

AVRIL 2023

GESTION DE CRISE

TOO GOOD
 TO GO

BONNIN Chloé, CHIRAT Lucile, PEREZ Axel, CONDAMIN Chloé,
LE MEHAUTE Noa, TEYSSONNEYRE Emma, YAINNA Ushiera

QUI EST TOO GOOD TO GO ?

Application qui met en relation des commerçants et des consommateurs afin de lutter contre le gaspillage alimentaire

Paniers à moindre coût

Outil pour l'anti-gaspillage



TOO GOOD TO GO EN QUELQUES CHIFFRES...



DÉPLOIEMENT ET PRÉSENCE

Présent dans 45 métropoles à travers 19 pays



53M DE REPAS SAUVÉS



14,5M DE TÉLÉCHARGEMENTS



37 000 COMMERÇANTS PARTENAIRES

LES TROIS DIMENSIONS DU GASPILLAGE



Dimension environnementale



Dimension sociale



Dimension économique

CONSTATS

40%

de nourriture non consommée

Chaque année, c'est 40% de la nourriture produite qui est gaspillée dans le monde.

2,5

milliards de tonnes de nourriture jetée

Au total, c'est plus de 2,5 milliards de tonnes de nourriture qui sont gaspillées chaque année.

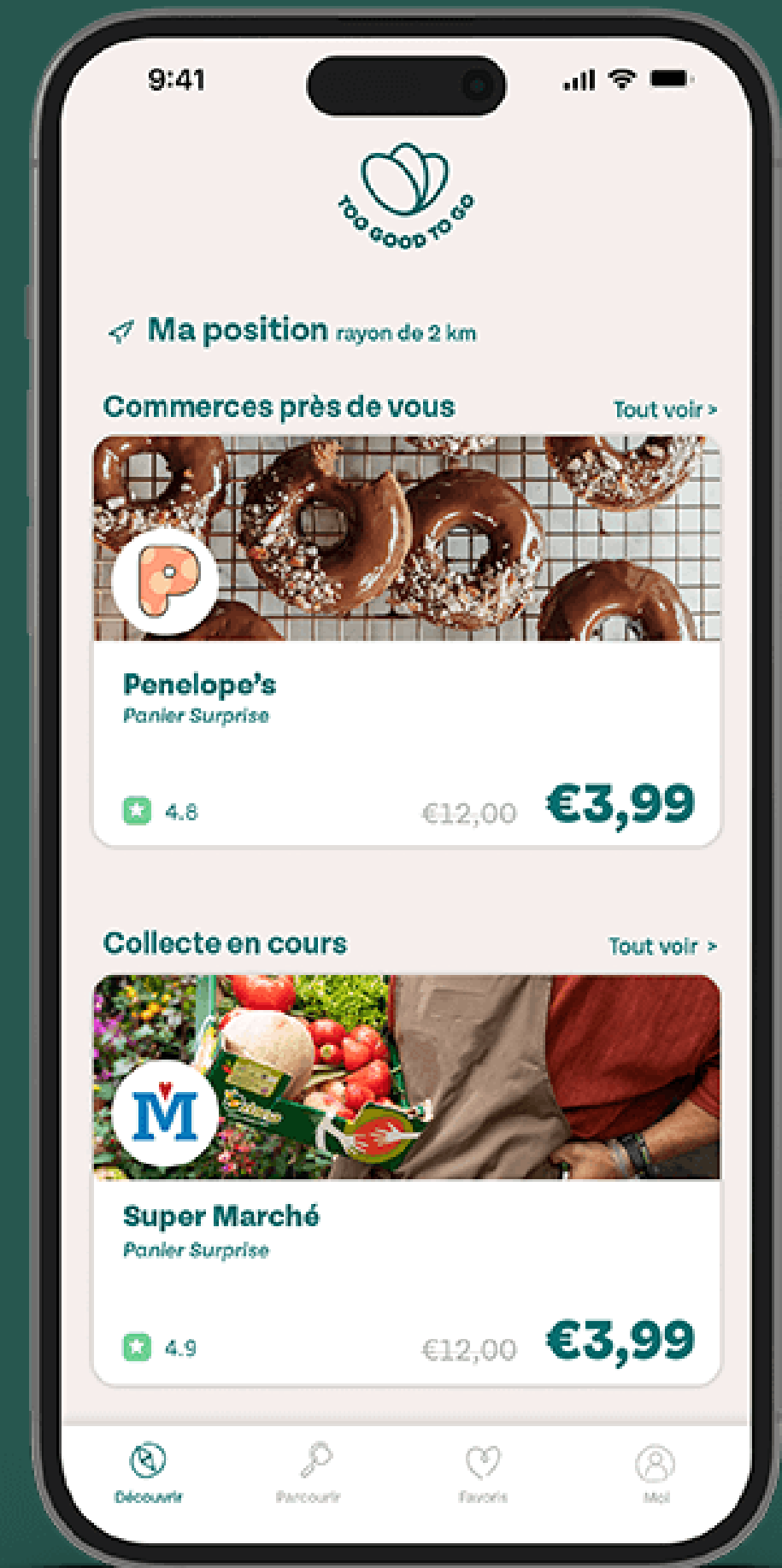
1

milliard de personnes

Avec ce que l'Europe jette chaque année à elle seule, on pourrait nourrir 1 milliard de personnes, soit l'intégralité des personnes qui souffrent de malnutrition dans le monde.

MISSION

Donner les moyens au plus grand nombre de lutter contre le gaspillage alimentaire



VALEURS



Éco-responsabilité



La bienveillance



Esprit d'équipe



La simplicité



La poursuite de l'excellence

FONCTIONNEMENT

2 sources de revenus :



Commission sur chaque panier vendu



Cotisation annuelle des commerçants

CIBLES



Les particuliers

Les jeunes de 18 à 30 ans avec un petit budget (étudiant.e.s), initiés aux enjeux anti-gaspillage et ceux qui veulent économiser.



Les commerçants

Boulangeries, hôtels, supermarchés et les restaurateurs.

OBJECTIFS

SMART

Rassurer les clients et faire remonter le taux de fréquentation de l'application de 30%

Faire connaître les solutions mises en place par TGTG pour améliorer ses services et pour s'assurer de la qualité des produits distribués par les commerçants.

Faire adhérer les clients et prospects à ces solutions

Faire en sorte que les clients aient de nouveau confiance en la marque et les faire utiliser l'appli

