

# Communication de crise

RECOMMANDATION STRATÉGIQUE

## AGENCE 8

Mathilde Lelievre

Betty Febvay

Maud Venat

Marion Laurent

Colombe Dufournier

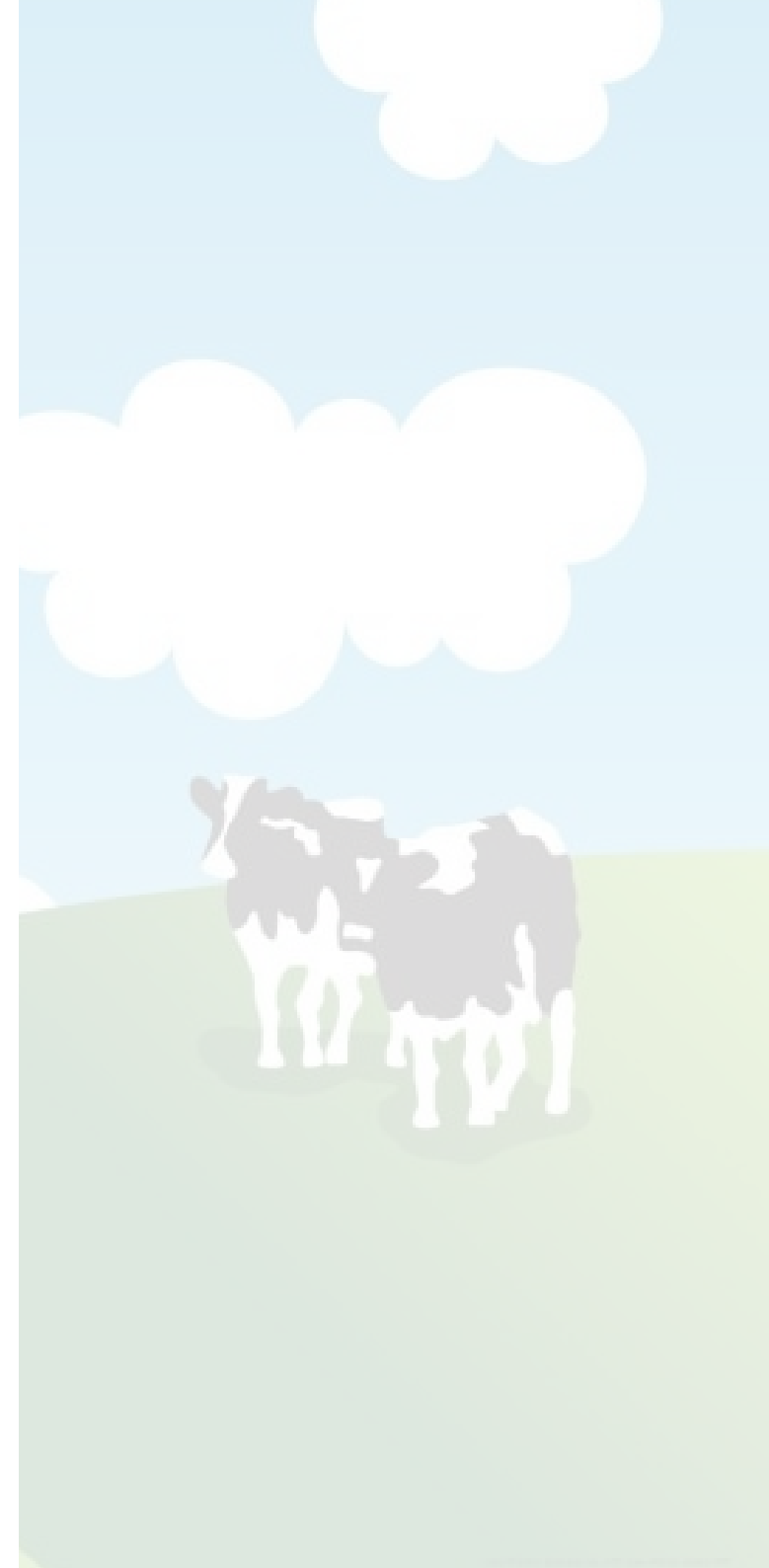
Aline Pano

Emma Baumgartner



# SOMMAIRE

01. Présentation de la marque
02. Plateforme de marque
03. Etude de marché
04. Recommandations
05. Stratégie média
06. Retroplanning
07. Budget
08. KPIs
09. Conclusion





# AGENCE 8

Fondée en 2020 à Lyon, l'agence 8 est une agence de communication 360° qui accompagne les entreprises dans leurs défis de communication au quotidien et en temps de crise. Forte de son expertise dans son domaine, 8 Agency met un point d'honneur à traiter l'ensemble de ses projets avec transparence, bienveillance et proximité pour accompagner au mieux ses client·e·s. Les valeurs humaines sont au cœur des engagements de notre agence.

Notre vocation : centrer vos actions de communication autour de vos valeurs pour gagner le cœur de vos prospects. Nous analysons vos objectifs pour vous conseiller et vous orienter sur les points de contact les plus judicieux afin d'atteindre votre cible.

## NOTRE EXPERTISE :

- Stratégies de communication
- Relations presse
- Communication de crise



# ÉTUDE DE MARCHÉ

# LA MARQUE



Ben & Jerry's est une marque américaine, fondée en 1978 par deux amis d'enfance Ben Cohen et Jerry Greenfield qui commercialise des crèmes glacées et des sorbets. Le siège social de l'entreprise se situe à South Burlington dans l'État du Vermont, aux États-Unis.

La première boutique Ben & Jerry's ouvre dans le Vermont en 1978.

En 1981, le magazine Time attribue à Ben & Jerry's le titre de « Meilleures glaces du monde ».

En 2000, le groupe Unilever rachète l'entreprise pour 326 millions de dollars.

Yves Couette est nommé PDG de Ben & Jerry's. La marque conserve cependant son indépendance avec un siège social dans le Vermont séparé d'Unilever et un comité de direction indépendant.

