations de communication communes, par le suivi administratif des dossiers de subvention comme MaPrimRénov' qu'ils gèrent de bout en bout. Dans la même logique, en tant qu'énergéticien Butagaz a l'obligation de faire faire des économies d'énergie à ceux qui en consomment via le dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie.
Nos interlocuteurs Butagaz gèrent complètement le sujet pour le compte de nos adhérents. C'est un gain de temps important pour nos entreprises qui peuvent passer ainsi plus de temps à conseiller leurs clients qu'à suivre des démarches administratives ! »

Comment conjuguez-vous vos expertises au service de la transition énergétique ?

« Les relations se font au quotidien dans le cadre de notre activité, mais nous pouvons également bénéficier de l'expertise de l'entreprise pour améliorer nos propres compétences. Lorsque Butagaz invite des entreprises à venir visiter une installation de fabrication locale de biogaz, c'est aussi une incitation à la promotion de la transition énergétique. Nous sommes un peu les "médecins de famille" des installations de nos clients, ils nous connaissent, nous les rencontrons année après année.
Au final ils nous accordent leur confiance et nous devons être à la hauteur de leurs attentes. Parler des gaz 100 % bio - sujet qui monte naturellement dans les conversations depuis 4/5 ans - nécessite d'avoir les bons mots, la bonne compréhension de la technique pour les partager avec nos interlocuteurs. C'est aussi là que se joue l'adhésion des consommateurs ! »

Le Synasav révise le bac professionnel

En collaboration étroite avec le ministère de l'Éducation Nationale, le Synasav a contribué activement à la refonte du bac professionnel qui est la principale porte d'entrée des jeunes dans la profession. Devenu Bac M2E (pour Maintenance et Efficacité Énergétique) le programme a été entièrement actualisé à la lumière des retours des professionnels du syndicat pour une formation plus en phase avec les nouvelles technologies et une approche pédagogique renforcée. *« Notre métier évolue : les appareils gagnent en fiabilité ce qui nous laisse du temps pour mieux expliquer leur fonctionnement à nos clients. La transition énergétique passe aussi par le bon usage des installations ! »* conclut Roland Bouquet.

La Planète

Chalet-refuge de Beauregard : le confort au naturel

Le chalet-refuge de Beauregard bénéficie d'une implantation exceptionnelle à 1 300 m d'altitude dans une vallée préservée de Haute-Savoie à une heure de Chamonix. Ce qui fut à l'origine une habitation d'été pour les paysans montés de la vallée pour récolter les foins d'alpage, est aujourd'hui un écogîte conjuguant les technologies et les énergies pour assurer le confort des résidents et vacanciers qui viennent été comme hiver se ressourcer dans ce site préservé. Éric Augustoni, propriétaire passionné de montagne et doté d'une solide formation scientifique, a fait d'un projet de rénovation le moteur de sa nouvelle vie professionnelle.

Éric Augustoni devant le chalet-refuge de Beauregard.

C'est en 2019 que Éric Augustoni, ingénieur de l'industrie automobile en reconversion professionnelle, identifie le potentiel de cette habitation isolée et s'en rend acquéreur. Si le site offre toute la tranquillité souhaitée pour exercer son nouveau métier - l'organisation de séjours bien-être dont des semaines de retraite autour de la pratique du jeûne - il est hors des réseaux urbains d'approvisionnement d'eau ou d'énergie. Une gageure à relever qui se double d'un accès limité à la marche à pied sur 1,5 kilomètres durant la saison hivernale !

En avril 2020 les travaux démarrent pour faire naître un écogîte de 7 chambres d'hôte confortables avec 9 salles de bains privatives équipées de douches, deux cuisines dont une collective et de nombreuses installations de bien-être dont un sauna et un jacuzzi extérieur. En sus des aménagements intérieurs et des travaux d'isolation, le programme de rénovation prévoit la création d'une centrale de production d'électricité solaire capable de générer 30 kWh par jour, la mise sous pression d'une source d'eau potabilisée par ultraviolets et l'installation d'une chaudière murale gaz de 35 KW en capacité d'assurer le chauffage du bâtiment et la production d'eau chaude sanitaire. *« Les précédents propriétaires se chauffaient exclusivement avec les deux cheminées et utilisait 45 stères de bois sur l'année »* expose Éric Augustoni. *« En remplaçant le chauffage au bois par une chaudière gaz à condensation, nous avons gagné en performance et en simplicité : le nouveau système nous permet de maîtriser la température au degré près et nous disposons instantanément de l' eau chaude sanitaire via un ballon de 500 litres. Mais nous avons surtout privilégié une solution plus respectueuse de l'environnement puisque Butagaz nous fournit du biogaz pour 20 % et le reste fait l'objet d'une compensation carbone. Même si la solution est économiquement plus performante, elle s'inscrit avant tout dans la logique de notre label Écogîte ! »*