RAPPEL DES FAITS

Ce dimanche 2 avril 2023, des utilisateurs réguliers de Too Good To Go, ont récupéré un panier contenant des vers et des aliments passés.

Ces derniers ont fait part de leur expérience sur les Réseaux Sociaux.

Dans la nuit du 2 au 3 avril 2023, la propagation sur les réseaux se développe pour atteindre plus de 900 réactions.

GESTION DE CRISE



JOUR 1

COMMUNIQUÉ DE PRESSE 1

- **Lundi 3 avril 2023, 10h30.**
Diffusion sur la page "Presse" du site Internet To Good To Go.
- **Annnonce du communiqué sur les réseaux de Too Good To Go (Instagram, Facebook, Twitter) avec un lien de redirection sur le site internet (page du communiqué de presse)**
- **Sur le LinkedIn "Too Good To Go France"**
- **Par mail aux journalistes qui participent au point presse**
- **Envoi du communiqué à la Presse quotidienne régionale lyonnaise : BFM Lyon Métropole, Le Petit Bulletin, La Tribune de Lyon, Lyon Mag, Lyon People, Le Progrès**
- **Envoi du communiqué à la presse spécialisée : Notre Temps, LSA, Notre époque**
- **Envoi du communiqué à la presse avec qui il y a déjà eu des articles : Le Parisien, L'Obs, 20 Minutes, Ouest France, Brut**



Too Good To Go

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 3 avril 2023 à 10h30 - Pour diffusion immédiate.

Too Good To Go prend la parole suite à la découverte d'un panier anti-gaspi contenant des vers.

Too Good To Go, la plateforme de lutte contre le gaspillage alimentaire, est consciente des inquiétudes causées et des interrogations soulevées par la découverte de vers dans l'un de ses paniers alimentaires.

Too Good To Go est profondément préoccupé par cet incident et prend cette situation très au sérieux. L'entreprise travaille avec ses partenaires pour enquêter sur cet incident particulier et spécifique, et pour s'assurer que des mesures adéquates soient prises, afin d'empêcher qu'une situation similaire ne se reproduise dans le futur.

Too Good To Go prend la sécurité alimentaire très au sérieux et s'engage à faire en sorte que tous les aliments proposés sur sa plateforme soit sûrs et de bonne qualité.