Bien que les noms des fondateurs soient toujours attachés au produit, ils n'occupent aucun poste de direction et ne sont pas impliqués dans la gestion quotidienne de l'entreprise. Plusieurs PDG se succèdent : Matthew McCarthy est en place depuis 2018.

Le comité d'administration est composé de 3 personnes.

Ben & Jerry's est une marque très engagée pour l'environnement et les droits humains.

# PLATEFORME DE MARQUE

## MISSIONS

- **Sociale** : Initier des moyens innovants pour améliorer la qualité de vie locale, nationale et internationale, en particulier sur la justice climatique, sociale, raciale et économique.
- **Produit** : Fabrication et distribution de la crème glacée naturelle de la plus haute qualité et des concoctions euphoriques.
- **Économique** : Exploiter l'entreprise pour une croissance financière durable et rentable

## VISION

Expression des valeurs, des engagements et positions, tout au long de la vie des produits, de leur développement jusqu'à la vente.

## VALEUR

Partage, altruisme, paix, respect des humains, des communautés et de l'environnement.



# LA MARQUE : PESTEL

## POLITIQUE

- Campagne gouvernementale “Manger-Bouger”
- Respect de la chaîne du froid et des normes d'hygiènes dans le milieu alimentaire
- Stabilité politique du pays dans lesquels la marque est implantée
- Implication pour la santé et la société
- Engagement progressiste et militantisme sociale

## ÉCONOMIQUE

- Inflation : augmentation globale des prix actuels
- Marché de la glace plutôt saisonnier en France
- Acteur majeur du marché de la crème glacée

## SOCIOCULTUREL

- Les français·e·s sont de moins grands consommateurs de glace que les américain·e·s, pourtant ils consomment 2 fois plus de desserts que les autres pays européens
- Hausse de la consommation en période estivale
- Consommation essentiellement à domicile
- Achat guidé par le plaisir principalement (selon une étude de Harris Interactive)

## TECHNOLOGIQUE

- Evolution des technologies dans le milieu industriel
- Financement de la Recherche et de Développement pour les goûts, saveurs et recettes

## ÉCOLOGIQUE

- Développement des initiatives et normes RSE
- Changement et dérèglement climatique qui peut impacter la production et la consommation

## LÉGAL

- Législation sanitaire et sociale
- Les distributeurs sont concernés par l'arrêté du 30 décembre 1993 réglementant le secteur du lait et des produits laitiers.
- Les établissements chargés de la distribution sont quant à eux soumis à l'arrêt du 9 mai 1995 relatif à l'hygiène alimentaire dans la distribution.

# LA MARQUE : SWOT

## FORCES

- Référence internationale (35 pays) dans le domaine de la glace
- Produit de qualité
- Forte identité de marque
- Production éthique et éco-responsable (pas de produits chimique + label)
- Distribution en grandes surfaces et points de vente individuels
- Réputation positive

## OPPORTUNITÉS

- Peu de concurrence (Häagen Dazs)
- Large gamme de saveurs (18 goûts développés)
- 7,5% des profits sont reversées à des associations humanitaires
- Eco-responsabilité des consommateurs
- Marché de la glace très prometteur en France

## FAIBLESSES

- Prix très élevé
- Peu de choix de format de pot de glaces
- Nombreux scandales autour de la marque
- Produits très caloriques

## MENACES

- Prise de conscience mondiale sur l'impact calorique des aliments
- Marché de la glace est très normé en Europe
- Augmentation du prix du lait





# LA MARQUE : MARKETING MIX

## PRODUIT

Les produits sont très reconnaissables avec un packaging coloré et des recettes spéciales.

## PRIX

Le positionnement prix est haut de gamme sur le marché des glaces 4,50€ le pot de 408g.

## PROMOTION

La marque est très engagée en éco-responsabilité et communique beaucoup dessus.






## PLACE

La marque est vendue en grandes surfaces et en magasins indépendants. Elle dispose de “partnerships” dont la gestion et les bénéfices sont entièrement confiés à des associations à but non lucratif et à vocation d’insertion sociale.



# RÉSEAUX SOCIAUX

Aujourd'hui, malgré une appartenance au groupe Unilever, Ben & Jerry's dispose de réseaux sociaux propres. En France, l'entreprise est active sur Facebook, Instagram, Twitter et TikTok. Des comptes France spécifiques ont été créés sur Facebook, Instagram

-  **Facebook** : 8,6 M d'abonné·e·s
-  **Instagram** : 20 k d'abonné·e·s
-  **Twitter** : 12 k d'abonné·e·s
-  **Tik Tok** (monde): 351.3 k d'abonné·e·s
-  **LinkedIn** : 55K d'abonné·e·s

# REVUE : CRISES ET BUZZ

**2017.** Glyphosate et crèmes glacées : Ben & Jerry's menacé par un boycott général

Des traces de glyphosate auraient été retrouvées par l'association américaine des consommateurs du bio (OCA) dans une dizaine de parfums de la célèbre crème glacée.

**2020.** Emploi d'enfants réfugiés mineurs dans les productions laitières. Tentant de préserver son image, Ben & Jerry's s'est déclarée « profondément préoccupée par les affirmations contenues dans cet article et ne tolère aucun fournisseur qui ne respecte pas la loi ».

**2020.** Ben & Jerry's se joint au boycott publicitaire de Facebook. Le géant américain des glaces Ben & Jerry's va cesser d'acheter de l'espace publicitaire sur Facebook, rejoignant une liste croissante de grandes marques qui ont décidé de boycotter le réseau social accusé de ne pas faire assez contre les messages de haine.

**2021.** Conflit d'intérêts Unilever - Ben & Jerry's

Les fondateurs de la société de fabrication de crème glacée Ben & Jerry's ont déclaré dimanche que la société mère Unilever avait violé l'accord de fusion initial, qui contenait des orientations en matière de justice sociale, en autorisant la vente des produits.