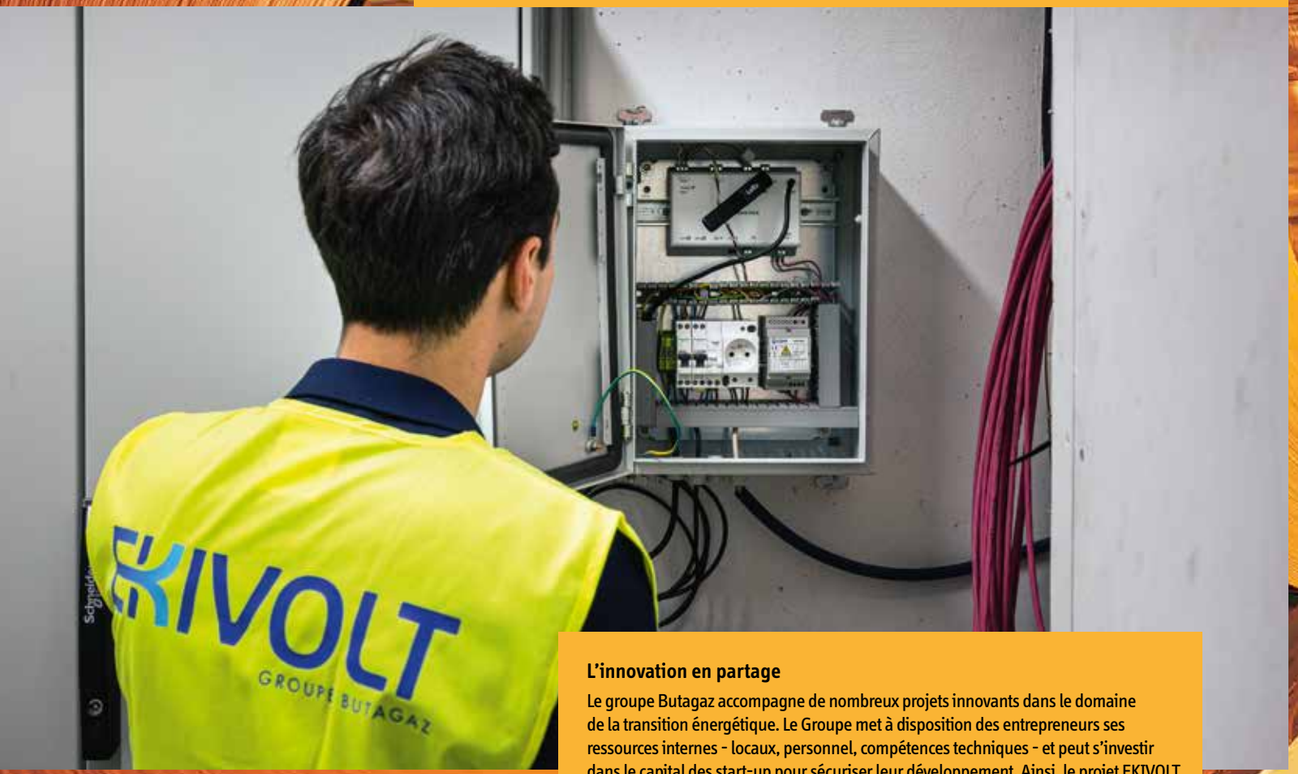
« Nous avons surtout privilégié une solution respectueuse de l'environnement. »

Soucieux de préserver ce site exceptionnel, Éric Augustoni a veillé à la discrétion des installations assurant l'autonomie du chalet. Ainsi 42 panneaux photovoltaïques ont été disséminés hors de vue dans les 11 hectares de la propriété et les 3 citernes de stockage de gaz - d'une capacité de 2 tonnes chacune - ont été enterrées à l'arrière du chalet ! Leur remplissage est assuré durant l'été par camion. *« D'après nos calculs nous devrions consommer un peu plus de 4 tonnes de gaz par an. Depuis notre ouverture début août 2021 à ce jour (cf. mai 2022) nous avons consommé un peu plus de 2 tonnes de gaz, nous sommes donc plus performants que prévu ! Mais il faut toujours tenir compte de notre situation : on ne peut pas présager du climat et des saisons en altitude ! »* expose Éric Augustoni. *« Parmi les avantages du gaz il y a aussi le faible impact de la combustion. Auparavant, avec le chauffage par les cheminées, l'air ambiant, dans et autour du chalet, était saturé des émanations de la combustion. Aujourd'hui on peut rester tranquillement sur la terrasse à admirer le paysage alors que le tuyau d'évacuation des gaz brulés par la chaudière est à proximité ! Désormais nous n'utilisons les cheminées que pour des flambées occasionnelles afin d'égayer des veillées chaleureuses. »*

Le Partage

Créer de la valeur et la partager avec nos parties prenantes

Historiquement, la distribution de butane et propane en vrac ou en bouteille a structuré le maillage de la marque sur le territoire. Aujourd'hui, avec le développement de son offre multi-énergies et multi-services, le groupe Butagaz contribue à la qualité de vie et à la transition énergétique d'un nombre croissant de collectivités, de professionnels ou de particuliers, qu'ils soient ruraux ou urbains.



L'innovation en partage

Le groupe Butagaz accompagne de nombreux projets innovants dans le domaine de la transition énergétique. Le Groupe met à disposition des entrepreneurs ses ressources internes - locaux, personnel, compétences techniques - et peut s'investir dans le capital des start-up pour sécuriser leur développement. Ainsi, le projet EKIVOLT (à découvrir en pages 40-41) est devenu une filiale du Groupe.

NOS ACTIONS

Engagement et soutien auprès des territoires et collectivités

Avec 19 sites sur l'ensemble des régions et 1 000 emplois directs, l'activité du groupe Butagaz induit de nombreux emplois indirects par ses interactions en termes de sécurité ou de transports. Le Groupe privilégie l'implantation de ses activités sur le territoire national. Le Service Clients du groupe Butagaz est basé en France dans 4 régions différentes. En matière de relation clients, le groupe Butagaz a mis en œuvre un dispositif d'accompagnement dédié à la lutte contre la précarité énergétique. 12 conseillers clientèles ont été spécifiquement formés sur ce sujet complexe. Ces référents précarité ont sensibilisé et formé à leur tour leurs collègues. Au total 200 collaborateurs maîtrisent un nouveau processus de conseil et d'accompagnement qui met en adéquation les besoins énergétiques des clients avec leurs ressources financières. Le déploiement de ce dispositif se poursuit via des nouvelles actions (comités précarité, séminaires, jeux de rôle). L'implication du Groupe passe également par le soutien de collectivités qui s'engagent pour une consommation énergétique plus responsable. Ainsi, Gaz Européen accompagne des syndics d'immobiliers collectifs dans des projets de rénovation thermique via les CEE (Certificats d'Économies d'Énergie).

Engagement auprès de la filière professionnelle

Le groupe Butagaz veut être un soutien pour tous les artisans engagés, avec leurs clients, dans une démarche de transition énergétique. Avec ses programmes Facilipass et Artiprimes, il développe des services d'accompagnement qui simplifient l'accès et l'obtention d'aides et financements d'État dans le cadre de projets de rénovation thermique et de transition énergétique.

