



Good Food, Good Life

## Nestlé – Rapport sur le développement durable



# Sommaire

- 2 Produits alimentaires de qualité et développement durable**
- 4 Nos principes, nos valeurs, notre culture**
  - 5 *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*
  - 5 Les Principes de Nestlé en matière de gouvernement d'entreprise
  - 6 *Les Principes de gestion et de «leadership» chez Nestlé*
  - 7 Vérification de l'adhésion aux *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*
- 8 Développement et performance économique durables**
  - 9 Des bénéfices sûrs à long terme pour les actionnaires
  - 10 Relations avec les investisseurs
  - 10 Impact sur la production alimentaire et les économies nationales
  - 14 L'industrie alimentaire et le développement agricole: investir dans les compétences
  - 15 Achat de matières premières agricoles
- 18 Pratiques environnementales durables**
  - 19 *Environnement – Rapport de progrès 2000*
  - 19 Une approche intégrée au long de la chaîne d'approvisionnement
  - 21 L'eau, une nécessité absolue
  - 25 Gestion systématique des performances environnementales
- 26 Développement social durable**
  - 27 Relations avec nos collaborateurs**
    - 27 Relations à long terme
    - 27 Formation, transfert de technologies et savoir-faire
    - 28 Sécurité sur le lieu de travail
    - 29 Les pratiques de Nestlé en matière de travail et d'emploi
    - 30 Droit d'association
    - 31 La sauvegarde de l'emploi durant les phases de restructuration
    - 31 Travail des enfants
  - 32 Relations avec nos fournisseurs et avec nos partenaires d'affaires**
    - 32 Audits des fournisseurs industriels
    - 32 Mesures anti-corruption
  - 33 Relations avec les consommateurs et avec la société**
    - 33 Qualité, sécurité et valeur nutritionnelle
    - 36 Recherche et innovation: sécurité alimentaire, qualité, santé
    - 37 A l'écoute des consommateurs
    - 40 La publicité destinée aux consommateurs et aux enfants
    - 41 La commercialisation des substituts du lait maternel
    - 41 Audits de la commercialisation des préparations pour nourrissons
    - 44 **Engagement au sein des communautés**
- 46 L'avenir**

# Produits alimentaires de qualité et développement durable

Pour Nestlé, le développement durable s'exprime dans notre volonté d'accroître, au niveau mondial, l'accès à une alimentation de qualité, tout en contribuant au développement social et économique à long terme ainsi qu'en préservant l'environnement pour les générations futures.

Au cours des 135 ans d'existence de Nestlé, notre approche fondamentale des affaires a toujours été la création de valeurs durables pour nos consommateurs, nos clients, nos collaborateurs, nos actionnaires et la société en général. Les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* affirment ouvertement notre engagement en faveur d'un développement des affaires à long terme plutôt qu'un intérêt pour le profit à court terme. Bien que nous soyons déterminés à réaliser des bénéfices sains, nous incitons nos dirigeants à ne pas les réaliser au détriment d'un développement durable.



Alors que nous sommes entrés de plain-pied dans le XXI<sup>e</sup> siècle, nous sommes persuadés qu'une stratégie industrielle fondée sur des produits alimentaires et des boissons de haute qualité ne peut être maintenue qu'en recourant à des pratiques s'appuyant sur les principes du développement durable. Dans ce rapport, nous décrivons notre manière de pratiquer et d'appliquer les principes du développement durable, là où nous exerçons une influence directe sur l'économie, la société et l'environnement.

Pour chacun de nous dans notre entreprise, nos responsabilités et nos valeurs sont illustrées par notre engagement à respecter les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*. Ceux-ci définissent les règles fondamentales qui nous permettent de garantir que la conduite de nos affaires est irréprochable. Le présent rapport, qui contient des indicateurs de performance, témoigne de notre attachement à mettre en pratique nos principes. Afin d'atteindre notre objectif d'être un leader dans le développement durable, nous nous appuyons sur les deux piliers essentiels de notre stratégie à long terme : innovation-rénovation et efficacité opérationnelle. Nestlé innove en matière de produits et de nouvelles technologies afin de répondre aux besoins actuels et futurs de nos consommateurs, de manière durable. De même, les technologies et produits existants sont sans cesse renouvelés. Nous nous engageons à améliorer constamment l'utilisation de nos ressources, ce qui conduit à une réduction des coûts opérationnels et limite l'impact sur l'environnement. La gestion de nos activités en accord avec les principes du développement durable est, somme toute, une affaire de bon sens.

Nestlé ne fait aucune concession en matière de sécurité alimentaire et est attachée à des produits à haute valeur nutritionnelle et d'une qualité élevée qui

plaisent aux consommateurs. C'est pourquoi il est essentiel que nous acquérions des matières premières agricoles de grande qualité, produites de manière durable. Bien que nous ne possédions pas de terres agricoles, la manière de procéder de Nestlé consiste, par le biais de l'assistance technique, à améliorer les méthodes de production, ainsi que le niveau de vie de millions d'agriculteurs de par le monde.

Loin d'être une fin en soi, cette publication est une première étape qui inaugure un effort à long terme d'information sur le développement durable. Notre objectif est de décrire l'influence que nous avons sur le bien-être des gens et de la planète. En outre, nous avons réalisé des rapports plus détaillés, portant sur l'environnement (*Environnement – Rapport de progrès 2000*) et notre engagement dans la communauté (*Nestlé dans la Communauté*). Par ailleurs, notre *Rapport de gestion* annuel fournit des détails sur les résultats financiers. En troisième page de couverture, vous trouverez des informations sur ces ouvrages ainsi que sur d'autres publications. Enfin, nous restons attachés à l'ouverture, à la transparence et à l'écoute des autres. Afin de nous aider à progresser sur la voie du développement durable, nous vous invitons, après lecture de ce rapport, à nous faire part de vos commentaires et suggestions en vous servant du coupon réponse que vous trouverez en annexe ou à nous envoyer un message électronique par l'intermédiaire de notre site Internet: [www.nestle.com](http://www.nestle.com).

**Peter Brabeck-Letmathe**

Administrateur délégué

# Nos principes, nos valeurs, notre culture

Nos valeurs et nos principes sont présentés dans les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*. Ceux-ci ont été publiés en 1998 et mis à jour en 2002 afin de regrouper tous les principes actuels de Nestlé en matière de conduite des affaires en un seul document, qui contient notamment nos Principes en matière de gouvernement d'entreprise. La version mise à jour intègre les neuf principes énoncés par le Secrétaire général de l'ONU dans son **Pacte Mondial (Global Compact)** concernant les normes de travail, les droits de l'homme et l'environnement.

## Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé

Parmi les valeurs et les principes fondamentaux de Nestlé, on trouve:

- un développement à long terme plutôt qu'un profit à court terme
- des engagements et relations à long terme
- le respect des différentes cultures et l'intégration au sein de celles-ci
- un comportement respectueux et des valeurs morales tant au niveau de la direction que des collaborateurs – il s'agit là d'une condition fondamentale
- la conscience du fait que les consommateurs méritent une information de qualité au sujet des produits qu'ils achètent et de la société qui les commercialise

Les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* ont été traduits dans plus de quarante langues et tous les directeurs de Nestlé doivent les connaître et les respecter. Ils font partie intégrante de nos programmes actuels de formation et sont particulièrement destinés aux nouveaux collaborateurs.

Ces principes traitent de législation nationale, de recommandations internationales, de consommateurs, des enfants en tant que consommateurs, de santé et de nutrition des nourrissons, de droits de l'homme, de ressources humaines et de conditions de travail, du travail des enfants, de partenaires d'affaires, de conflits d'intérêt, de relations avec les fournisseurs, de concurrence, de relations extérieures, de protection de l'environnement, de politique en matière d'eau, de matières premières agricoles et de respect de l'application de ces principes.

## Les Principes de Nestlé en matière de gouvernement d'entreprise

Les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* comprennent nos principes officiels de gouvernement d'entreprise, qui couvrent quatre domaines essentiels: les droits et les responsabilités des actionnaires, le traitement équitable des actionnaires, les devoirs et les responsabilités du Conseil d'administration ainsi que l'information et la transparence.

Les membres du Conseil d'administration de Nestlé sont nommés et mènent leurs activités selon la législation suisse. Le conseil bénéficie d'une grande indépendance, puisqu'il est composé de membres non exécutifs, à l'exception de l'Administrateur délégué, qui est le membre du conseil dont la tâche est de gérer activement la société.