Too Good To Go regrette profondément l'incident qui s'est produit et tient à présenter ses excuses les plus sincères aux clients concernés. L'entreprise travaille dur pour améliorer la plateforme afin de garantir à nos consommateurs une confiance d'achat sur notre site.

Pour plus d'informations, veuillez contacter notre responsable relations presse à l'adresse suivante : presse@toogoodtogo.fr, +33 6 58 34 59 24

Cordialement,
Lucie Basch

Too Good To Go est une entreprise d'environ 70 salariés à but lucratif créée en 2016 à Paris, 12 Rue DUHESME, 75018. Son chiffre d'affaires s'élève à 10 061 600€ en 2021. Elle est présente dans 17 pays et 45 métropoles.

GESTION DE CRISE



JOUR 2

COMMUNIQUÉ DE PRESSE 2 & 3

- **Mardi 4 avril 2023, 8h30 et 16h30.**
Diffusion sur la page "Presse" du site Internet To Good To Go
- **Annnonce du communiqué sur les réseaux de Too Good To Go (Instagram, Facebook, Twitter) avec un lien de redirection sur le site internet (page du communiqué de presse).**
- **Sur le LinkedIn "Too Good To Go France"**
- **Par mail aux journalistes qui participent au point presse**
- **Envoi du communiqué à la Presse quotidienne régionale lyonnaise : BFM Lyon Métropole, Le Petit Bulletin, La Tribune de Lyon, Lyon Mag, Lyon People, Le Progrès**
- **Envoi du communiqué à la presse spécialisée : Notre Temps, LSA, Notre époque**
- **Envoi du communiqué à la presse avec qui il y a déjà eu des articles : Le Parisien, L'Obs, 20 Minutes, Ouest France, Brut**



Too Good To Go

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 4 avril 2023 à 8h30 - Pour diffusion immédiate.

Too Good To Go prend des mesures suite à l'incident du panier contenant des vers.

Ce week-end, des utilisateurs réguliers de Too Good To Go ont découvert des vers dans un panier d'aliments récupérés chez un de nos partenaires. Cet incident va à l'encontre des engagements de Too Good, c'est une situation inacceptable.

Dès que Too Good To Go a été informé de cet incident, l'entreprise a immédiatement pris des mesures pour contacter les clients concernés, les informer, les rembourser, et leur offrir un dédommagement compensatoire.

Too Good To Go tient à souligner que la qualité et la sécurité des aliments proposés sur sa plateforme sont sa priorité absolue. Elle travaille en étroite collaboration avec ses partenaires commerciaux pour assurer que tous les aliments proposés à la vente soient stockés, manipulés et livrés selon les normes les plus rigoureuses en matière de sécurité alimentaire. C'est pourquoi, l'entreprise a décidé, en accord avec le commerçant, de le retirer de la plateforme à titre conservatoire, tant qu'il n'y a pas vérification de la chaîne de fautes avec contrôles sanitaires.

Pour plus d'informations, veuillez contacter notre responsable relations presse à l'adresse suivante : presse@toogoodtogo.fr, +33 6 58 34 59 24


Cordialement,
Lucie Basch

Too Good To Go est une entreprise d'environ 70 salariés à but lucratif créée en 2016 à Paris, 12 Rue DUHESME, 75018. Son chiffre d'affaires s'élève à 10 061 600€ en 2021. Elle est présente dans 17 pays et 45 métropoles.



Too Good To Go

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 4 avril 2023 à 14h30 - Pour diffusion immédiate.

To Good To Go prend des mesures concernant la qualité des produits distribués et réaffirme son engagement.

Suite à l'incident du panier contenant des vers, To Good To Go a également pris des mesures supplémentaires pour consolider ses procédures de qualité alimentaire sur l'ensemble de son réseau de plus de 37 000 commerçants partenaires. L'entreprise a renforcé ses contrôles de qualité en élargissant son programme de suivi et d'accompagnement des partenaires, en mettant en place des vérifications supplémentaires et en affirmant sa politique de tolérance zéro pour les partenaires qui ne respectent pas les normes de qualité.

To Good To Go continuera de travailler dur pour garantir que ses partenaires respectent les normes les plus strictes de qualité alimentaire et s'engage à agir rapidement pour corriger tout incident qui surviendrait à l'avenir.