Co-innovation

Le groupe Butagaz est le seul acteur de son domaine à disposer de son propre centre de recherche, situé à Rognac dans les Bouches-du-Rhône. Parallèlement, il encourage l'émergence de solutions innovantes à travers son laboratoire d'innovation ouverte, qui lui permet d'explorer et expérimenter des tendances technologiques et de nouveaux modèles d'affaires.

Culture client et citoyenne

L'expérience client, c'est-à-dire la qualité de la relation avec ses clients et ses partenaires, est primordiale pour le groupe Butagaz. Elle est cultivée et évaluée en de nombreuses occasions. Par exemple : des journées portes ouvertes sur les différents sites, le partage des retours clients à tous les niveaux de l'organisation, une enquête de satisfaction conduite régulièrement auprès de 4 000 clients. Notre "Journée Bleue" qui célèbre nos clients, est le point d'orgue annuel de ces démarches. Le groupe Butagaz encourage ses équipes à s'impliquer dans des actions citoyennes pour leur permettre de vivre leur propre engagement sociétal. Butagaz a par exemple proposé aux collaborateurs du groupe de remettre des maillots à des clubs amateurs dans le cadre de son opération #AuPlusPrèsDesClubs. Depuis 2017, le groupe Butagaz est partenaire officiel de la Fédération Française de Handball. Cette collaboration s'est enrichie de la première opération de naming en France d'une ligue de sport féminin avec le championnat de la Ligue Féminine de Handball : la Ligue Butagaz Énergie.

Fondation groupe Butagaz

Fondée en 2020, la Fondation est conçue comme le laboratoire de mise en pratique de la promesse de l'entreprise : jouer un rôle actif dans la transition énergétique de proximité.

Notre contribution aux ODD

33 170

projets de rénovation énergétique financés par le Groupe dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (2021)

Le Partage

Conjuguer proximité et dynamisme local dans la relation client

Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) regroupe aujourd'hui 3 500 membres issus de 250 entreprises et de 23 secteurs d'activité différents. Sa vision : faire de l'expérience client une discipline à part entière et un levier de transformation des entreprises. Comment ? En montrant que la relation client est un gisement de valeurs, de croissance et de sens notamment par le développement de standards d'éthique et d'excellence relationnelle. Parmi eux figure la certification "AFRC 100 % Relation Client France" et "Service France Garanti" qui a été délivrée en 2021 au groupe Butagaz. Décryptage avec Éric Dadian, président de l'AFRC.

Pourquoi avoir créé la certification "100 % Relation Client France" et "Service France Garanti" ?

« À la demande du Ministère de l'Économie, nous avons créé en 2019 des groupes de travail pour analyser les enjeux du secteur de la relation client et dégager des voies de progrès. L'un d'eux a réuni des membres de l'AFRC et du SP2C pour réfléchir à la manière de valoriser les entreprises qui s'engagent sur les territoires dans une dynamique de proximité, que ce soit par l'insertion locale, le maintien de l'emploi, la formation. C'est de ces travaux qu'est issue la certification "100 % Relation Client France" et "Service France Garanti" que nous avons élaborée en 2020 en partenariat avec l'association Pro France. Elle atteste que l'ensemble des interactions clients, en particulier via les canaux à distance (mail, SMS, chat, réseaux sociaux etc..), est effectué sur le territoire national. Butagaz est l'une des 10 premières marques /donneurs d'ordres lauréats. »*

Quels engagements met-elle en avant ?

« C'est d'abord une marque d'engagement fort de la part d'une entreprise auprès d'un territoire, à l'heure où conserver des emplois en France est de plus en plus difficile. Les métiers de la relation client représentent seulement 300 000 emplois dans l'Hexagone, contre 800 000 en Allemagne et 1,2 millions en Grande-Bretagne. Pour une entreprise comme Butagaz, la certification traduit un effort réel pour maintenir la création d'emplois en local, y compris dans des zones rurales. Ces efforts ont du sens auprès des consommateurs qui aujourd'hui recherchent de la proximité et veulent avoir affaire à des marques qui prennent des engagements concrets en matière de RSE. La crise sanitaire a accéléré une tendance de fond. Proximité, circuits courts, transparence, sobriété, simplicité, recyclage, économie circulaire sont les valeurs que plébiscitent les clients et les salariés qui sont eux-mêmes des consommateurs. C'est aussi un engagement dans la durée : les entreprises qui obtiennent la certification doivent respecter ces critères pendant 4 ans et l'intégrité de leur déclaration est vérifiée chaque année par un audit de contrôle. »

Quel est son niveau d'exigence ?

« Elle est délivrée uniquement si 100 % des services clients de l'entreprise en équivalent temps plein – internalisés ou externalisés – sont localisés en France. Cela signifie le recours à une main d'œuvre employée sous le régime des contrats de travail de droit français. Avant agrément, les entreprises sont auditées par l'AFNOR pour s'assurer qu'elles remplissent les critères des deux référentiels associés – "Service France Garanti" et "Relation Client 100 % en France". Certains critères tels que des actions de responsabilité environnementale du type rénovation énergétique ou des actions d'insertion locale en faveur du handicap par exemple ne sont pas obligatoires pour l'instant mais Butagaz les remplit déjà ! »

**SP2C : reconnu par le Ministère du Travail, le SP2C représente le secteur des centres de contact en qualité de négociateur au sein de la Branche des Prestataires de Service du Secteur Tertiaire.*

Éric Dadian, président de l'AFRC.

Le Partage

IoT et énergie : des partenariats au service de la création de valeur

Les décrets Tertiaire et BACS fixent pour les bâtiments des objectifs ambitieux en matière de performance énergétique[1]. En 2021, EKIVOLT s'est associé au groupe Butagaz pour proposer aux foncières et property manager une solution innovante répondant à ces nouvelles exigences : un service de répartition d'énergie et de facturation directe de leurs locataires. Pour fiabiliser sa solution technique, EKIVOLT a fait appel à Wattsense, un spécialiste de l'Internet of Things (IoT).