En matière d'information, les *Rapports financiers* du *Rapport de gestion 2001* de Nestlé comportent davantage de détails quant à la rémunération des membres du Conseil d'administration et de la Direction générale du groupe.

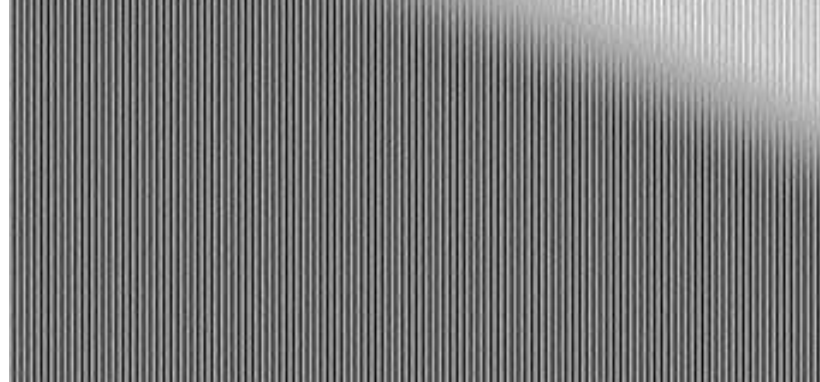
Enfin, le conseil est également responsable de la supervision et de la mise en œuvre des *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*. Il convient de rappeler que M. Stephan Schmidheiny, membre du conseil, est également l'un des fondateurs du **World Business Council for Sustainable Development**, une organisation de premier plan, notamment active dans les questions d'environnement.

Nestlé est enregistrée en Suisse et régie par le droit commercial suisse. Si les conditions d'introduction de résolutions sont plus exigeantes pour les actionnaires des entreprises suisses que dans certains autres pays, les actionnaires de Nestlé jouissent aussi de droits supplémentaires par rapport aux actionnaires d'entreprises inscrites dans de nombreux autres pays.

En voici quelques exemples:

- les actionnaires décident de l'utilisation des bénéfices résultant du bilan de Nestlé S.A. et déterminent notamment le montant des dividendes
- les actionnaires adoptent et amendent les articles du Code d'association
- les actionnaires peuvent inscrire des points à l'ordre du jour et poser des questions lors des Assemblées générales dans le respect du Code d'association

Nestlé applique le principe «une action – un vote» jusqu'à concurrence de 3% du total des actions. Au moment de la publication de ce rapport, aucun actionnaire ne possédait plus de 3% du total des actions Nestlé. Ce système protège les nombreux petits actionnaires de Nestlé de toute pression potentielle exercée par de grands actionnaires. Il permet également d'éviter des rachats hostiles de la société tout en préservant, à notre avis, le système de valeurs sociales élaboré par la société au cours de décennies d'activités commerciales.



## Les Principes de gestion et de «leadership» chez Nestlé

Parallèlement aux *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*, un autre document, *Les principes de gestion et de «leadership» chez Nestlé* a été publié en 1997. Ce document important pose les principes fondamentaux pour le comportement, la sélection et la promotion des dirigeants. Il résume les éléments essentiels de la culture Nestlé.

### Le Dow Jones Sustainability Index

Nestlé S.A. fait partie du **Dow Jones Sustainability Index**, qui regroupe environ 200 entreprises représentant les dix principales entreprises qui appliquent des

critères de développement durable, couvrant 64 branches et originaires de 33 pays. Les entreprises qui en font partie sont sélectionnées suite à une évaluation systématique de leurs activités sous l'angle du développement durable.

Ces entreprises sont activement en tête de leur secteur industriel, en établissant les meilleures pratiques pour l'ensemble de la branche en ce qui concerne la stratégie, l'innovation, le gouvernement d'entreprise,

l'actionnariat ainsi que les relations aux collaborateurs et aux autres partenaires de l'entreprise.



## Vérification de l'adhésion aux Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé

Avec quelque 200 contrôleurs internes locaux sur les différents marchés ainsi qu'une équipe de 25 contrôleurs d'entreprise qui se réfèrent directement au responsable de contrôle de notre siège international, nous avons mis en place un système qui nous permet de nous assurer constamment que les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* sont appliqués dans tous les pays où nous exerçons nos activités. Ils sont en outre publiés sur le site Intranet de Nestlé, de sorte que tous les collaborateurs peuvent lire et comprendre les critères préconisés.

Les contrôleurs d'entreprise voyagent constamment d'un pays à l'autre, visitant de manière systématique toutes les fabriques Nestlé, les succursales locales, les centres de distribution et les bureaux de ventes. Les résultats des vérifications sont communiqués au responsable du contrôle d'entreprise et à l'Administrateur délégué de Nestlé S.A., en même temps que les réactions du marché concerné ou du directeur responsable du pays en question. La Commission de contrôle du Conseil d'administration de Nestlé S.A. est informée de tous les résultats importants.

Les procédures de contrôle interne pour les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* ont été vérifiées par nos contrôleurs externes, KPMG.

NESTLÉ ASSUME SA RESPONSABILITÉ SOCIALE GLOBALE PRINCIPALEMENT PAR SA POLITIQUE À LONG TERME DANS DES PRISES DE DÉCISIONS STRATÉGIQUES QUI TIENNENT COMPTE DES INTÉRÊTS DE SES CONSOMMATEURS, DE SES ACTIONNAIRES, DE SES PARTENAIRES D'AFFAIRES ET DES DIFFÉRENTES ÉCONOMIES DANS LESQUELLES ELLE EXERCE SES ACTIVITÉS.

*Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*



# Développement et performance économique durables

L'un des traits essentiels de l'approche de Nestlé est la localisation de certaines parties de la production dans les pays en développement, plutôt que de simplement importer les matières premières. 45% de nos fabriques se situent dans les pays en développement et 48% de nos collaborateurs y travaillent, bien que ces pays représentent moins d'un tiers de nos ventes. Nestlé a publiquement affirmé que l'un des principes fondamentaux de ses investissements économiques est qu'ils devraient être à la fois «bons pour les pays et bons pour l'entreprise». Ainsi, Nestlé souhaite être un véritable partenaire dans le développement durable.

L'objectif fondamental de Nestlé est de satisfaire les besoins de nos clients et consommateurs en matière de produits alimentaires de qualité à un prix abordable. Ce faisant, nous créons des richesses durables pour tous ceux qui sont concernés par ces échanges. Possédant des fabriques situées dans plus de 80 pays et des succursales dans la plupart des pays du monde, les effets du développement de nos affaires se ressentent dans toutes les économies du globe.

Nestlé contribue au développement économique durable dans le monde entier, tout en améliorant la qualité des aliments disponibles sur place notamment par le transfert de technologies, en mettant au point des programmes d'apprentissage et de formation des collaborateurs locaux aux normes internationales ou en payant des impôts qui servent à financer la construction d'infrastructures locales.

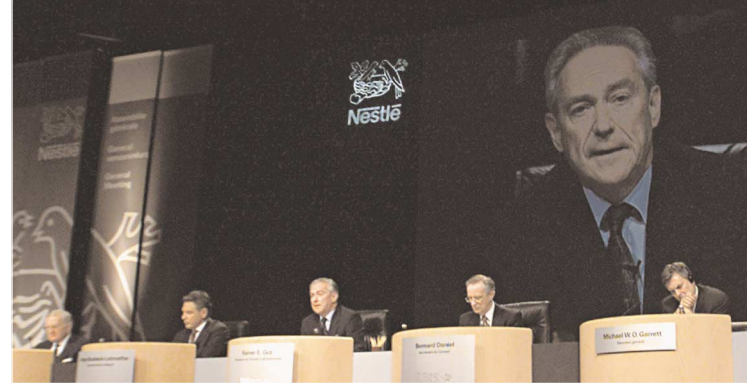
**Nestlé classée  
quinzième dans l'Indice  
de richesse ajoutée  
(Wealth Added Index\*)**

Selon l'Indice de richesse ajoutée (Wealth Added Index – WAI) de Stern Stewart, Nestlé fait partie des 15 premières compagnies mondiales dans la création de richesse actionnariale, dans un classement des 5069 entreprises les mieux cotées. Stern Stewart a calculé qu'entre juin 1996 et juin 2001, la richesse ajoutée de Nestlé s'élevait à USD 43,8 milliards.