Too Good To Go est fier de jouer un rôle dans la réduction du gaspillage alimentaire en France et à l'international. L'entreprise est convaincue que le combat contre le gaspillage alimentaire est essentiel pour lutter contre le changement climatique et pour promouvoir une économie circulaire. Elle mettra tout en œuvre pour atteindre sa mission de réduire ce gaspillage et atteindre les 60M de paniers sauvés.

To Good To Go comprend que son succès dépend de la confiance de sa communauté, ainsi que de son soutien. C'est pour cela que l'entreprise est déterminée à continuer de travailler avec diligence pour la mériter, en veillant à ce que tous les aliments proposés sur sa plateforme soient parfaitement sûrs et de la meilleure qualité possible. C'est pourquoi To Good To Go tient à nous excuser auprès de ses utilisateurs mais également à les remercier pour leur compréhension et leur patience tout au long de cet incident.


Cordialement,
Lucie Basch

Pour plus d'informations, veuillez contacter notre responsable relations presse à l'adresse suivante : presse@toogoodtogo.fr, +33 6 58 34 59 24

Too Good To Go est une entreprise d'environ 70 salariés à but lucratif créée en 2016 à Paris, 12 Rue DUHESME, 75018. Son chiffre d'affaires s'élève à 10 061 600€ en 2021. Elle est présente dans 17 pays et 45 métropoles.

POINT PRESSE



OÙ ?

12 Rue Duhesme, 75018 Paris
Dans la rue, devant le siège français de
Too Good to Go.



QUAND ?

Le mardi 4 avril 2023 à 10h30.



QUI ?

Luisa Ravoyard, la chargée relation presse et le
responsable qualité.



POURQUOI ?

Afin de s'exprimer sur la situation devant
quelques journalistes, de leur distribuer notre
second communiqué de presse, d'expliquer la
responsabilité de Too Good To go et réaffirmer
ses valeurs, et de répondre aux interrogations
des journalistes et expliquer les solutions
apportées.

COMMUNIQUÉ INTERNE



Communiqué à destination des salariés



COMMUNIQUÉ INTERNE

Chers salariés,

Nous tenons à faire un point au sujet de la récente polémique concernant un de nos paniers de fruits et légumes contenant des vers. Tout d'abord, nous avons présenté nos excuses les plus sincères à nos clients qui ont reçu ce panier et qui ont été déçus par leur expérience.

Comme vous le savez déjà, chez Too Good To Go, nous nous engageons à lutter contre le gaspillage alimentaire et à offrir à nos clients des produits frais et de qualité. Malheureusement, dans ce cas précis, nous avons échoué à tenir notre engagement et cela nous attriste profondément. Nous allons alors immédiatement prendre des mesures afin d'éviter que cela ne se reproduise à l'avenir. Nous allons renforcer nos processus de contrôle qualité et intensifier la formation de toutes les équipes afin d'assurer la haute-qualité de nos paniers sur le long terme.

Nous comprenons que cette polémique peut avoir un impact sur votre engagement et nous sommes là pour échanger avec vous sur quelconque inquiétude. Si vous avez des préoccupations ou des questions, n'hésitez pas à contacter votre responsable ou les services RH.

Nous tenons également à vous remercier pour votre travail acharné et votre dévouement envers notre mission. Nous sommes convaincus que, ensemble, nous pouvons surmonter cette situation difficile et continuer à travailler main dans la main pour lutter contre le gaspillage alimentaire.

Merci pour votre compréhension et votre soutien.


Cordialement,
Lucie Basch



Communiqué à destination des partenaires



COMMUNIQUÉ INTERNE

Chers partenaires,

Nous tenons à faire un point au sujet de la récente polémique concernant un de nos paniers de fruits et légumes contenant des vers. Tout d'abord, nous avons présenté nos excuses les plus sincères à nos clients qui ont reçu ce panier et qui ont été déçus par leur expérience.

Comme vous le savez déjà, chez Too Good To Go, nous nous engageons à lutter contre le gaspillage alimentaire et à offrir à nos clients des produits frais et de qualité. Malheureusement, dans ce cas précis, nous avons échoué à tenir notre engagement et cela nous attriste profondément. Nous allons alors immédiatement prendre des mesures afin d'éviter que cela ne se reproduise à l'avenir. Nous allons renforcer nos processus de contrôle qualité et intensifier la formation de toutes les équipes afin d'assurer la haute-qualité de nos paniers sur le long terme.