Nicolas Scarano, Directeur d'EKIVOLT.

En matière d'économies d'énergie, les contraintes fixées par la règlementation en vigueur impliquent la mise en œuvre de solutions de comptage puissantes fournissant des données précises sur l'usage énergétique des bâtiments par leurs occupants. C'est là que se situe l'expertise d'EKIVOLT. Cette société agile et innovante, fondée par Nicolas Scarano, équipe les bâtiments tertiaires de sous-compteurs dotés de capteurs collectant des données de consommation en temps réel. *« Grâce au sous-comptage, on peut dire précisément combien consomme une climatisation dans un étage précis. Un client peut alors cibler finement les postes où des économies d'énergie sont possibles. Les données issues de la télérelève permettent d'engager des actions immédiates. Elles garantissent surtout une refacturation équitable des locataires au réel, sur la base de leur consommation effective. C'est la promesse de notre métier. En tant que fournisseur d'énergie, nous accompagnons aussi nos clients sur les bilans de puissance, les achats d'énergie »*, explique Nicolas Scarano, Directeur d'EKIVOLT. Pour étoffer son expertise sur la fourniture d'énergie, EKIVOLT s'est rapproché de Gaz Européen, entité du groupe Butagaz. *« C'est un vrai métier et on avait besoin de compétences complémentaires et de souplesse pour rester en mode startup. Gaz Européen sait adapter son business model aux changements de marché. On partage aussi avec les équipes le même sens du pragmatisme et du Service Clients. Un vrai cross-selling peut s'opérer sur les segments que nous adressons conjointement »*, observe Nicolas Scarano. *« Être adossé au groupe Butagaz sécurise notre développement tout en conservant notre identité. On participe aux réunions commerciales du Groupe et on se challenge mutuellement sur des idées que l'on teste sur le marché »*, ajoute-t-il.

« On partage aussi avec les équipes le même sens du pragmatisme et du Service Clients. »

Pour optimiser la télérelève et s'affranchir des systèmes de GTB (Gestion Technique du Bâtiment) classiques onéreux à l'achat, complexes à installer et à maintenir, EKIVOLT a noué un partenariat technologique avec Wattsense, une startup lyonnaise créée en 2017. *« On a affaire à des ingénieurs et techniciens pragmatiques dotés d'une vraie fibre innovante. On souhaitait une solution fiable et sur-mesure pour l'immobilier et on a trouvé en Wattsense le bon partenaire »*, affirme Nicolas Scarano. Wattsense a conçu un boîtier qui connecte en simultané – en filaire comme en radio – tous les sous-compteurs, les équipements et certains organes centraux d'un bâtiment (type chaufferie, groupe froid). Ce boîtier traduit leurs données de fonctionnement dans des langages ouverts (ou protocoles) pour être collectées et transmises à une plateforme de gestion dédiée. L'installation est simplifiée, rapide et abordable. *« Grâce à cette passerelle universelle, on peut connecter un bâtiment en seulement quelques heures sans faire appel à un automaticien ou un intégrateur. Le système est interopérable : il communique avec tous types d'équipements indépendamment de leur marque ou de leur date de mise en service. Notre solution est bien adaptée aux bâtiments de taille intermédiaire où la régulation reste classique et où coexistent souvent des appareils récents et plus anciens »*, explique Romain Philipon, Responsable de compte chez Wattsense. En matière d'adaptabilité et d'intégration, cette technologie est l'une des plus performantes pour relayer les données du sous-comptage. *« Nous sommes le transmetteur, EKIVOLT est le cerveau. Notre valeur ajoutée se situe au niveau de la connectivité et de la collecte des données, l'expertise d'EKIVOLT réside dans l'analyse des données énergétiques. Grâce à nos solutions combinées, leurs clients disposent de tableaux de bord qui visent à définir des plans d'actions pour consommer mieux et moins »*, conclut Romain Philipon.

1 - Le décret tertiaire précise les modalités d'application de la loi ELAN qui fixe un objectif de réduction des consommations énergétiques des bâtiments de - 40 % d'ici à 2030. Le décret BACS (Building Automation and Control System) impose à tous les bâtiments tertiaires de plus 290 kW de puissance installée en chaufferie ou groupe froid d'être connectés et pilotés à distance à des fins d'économie d'énergie.

Le Partage

La formation interne et l'animation : des leviers pour lutter contre la précarité énergétique

Céline Raux, coordinatrice qualité et compliance pour Logigaz et Distrinord.

Afin de proposer un accompagnement adapté à ses clients en situation de précarité énergétique, le groupe Butagaz a fait monter en compétences un réseau de 12 référents venant de différentes filiales et services. Céline Raux, coordinatrice qualité et compliance pour Logigaz et Distrinord, est devenue référente précarité énergétique et animatrice des référents, en 2020.

« *En 2020, le groupe Butagaz s'est rapproché de plusieurs collaborateurs de différentes filiales pour savoir s'ils étaient intéressés par le fait de porter la bonne parole sur les sites en matière de lutte contre la précarité énergétique* », explique Céline Raux, chargée de l'animation du comité précarité énergétique au niveau Groupe. Les référents ont bénéficié d'une formation animée par Bernard Saincy - Président du cabinet Innovation Sociale Conseil et de l'association Stop exclusion énergétique, lors d'un premier séminaire en mai 2020. En septembre 2020, les référents ont échangé sur les dispositifs d'aides auxquels les clients peuvent être éligibles (second séminaire de formation). La formation a ensuite été déclinée auprès des 200 conseillers clientèle du Groupe selon un format allégé. Tous ont reçu un kit de e-learning qui a servi de support aux référents précarité pour s'assurer qu'ils avaient bien été formés et répondre à leurs questions. Cette formation, qui est mise à jour régulièrement, fait désormais partie du parcours d'intégration des nouveaux salariés. « *Une fois les référents nommés et formés, il s'agissait de les faire connaître auprès des équipes pour faciliter leur identification* », complète Céline Raux. Pour cela, des interviews ont été menées et diffusées en interne afin que chaque référent soit bien identifié au sein de l'entreprise. Fin 2021 après une mise à jour des connaissances sur l'évolution des aides et de l'actualité sur la précarité (troisième séminaire), les référents ont participé à des jeux de rôle portant sur des cas clients réels ou imaginaires. Cette méthode d'apprentissage visait à mieux discerner les clients en situation de précarité énergétique réelle des mauvais payeurs. « *Cette journée a été l'occasion de renforcer la cohésion du groupe.*