**2021.** Implantations situées en Cisjordanie.

En effet la marque avait annoncé que la vente de ses produits glacés dans les colonies israéliennes, où vivent près de 700.000 personnes en Cisjordanie occupée et à Jérusalem-Est, n'était pas « compatible » avec ses valeurs.

The background features a stylized landscape with light blue mountains on the left, rolling green hills on the right, and several white, fluffy clouds scattered across a light blue sky. A solid green horizontal bar is positioned across the middle of the image.

# RECOMMENDATIONS

# BRIEF & OBJECTIFS

- Le **2 avril 2023** une vidéo est mise en ligne sur YouTube montrant deux salarié·e·s de la Greyston Bakery (site de production des brownies Ben & Jerry's) insérant des morceaux de viande dans la confection des brownies et se vantant d'inventer un nouveau produit. En quelques heures, la vidéo est vue plus de 3000 fois sur YouTube et le buzz ne fait que s'amplifier. CNN reproduit la séquence vidéo dans son journal en direct de midi, puis France 2 dans l'émission Télématin, le journal de 7h30.
- Le **4 avril**, après une enquête interne, le lot de produits commercialisés en France a été identifié : Lot n° 5923651234. Les deux salarié·e·s impliqué·e·s dans la vidéo ont été immédiatement licenciés et Ben & Jerry's a déposé une plainte aux USA contre ces derniers. Un processus de suppression de la vidéo a été lancé sur Youtube.
- Le **5 avril**, l'enquête s'est poursuivie et a permis de tracer le lot en France : les pots de glace incriminés sont des pots "Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie " et ont été mis en vente à Lyon 1er et Antibes. Youtube a répondu au signalement de la vidéo : le traitement de la demande se fera dans un délai de 7 à 10 jours (d'ici le 15 avril 2023).

## OBJECTIFS

1. **Informer** l'ensemble des parties prenantes
2. **Assumer** les responsabilités
3. **Agir** en mettant des actions en place
4. **Rassurer** l'ensemble des parties prenantes
5. **Travailler** sur l'image de marque

# CIBLES



## EXTERNES

- **Grand public** : les consommateurs et consommatrices de glace Ben & Jerry's
- **Presse nationale et régionale** : le JDD, l'AFP, Le Monde, Le Figaro, Les Echos, Le parisien, Le Progrès, Dauphiné Libéré, Nice-Matin, Var Matin
- **Télévisions nationales et régionales** : France télévision, BFM, Cnews
- **Radio** : France bleu, RTL, France Info
- **Associations** : Associations de consommateurs : 60 millions de consommateurs, UFC que choisir
- **Organisations** : ARS Auvergne Rhône-Alpes / PACA
- **Collectivités territoriales** : Mairie Lyon 1, Conseil Départemental du Rhône, Métropole de Lyon, mairie Antibes, Département des Alpes Maritimes

## INTERNES

- Les équipes France Unilever - Ben & Jerry's
- Le service relation presse, communication et la direction de Unilever
- Les partenaires et les équipes de communication (interne et externe) des différentes marques Unilever



# ÉLÉMENTS DE LANGAGE

## SITUATION

- 29 boutiques concernées en France à Lyon et Antibes
- Lot n°5923651234
- Produits concernés : **"Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie Ben & Jerry's"**

## MESURES PRISES

- Retrait de produit dans un premier temps
- Demande de suppression de la vidéo sur Youtube pour le motif : "Non respect de mes droits". Les employés n'ont pas le droits de filmer leur lieu de travail
- Article L. 423-3 du code de la consommation relatif aux rappels produits
- Licenciement des deux salariés concernés en fonction du droit du travail en vigueur aux Etats-Unis
- Plainte déposée à l'encontre des deux individus par Ben & Jerry's aux Etats-Unis

## INFORMATIONS CLÉS

- Chiffre d'affaire 51 milliards \$ en 2020
- 78 employé·e·s en 2020 à la Greyston Bakery
- 250 employé·e·s dans le monde Ben & Jerry's
- Formation de 6 mois minimum pour les employés
- Lieux de fabrication des glaces : Albans et Waterbury, dans le Vermont USA
- présents dans 60 pays
- En France vendu chez : Cora, Franprix, Drive, E.leclerc, Intermarché, Auchan, Casino, Monoprix, Carrefour
- 6 boutiques Ben & Jerry's en France

## PHRASES CLÉS

- " La santé des consommateurs avant tout. "
- " Nous prenons cette situation très au sérieux. "
- " Incident / événement regrettable aux conséquences mineures. "
- " Un épisode localisé, à caractère exceptionnel. "

# 03 AVRIL

## INTERNE

- 1 communiqué interne
- 1 post sur l'intranet

**Cibles :** Collaborateur·rice·s d'Unilever France et Ben & Jerry's France

## EXTERNE

- 1 communiqué de presse
- 1 tweet
- 1 post Facebook
- 1 post Instagram + story
- 1 mail aux actionnaires

**Cibles :** Les consommateur·rice·rs et les journalistes de l'AFP, Le Monde, Le Figaro, Les Echos, Le parisien, France Télévision, France bleu, RTL, les associations de consommateurs 60 millions de consommateurs et UFC que choisir.

Communiquer auprès de nos collaborateurs et collaboratrices est primordial. C'est pour cela que nous les prévenons avant les journalistes et la presse. Afin de l'élargir la visibilité de nos informations, nous publierons le communiqué de presse externe sur tous nos réseaux sociaux.



Post intranet  
Communiqué interne



8:00

Envoi CP  
externe



9:00

Post réseaux  
sociaux



9:30



# 04 AVRIL

## INTERNE

- 1 communiqué interne
- 1 commentaire UPDATE sous le post d'hier sur l'intranet

**Cibles** : Collaborateur·rice·s Unilever France et Ben & Jerry's France

## EXTERNE

- 1 communiqué de presse
- 1 tweet
- 1 conférence de presse

**Cibles** : Les journalistes de l'AFP, Le Monde, Le Figaro, Les Echos, Le parisien, France Télévision, France bleu, RTL, les associations de consommateurs 60 millions de consommateurs et UFC que choisir.