Le principe des classements WAI

implique que les entreprises créent de la valeur actionnariale uniquement si les bénéfices des investisseurs – provenant de la hausse du cours des actions et des dividendes – dépassent ceux du «coût du capital». Ce dernier représente le bénéfice minimal qu'un investisseur est en droit d'attendre pour investir ses fonds dans des actions plutôt que dans des solutions à moindre risque telles que les émissions étatiques.

\* Pour des informations supplémentaires, voir *The Economist*, 1<sup>er</sup> décembre 2001



## Des bénéfices sûrs à long terme pour les actionnaires

Chez Nestlé, nous sommes attachés à accroître durablement la valeur de nos actions, dont le cours a été multiplié par 18 durant les 20 dernières années. De 1970 à 2000, les actions de Nestlé ont réalisé des performances de 250% supérieures à l'indice **Morgan Stanley** des grandes capitalisations boursières suisses et de 25% supérieures à l'indice **Morgan Stanley** des grandes capitalisations boursières mondiales (**World Blue Chip Stock Index**), calculé en dollars.

Au cours des décennies précédentes, Nestlé a connu une croissance continue, stable et accélérée dans son chiffre d'affaires global. Pour ce qui est des résultats actuels, l'année 2001 constitue un record en chiffres de ventes, du bénéfice net et dividendes pour les actionnaires, avec des ventes de CHF 84,7 milliards, un bénéfice net de CHF 6681 millions et 4,4% de croissance interne réelle. La performance de Nestlé a été remarquable, marquée par des bénéfices stables, sans grandes fluctuations. Ces dernières années, les bénéfices ont considérablement augmenté, en raison de plusieurs facteurs: gestion efficace des marques, rationalisation de l'organisation et davantage de dynamisme, en dépit de la taille de l'entreprise.

<b>Profil des détenteurs d'actions de Nestlé – 2001</b>	
Investisseurs privés	44%
Investisseurs institutionnels	56%
Actionnaires	>250.000
Actions détenues en Suisse (2000)	45,2%

<b>Profil de l'entreprise 2001</b>	
Ventes	CHF 84.698 millions
Bénéfice net	CHF 6.681 millions
Personnel*	229.765
Sites de production*	468
* Sans Ralston Purina	

<b>Nouveaux investissements de Nestlé – 2001</b>	
Nouveaux investissements	[62,9%] du bénéfice net
Dividendes	[37,1%] du bénéfice net

<b>Usines Nestlé: 2001</b>	
Pays industrialisés	253
Pays émergents	215
Total	468

## Relations avec les investisseurs

Nestlé poursuit un programme de relations avec les investisseurs pour s'assurer que tous les investisseurs actuels ou potentiels puissent se tenir au courant de l'évolution interne du groupe. Parmi les outils de communication, on retrouve notamment des présentations des principaux indicateurs financiers, des entretiens en tête-à-tête, un site Internet détaillé consacré aux relations avec les investisseurs ainsi que le *Rapport de gestion* annuel. Toutefois, il est particulièrement important que tout un chacun, indépendamment de la taille de son portefeuille d'actions, puisse téléphoner ou envoyer un courrier électronique au département des relations aux investisseurs, afin d'obtenir une réponse immédiate à toute question.

**Une enquête du *Financial Times* décrit Nestlé comme l'entreprise alimentaire la plus respectée au monde**

Dans un sondage visant à nommer les compagnies «les plus respectées» par les chefs d'entreprise, publiée dans le *Financial Times* en décembre 2001, Nestlé occupe la

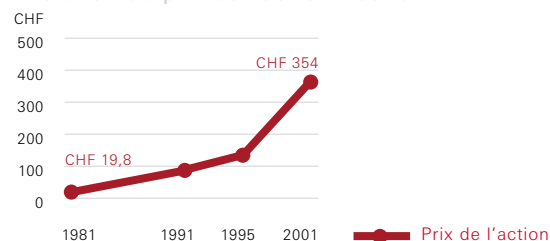
première place dans sa branche, se trouve en troisième position pour les entreprises européennes, après Nokia et Daimler-Chrysler, et arrive 17<sup>e</sup> au classement général. Ce classement se fonde sur des réponses reçues de 914 chefs d'entreprises, originaires de 65 pays. Il a été établi par la société de conseil PriceWaterhouseCoopers.

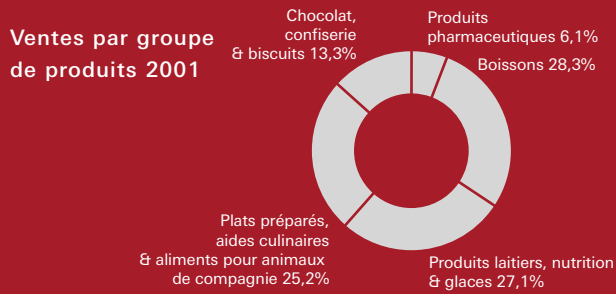
## Impact sur la production alimentaire et les économies nationales

En 1920 déjà, Nestlé possédait des infrastructures de production dans la majorité des pays d'Europe. En 1921, elle procédait à une première construction dans un pays en développement, le Brésil. C'était le début d'un modèle, qui a ensuite été appliqué dans de nombreux autres pays en développement. Sur les 468 usines de Nestlé à l'heure actuelle, 215 se trouvent dans les marchés émergents. Comme cela a été indiqué, si 30% environ de nos affaires sont réalisées dans les pays en développement, plus de 45% de nos usines s'y trouvent, ce qui illustre notre attachement à la production locale ou régionale. Cela permet aux pays en développement d'évoluer du statut de producteurs de matières premières à celui de producteurs de produits finis. C'est pourquoi les gouvernements de nombreux pays du monde recherchent les investissements de Nestlé. De son côté, l'entreprise investit constamment dans de nouvelles infrastructures opérationnelles, tout en évaluant les nouvelles perspectives qui s'offrent à elle.

Dans certains pays, Nestlé a dû attendre de nombreuses années avant d'obtenir un véritable rendement de ses investissements. Cela n'empêche pas Nestlé de s'engager à soutenir ses investissements sur le long terme, même dans des conditions économiques locales défavorables. Ainsi, contrairement à de nombreuses entreprises, Nestlé a maintenu ses activités en Russie durant la crise locale de 1998, tout en continuant d'y investir.

Evolution du prix de l'action Nestlé





L'investissement, allié au transfert de savoir-faire et de compétences, a un effet considérable sur la création d'emplois, tant par le recrutement direct que par l'effet de multiplication – en créant des emplois dans la chaîne de production et de distribution alimentaire. On estime que plus d'un million d'emplois dépendent des activités d'affaires du groupe Nestlé au cours de l'année 2001. Par conséquent, quelque 3,4 millions de personnes (en comptant les travailleurs et les membres de leurs familles) bénéficient des revenus engendrés par les activités d'affaires de Nestlé.

### Investissement et sécurité

Fin 2001, l'*International Herald Tribune* a publié un article intitulé: «When Safety is Key, Some Companies are in a Class by Themselves» (Lorsque la sécurité est essentielle, certaines entreprises font la différence).

Cet article énumère 12 entreprises dans le

monde, dont Nestlé, qui bénéficiaient à l'époque de la notation de dette AAA, tant par **Moody's Investment Service** que par **Standard's & Poors Corp.**, les deux plus grandes agences internationales de notation de crédit. L'article affirmait: «Nous nous attendions à trouver des entreprises au bilan irréprochable dont les actions offraient un

potentiel d'appréciation modeste, sans aucun risque virtuel que l'émetteur se retrouve en faillite. Si nous avons effectivement constaté ce dernier élément, nous avons en revanche été surpris de voir la bonne tenue de leurs actions au cours de la dernière décennie, lorsqu'elles ont dépassé la moyenne du marché.»