Nous comprenons que cette polémique peut avoir un impact sur votre confiance et votre engagement et nous sommes là pour échanger avec vous sur quelconques inquiétudes. Si vous avez des préoccupations ou des questions, n'hésitez pas à contacter votre référent Too Good To Go.

Nous tenons également à vous remercier pour votre travail acharné et votre dévouement envers notre mission. Nous sommes convaincus que, ensemble, nous pouvons surmonter cette situation difficile et continuer à travailler main dans la main pour lutter contre le gaspillage alimentaire.

Merci pour votre compréhension et votre soutien.


Cordialement,
Lucie Basch



Communiqué à destination des actionnaires



COMMUNIQUÉ INTERNE

Chers actionnaires,

Nous tenons à vous informer de la situation concernant la polémique survenue récemment au sein de notre entreprise Too Good To Go. Vous avez probablement entendu parler d'un incident où l'un de nos paniers contenant des produits alimentaires destinés à être récupérés par nos utilisateurs, a été signalé comme contenant des vers.

Nous tenons à vous assurer que nous avons pris cette affaire très au sérieux et que nous avons immédiatement mis en place des mesures pour prévenir de tels incidents à l'avenir. Nous avons effectué une enquête approfondie pour comprendre comment cela a pu se produire et pour identifier les actions que nous pouvons entreprendre pour éviter que cela ne se reproduise.

Nous avons découvert que la présence de vers dans le panier était due à une erreur humaine lors du processus de tri des aliments récupérés auprès de nos partenaires. Bien que nous ayons des protocoles de tri rigoureux en place, nous reconnaissons que cela n'a pas été suffisant dans ce cas particulier. Nous nous engageons à renforcer nos procédures de tri et à fournir une formation supplémentaire à notre personnel pour éviter que cela ne se reproduise.

Le commerçant concerné a été suspendu de l'application à titre conservatoire, et ne pourra reprendre sa place qu'une fois la chaîne de faute établie et après avoir suivi une formation sur l'hygiène et la sécurité sanitaire.

Si vous avez des questions ou des préoccupations supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous vous remercions de votre confiance continue en notre entreprise.


Cordialement,
Lucie Basch

GESTION DE CRISE



**MOYENS DE COMMUNICATION
SUR LE LONG TERME**

ÉVÈNEMENT

Dégustation de paniers TGTG par des journalistes (invitation à ceux qui ont diffusé notre communiqué de presse)

Lundi 8 mai 2023, 21H

OBJECTIFS

- ➔ Réinstaller un lien de confiance
- ➔ Partager un moment convivial
- ➔ Obtenir des articles positifs pour faire oublier le négatif

où

- ➔ Au sein du siège social de TGTG : 12 RUE DUHESME, 75018 PARIS.



INTERVIEW LE QUOTIDIEN

Mardi 20 juin 2023



ITV Lucie BASH, fondatrice de TGTG.

Quotidien est un média qui décrypte l'actualité du monde qui nous entoure : politique nationale et internationale, musique, cinéma, culture, médias, questions de société ou sport. Il est le média idéal pour parler de l'application, puisqu'il répond à notre cible (18-30 ans).

OBJECTIFS

- **Rassurer les utilisateurs de l'application**
- **Communiquer sur les nouveautés de l'application**
- **Confirmer notre rôle et notre engagement pour la lutte contre le gaspillage, les inégalités et les problèmes environnementaux**