Les filiales étant géographiquement dispersées, il était nécessaire de cadrer l'information pour permettre à tous d'acquérir le même niveau de connaissances. C'est un organe qui a permis d'animer la démarche, de partager les bonnes pratiques, de collecter des cas clients, de les analyser et de discuter des difficultés rencontrées en tant que référent. La plupart des référents étant eux-mêmes conseillers clientèles,

« Il n'y a pas une solution idéale ! C'est pourquoi chacun peut proposer la sienne. »

Nous nous sommes rendu compte que nous étions confrontés aux mêmes difficultés. Même si les cas clients et les référents sont distincts, il n'y a pas une solution idéale ! C'est pourquoi chacun peut proposer la sienne », explique Céline Raux. En parallèle, Céline Raux décide de réunir les référents Logigaz pour échanger lors d'un comité précarité énergétique*. Sous leur impulsion, ce comité finit par essaimer auprès des référents des autres filiales. Un nouveau collectif est né : le comité précarité du groupe Butagaz, que Céline Raux a animé tous les mois pendant 2 ans. Il réunissait sept collaborateurs de Logigaz, deux de Gazarmor, deux de Proxigaz et une personne de Socogaz. « *C'était important pour créer du lien et harmoniser les pratiques. il est assez aisé de diffuser le sujet au niveau du Service Clients* », déclare Céline Raux.
Chaque membre du réseau exerce son rôle de référent en plus de son cœur de métier. Il prend en charge les cas client les plus complexes et accompagne les conseillers qui ne sont pas experts du sujet. « *Auparavant, le fait d'avoir de bonnes connaissances en matière de lutte contre la précarité énergétique pouvait être un élément additionnel. Aujourd'hui, c'est un prérequis dans un contexte de hausse des prix de l'énergie, surtout en tant que fournisseur d'énergie* », conclut Céline Raux.

**Aujourd'hui, les comités précarité énergétique ont été remplacés par une journée de formation et d'échanges avec différents acteurs sur le thème de la précarité énergétique.*

Cérémonie de remise des maillots par Bob aux jeunes handballeurs du club de Le Neubourg (départ. 27).

Le Partage

Opération “Au plus près des clubs” avec la FFHandball

Le partenariat initié en 2017 entre la Fédération Française de Handball et le groupe Butagaz ne cesse de se renouveler. En parallèle des opérations de sponsoring des équipes de France et du naming de la première ligue féminine de sport professionnel - la Ligue Butagaz Énergie - c’est un accompagnement au cœur des territoires que les 2 partenaires ont conduit au premier trimestre 2022 avec une opération inédite. Explications de Philippe Bana, Président de la FFHandball.

L’idée est née à la réouverture des clubs après la crise du Covid qui avait vidé les gymnases pendant presque deux ans. Pour encourager les jeunes pratiquants à s’inscrire, ou à se réinscrire, malgré une période ayant éprouvé tous les budgets, la Fédération Française de Handball et les interlocuteurs du groupe Butagaz ont décidé de mettre en pratique le mot d’ordre de la nouvelle direction de la fédération : “Au service des clubs, au plus près des gens”. Via l’inscription sur un site internet dédié, les 40 premiers club amateurs participants bénéficiaient de 24 tenues complètes - sélectionnées dans le catalogue de l’équipementier officiel des équipes de France - soit de quoi équiper deux équipes juniors !

« Avec Butagaz on a inversé la pyramide : c’est le national qui s’est mis au service du local. »

En quelques jours, les 40 clubs étaient recrutés et, au printemps, ce sont près de 1 000 jeunes licenciés qui recevaient leur dotation complète : sacs, shorts et maillots aux couleurs de leur club ! Et parce que l’esprit du sport ne s’arrête pas au bord du terrain, les licenciés de la FFHandball peuvent profiter de conditions spéciales sur les offres énergies proposées par le Groupe tout au long de l’année.

Philippe Bana, Président de la FFHandball.

Trois questions à Philippe Bana, Président de la Fédération Française de Handball

La FFHandball développe de nombreuses initiatives autour de la RSE. Pouvez-vous nous dire quelle est l’origine de cette démarche ?

« Paradoxalement, alors que le palmarès des équipes de France est salué par tout le monde sportif et les institutions, nous ne voulons pas apparaître comme une usine à médailles ! Certes la performance est essentielle et nous avons un dispositif de formation pour le haut niveau, mais nous n’oublions pas notre rôle sociétal. Nos racines sont dans les écoles, notre sport a été créé par les professeurs de gym, nous sommes ancrés dans les territoires. Notre volonté est d’être proches des gens, de passer du temps avec les licenciés et pour cela il faut développer des actions qui fassent sens au plus près des terrains. »

Comment cette approche se traduit-elle dans votre partenariat avec le groupe Butagaz ?

« Nos interlocuteurs du groupe Butagaz ont très bien appréhendé notre leitmotiv et nous partageons des valeurs communes. Par exemple on voulait arrêter les gaspillages d’énergies liés aux programmes de rencontres des équipes de France. Concrètement, via la compensation carbone des déplacements en avion, le groupe Butagaz a compensé 102 tonnes de CO_2 pour l’année 2021. Mais cette action nous a d’abord conduits à réduire le nombre de matchs disputés pour diminuer les déplacements des équipes nationales… Ce qui évite l’épuisement prématuré du corps des athlètes et leur laisse plus de temps pour s’investir dans leurs propres clubs ou les causes qui leur tiennent à cœur. »

Quels sont les axes de développement de vos partenariats pour le futur ?