Nous souhaitons prendre la parole, informer les journalistes sur la situation et répondre rapidement à leur questions à celles des consommateur·rice·s. Cette conférence de presse sera organisée dans les bureaux français d'Unilever, et Sophie Jayet-Creusot, directrice de la communication des affaires corporate d'Unilever France, prendra la parole. Afin d'être au plus proches des consommateurs et consommatrices nous allons faire cette conférence de presse en live sur Facebook.



Commentaire intranet  
Communiqué interne

8:00

Envoi CP  
externe

9:00

Tweet

9:30

Conférence  
de presse

20:00

# 04 AVRIL

## CONFERENCE DE PRESSE à 20h

**Où :** Siège social Unilever France à Rueil-Malmaison

**Quand :** le 04 avril à 20h00, heure locale

**Qui :** Représentant Unilever : Directrice Communication Affaires Corporate, Sophie Jayet-Creusot; Nicolas Liaboef, Président de la société France

**Cibles :** Les journalistes de l'AFP, Le Monde, Le Figaro, Les Echos, Le parisien, France Télévision, France bleu, RTL, les associations de consommateurs 60 millions de consommateurs et UFC que choisir.

**Durée :** 1 heure

**Déroulé :** 10 minutes de prise de parole par représentant Unilever puis réponses aux questions des journalistes

**Brief média :** diffusion d'une invitation par e-mail : *"Bonjour à tous, nous faisons suite aux récents événements survenus dans notre usine Greyston Bakery (USA) et la diffusion d'une vidéo sur Youtube par les deux salariés concernés. Dans un soucis de transparence et afin d'éclaircir les zones d'ombres de cette situation, nous vous invitons à une conférence de presse ce jour le 04 avril 2023, à 20h00 dans les locaux de la société Unilever France soit au 20 RUE DES DEUX GARES, 92500 RUEIL-MALMAISON. Lors de cette conférence de presse, Sophie Jayet-Creusot, directrice des affaires corporate de Unilever France et Nicolas Liaboef, Président de la société Unilever France seront présents pour assurer une prise de parole informative, ensuite un temps de questions réponses vous est proposé. En tant qu'agence relation presse, représentante de la société UNILEVER FRANCE dans cette affaire, nous nous tenons à disposition pour toutes questions complémentaires. Bien cordialement, Betty Febvay, Responsable Relation Presse, Agence 8."*

**Support de diffusion :** Conférence de presse diffusée en Live sur Facebook

# 05 AVRIL

## INTERNE

- 1 communiqué interne
- 1 commentaire UPDATE sous le post d'hier sur l'intranet

**Cibles :** Collaborateur·rice·s Unilever France et Ben & Jerry's France

## EXTERNE

- 3 communiqués de presse : Lyon, Antibes, National
- 1 tweet

### Cibles :

- **Lyon :** ARS Auvergne Rhône-Alpes, Le Progrès, Dauphiné Libéré, France bleu, France 3 Rhône Alpes, Mairie Lyon 1, Conseil Départemental du Rhône, Métropole de Lyon
- **Antibes :** ARS Paca, Nice-Matin, Var Matin, France bleu PACA, France 3 PACA, Mairie Antibes, Département des Alpes Maritimes
- **France :** Les journalistes de l'AFP, Le Monde, Le Figaro, Les Echos, Le parisien, France Télévision, France bleu, RTL, les associations de consommateurs 60 millions de consommateurs et UFC que choisir.

Au vu des nouvelles informations, nous allons cibler les informations. Nous allons davantage informer les collectivités de Lyon et d'Antibes et rassurer le reste du territoire.

