

Communiqué de Presse

Butagaz « Élu Service Client de l'Année » pour la deuxième année consécutive

Levallois Perret, le 20 novembre 2020 – Butagaz, acteur français multi-énergies de référence, reçoit pour la deuxième édition consécutive le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « Fournisseur d'électricité et de gaz » ; une distinction qui illustre une nouvelle fois l'engagement de Butagaz et de ses collaborateurs au service des clients depuis 90 ans.



La confirmation d'un engagement profond et de longue durée

Les équipes de Butagaz sont fières de cette distinction qui consacre le Service Clients Butagaz comme une référence et ce, au bénéfice des 5 millions de clients de la marque. Être élu deux années de suite récompense la stratégie Butagaz « sans concession sur l'expérience client » et ce, quelle que soit l'énergie concernée.

En plus d'être premier dans sa catégorie (Fournisseur d'électricité et de gaz), Butagaz **arrive 7^{ème} toutes catégories confondues**. C'est une vraie fierté pour nos équipes et partenaires d'atteindre un tel niveau de reconnaissance, d'autant que le secteur de l'énergie est reconnu comme particulièrement complexe.

Une performance d'autant plus remarquable que le second trimestre a été bousculé par le confinement dû au Covid-19, lequel a fait émerger de nombreuses craintes chez les clients. Le Service Clients s'est ainsi entièrement mobilisé pour répondre aux inquiétudes légitimes et lever les incertitudes.

« Nous n'allons pas nous reposer sur nos lauriers, au contraire ! Ce n'était déjà pas le cas l'an dernier et ça ne le sera pas cette année. Cela donne envie à tous nos collaborateurs de continuer à se dépasser et toujours faire mieux, avec cette culture de l'excellence qui caractérise Butagaz depuis 90 ans » a déclaré Damien NUYTENS, Directeur des opérations et de la relation client - Gaz Européen / groupe Butagaz.

Un Service Clients fondé sur des valeurs de proximité, d'innovation et d'accessibilité

La **proximité** est fondamentale pour Butagaz qui fait le choix et investit pour avoir un **Service Clients 100% basé en France**. Un choix qui traduit la considération que la marque à l'ours bleu a pour ses clients actuels et futurs, mais aussi pour ses collaborateurs.

La proximité n'est pas que géographique, mais aussi relationnelle, avec notamment un grand temps fort depuis 4 ans, la « Journée Bleue » : 24 heures pendant lesquelles toutes les équipes du groupe Butagaz, ainsi que celles de ses partenaires, sont mobilisées pour entretenir et réinventer l'expérience client.

L'**innovation** doit être au cœur du Service Clients car elle permet d'accroître son efficacité au bénéfice de tous : Clients, Conseillers, et Partenaires.

Butagaz teste et déploie régulièrement de nouvelles solutions technologiques très avancées, en innovant avec des startups françaises, comme par exemple « Lisa » une assistante vocale virtuelle déployée il y a plus d'un an avec la start-up Zaion, qui prend, en langage naturel, les commandes des clients gaz en citerne et depuis peu celles des revendeurs de gaz en bouteille. La technologie Lisa est basée sur l'intelligence artificielle et permet une prise en charge des clients immédiate, simple, personnalisée et 24h/24h. Les clients qui l'ont utilisé évaluent leur satisfaction du service à plus de 8 sur 10 ⁽¹⁾ Et dans le contexte particulier du confinement, la solution de paiement VoxPay a permis à nos clients de régler leurs factures et leurs commandes par téléphone CB en toute sécurité et confidentialité.

L'**accessibilité** est bien entendu un critère indispensable et c'est pourquoi Butagaz fait en sorte que son Service Clients soit accessible à chaque Français, en proposant tous les types d'outils conversationnels (téléphone, chat, courriel, réseaux sociaux). Les résultats de cette année mettent en avant une satisfaction forte et homogène quels que soient les canaux : en effet, Butagaz a souhaité que ce soit le client qui opte pour son canal de contact préféré parmi un choix le plus large possible, et les clients apprécient puisqu'ils sont entre 93 à 98% satisfaits de la facilité à trouver nos coordonnées pour nous contacter ⁽²⁾. Il s'agit également de faciliter l'accès à ses clients en situation de handicap, grâce notamment à sa collaboration avec l'association [HandiCaPZéro](#) qui apporte des solutions sur mesure à ses clients aveugles ou malvoyants. Pour ses clients sourds et malentendants, Butagaz a fait appel à [Rogervoice](#), une start-up française innovante, qui propose une application qui sous-titre les appels téléphoniques avec la reconnaissance vocale, afin de faciliter la conversation entre malentendants et entendants.