« Nous ne voulons pas être des vendeurs d’espaces sur des maillots ! Notre approche repose sur un engagement partagé avec les industriels sur “des petites choses” qui nous ressemblent. On est à hauteur de femmes et d’hommes, nous voulons être au plus près des acteurs de notre sport. Au lieu de travailler juste en sponsoring nous voulons répondre à la question : qu’est-ce qu’on fait ensemble pour la société ? L’arrière-boutique est plus importante que la vitrine !
À titre d’exemple nous avons lancé en mars 2022 la Fondation HAND’Solidaire - présidée par Marie-George Buffet - pour travailler sur des actions solidaires, comme le handicap ou l’éducation. Nous voulons rendre service, pas seulement organiser des compétitions. »

La Fondation

Flers (62) : chronique d'une rénovation bien pensée

C'est dans la commune de Flers, dans le département du Pas-de-Calais qu'a été initié le premier projet conduit par la Fondation groupe Butagaz. Un an après le lancement de l'opération, les études thermiques ayant livré leurs résultats, deux architectes ont pris conjointement la maîtrise d'œuvre du sujet pour définir et conduire le programme de rénovation énergétique de deux logements de particuliers de la commune. Revue de détails avec deux professionnels engagés pour le confort des habitants.

Petit rappel des faits. La Fondation groupe Butagaz est dédiée à la mise en pratique de la transition énergétique de proximité et c'est dans la commune de Flers, au terme d'un processus de sélection ouvert à tous les habitants de la zone communale, qu'ont été identifiés deux logements à rénover, véritables passoires thermiques entrainant leurs locataires dans une situation de précarité énergétique.
« C'est la vocation de la Fondation » précise Anne Stéphanie Pierry - Vice-Présidente de la Fondation – *« nous intervenons concrètement à hauteur d'homme. C'est un état d'esprit qui se traduit par l'implication de collaborateurs du groupe Butagaz directement dans les dossiers et donne du sens à notre action. Nous entreprenons dans les territoires les plus sensibles à la précarité énergétique et nous jouons la carte du local en faisant appel à des acteurs implantés au plus proche des réalisations. »*

C'est ainsi qu'à l'aide des services de la mairie de Flers, deux familles ont vu leurs dossiers de rénovation sélectionnés pour bénéficier à la fois de primes de l'État, mais aussi d'une aide de la Fondation groupe Butagaz pour financer le "reste à charge" - c'est-à-dire les travaux non financés par les subventions. La première étape, consistant en un bilan thermique des logements, a livré ses résultats en juin 2021. À partir de ce bilan, deux architectes sont intervenus pour déterminer le programme des travaux et assurer la maîtrise d'œuvre du chantier. C'est ainsi que Matthieu Marty et Sébastien Muteba - tous deux anciens élèves de l'école d'architecture de Lille et diplômés en 2006 - ont fait acte de candidature commune et supervisent la phase chantier avec pour objectif une livraison à l'automne 2022.

« Nous intervenons concrètement à hauteur d'homme. »

« Il est assez rare qu'on fasse appel à un architecte pour le pilotage d'un chantier de rénovation de maisons individuelles » explique Matthieu Marty qui a été à l'origine de cette candidature commune.

Matthieu Marty et Sébastien Muteba, architectes.

« Souvent ce type de chantier est traité sous le seul angle technique pour palier une déficience de l'habitat : ce peut être un défaut de l'isolation, une huisserie présentant trop de déperdition, etc. Même si l'objectif que nous poursuivons peut se résumer par une performance énergétique - en l'occurrence obtenir une économie de consommation énergétique de 35 % pour la première habitation et de 18 % pour la seconde - un logement est d'abord un lieu de vie où nous devons prendre en compte le confort des résidents. C'est là que notre intervention prend toute son importance : connaître et comprendre l'usage que les habitants font de leur habitat pour optimiser le plan de travaux. Tenir des comptes des habitudes de la famille, cadencer le chantier pour ne pas perturber leur vie, sélectionner des appareillages adaptés aux usages... ce sont des points fondamentaux de la vision et du rôle de l'architecte. »

« Il est vrai que faire appel à de la maîtrise d'œuvre pour des chantiers de cette dimension est en dehors des habitudes » poursuit Sébastien Muteba . *« Mais c'est une démarche qui va se développer dans l'avenir. En effet, face aux enjeux énergétiques liés à la crise climatique, la majorité des économies d'énergie repose sur des travaux de rénovation dans des logements existants et pas uniquement dans l'habitat neuf ! Un bâtiment construit aujourd'hui répond à des normes qui limitent sa consommation énergétique. En revanche, quand vous prenez le parc existant, dans lequel subsistent un grand nombre de passoires thermiques, le ratio de gain de performance énergétique se situe dans une fourchette de 6 à 10 entre le neuf et l'ancien ! »*
« En travaillant à deux sur ce dossier nous avons pu dégager des points d'équilibre » reprend Matthieu Marty. *« Nous apprenons à cibler l'essentiel : la contrainte économique reste majeure même avec l'aide apportée par la Fondation. Nous faisons donc du sur-mesure en opérant nos choix selon les gains de performance énergétique et le confort des familles. Avec Sébastien nous nous sommes retrouvés sur ce projet car nous voulons pratiquer notre métier en le rendant accessible au plus grand nombre. » « Effectivement »* poursuit Sébastien Muteba, *« ce projet nous amène à repenser toutes nos habitudes de travail. Par exemple nous avons revus nos CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières) pour les simplifier. En tant qu'architectes DPLG (diplôme d'architecte diplômé par le gouvernement) nous engageons notre responsabilité en pilotant un chantier et nous avons des procédures bien définies. Or, nous devons travailler en bonne intelligence avec les artisans locaux qui n'ont pas toujours les compétences administratives des grands groupes du bâtiment. Nous devons donc nous adapter et être très présents sur le chantier pour que la réalisation soit conforme à nos prescriptions. Heureusement, nos cabinets respectifs sont situés à quelques dizaines de kilomètres de Flers, nous remplissions aussi le critère régional ! »*
Le DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) - qui permet le chiffrage des travaux - ayant été transmis à 4 entreprises locales, une équipe a été constituée et les travaux sont programmés pour la rentrée 2022 afin que les familles puissent passer le prochain hiver "au chaud" !