Commentaire intranet  
Communiqué interne



8:00

Envoi CP  
externes

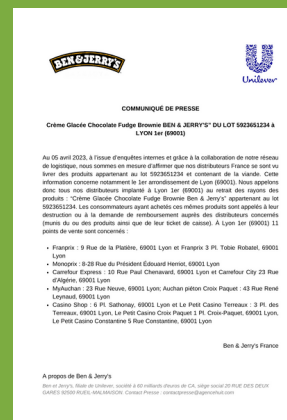


9:00

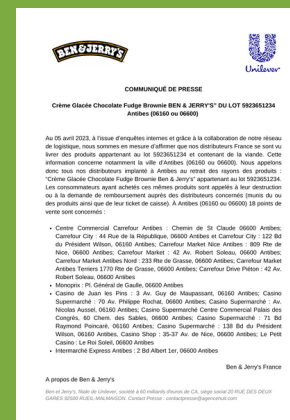
Tweet



9:30



Lyon



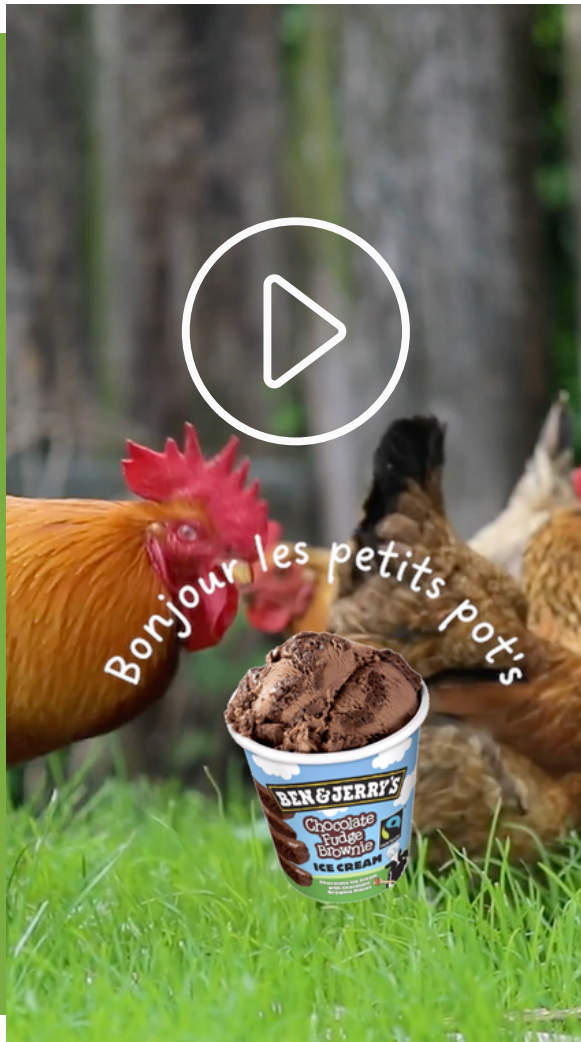
Antibes



France

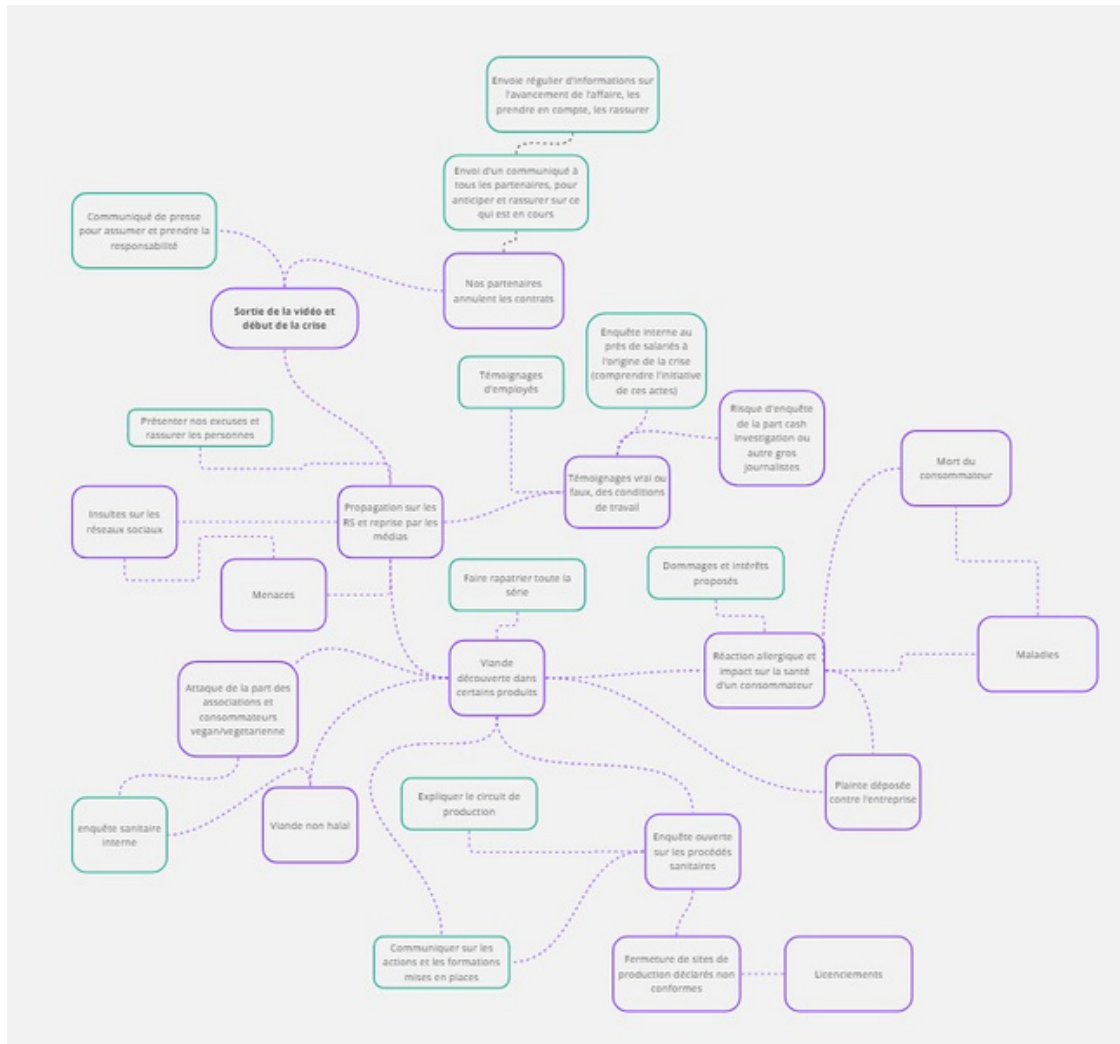
# COMMUNICATION RÉPUTATION

## VIDEO CORPORATE



Le but de cette video est de redonner confiance aux consommateurs et consommatrices en nos produits. Grâce à cette video nous allons montrer le parcours de confection et de fabrication des pots de glaces Ben & Jerry's et être transparent avec notre public. Elle sera diffusée dans les cinémas, sur M6 en prime time ainsi que sur Youtube en pre-roll et en interne dans les locaux Unilever pendant le mois de mai 2023.

# MAPPING ANTICIPATION



A ce jour, l'enquête n'a pas permis de mettre au jour plus d'informations sur la situation.

Néanmoins nous avons envisagé plusieurs scénarios possibles et leurs conséquences afin d'anticiper de futures communications dans les plus brefs délais.