Une considération pour le client portée par un engagement fort de l'entreprise.

La stratégie suivie par Butagaz est « sans concession sur l'expérience client ». Elle passe par la mobilisation d'une chaîne de collaborateurs orientés vers un objectif commun : faciliter la vie de nos clients pour qu'ils se sentent aussi bien chez nous que chez eux. Butagaz est convaincu qu'un Service Clients efficace ne suffit pas, s'il n'est pas soutenu par un engagement total de l'entreprise et de tous ses collaborateurs pour les clients, actuels et futurs.

Dans le cadre de sa [Charte Éthique](#), Butagaz a fait le choix majeur et inédit de ne pas pratiquer le démarchage téléphonique non-sollicité. Une décision rare et peu commune dans le secteur des fournisseurs d'énergie.

Cette charte contient également les engagements de Butagaz sur l'éthique, l'écoute des clients, l'implantation en France du Service Clients, des relations de long terme avec ses partenaires ou encore la protection rigoureuse des données personnelles des [clients](#).

Courant septembre, Butagaz a lancé la [Fondation groupe Butagaz](#), dont le but est de mettre la transition énergétique à la portée de tous en agissant concrètement au plus près des Français et des territoires afin d'aider chaque foyer français, chaque collectivité et chaque entreprise, à prendre concrètement en main sa propre transition énergétique.

La Fondation a pour objectif le lancement de divers projets à vocation environnementale et sociétale. Et l'ensemble des collaborateurs Butagaz est convaincu que cet investissement sociétal vient en soutien de la relation client et renforce la considération apportée aux 5 millions de clients Butagaz en France.

À propos du groupe Butagaz

Fournisseur multi-énergies et services, le groupe Butagaz a pour mission d'accompagner chaque Français dans sa transition énergétique en aidant à consommer moins et consommer mieux. Filiale du groupe DCC, il est en France un acteur majeur du gaz liquide (propane et butane) et est également fournisseur de solutions énergétiques vertes et locales : biométhane, biopropane, biobutane, électricité verte et granulés de bois. Opérant pour des clients BtoC et BtoB, le groupe Butagaz est composé de Gaz Européen, Distrinord Gaz, Logigaz Nord et Proxigaz. Il est composé de 800 collaborateurs présents sur tout le territoire français et représente 1 milliard de chiffre d'affaire. Veillant à agir avec éthique et responsabilité auprès de toutes ses parties prenantes, Butagaz développe une [politique RSE](#) basée sur quatre piliers (L'Humain, La Planète, L'Éthique, Le Partage) et agit en faveur de la transition énergétique de proximité au travers de la [Fondation groupe Butagaz](#). Butagaz a obtenu en 2020 la médaille d'argent ECOVADIS, qui la situe parmi les 3% des entreprises les plus performantes en matière de RSE dans sa catégorie. L'innovation l'amène à diversifier ses activités et à proposer son propre programme d'open innovation - [Zagatub](#) - un laboratoire de co-création destiné à faire émerger et accélérer des solutions innovantes répondant aux besoins de ses clients. Ce sont près de 5 millions de clients qui font aujourd'hui confiance à Butagaz et plus de 92 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits des solutions et services proposés ⁽³⁾. Son service Clients basé en France, à Amiens, a d'ailleurs été élu « Service Client de l'Année 2021 » dans la catégorie Fournisseur d'électricité et de gaz ⁽¹⁾. Pour plus d'informations : <https://www.butagaz.fr/> - Suivez notre actualité sur Twitter : [@BUTAGAZ](#)

*Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr. ⁽¹⁾ Enquête réalisée auprès des clients ayant utilisé l'assistance virtuelle Lisa entre novembre 2019 et Novembre 2020. ⁽²⁾ Baromètre BVA réalisé en février-mars 2020 auprès de plus de 5000 clients Butagaz de toutes les énergies confondues.

CONTACT PRESSE

Elan Edelman

Patrick Chastel

butagaz@elanedelman.com

01 88 46 41 23