RÉSEAUX SOCIAUX



INSTAGRAM



FACEBOOK

- Réels
- Carrousel
- Partenariats avec influenceurs
- #TGTG



TIK TOK

- Recettes
- Unboxing
- Témoignages



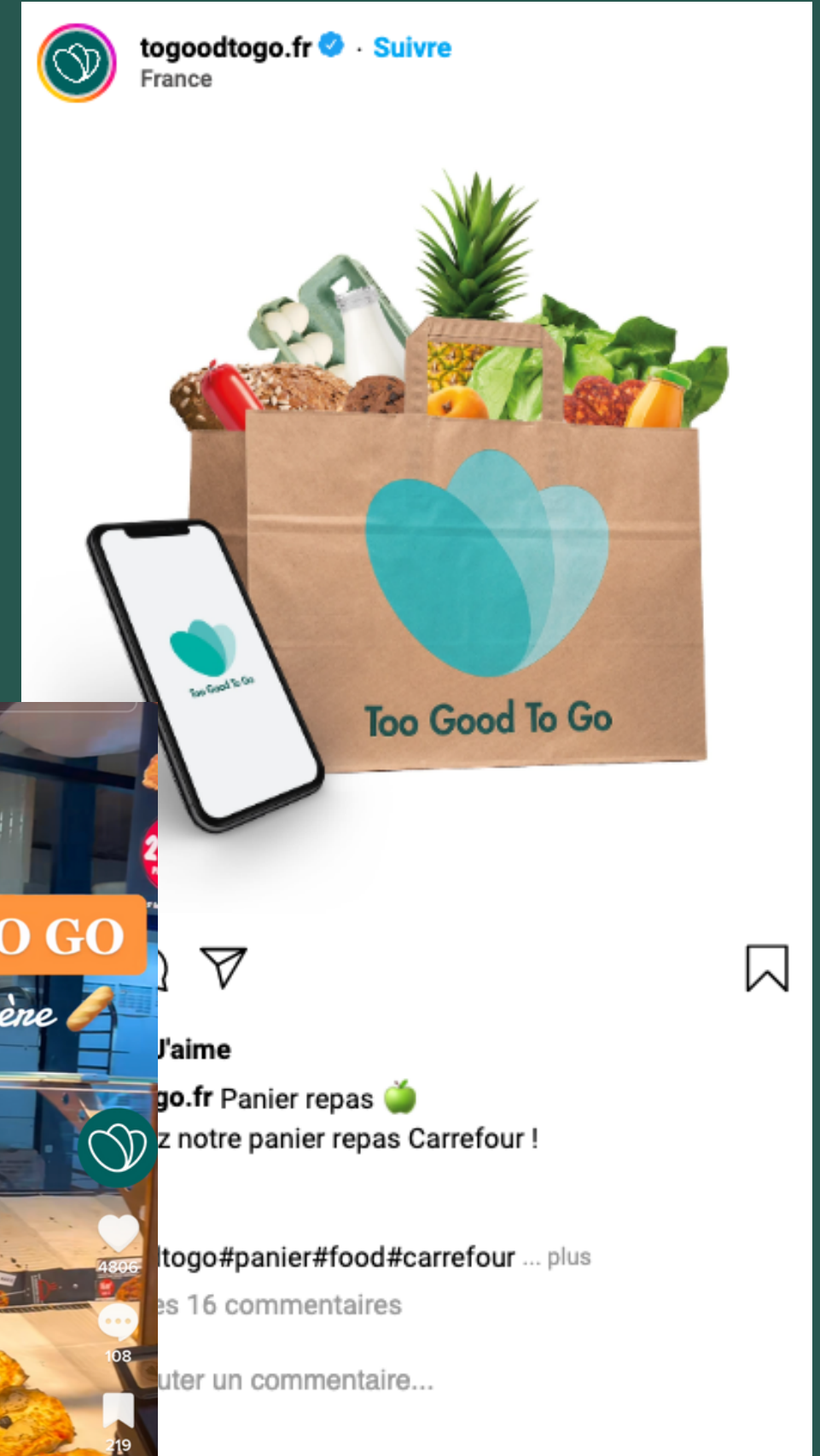
YOUTUBE

- Recettes
- Unboxing
- Témoignages
- Partenariats avec influenceurs



LINKEDIN

- Communiqués de presse
- Témoignages
- Engagement
- Chiffres



KPI'S

INTERVIEW

- L'audience
- Les retombées sur les Réseaux Sociaux
- Le nombre d'utilisateurs de la plateforme après l'interview

EVENEMENT

- Le taux de présence
- Nombre d'articles suite à l'événement
- Le nombre d'utilisateurs de la plateforme après l'événement
- Référencement des articles positifs sur Google

RÉSEAUX SOCIAUX

- Taux d'engagements
- Nombre d'abonnés sur les différents réseaux sociaux
- Taux de clics sur les publications et vidéos
- Nombre de vues
- Nombre de j'aime et de commentaires
- Verbatims relevés en commentaires
- Évolution des commandes de paniers
- Évolution du nombre de commerçants partenaires
- Utilisation des hashtags