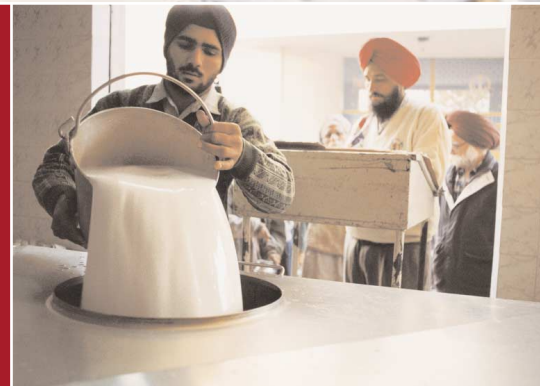


### Assistance aux producteurs laitiers en Inde

Il y a plus de 30 ans, Nestlé a commencé à apporter son soutien à Moga, dans le nord de l'Inde, en accordant des crédits à des taux favorables afin de permettre aux fermiers du rayon laitier de constituer leurs propres troupeaux de bétail. Nestlé a également travaillé avec la communauté locale, en vue d'établir des relations de confiance dans le commerce laitier, sans mettre en danger les considérations religieuses. Un conseiller local a été nommé et des centres de collecte du lait bien équipés ont été établis. Les paysans ont reçu de Nestlé des conseils en matière d'alimentation et de technique d'élevage pour leur bétail. On les a aussi aidés à

veiller à la santé de leurs vaches. Nestlé a contribué à élever la qualité, l'hygiène et la valeur du lait, ce qui a permis d'améliorer le niveau de vie de quelque 85 000 paysans, tout en dynamisant l'économie locale.

Nestlé a aussi fourni de l'aide en construisant des infrastructures d'eau potable et des toilettes dans les écoles villageoises du district laitier de l'usine de Moga. Cela s'est fait dans le cadre d'un partenariat avec les écoles, les associations parentales et les administrations des villages. En outre, un projet de financement de médicaments destinés au dispensaire local de traitement de la tuberculose a été mis sur pied.





**ਲੇਵੋ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨੀਆ**  
 ਲੇਵੋ ਤੇ ਸੱਜ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਹੱਥ ਲਾਉਣ ਤੇ ਗਾ  
 ਪਸ਼ੂ ਦੁੱਧ ਨਹੀਂ ਚੱਢ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਦੁੱਧ ਮੰਨਦਾ  
 ਸੱਜ ਵਾਲਾ ਹਿਸਾ ਦੂਸਰੇ ਹਿੱਸੇ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਹੋ ਜਾਂ  
 ਦੁੱਧ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਣਕੇ ਅਤੇ ਛਿੱਟੀਆਂ ਆਉਂਦੀ  
 ਦੁੱਧ ਦਾ ਰੰਗ ਅਤੇ ਗਾੜਾ ਪਨ ਬਦਲ ਜਾਂ  
 ਦੁੱਧ ਘਟ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਨਹੀਂ



## L'industrie alimentaire et le développement agricole: investir dans les compétences

En général, Nestlé entame ses activités dans les pays en développement avec les produits laitiers. Aussi agit-elle en quelque sorte comme une agence de développement permettant aux producteurs locaux de créer une industrie laitière moderne.

Avec plus de 800 ingénieurs agronomes et techniciens sur le terrain, Nestlé Agricultural Services a pour responsabilité fondamentale et au niveau mondial de développer et de protéger la source des matières premières dont nous avons besoin pour notre production. Si son activité principale consiste à fournir les services de développement agricole aux producteurs, Nestlé Agricultural Services poursuit également un dialogue aux niveaux international, national et local. La collaboration avec les partenaires de la filière alimentaire va de la recherche et du développement agricole à la culture et à l'élevage. Dans le but d'améliorer la production agricole, nous travaillons main dans la main avec les décideurs politiques en matière d'agriculture ainsi qu'avec les agriculteurs et leurs organisations professionnelles.

Un approvisionnement durable en matières premières agricoles dépend de nombreux facteurs écologiques, économiques et sociaux. Là où cela est possible, Nestlé soutient les activités qui contribuent à une production durable des matières premières agricoles – y compris les techniques de production intégrée et l'usage de toutes les techniques qui peuvent contribuer à un développement durable.

A commencer par le Brésil, dès 1921, des régions entières ont ainsi pu échapper à la pauvreté. Aujourd'hui, après avoir soutenu des milliers de paysans au cours du siècle passé, nous estimons offrir une assistance à quelque 315 000 agriculteurs qui nous fournissent actuellement du lait. Ces derniers n'ont toutefois aucune obligation de vendre leur lait à Nestlé. Il n'y a strictement aucune condition liée à l'assistance technique que Nestlé fournit aux producteurs laitiers.

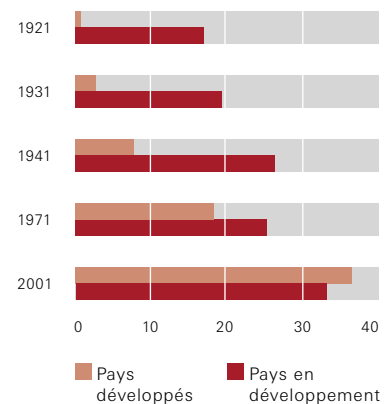
### Assistance aux producteurs laitiers au Pakistan

Au Pakistan, le ministre de l'Industrie et de l'Agriculture a cité Nestlé comme un exemple de partenariat de

développement réussi.

Grâce au soutien de Nestlé Agricultural Services à plus de 115 000 fermiers, les ventes de lait par producteur ont doublé au cours de ces 3 dernières années.

Projets laitiers de Nestlé: 1921-2001



### Assistance aux producteurs laitiers au Brésil

En 1921, quatre-vingts ans après avoir construit sa première fabrique de produits laitiers, Nestlé Brésil possède aujourd'hui huit usines qui fabriquent des produits laitiers à base de lait frais provenant de régions productrices créées ou développées avec l'aide de Nestlé Agricultural Services. La région couverte aujourd'hui par les districts de production de lait équivaut approximativement à six fois la taille de la Suisse. Après avoir commencé avec un nombre réduit de producteurs laitiers qui luttèrent pour leur survie, l'assistance et le conseil ont été fournis afin de permettre aux producteurs laitiers

brésiliens d'obtenir de meilleurs rendements laitiers, par un meilleur usage des pâturages et des techniques de conservation du sol. Les campagnes de vaccination systématique et de prophylaxie ont permis une amélioration considérable de la santé du bétail. Nestlé octroie également des crédits aux paysans afin qu'ils acquièrent du bétail et des outils d'exploitation. Une infrastructure pour la collecte du lait au niveau de la communauté a été créée. Elle comprend 90 centres de collecte et de refroidissement ainsi que des systèmes routiers et de transport adéquats. Cela a permis à des régions entières d'échapper à la pauvreté, grâce à la création d'une industrie laitière importante.



Centre de collecte du lait de Nestlé en Chine.

## Achat de matières premières agricoles

Chaque année, Nestlé achète pour CHF 8 milliards de matières premières agricoles dans les pays émergents. Cela représente environ deux tiers des dépenses globales en matières premières agricoles de l'entreprise.

Les consommateurs du monde entier exigent de plus en plus de garanties que les boissons et les aliments soient fabriqués à partir d'ingrédients de qualité, produits grâce aux meilleures pratiques agricoles. Les ingrédients les plus importants pour Nestlé sont le lait, le café, le sucre et le cacao. Ils représentent quelque 40% de nos dépenses globales en matières premières agricoles.

Le prix du café sur le marché mondial ne peut pas être contrôlé par Nestlé. Pourtant, en formant les producteurs de café et en leur fournissant une assistance technique afin de leur permettre d'améliorer la qualité de leur production, Nestlé les aide efficacement à obtenir de meilleurs revenus. Dans ce contexte, il convient de mentionner que nous sommes le numéro un mondial en matière d'achats directs de café auprès des producteurs.

L'une des préoccupations actuelles partagée par Nestlé, est le bas prix du café vert sur le marché international. Nestlé est en faveur d'une stabilité à long terme du prix des matières premières qui fournissent un revenu adéquat aux producteurs, car une baisse des prix conduit inévitablement à une volatilité des cours. Bien que le prix du café vert ne représente qu'une petite partie du prix d'un bocal de *Nescafé*, ces fluctuations pénalisent à la fois les fermiers et les fabricants de produits à base de café.

### Projets de développement pour la culture du café

Le café est, après le pétrole, la deuxième matière première la plus vendue au monde et le produit de base agricole le plus recherché. Nestlé coopère étroitement avec les gouvernements, les instituts de recherche dans le domaine du café et d'autres institutions afin de soutenir les producteurs, notamment en constituant une collection de 250 variétés de café de qualité supérieure pour les programmes d'amélioration des cultures. Les producteurs reçoivent des variétés adaptées au climat de leur lieu de culture. Cela permet de faire pousser du café dans de nouvelles régions et d'améliorer le rendement dans les cultures existantes.