# KPI'S

## LES INDICATEURS À SURVEILLER PENDANT LA CRISE

### QUANTITATIFS :

- Nombre de reprises des communiqué de presse par les journalistes
- Nombre de journalistes présents à la conférence de presse
- Nombre d'internaute sur le live
- Approximation de pots vendus par lot
- Nombre de pot détruits
- Nombre d'abonné·e·s ou de désabonnement sur les réseaux sociaux

### QUALITATIVES :

- Appréciation de la marque auprès des consommateurs
- Réaction sur les Communiqués (Commentaires, like, repost) sur les réseaux sociaux
- Article des journalistes à la suite du communiqué
- Commentaires des internaute sur les live

# RÉTROPLANNING

La communication de crise débute en date du 02 avril 2023 et prendra fin au 06 juin 2023.

	lun. 3/4	mar. 4/4	mer. 5/4	jeu. 6/4	ven. 7/4	...	lun. 22/5	mar. 23/5	mer. 24/5	jeu. 25/5	ven. 26/5	sam. 27/5	dim. 28/5	lun. 29/5	mar. 30/5	mer. 31/5	jeu. 1/6	ven. 2/6	sam. 3/6	dim. 4/6	lun. 5/6	mar. 6/6	
<b>COMMUNICATION INTERNE</b>																							
Communiqué																							
Diffusion video																							
<b>COMMUNICATION EXTERNE</b>																							
Communiqué de presse																							
Diffusion du communiqué de presse sur Twitter																							
Diffusion du communiqué de presse sur Facebook																							
Diffusion du communiqué de presse sur Instagram																							
Diffusion du communiqué de presse sur LinkedIn																							
Conférence de presse																							
Diffusion de vidéo au cinéma, télévision, réseaux sociaux																							



# BUDGET PRÉCONISATION

MOYENS	PRIX HT€	QUANTITÉ	TOTAL
<b>VIDEO CORPORATE</b>			
Réalisation	8 000 €	1	8 000 €
Diffusion sur M6 (budget global)	30 000 €	1	30 000 €
Diffusion au cinéma (par jour et par cinéma)	279 €	300	83 700 €
Sponsorisation réseaux sociaux (budget global)	5 000 €	1	5 000 €
Pré roll Youtube (budget global)	5 000 €	1	5 000 €
<b>TOTAL</b>			<b>131 700 €</b>
<b>AGENCE</b>			
Chef de projet	800	10	8 000 €
Création	800	10	8 000 €
Conception rédaction	700	10	7 000 €
<b>TOTAL</b>			<b>23 000 €</b>
<b>TOTAL</b>			<b>154 700 €</b>



# CONCLUSION

*Afin d'assurer l'image de marque de Ben et Jerry's, l'Agence 8 recommande à la société UNILEVER de prendre la responsabilité de la situation et d'être transparent sur les actions mises en place. La prise de parole lors d'une conférence de presse est nécessaire (par Sophie Jayet, directrice communication national de Unilever France) afin de répondre aux questions des journalistes et d'avoir une représentante de la société pour assumer la situation. Un numéro vert et une adresse e-mail devront être ouverts pour traiter les différentes demandes des consommateurs. La communication sur les actions sanitaires déployées en interne devront être au cœur de la stratégie de gestion de crise, afin d'assurer la réassurance de la marque pour sa réputation et son activité post crise.*



The background features a stylized landscape. On the left, there are dark grey, jagged mountain peaks. To the right, there are rolling green hills. The sky is a light blue color, populated with several white, fluffy clouds of varying sizes. A solid green horizontal bar is positioned across the middle of the image, containing the text 'ANNEXES' in white, bold, uppercase letters.

# ANNEXES



# RP

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE, LE 03 AVRIL 2023 :

### COMMUNIQUÉ DE PRESSE OFFICIEL UNILEVER FRANCE, BEN & JERRY'S

“La société Unilever USA, représentante de la marque Ben & Jerry's fait suite à l'événement survenu le 02 avril 2023 et qui concerne la diffusion d'une vidéo prise sur les lieux de l'usine de production des chocolate fudge brownie, “la Greyston Bakery” (Yonkers, New York), montrant deux salariés en train d'insérer des morceaux de viande lors de la confection des brownies. La société Unilever France prend très au sérieux cet incident et assume l'entière responsabilité des faits. Unilever France tient à rassurer l'ensemble de ses consommateurs et des distributeurs, que les actions nécessaires sont actuellement mises en place afin d'identifier au plus vite si des lots de produits sont sortis des usines et distribués sur le sol français.”

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)



# RP

## COMMUNIQUÉ INTERNE , LE 03 AVRIL 2023 :

### **COMMUNIQUÉ OFFICIEL INTERNE, UNILEVERS FRANCE, BEN & JERRY'S**

“La société UNILEVERS USA, représentante de la marque Ben & Jerry's fait suite à l'événement survenu le 02 avril 2023 et qui concerne la diffusion d'une vidéo prise sur les lieux de l'usine de production des chocolate fudge brownie, “la Greyston Bakery” (Yonkers, New York), montrant deux salariés en train d'insérer des morceaux de viande lors de la confection des brownies. La société UNILEVERS FRANCE ne tolère et ne soutient en aucun cas ces actes. Nous tenons à rassurer nos collaborateurs que la situation est sous le contrôle de notre filiale UNILEVER USA. Aussi, nous veillerons à vous tenir informé des actions et mesures mises en place. En cas de questions, tous nos collaborateurs sont invités à se rapprocher de notre Directrice des Ressources Humaines Unilevers France, Justine Balochard.”

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)

# RP

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE, LE 04 AVRIL 2023 :

### **RETRAIT PRODUIT FRANCE DU LOT 5923651234 SUITE A DES TRACES D'ORIGINES ANIMALES DÉTECTÉES**

“Au 04 avril 2023, Unilever USA nous informe qu’un lot de produits contenant des traces d’origines animales a été distribué et commercialisé en France. Unilever France demande donc dès aujourd’hui un retrait et un rappel de produits concernant le lot 5923651234 à l’ensemble des consommateurs et des distributeurs concernés. Si vous détenez un ou des produits issus de ce lot, nous vous recommandons de procéder à sa destruction. Vous pouvez également obtenir le remboursement en rapportant le ou les produits concernés avec votre ticket de caisse dans le point de vente où a eu lieu l’achat. La direction Unilever France a soumis une demande d’enquête sur les origines de cette viande afin d’assurer à ses consommateurs et distributeurs français qu’aucun risque sanitaire n’est encouru. Nous tenons à présenter nos excuses aux personnes ne consommant pas de viande et qui auraient pu consommer cette gamme de produits. Nous regrettons qu’un tel incident ait pu se produire et échapper aux contrôles sanitaires américains. Aussi, des contrôles sanitaires renforcés sont actuellement déployés dans l’usine Greyston Bakery afin de sécuriser les chaînes de production. La société Unilever France se tient à la disposition des consommateurs pour répondre à leurs questions au numéro de téléphone suivant : 09 69 32 04 24 (appel gratuit non surtaxé).”