RECOMMENDATIONS



AVIS CONSOMMATEURS
PERSONNALISÉS



CLIENT MYSTÈRE



SYSTÈME DE BLAME



CERTIFICATION QUALITÉ



LES OUTILS



VEILLE ACTIVE



ROBOT CHAT



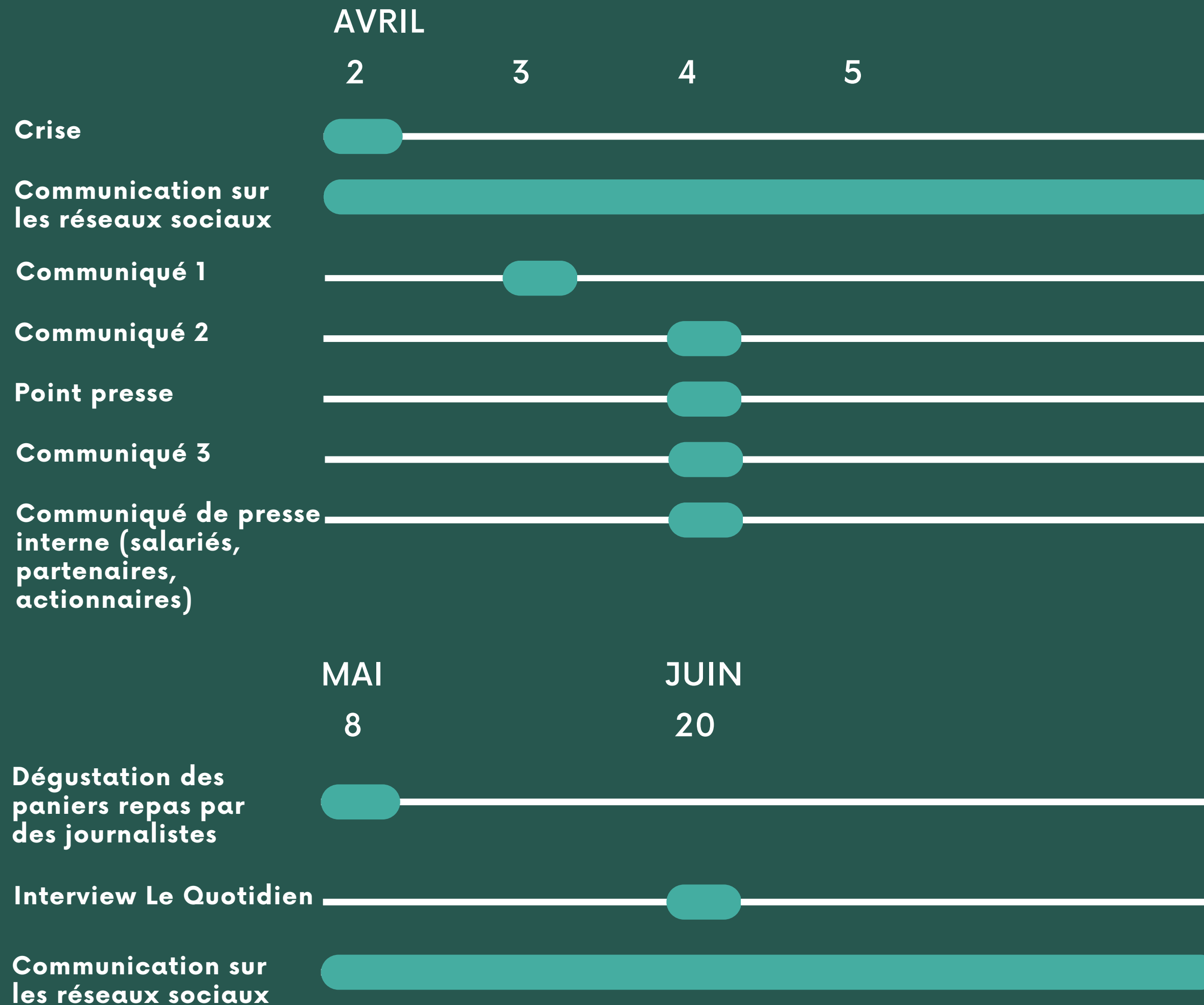
CELLULE DE CRISE



TEMPLATES



RETROPLANNING





BUDGET

HONORAIRES AGENCE

7 500 €

ÉVÉNEMENTIEL

7 700 €

DIGITAL

17 320 €

TOTAL CAMPAGNE

32 520 €

MERCI !

Des questions ?