#### Chine

Suite à l'intensification de la promotion et de la consommation de café en Chine, Nestlé a ouvert, en 1992, une usine *Nescafé* à Dongguan, dans la province méridionale du Guandong. A l'époque, il n'y avait pour ainsi dire aucune culture locale de café Arabica. On en cultivait un peu dans le sud-ouest du pays, dans la province du Yunnan, mais cela restait très limité. Nestlé Agricultural Services a fourni une assistance technique aux producteurs, tout en introduisant des variétés adéquates et en établissant un centre de formation, une ferme de démonstration et une pépinière pour obtenir des

plants de café. La société a également mis en place un centre d'achats pour que les producteurs puissent y vendre leurs récoltes. Ainsi, Nestlé a acheté, en 1999, quelque 2000 tonnes de café vert à des milliers de petits cultivateurs de café de la province de Yunnan.

#### Philippines

Aux Philippines, de nouvelles variétés de café ainsi que des techniques améliorées de gestion de la production ont permis l'obtention d'un café de meilleure qualité, ce qui contribue à augmenter le prix obtenu par les producteurs.





### Achats directs de café au Mexique

Dans l'État du Chiapas, au Mexique, Nestlé a mis en place il y a plus de 20 ans un système d'achat direct de café. Tous les achats directs sont régis par des contrats officiels établis entre Nestlé Mexique et chaque usine de traitement des récoltes. Ce contrat diffère selon que l'usine appartient à une coopérative de producteurs ou à des propriétaires privés qui achètent tout ou partie de leur café à des petits producteurs. S'agissant des propriétaires privés, le contrat comporte une clause spécifique

prévoyant que le prix qu'ils paient aux petits producteurs doit être le même que celui qu'ils obtiennent de Nestlé. Cela aide à maximiser les revenus des petits producteurs et des coopératives de producteurs. Les améliorations de la qualité sont également récompensées par des hausses du prix d'achat.

En outre, Nestlé forme des agriculteurs aux techniques de culture, de torréfaction et de mouture et leur fournit des semences ainsi que des plantons de caféier.





# Pratiques environnementales durables

Nestlé transforme des biens périssables en produits alimentaires sûrs, d'une qualité irréprochable et qui répondent aux attentes des consommateurs. Nous prenons en considération les aspects environnementaux à chaque étape de la chaîne d'approvisionnement, de l'achat des matières premières jusqu'au consommateur. L'eau représente une priorité environnementale absolue. La gestion systématique de notre performance environnementale constitue un facteur essentiel de la stratégie de Nestlé en matière de développement durable.



## Environnement Rapport de progrès 2000

En 2001, nous avons publié un rapport très détaillé, intitulé *Environnement – Rapport de progrès 2000*. Voici un résumé des points essentiels concernant Nestlé et l'environnement.

### Une approche intégrée au long de la chaîne d'approvisionnement

**Matières premières** Les matières premières agricoles constituent la base des produits finis de Nestlé. Elles représentent également un investissement considérable. L'environnement dont elles proviennent doit impérativement être sûr et protégé de manière durable. Bien que Nestlé ne possède ni ne gère d'exploitations agricoles, nous soutenons et encourageons des pratiques agricoles durables.

**Processus de fabrication** Pour Nestlé, la fabrication est une étape très importante de la chaîne d'approvisionnement. C'est le domaine où nous pouvons atteindre un maximum d'éco-efficacité, c'est-à-dire maximaliser la production tout en utilisant le moins de ressources possible et en réduisant les déchets et les émissions.

Il existe de nombreuses façons d'améliorer l'éco-efficacité, comme les programmes de conservation, l'amélioration des capacités de production et des investissements supplémentaires. Nestlé consacre en moyenne CHF 100 millions par an à la protection de l'environnement, ce qui représente 3% de la totalité des investissements. Les investissements courants comportant des volets environnementaux et les frais de fonctionnement liés à l'environnement ne sont pas inclus dans ce montant.

#### Nestlé Royaume-Uni – l'utilisation novatrice de réfrigérants naturels remplace les HCFC

L'usine de café de Hayes au Royaume-Uni produit des cafés solubles séchés soit par atomisation soit par lyophilisation. La production de café soluble lyophilisé exige des températures inférieures à  $-50^{\circ}\text{C}$  afin d'obtenir de façon régulière un produit de haute qualité.

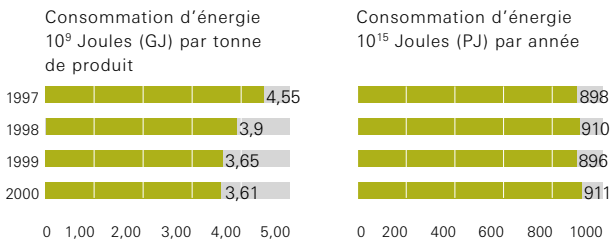
La réfrigération nécessaire pour atteindre ces basses températures utilisait des HCFC (hydrochlorofluorocarbones), substances contribuant à la diminution de la couche d'ozone et devant être éliminées, selon le **Protocole de Montréal**, au plus tard en 2015. Bien avant cette date limite, la décision a été prise de rechercher une solution plus satisfaisante pour l'environnement. La solution

retenue utilise un système de réfrigération en cascade avec deux fluides réfrigérants naturels, l'ammoniaque et le dioxyde de carbone. Ce type de réfrigération en deux étapes permet d'utiliser une quantité minimale d'ammoniaque et confine ce gaz dans la zone de l'installation de réfrigération, limitant ainsi considérablement les risques d'accident. Le

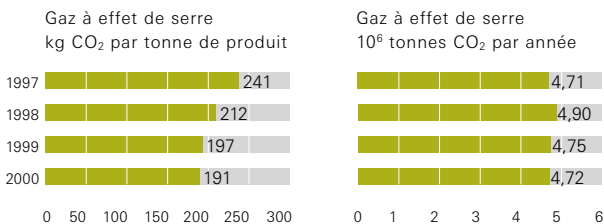
dioxyde de carbone présente l'avantage de n'être ni toxique ni inflammable avec peu d'impact en cas de fuite du circuit fermé de refroidissement. Cette solution innovatrice représente un investissement de GBP 10 millions. Il est en voie d'être adopté dans d'autres installations de réfrigération de Nestlé dans le monde.

**Mesures** Dès 1997, Nestlé a défini une série d'indicateurs de performance environnementale (IPE) concernant les procédés de fabrication qui ont été rassemblés et consolidés dans l'ensemble du groupe. Des informations supplémentaires sur la méthodologie et la définition des indicateurs peuvent être trouvées dans le rapport de Nestlé intitulé *Environnement – Rapport de progrès 2000*. Dans le cadre du système IPE, l'entrée (input) et la sortie (output) ont été mesurées conformément à la norme ISO 14031. Les résultats suivants couvrent la période 1997-2000, au cours de laquelle le volume de production a augmenté de 28%.

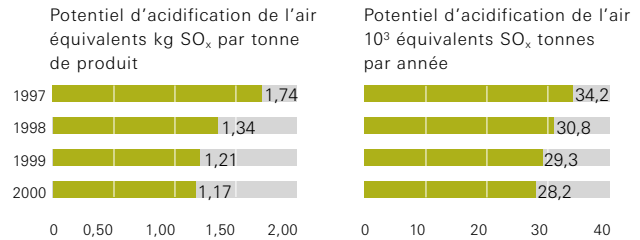
— Consommation d'énergie: la consommation globale d'énergie par tonne de produit a été réduite et l'efficacité énergétique améliorée de 21%. Même avec l'accroissement considérable de la production, la quantité totale d'énergie utilisée par le groupe est demeurée stable.



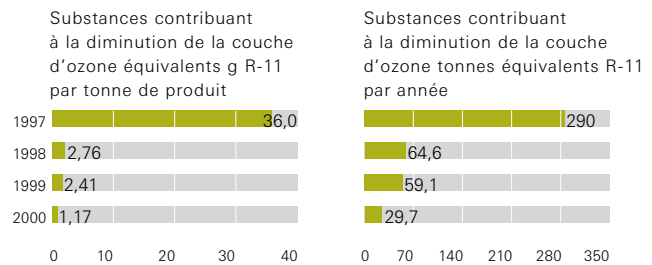
— Les gaz à effet de serre: les émissions de l'effet de gaz de serre en tant que CO<sub>2</sub> par tonne de produit ont été réduites et l'éco-efficacité améliorée de 21%. Les émissions globales sont demeurées stables.