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)

# RP

## COMMUNIQUÉ INTERNE, LE 04 AVRIL 2023 :

### **RETRAIT PRODUIT FRANCE DU LOT 5923651234 SUITE A DES TRACES D'ORIGINES ANIMALES DÉTECTÉES**

Suite aux récents évènements survenus le 02/04/2023, nous vous informons des mise à jours de la situation :

- Le lot des produits concernés par l'incident nous a été communiqué par notre filiale US : lot produits 5923651234. Nous n'avons pas encore les informations concernant la gamme du produit.
- Le lot de produits 5923651234 a été distribué en France, nous sommes encore dans l'attente de connaître les villes concernées.
- Un retrait des produits de ce lot a été demandé à tous nos distributeurs de France.
- La destruction ou le remboursement des produits de ce lot a été proposé aux consommateurs de France.
- Les dispositions ont été prises en interne par la société UNILEVER USA afin de sanctionner les salariés à l'origine de cet incident. Ces derniers se sont vus licenciés au 03/04/2023.
- Un numéro vert a été ouvert afin de répondre aux demandes des consommateurs : 09 69 32 04 24 (appel gratuit non surtaxé).
- Nous avons formulé une demande de retrait de la vidéo concernée à l'équipe support de Youtube.

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)

# RP

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE, LE 05 AVRIL 2023 :

### RETRAIT PRODUIT “Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie BEN & JERRY’S” DU LOT 5923651234 à LYON 1er (69001)

Au 05 avril 2023, à l'issue d'enquêtes internes et grâce à la collaboration de notre réseau de logistique, nous sommes en mesure d'affirmer que nos distributeurs France se sont vu livrer des produits appartenant au lot 5923651234 et contenant de la viande. Cette information concerne notamment le 1er arrondissement de Lyon (69001). Nous appelons donc tous nos distributeurs implantés à Lyon 1er (69001) au retrait des rayons des produits : “Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie Ben & Jerry’s” appartenant au lot 5923651234. Les consommateurs ayant achetés ces mêmes produits sont appelés à leur destruction ou à la demande de remboursement auprès des distributeurs concernés (munis du ou des produits ainsi que de leur ticket de caisse). À Lyon 1er (69001) 10 points de vente sont concernés :

- **Franprix** : 9 Rue de la Platière, 69001 Lyon et **Franprix** 3 Pl. Tobie Robotel, 69001 Lyon
- **Monoprix** : 8-28 Rue du Président Édouard Herriot, 69001 Lyon
- **Carrefour Express** : 10 Rue Paul Chenavard, 69001 Lyon et **Carrefour City** 23 Rue d'Algérie, 69001 Lyon
- **MyAuchan** : 23 Rue Neuve, 69001 Lyon
- **Casino Shop** : 6 Pl. Sathonay, 69001 Lyon et **Le Petit Casino Terreaux** : 3 Pl. des Terreaux, 69001 Lyon, **Le Petit Casino Croix Paquet** 1 Pl. Croix-Paquet, 69001 Lyon, **Le Petit Casino Constantine** 5 Rue Constantine, 69001 Lyon

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE, LE 05 AVRIL 2023

### RETRAIT PRODUIT “Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie BEN & JERRY'S” DU LOT 5923651234 à Antibes (06160 ou 06600)

Au 05 avril 2023, à l'issue d'enquêtes internes et grâce à la collaboration de notre réseau de logistique, nous sommes en mesure d'affirmer que nos distributeurs France se sont vu livrer des produits appartenant au lot 5923651234 et contenant de la viande. Cette information concerne notamment la ville d'Antibes (06160 ou 06600). Nous appelons donc tous nos distributeurs implantés à Antibes au retrait des rayons des produits : “Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie Ben & Jerry's” appartenant au lot 5923651234. Les consommateurs ayant achetés ces mêmes produits sont appelés à leur destruction ou à la demande de remboursement auprès des distributeurs concernés (munis du ou des produits ainsi que de leur ticket de caisse). À Antibes (06160 ou 06600) 18 points de vente sont concernés :

- **Centre Commercial Carrefour Antibes** : Chemin de St Claude 06600 Antibes; **Carrefour City** : 44 Rue de la République, 06600 Antibes et **Carrefour City** : 122 Bd du Président Wilson, 06160 Antibes; **Carrefour Market Nice Antibes** : 809 Rte de Nice, 06600 Antibes; **Carrefour Market** : 42 Av. Robert Soleau, 06600 Antibes; **Carrefour Market Antibes Nord** : 233 Rte de Grasse, 06600 Antibes; **Carrefour Market Antibes Terriers** 1770 Rte de Grasse, 06600 Antibes; **Carrefour Drive Piéton** : 42 Av. Robert Soleau, 06600 Antibes
- **Monoprix** : Pl. Général de Gaulle, 06600 Antibes
- **Casino de Juan les Pins** : 3 Av. Guy de Maupassant, 06160 Antibes; **Casino Supermarché** : 70 Av. Philippe RoCHAT, 06600 Antibes; **Casino Supermarché** : Av. Nicolas Aussel, 06160 Antibes; **Casino Supermarché Centre Commercial Palais des Congrès**, 60 Chem. des Sables, 06600 Antibes; **Casino Supermarché** : 71 Bd Raymond Poincaré, 06160 Antibes; **Casino Supermarché** : 138 Bd du Président Wilson, 06160 Antibes, **Casino Shop** : 35-37 Av. de Nice, 06600 Antibes; **Le Petit Casino** : Le Roi Soleil, 06600 Antibes
- **Intermarché Express Antibes** : 2 Bd Albert 1er, 06600 Antibes

