

**Agnès Testard, directeur de l'Expérience Client chez Butagaz remporte  
le trophée Argent de la Personnalité Client 2021**



**Levallois Perret, le 15 juin 2021** – La reconnaissance obtenue par Agnès Testard, médaille d'argent de La Personnalité Client 2021, récompense la stratégie et les actions qu'elle a pu mettre en place au sein du groupe Butagaz, fournisseur multi-énergies et services en France. Ce Prix lui a été décerné à la veille de l'organisation de la 5eme Journée Bleue, la fête annuelle des clients Butagaz dont le thème cette année est le remerciement : vers les clients, qui poussent l'entreprise à s'améliorer et à se dépasser chaque jour, et vers les collaborateurs et partenaires qui sont engagés au quotidien pour les clients de l'entreprise.

**L'expérience client, un axe stratégique de développement pour Butagaz**

Dans une récente étude interne, **96% des collaborateurs déclarent se sentir concernés par le client dont 71% au quotidien**, preuve en est, s'il en faut, que la culture client fait partie des axes stratégiques du groupe. Et ce sont les clients qui le disent : Avec **92% des clients qui se disent satisfaits dont près de la moitié très satisfaits** (Étude BVA réalisée auprès de 4 904 clients Butagaz du 15 février au 19 mars 2021), **et l'obtention du label « Elu Service Client de l'année\* »** pour la deuxième année consécutive, ils témoignent de leur relation de confiance et de proximité avec la marque. La politique et les actions mises en place sont efficaces, elles prouvent notre capacité à répondre aux besoins et attentes des clients de façon concrète et transparente.

Le contact client de proximité avec des Conseillers basés en France, ainsi que l'utilisation des nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle au service de l'amélioration des parcours client, sont identifiés comme des axes-clés pour continuer à satisfaire les clients. Depuis juin 2019, Butagaz propose par exemple à ses clients le callbot Lisa-développé avec la start-up Zaion, capable d'automatiser une partie des commandes clients afin de proposer une approche complémentaire au contact direct avec les conseillers, en répondant au mieux aux besoins d'autonomie des clients.

**Agnès Testard, directeur de l'expérience client du groupe Butagaz** déclare « *Je suis fière aujourd'hui au nom de tout le groupe Butagaz du travail que nous avons accompli tous ensemble ces dernières années et que ce prix vient récompenser. Nous allons continuer à travailler et innover au service de nos clients, pour les accompagner dans le challenge des années à venir : leur transition énergétique de proximité, et ceci en lien direct avec la mission de la marque Butagaz* »

Le parcours d'Agnès Testard :

- 1984: Agnès Testard intègre la marque Daniel Jouvance, propriété du groupe Yves Rocher .
- 1987: Elle devient directeur de clientèle au sein de l'agence Ogilvy-Defrenois.
- 1990: Agnès Testard intègre Sofinco (groupe Suez), en tant que responsable du marché de la clientèle directe.
- 1995: Directeur générale de Passion Directe, agence-conseil en marketing relationnel.
- 2000: Rejoint le groupe Bouygues Telecom, à des fonctions stratégiques au sein du service communication comme directeur de la communication relationnelle.
- 2015: Agnès Testard devient directeur de l'expérience client de Butagaz.



**La Seme « Journée Bleue » : le 10 juin 2021, une journée d'échange pour développer des énergies positives entre les clients et les collaborateurs**

Depuis 5 ans, la Journée Bleue de Butagaz a vocation à prendre du recul sur tous les enjeux clients et réfléchir collectivement aux solutions qui peuvent être développées pour continuer à améliorer la satisfaction client. Cette année, elle s'articule autour du remerciement : le remerciement des clients, qui poussent l'entreprise à toujours se dépasser et innover pour les satisfaire, et le remerciement des collaborateurs et partenaires, qui sont chaque jour 100% engagés pour les clients. **Ensemble, ils partagent une belle énergie positive.**

Un programme de cette journée riche, dans l'objectif de partager cette énergie :

- Près de 1000 collaborateurs et partenaires, partout en France, ont assisté en direct ou en différé au grand événement virtuel de partage, avec remise de trophées aux équipes et collaborateurs qui se sont le plus engagés pour les clients.
- En amont, les collaborateurs qui ne sont pas habituellement au contact avec des clients ont été encouragés à en appeler pour échanger sur leur expérience.
- Des cadeaux ont été offerts aux presque 6 000 clients qui ont contacté le Service Clients ou qui ont été visités / livrés ce jour-là,
- Des témoignages de collaborateurs et de clients sur le terrain ont été diffusés à toute l'entreprise
- Plusieurs centaines de « selfies » de collaborateurs pris à cette occasion ont été assemblés sous forme de mosaïques et seront affichés sur tous les sites.
- Enfin, de nombreuses photos de collaborateurs et partenaires sur le terrain, avec les clients (voir illustration) sont partagées et likées par les collaborateurs.

**Pour Emmanuel Trivin, Président de Butagaz** « Avec cette journée collaborative qui se tient pour la 5<sup>ème</sup> édition, nous souhaitons valoriser le lien fort entre nos clients et nos collaborateurs, engager nos partenaires et générer des énergies positives pour aller plus haut et plus loin ensemble et répondre au mieux aux besoins de nos clients et collaborateurs »



Pour en savoir plus sur les différentes énergies proposées par Butagaz : <https://www.butagaz.fr/>

### 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, solaire et granulés de bois. Opérant pour des clients BtoC et BtoB, le groupe Butagaz est composé de Gaz de Paris (marque Gaz Européen), Distrinord Gaz, Logigaz Nord, Gazarmor, Proxigaz et Butagaz A Votre Service. Il est composé de 1 000 collaborateurs présents sur tout le territoire français et représente 1 milliard de chiffre d'affaires. Veillant à agir avec éthique et responsabilité auprès de toutes ses parties prenantes, Butagaz développe une [politique RSE](#) basée sur quatre piliers (L'Humain, La Planète, L'Éthique, Le Partage) et agit en faveur de la transition énergétique de proximité au travers de la [Fondation groupe Butagaz](#). Butagaz a obtenu en 2021 la médaille d'or ECOVADIS, qui la situe parmi les 5% des performances RSE de l'ensemble des entreprises évaluées par Ecovadis. 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 (Étude BVA réalisée auprès de 4 904 clients Butagaz du 15 février au 19 mars 2021). Son service Client 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\*.

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

\* Étude BVA Group - Viséo CI - Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr)

### **CONTACT PRESSE**

Patrick Chastel : 06 27 85 39 91 / [butagaz@elaneldelman.com](mailto:butagaz@elaneldelman.com)