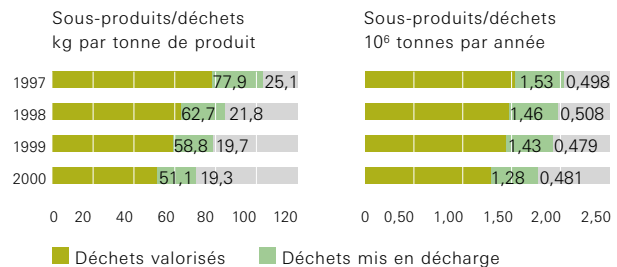
— Le potentiel d'acidification de l'air: le potentiel d'acidification de l'air par tonne de produit a été réduit et l'éco-efficacité améliorée de 33%. La totalité des émissions a diminué de 18%.



— Substances contribuant à la diminution de la couche d'ozone: de 1986, date des premières mesures, à 2000, les émissions, par tonne de produit, de substances qui contribuent à la diminution de la couche d'ozone ont été réduites et l'éco-efficacité améliorée de 97%. Les émissions totales ont chuté de 90%.



— Sous-produits/déchets: la quantité de sous-produits/déchets par tonne de produit a été réduite et l'éco-efficacité améliorée de 32%. Dans un contexte d'accroissement de la production, la totalité des sous-produits/déchets a été réduite de 13%. Le taux global de valorisation a été de 72,6%.





Forêt située au dessus de la source Poland Spring aux Etats-Unis.

**Emballages** L'emballage est un élément essentiel pour Nestlé comme pour les consommateurs. Il garantit la sécurité et la qualité des produits, depuis leur fabrication jusqu'à leur stockage, leur distribution et leur consommation. En plus, l'emballage met en valeur le produit, facilite son utilisation et sert à communiquer des informations, telles qu'informations nutritionnelles et modes d'emploi. Dans de nombreux cas, les systèmes d'ouverture des emballages sont inviolables. Les emballages permettent également de prévenir ou de réduire la détérioration des produits.

Nestlé soutient une approche intégrée qui favorise la réduction des emballages à la source, la réutilisation, le recyclage et la valorisation énergétique en vue de minimiser l'impact de l'emballage sur l'environnement.

Les considérations environnementales sont un critère important des programmes d'innovation et de rénovation des emballages et des matériaux d'emballage. Réduire la quantité de matériaux d'emballage utilisés pour un produit tout en garantissant la qualité et la sécurité de ce produit reste pour Nestlé un objectif prioritaire.

Entre 1991 et 2000, les réductions cumulées d'emballages ont atteint 189 000 tonnes, soit une économie de CHF 340 millions. Outre ses efforts pour réduire les emballages à la source, Nestlé utilise, dans la mesure du possible, des matériaux d'emballage recyclables. Mais il ne suffit pas de réduire les emballages à la source et de développer leur recyclabilité. Il est également nécessaire de mettre en place des systèmes de collecte, de tri et de valorisation des emballages usagés. Dans différents pays, Nestlé a participé activement à l'établissement et à la gestion de programmes nationaux de valorisation d'emballages usagés.

## L'eau, une nécessité absolue

Le groupe Nestlé reconnaît la nécessité de gérer de façon responsable les ressources mondiales en eau. Préserver à la fois la quantité et la qualité de l'eau n'est pas seulement un défi environnemental, mais également une question qui recouvre des aspects économiques, politiques, sociaux, culturels et affectifs.

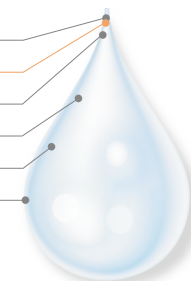
Chaque année, Nestlé n'utilise que 0,006% du volume total d'eau douce consommée dans le monde. Perrier-Vittel, la division eaux de Nestlé, n'utilise que 10% de cette quantité, soit 0,0006%.

L'engagement à long terme de Nestlé en faveur d'une gestion responsable des ressources en eau a été réaffirmé par la publication, au début de l'année 2000, d'un document portant sur la politique de Nestlé en matière d'eau.

### Consommation mondiale d'eau douce

Perrier Vittel	0,0006%
Nestlé	0,006%
Industrie alimentaire et boisson	0,18%
Consommation domestique	9%
Total de l'industrie	20%
Agriculture et réservoirs	71%

Volume total  
de consommation mondiale d'eau douce:  
3 800 000 milliards de litres par an = 100%



## Protéger les sources d'eau minérale par des écosystèmes équilibrés

Afin de garantir la qualité à long terme de nos sources à Vittel et à Contrexéville en France, nous encourageons les agriculteurs qui cultivent les terres situées au dessus de nos sources à ne pas utiliser de pesticides ou de fertilisants chimiques. Dans ce cadre, Nestlé a fondé Agrivair qui est une organisation indépendante visant à promouvoir la préservation des écosystèmes naturels ainsi que les techniques agricoles respectueuses de l'environnement. Conseillés par Agrivair, les agriculteurs cultivent généralement de la luzerne, en lieu et place de maïs, pour nourrir leur bétail car elle contient de l'azote qui est favorable à la croissance des vaches et à la production du lait. Agrivair fournit en outre des services à la ferme comme, par exemple le retournement du fumier, lequel échauffe naturellement la bio-masse à quelque 80 degrés Celsius. Ceci permet de stopper la capacité de germination des graines de mauvaises herbes contenues dans ce fertilisant naturel. Agrivair finance aussi la construction d'abris pour le fumier.

Les coccinelles, qui sont des prédateurs naturels des insectes ravageurs de cultures, sont élevées dans les laboratoires d'Agrivair et lâchées dans la nature à des périodes stratégiques de l'année. Le personnel d'Agrivair encourage aussi les agriculteurs à entretenir les bocages afin de préserver les populations de renards et de rapaces qui sont des prédateurs des musaraignes qui ravagent les cultures.

Le programme de gestion des forêts conduit par Agrivair vise à maintenir un équilibre des essences afin d'optimiser l'absorption des nitrates. Pour ce faire, il est nécessaire de couper des arbres et d'en élaguer



d'autres afin de faciliter la croissance des arbrisseaux. De plus, afin d'assurer la pérennité des sources, la qualité de l'eau des rivières ainsi que celle des eaux minérales est testée quotidiennement pour vérifier

que l'équilibre de l'écosystème demeure stable.



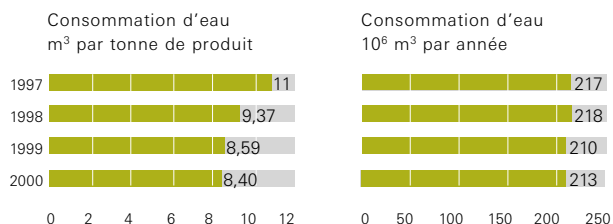




Centre de retraitement des eaux de Nestlé à Shuangcheng, en Chine.

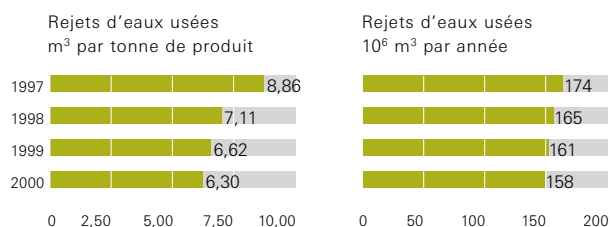
L'un des objectifs de la politique de Nestlé en matière d'eau est d'atteindre une performance maximale dans la fabrication des produits, y compris dans la gestion de l'eau. Les éléments suivants illustrent les progrès réalisés en matière de consommation d'eau et de rejets d'eaux usées.

- Consommation d'eau: entre 1997 et 2000, la consommation totale d'eau par tonne de produit a été réduite et l'efficacité de l'utilisation améliorée de 24%. Même avec une croissance soutenue dans le secteur des eaux embouteillées, la consommation totale d'eau a été réduite de 2%.



Nous avons mis en place de nombreuses méthodes innovantes pour réduire l'utilisation de l'eau dans les procédés de fabrication. Ces efforts comprennent notamment la recherche de nouvelles manières de réutiliser l'eau lorsque cela est possible, en diminuant ainsi la dépendance des ressources en eau douce. Depuis très longtemps, lorsque l'eau ne peut pas être réutilisée, nous la traitons grâce à des stations d'épuration.