Méthodologie, démarche et indicateurs

Cette troisième édition du rapport social, sociétal et environnemental du groupe Butagaz concerne les différentes entités composant le Groupe à date de parution.

À savoir : Butagaz SAS, Butagaz À Votre Service, Gaz Européen, Distrinord, Logigaz-Nord, Proxigaz, Gazarmor, Solewa, Soltéa, et EKIVOLT.

Nouveautés édition 2022

Notre démarche RSE se veut source de progrès et nous attachons à toujours améliorer la transparence et la lisibilité de nos indicateurs. À ce titre, cette édition 2022 présente deux nouveautés majeures :

- Pour faciliter leur compréhension par nos parties prenantes, nos indicateurs ont été calculés sur une année calendaire. Cette échelle de temps est plus lisible pour l'ensemble de nos interlocuteurs.
- Le périmètre de calcul des indicateurs a été renouvelé pour intégrer l'ensemble des filiales du Groupe, y compris nos plus récentes acquisitions.

Cette évolution peut expliquer des variations avec les données fournies lors de la précédente édition.

Les grands principes

Le groupe Butagaz est membre du Global Compact de l'ONU qui est le leader mondial en matière d'appropriation des ODD. Aussi il engage la publication de son reporting RSE selon les principes prescrits par les Objectifs de Développement Durable (ODD) mais aussi les prescriptions du Global Reporting Initiative (GRI) qui ont inspiré l'observation d'un principe général : fournir un aperçu complet et équilibré des enjeux pertinents de l'organisation et des impacts qui y sont liés sur un périmètre cohérent. Le cas de figure dans lequel nous nous situons est celui où, selon les termes du GRI, "l'organisation publie des éléments d'information issus des lignes directrices, mais ne répond pas à toutes les exigences". D'autre part, le bilan carbone a fait l'objet d'une refonte complète - avec l'appui d'un organisme tiers - et inclut désormais les scopes 1, 2, 3 sur l'ensemble des activités et filiales du Groupe.

Enfin, le groupe de travail RSE a conduit une analyse approfondie pour s'assurer que le rapport met en lumière les aspects qui reflètent les impacts économiques, environnementaux et sociaux substantiels du groupe Butagaz. Cette étude a conduit à l'établissement d'une feuille de route concertée avec l'actionnaire DCC qui publie une Déclaration de Performance Extra-financière. Les conclusions de ce travail ont structuré le sommaire de ce rapport. C'est aussi ce travail qui a permis de prioriser la mise au point de certains indicateurs selon une logique sélective qui consiste à en limiter le nombre, mais à s'assurer de leur pertinence et de leur suivi dans le temps.

À propos de la phase enquête pour identifier et recueillir les contenus

Cette phase a comporté :

- des entretiens approfondis en fonction du spectre RSE (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux),
- un parangonnage des pratiques de reporting de la profession,
- une étude des sollicitations des clients.

À propos de la désignation de personnes ressources et référentes par sujets

Chaque thématique a été placée sous la responsabilité d'une personne ressource référente chargée de proposer et définir les indicateurs au regard de leur pertinence et de la disponibilité des informations.

À propos de la mise au point des indicateurs spécifiques

Plusieurs indicateurs spécifiques à l'univers professionnel de l'entreprise ont été créés ou adoptés pour garantir la pertinence des informations délivrées. C'est le cas des indicateurs suivants :

- Nombre de projets financés via dispositif CEE
- Énergies biosourcées
- Recommandation de Butagaz comme employeur par les collaborateurs
- Pourcentage de Gaz Naturel Comprimé sur flotte dédiée gaz en bouteille

Indicateurs groupe Butagaz

La majorité des indicateurs porte sur une année calendaire.
Lorsque les indicateurs sont calculés sur une année fiscale, cela est précisé.

L'ÉTHIQUE

Montant des achats réalisés dans le secteur protégé ou de l'insertion

29 362 € (2021)

37 651 € (2020)

La baisse des investissements dans le secteur protégé s'explique par les efforts conduits au sein du Groupe pour améliorer ses performances en terme d'emploi de travailleurs handicapés (voir reportage dans ce rapport en page 22)

Taux des achats - hors énergie - réalisés avec des fournisseurs installés en France

98 % (2021)

98 % (2020)

Commentaire : Périmètre Butagaz SAS seulement - Ces chiffres portent sur une année fiscale (avril 2021 à mars 2022).

Taux des acheteurs objectivés RSE/achats responsables en %

100 % (2021)

100 % (2020)

Commentaire : (Périmètre Butagaz SAS uniquement). En 2021, 56 collaborateurs - points focaux et managers - ont bénéficié d'une formation achats responsables par le cabinet BL-Évolution. Le contenu de la formation a été ensuite rendu accessible à l'ensemble des collaborateurs du Groupe via l'intranet.

L'HUMAIN

Sécurité

TRCF *

1,24 (2021)

2,16 (2020)

Commentaire : ces données n'incluent pas les filiales Soltéa et Solewa.

** Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail.*

L'HUMAIN

Parité

Index égalité femme homme

91/100 (2021)

83/100 (2020)

Pourcentage de femmes cadres

36 % (2021)

36 % (2020)

Emploi

Ancienneté

Entre 9 et 10 ans (2021)

Entre 9 et 10 ans (2020)

Taux de personnes en CDI

89 % (2021)

92 % (2020)

Commentaire : étant donné les spécificités de ses activités industrielles (sites classés Séveso et Atex) et la nature de ses productions, le Groupe limite le recours au travail intérimaire et privilégie les emplois stables.

Recommandation de Butagaz comme employeur par les collaborateurs

74 % de réponses positives (2021)

77 % de réponses positives (2020)

Commentaire : enquête collaborateurs annuelle (groupe Butagaz). La question posée est : Recommanderais-tu Butagaz à tes proches pour y travailler ?