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE, LE 05 AVRIL 2023

### RETRAIT PRODUIT “Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie BEN & JERRY'S” DU LOT 5923651234 en France : à Antibes (06160 ou 06600) et Lyon 1er (69001)

Au 05 avril 2023, à l'issue d'enquêtes internes et grâce à la collaboration de notre réseau de logistique, nous sommes en mesure d'affirmer que nos distributeurs France se sont vu livrer des produits appartenant au lot 5923651234 et contenant de la viande. Cette information concerne notamment la ville d'Antibes (06160 ou 06600) et du 1er arrondissement de Lyon (69001). Nous appelons donc tous nos distributeurs implantés à Antibes et Lyon 1er au retrait des rayons des produits : “Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie Ben & Jerry's” appartenant au lot 5923651234. Les consommateurs ayant achetés ces mêmes produits sont appelés à leur destruction ou à la demande de remboursement auprès des distributeurs concernés (munis du ou des produits ainsi que de leur ticket de caisse). Au total, 29 points de vente sont concernés dont 18 à Antibes (06160 ou 06600) et 11 à Lyon 1er. Parmi nos distributeurs, sont concernés : Carrefour, Monoprix, Casino, Auchan, Intermarché, E.Leclerc, U.drive, Cora et Franprix :

- **Centre Commercial Carrefour Antibes** : Chemin de St Claude 06600 Antibes; **Carrefour City** : 44 Rue de la République, 06600 Antibes et **Carrefour City** : 122 Bd du Président Wilson, 06160 Antibes; **Carrefour Market Nice Antibes** : 809 Rte de Nice, 06600 Antibes; **Carrefour Market** : 42 Av. Robert Soleau, 06600 Antibes; **Carrefour Market Antibes Nord** : 233 Rte de Grasse, 06600 Antibes; **Carrefour Market Antibes Terriers** 1770 Rte de Grasse, 06600 Antibes; **Carrefour Drive Piéton** : 42 Av. Robert Soleau, 06600 Antibes
- **Monoprix** : Pl. Général de Gaulle, 06600 Antibes
- **Casino de Juan les Pins** : 3 Av. Guy de Maupassant, 06160 Antibes; **Casino Supermarché** : 70 Av. Philippe RoCHAT, 06600 Antibes; **Casino Supermarché** : Av. Nicolas Aussel, 06160 Antibes; **Casino Supermarché Centre Commercial Palais des Congrès**, 60 Chem. des Sables, 06600 Antibes; **Casino Supermarché** : 71 Bd Raymond Poincaré, 06160 Antibes; **Casino Supermarché** : 138 Bd du Président Wilson, 06160 Antibes, **Casino Shop** : 35-37 Av. de Nice, 06600 Antibes; **Le Petit Casino** : Le Roi Soleil, 06600 Antibes
- **Intermarché Express Antibes** : 2 Bd Albert 1er, 06600 Antibes
- **Franprix** : 9 Rue de la Platière, 69001 Lyon; **Franprix 3 Pl. Tobie Robatel**, 69001 Lyon
- **Monoprix** : 8-28 Rue du Président Édouard Herriot, 69001 Lyon
- **Carrefour Express** : 10 Rue Paul Chenavard, 69001 Lyon; **Carrefour City** 23 Rue d'Algérie, 69001 Lyon
- **MyAuchan** : 23 Rue Neuve, 69001 Lyon; **Auchan piéton Croix Paquet** : 43 Rue René Leynaud, 69001 Lyon
- **Casino Shop** : 6 Pl. Sathonay, 69001 Lyon; **Le Petit Casino Terreaux** : 3 Pl. des Terreaux, 69001 Lyon; **Le Petit Casino Croix Paquet 1 Pl. Croix-Paquet**, 69001 Lyon; **Le Petit Casino Constantine** 5 Rue Constantine, 69001 Lyon

# RP

## COMMUNIQUÉ INTERNE, LE 05 AVRIL 2023 :

Suite aux évènements survenus le 02/04/2023, nous vous informons des mise à jours de la situation :

- Deux villes ont été identifiées comme détentrice du lot 5923651234 : Lyon 1er arrondissement (69001) et Antibes (06160 ou 06600)
- Le retrait et remboursement des produits du lot 5923651234 on été proposés à nos distributeurs de Lyon 1er et Antibes et aux consommateurs de cette circonférence
- Le produit du lot 5923651234 concerne la gamme : “*Crème Glacée Chocolate Fudge Brownie Ben & Jerry's*”

En cas de questions, tous nos collaborateurs sont invités à se rapprocher de notre Directrice des Ressources Humaines Unilevers France, Justine Balochard.”

Ben et Jerry's, filiale de Unilever, société à 60 milliards d'euros de CA, siège social 20 RUE DES DEUX GARES 92500 RUEIL-MALMAISON. Contact Presse : [contactpresse@agencehuit.com](mailto:contactpresse@agencehuit.com)

# RP

## LA DIFFUSION DU COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Déclarations des professionnels qui mettent en œuvre un rappel de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux. Dès qu'un professionnel met en œuvre un rappel, il est tenu d'en faire la déclaration sur RappelConso, en application de l'article L. 423-3 du code de la consommation.

La Direction Générale de l'Alimentation : Rappel Consommateur - Accueil

Post Twitter : @RappelConso

### MOTIF DU RAPPEL :

- Risques encourus par le consommateur
- Conduite à tenir par le consommateur
- Numéro de contact
- Modalités de compensation
- Date de fin de la procédure de rappel

### IDENTIFICATION DE MÉDIAS

Le JDD le journal du dimanche : seul hebdomadaire national dominical d'informations générales en France.

- Plateforme de l'info | AFP.com AFP
- Le Monde
- Le Figaro
- Les Echos
- Le parisien

### IDENTIFICATION ASSOCIATIONS ET ORGANISATIONS

- Liste et coordonnées des associations nationales | [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)
- DGCCRF | [economie.gouv.fr](http://economie.gouv.fr)

**AGENCE 8**  
avril 2023