- Rejets d'eaux usées: la quantité d'eaux usées rejetées par tonne de produit a été réduite et son éco-efficacité (la capacité de fabriquer plus de produits en générant moins d'eaux usées) a été améliorée de 29%. Le volume global d'eaux usées a diminué de 9%.



APRÈS DE MODESTES DÉBUTS, NOUS SOMMES DEVENUS LA PREMIÈRE SOCIÉTÉ ALIMENTAIRE DU MONDE. TOUT AU LONG DE CE DÉVELOPPEMENT, NOUS NOUS SOMMES EFFORCÉS D'APPORTER LES VALEURS CULTURELLES FONDAMENTALES LIÉES À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT DANS TOUS LES PAYS OÙ NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS.

De 1993 à 1999, 38 nouvelles stations d'épuration ont été construites et 120 installations ont été modernisées. En outre, dans de nombreux endroits de par le monde, Nestlé ne s'est pas contentée d'investir dans ses propres infrastructures, mais aussi dans celles des communautés locales. La société parraine également des programmes d'éducation destinés aux enfants et aux enseignants et soutient des initiatives visant à assurer un approvisionnement durable en eau potable.

Peter Brabeck-Letmathe, Administrateur délégué, Nestlé S.A., *Environnement – Rapport de progrès 2000*

### De la Suisse à la Chine: des efforts de pionnier dans le monde entier

En 1932, la première station suisse d'épuration biologique des eaux usées a été construite à l'usine Maggi de Kempththal, près de Zurich. Aujourd'hui, Nestlé continue de jouer un rôle de pionnier dans la gestion des eaux usées. L'histoire de la première usine Nestlé en Chine est un exemple qui illustre ces efforts constants en matière d'innovation.

Pour faire face aux nombreux défis rencontrés, en 1987, lors du développement de l'usine de produits laitiers de Shuangcheng et de ses infrastructures, il fallait beaucoup de doigté dans la manière d'aborder les questions politiques, culturelles et techniques.

L'un des défis le plus important était le climat. L'usine est située dans l'une des régions les plus extrêmes du nord-est de la Chine. Durant le long hiver, qui dure de fin novembre à mars, les températures peuvent descendre jusqu'à -40°C. Durant l'été, les

températures sont élevées, dépassant fréquemment les 30°C. Le climat a donc été un facteur essentiel, qu'il fallait maîtriser afin de garantir l'approvisionnement en lait de l'usine et pour traiter ses eaux usées.

Pour construire une station d'épuration à même de fonctionner dans les conditions climatiques extrêmes de Shuangcheng, les ingénieurs de Nestlé ont décidé de placer le clarificateur entièrement à l'intérieur de l'usine. En chauffant le bâtiment, on pouvait maintenir une température à un niveau suffisant pour assurer le traitement efficace des eaux usées tout au long de l'année.

L'usine de Shuangcheng a ouvert ses portes en 1990 et fonctionne avec succès depuis lors. Aujourd'hui, Nestlé a des usines dans 18 lieux différents en Chine. Elles sont toutes équipées de stations d'épuration modernes. Selon les autorités chinoises, les usines Nestlé sont des «entreprises performantes dans la protection de l'environnement».



## Gestion systématique des performances environnementales

Le Système Nestlé de management de l'environnement (Nestlé Environmental Management System – NEMS) a été créé en 1996 pour consolider toutes les activités et mesures prises en faveur de l'environnement. Ce système a depuis été mis en place dans tout le groupe.

Parmi les composantes du processus d'amélioration continue du NEMS on trouve les prescriptions techniques minimales de Nestlé en matière d'environnement (Environmental Minimum Technical Requirements – EMTR). Révisées en 2001, les EMTR définissent des exigences minimales globales de performance dans des domaines tels que, pour n'en citer que quelques-uns, l'utilisation efficace d'énergie et d'eau, la gestion des déchets, le traitement des eaux usées et les émissions atmosphériques.

Le NEMS a permis:

- une approche systématique qui assure le respect des politiques du groupe et des législations en vigueur
- l'amélioration continue de la performance environnementale
- la compatibilité avec les normes internationales de management de l'environnement, comme ISO 14001 et le système de management environnemental et d'audit (Eco-Management and Audit Scheme – EMAS) en vigueur dans l'Union Européenne
- le renforcement du climat de confiance réciproque avec les consommateurs, les autorités compétentes et les partenaires professionnels, fondé sur une communication ouverte et des progrès environnementaux continus.

# Développement social durable

L'existence et le développement futur de Nestlé dépend totalement de sa capacité à répondre aux besoins des consommateurs. Pour ce faire, nous avons créé dans chaque pays une succursale qui est proche des consommateurs et construit d'année en année une relation de confiance avec eux. De même est-il fondamental d'investir dans les capacités personnelles des gens dans chaque pays, afin que ces relations de confiance à long terme puissent aussi être développées avec les employés, les fournisseurs, les partenaires commerciaux, les gouvernements et avec la société en général. Les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* décrivent, pour chaque employé, les attitudes à adopter pour mettre en place cette vision à long terme des affaires.



## Relations avec nos collaborateurs

**Relations à long terme** Nestlé emploie plus de 220 000 collaborateurs dans le monde entier. Des personnes provenant de presque tous les pays du monde travaillent ensemble et partagent notre culture d'entreprise. Le renouvellement du personnel connaît un taux relativement bas (5% environ par année), alors que la durée moyenne de travail des collaborateurs de Nestlé, calculée à la retraite dans nos 20 marchés les plus importants (qui représentent plus de 80% de notre chiffre d'affaires), est de 27 années.

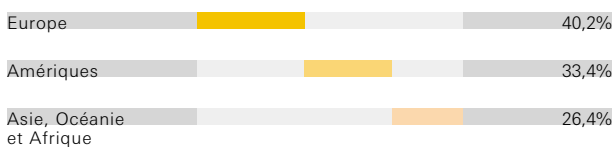
### Formation, transfert de technologies et savoir-faire

Bien avant que la «mondialisation» ne devienne un sujet de discussion, Nestlé construisait déjà des usines dans le monde entier, en investissant dans la formation et le développement au niveau local. Notre modèle d'affaires se fonde sur le partage des connaissances et des compétences avec les habitants de tous les pays où nous exerçons nos activités et sur la fidélisation de ces collaborateurs. Cela implique, dans de nombreux pays développés et en développement, la mise en place de programmes complets d'apprentissage en vue de développer les compétences d'un grand nombre d'ouvriers qualifiés travaillant dans nos usines.

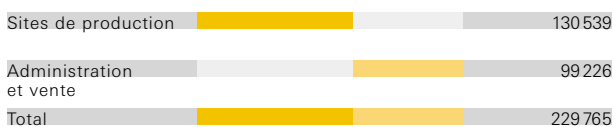
Par ces programmes d'apprentissage et au moyen de milliers de cours de formation internes dont, dans certains cas des cours d'alphabétisation de base (comme au Brésil), nous investissons de manière substantielle dans l'amélioration des compétences de nos collaborateurs. Notre Centre international de formation, situé près de notre siège mondial en Suisse, a organisé 85 séminaires au cours de l'année 2001 auxquels plus de 1700 managers du monde entier ont participé. Les enseignements du Centre international de formation sont dispensés par des cadres et des directeurs de Nestlé qui consacrent des centaines d'heures au partage de connaissances avec d'autres cadres de plus de 100 nationalités.

De plus en plus d'entreprises faisant partie du groupe Nestlé ont engagé des spécialistes en formation d'entreprise pour l'enseignement informatique à distance, permettant ainsi au personnel d'adapter sa formation à ses besoins spécifiques, en tenant compte de ses contraintes de temps.

#### Répartition géographique des employés – 2001



#### Répartition des employés par activité – 2001





Le transfert de technologie est également un élément clé du modèle d'affaires de Nestlé et consiste à développer la production et les compétences de marketing sur le plan local. Chaque entreprise du groupe Nestlé met au point des produits Nestlé en faisant appel aux compétences technologiques exclusives nécessaires à leur fabrication, qu'il s'agisse de pâtes enrichies aux vitamines, de produits laitiers contenant des ingrédients qui renforcent le système immunitaire ou encore de boissons chocolatées *Nesquik*. La technique de production du *Nescafé*, par exemple, est en constante évolution. De cette manière, les marques Nestlé sont un véhicule de transfert de technologie et de savoir-faire entre nos succursales et au-delà des frontières nationales, tant dans les pays développés que dans ceux en développement.