Objectif de progrès : atteindre 83 % dans 3 ans

Taux de démissions volontaires

4 % (2021)

2,46 % (2020)

Commentaire : données sur 12 mois calendaires.

Taux d'absentéisme

4 % (2021)

3,35 % (2020)

Formation

8 heures (2021)

7 heures dont 3,5 heures consacrées aux thématiques RSE (2020)

Commentaire : nombre d'heures en moyenne par an et par collaborateur

Handicap

2,26 % (2021)

2,13 % (2020)

Objectif de progrès : atteindre 3 % dans 3 ans

La majorité des indicateurs porte sur une année calendaire.
Lorsque les indicateurs sont calculés sur une année fiscale, cela est précisé.

LA PLANÈTE

Émissions

Tonnes de CO_2 rejetées
(Beges : Bilans d'émission de gaz à effet de serre)

Scope 1 : 2,9 kT (kilo tonne) CO_2
Scope 2 : 0,3 kT (kilo tonne) CO_2
Scope 3 : 3 372 kT (kilo tonne) CO_2
Total : 3 375 kT (kilo tonne) CO_2
(2021)

Commentaire : en 2021, pour la première fois, le bilan carbone regroupe l'ensemble des activités (gaz liquide, gaz réfrigérants, gaz naturel & électricité, granulés, photovoltaïque) et filiales du Groupe. Ce nouveau mode de calcul ne permet pas de comparer les données avec celles des années précédentes, c'est pourquoi seuls les émissions de l'année 2021 sont indiquées ici.

Énergies biosourcées

Part des gaz verts /ventes totales de gaz
1 % (2021)
2,1 % (2020)
Commentaire : ce recul s'explique principalement par un décalage de la facturation 2021 du biométhane sur l'année 2022 (les ventes sont comptabilisées à partir des dates de facturation et non des dates de consommation clients).

Part d'électricité verte / ventes totales d'électricité
17 % (2021)
8 % (2020)
Commentaire : données de notre filiale spécialisée en gaz naturel et électricité (Gaz Européen).

Consommation

Consommation d'électricité en MWH
7 182 (2021)
6 962 (2020)
Commentaire : l'augmentation de notre consommation est principalement due à la récente intégration de nos deux filiales Soltéa et Solewa.

Consommation d'eau sur les sites industriels
142 260 m^3 (2021)
139 822 m^3 (2020)
Commentaire : Périmètre Butagaz SAS uniquement. La différence de consommation s'explique par la réalisation de travaux sur le pipeline du site de Lucciana.

Déchets industriels

Déchets non dangereux (dont métaux)
1 246,6 t (2020)
1 191,4 t (2021)

Déchets dangereux
299 t (2020)
283,32 t (2021)

Total : 1 474,72 t (2021) • 1 545,6 t (2020)

Pourcentage de Gaz Naturel Comprimé sur flotte dédiée gaz en bouteille
1,5 % (2021)
0,9 % (2020)
Commentaire : ces chiffres portent sur une année fiscale (avril 2021 à mars 2022) et ne concernent que Butagaz SAS

LE PARTAGE

Clients

Taux de satisfaction
93 % dont 42 % tout à fait satisfaits (2021)
92 % dont 46 % tout à fait satisfaits (2020)
Commentaire : ces chiffres ne concernent que Butagaz SAS (activités gaz en bouteille, gaz en citerne - professionnels et particuliers - et vente de granulés).

Taux d'effort
69 % (2021)
68 % (2020)
Commentaire : le taux d'effort est le pourcentage de clients Butagaz ayant déclaré avoir fait un effort faible pour avoir une réponse à leur demande.

Partenaires

Nombre de projets financés par le dispositif CEE (Certificats d'Économies d'Énergie) dont 58 % pour financer des travaux d'isolation en 2020 et dont 82 % pour financer des travaux de chauffage en 2021
33 170 (2021)
23 096 (2020)
Source : export EMMY

Nombre de dossiers MaPrimeRénov' facilités
6 166 (2021)
264 (2020)
Source : tableau de suivi interne

Remerciements
De nombreuses personnes se sont mobilisées pour réaliser ce rapport RSE. Ceci témoigne de l'engagement du Groupe, mais aussi de l'intérêt porté au sujet par un nombre croissant de collaborateurs et parties prenantes.

Membres du comité de pilotage RSE :
Yves Branthomme
Natacha Cambriels
Sylvie Galloïs
Emmanuel Mannooretonil
Florence de Noray
Emmanuel Trivin

Membres du groupe de travail RSE
Alicia Bettin
Laetitia Deltour
Olivier Eudeline
Christian Fayard
Claire Menant
Anne-Stéphanie Pierry
Laure Rinaudo
Trevor Smith

Personnes sollicitées
Julie Audebert Lasrochas
Éric Augustoni
Philippe Bana
Amandine Besencourt
Alicia Bettin
Benoit Bichet
Roland Bouquet
Sophie Boyer
Éric Dadian
Cléopatre Darleux
Angélique De Barros
Florence de Noray
Sylvie Esnault
Olivier Fortun
Nelly Hapdey
Nikola Karabatic
Matthieu Marty
Céline Meyrignac
David Monserand
Sébastien Muteba
Romain Philipon
Céline Raux
Aude Rey
Nicolas Scarano
Trevor Smith

Réalisation :
Histoire de Comprendre
www.histoire-entreprises.fr
Juin 2022

Crédits photos :
©Clément Mahoudeau
Andia - ©Alain Apaydin
Andia - ©Vincent Baillais
Andia - ©Emmanuel Grimaud
Andia - ©T. Honin
Andia - ©Sébastien Jarry
Andia - ©Teddy Menin
Andia - ©Jean-Christophe Milhet
Andia - ©François Moura
Andia - ©Patrick Tohier
©LinkProd
©Nicolas Giraud

GROUPE

Butagaz

www.butagaz.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

GROUPE BUTAGAZ - 47-53 rue Raspail, 92300 LEVALLOIS-PERRET CEDEX - SAS au capital de 90 000 150,00 € - 811 072 453 R.C.S. Nanterre