### **Sécurité sur le lieu de travail**

Nous mettons l'accent sur la sécurité sur le lieu de travail, en contrôlant régulièrement les conditions de travail, qui doivent répondre aux normes établies par Nestlé. Les comités de sécurité et de santé de nos différentes sociétés se réunissent au moins une fois par mois, afin de mettre en place et de maintenir la sécurité sur le lieu de travail. La politique globale de la société est exposée en détail dans un document traitant de sécurité, de santé et de gestion du risque (*Operational Safety, Health and Risk Management Strategy*). Les éléments énumérés plus bas, obligatoires sur tous les sites Nestlé, font partie de cette politique.

### **Ce qu'en pensent les demandeurs d'emploi**

Aux Etats-Unis, un sondage des lecteurs du magazine *Fortune* a classé Nestlé trois années consécutives à la première place des compagnies alimentaires préférées des demandeurs d'emploi.

En 2001, un sondage européen de récents diplômés en économie, mené par **Universum**

**Communications**, a classé Nestlé en 13<sup>e</sup> position sur la liste des entreprises les plus recherchées. **L'Oréal**, propriété partielle de Nestlé, figure à la 9<sup>e</sup> place du même sondage, alors que toutes les autres compagnies classées devant étaient soit des sociétés de comptabilité et de conseil, soit des sociétés de services financiers.

## Quatre des plus grands marchés de Nestlé: les femmes cadres de direction moyens et supérieurs

	% femmes cadres de direction moyens	% femmes cadres de direction supérieurs	% total femmes dans le personnel
Etats-Unis	29,9	21,6	43,4
France	29,1	15,5	31,5
Allemagne	22,2	16,8	35,4
Royaume-Uni	25,1	12,9	37,5



- Respect strict des lois nationales ou des normes internationales en vigueur
- responsabilité claire et leadership actif de la gestion, afin de promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et la gestion professionnelle des risques liés à nos sites
- communication et participation de toutes les parties intéressées dans la sécurité du site, y compris les autorités et les communautés externes
- gestion de la sécurité fondée sur le comportement, comprenant la définition d'objectifs, la formation et le renforcement positif, en reconnaissant les comportements corrects et progressistes
- organisation de la sécurité du site, tournée vers la promotion des mesures de sécurité afin de prévenir les accidents
- évaluation systématique et adéquate des risques afin de réduire à un niveau gérable les conséquences potentielles des risques sur la sécurité des vies humaines
- normes techniques pour la conception, la construction, l'exploitation et la maintenance
- mise sur pied de plans d'urgence afin de minimiser les conséquences des accidents
- gestion de la sûreté afin de protéger nos produits, nos actifs et notre propriété intellectuelle
- amélioration continue de la gestion de la santé et de la sécurité opérationnelle

## Les pratiques de Nestlé en matière de travail et d'emploi

*Les principes de gestion et de «leadership» chez Nestlé* insistent sur le fait que le respect de la personne est non négociable. L'objectif consiste à appliquer un certain nombre de règles communes, adaptées selon les besoins aux coutumes et aux traditions locales. La promotion est fondée sur le mérite personnel, indépendamment de l'origine, de la religion, du sexe, de la nationalité ou des caractéristiques physiques. Pour ce qui est de la diversité, avec des employés originaires de plus de 100 pays, Nestlé est l'une des entreprises les plus internationales au monde. Cette diversité est également illustrée par le fait que le Comité exécutif du siège mondial en Suisse, composé de 9 membres, comprend des ressortissants de 7 pays différents, alors que plus de 60 nationalités sont représentées au siège.

Si la proportion des femmes dans les postes de direction est généralement dans les normes nationales, certaines entreprises du groupe Nestlé se situent bien au-dessus de la moyenne. Ainsi, à Nestlé Italie, plus de 50% des cadres moyens de direction dans le marketing, les ressources humaines, ainsi que dans les finances et contrôle sont des femmes. La proportion de femmes aux postes de direction augmente chaque année chez Nestlé.

Chez Nestlé Etats-Unis, les initiatives pour la promotion de la diversité comprennent le recrutement par le moyen de forums tels que le **National Black MBAs** et le **National Society of Hispanic MBAs**. Nestlé Japon propose des programmes pour les mères qui travaillent et leur offrent une réduction des heures de travail, des allocations pour la garde des enfants, ainsi qu'un système permettant la réintégration future. Nestlé Brésil a signé un accord avec la principale institution brésilienne pour les



handicapés, l'AACD, afin d'aider les personnes invalides à trouver un emploi.

En ce qui concerne les salaires et les avantages sociaux, les statistiques portant sur les salaires moyens ne sont pas très parlantes dans un secteur gérant des sites de production dans plus de 80 pays. Cependant, l'une des raisons pour lesquelles la fidélité de nos collaborateurs est aussi élevée vient de la compétitivité des salaires que nous offrons. Par exemple, aux Philippines, le salaire horaire de départ est deux fois et demie plus élevé que le salaire minimum légal. Lorsque nos contrôleurs constatent que les salaires sont inférieurs à la moyenne ou que le nombre d'heures supplémentaires est trop élevé, des mesures de correction sont prises.

Nous nous assurons également que les heures de travail et la rémunération des heures supplémentaires respectent les législations et les conditions locales. Nous offrons une grande palette d'avantages supplémentaires à nos collaborateurs, qui varient selon les pays. Ainsi, au Mexique, nous soutenons les programmes aidant nos collaborateurs à achever leurs études élémentaires et secondaires, alors qu'au Chili, nous fournissons une aide financière pour que les travailleurs puissent acquérir leur propre maison.

**Droit d'association** Nestlé soutient le **Pacte Mondial des Nations Unies** et notamment les quatre principes directeurs sur le travail. Les Directives de gestion des ressources humaines de Nestlé décrivent les droits des collaborateurs au sein du groupe Nestlé dans le monde entier. Le chapitre portant sur les relations industrielles affirme que Nestlé respecte le droit de ses collaborateurs de constituer des organisations représentatives et d'adhérer – ou non – à des

syndicats, à condition que ce droit soit librement exercé. Par sa relation avec les syndicats, Nestlé souhaite soutenir le développement à long terme de l'entreprise, en maintenant un niveau de compétitivité adapté à son environnement économique.

En 2000, Nestlé a collaboré avec 155 syndicats du monde entier en tenant 748 consultations avec les syndicats actifs sur nos principaux marchés. En outre, depuis 1990, des représentants de la direction et les syndicats ont eu des discussions régulières au niveau européen. En 1996, nous avons signé un accord avec le syndicat IUF (**International Union of Food and Related Associations**) afin de fonder le conseil européen de Nestlé pour l'information et la consultation (Nestlé European Council for Information and Consultation – NECIC), qui se réunit chaque année avec tous les représentants syndicaux européens. Ce processus de consultation a été entamé par Nestlé en 1990, quatre ans avant que l'article 13 de la **Directive 94/45/EC de l'Union Européenne** ne le rende obligatoire.



### **La sauvegarde de l'emploi durant les phases de restructuration**

Les restructurations représentent un processus évolutif et parfois douloureux. Au cours de l'année 2000, des activités de restructuration ont été menées sur nos 20 marchés les plus importants. Nestlé privilégie une approche à long terme plutôt qu'à court terme, et se fait un devoir d'éviter les conséquences néfastes sur les collaborateurs. Lorsque certaines opérations ne correspondent plus à notre stratégie d'affaires, nous préférons ne pas fermer nos usines et préférons les vendre comme des affaires qui marchent. C'est généralement une solution plus complexe et qui prend plus de temps, mais qui permet aussi d'obtenir un résultat final plus positif. Ainsi, aux Etats-Unis, Nestlé s'est séparée de ses activités de torréfaction sans engendrer de pertes d'emplois.

Lorsque nous sommes obligés de fermer des usines, nous entreprenons tout ce qui est en notre pouvoir pour nos collaborateurs. Nous leur offrons l'occasion d'être transférés, nous les aidons à trouver un nouvel emploi et nous leur offrons des indemnités de licenciement ainsi que des plans de retraite anticipée. Ainsi, au Canada, lors de la fermeture de l'usine d'Alexandria, un centre d'action a été créé hors du site de production, équipé d'ordinateurs, de téléphones et de fax, et les collaborateurs se sont vu offrir une formation et un conseil spécialisés. Au Mexique, nous avons fermé notre usine de Durango en 2000 pour concentrer la production à notre usine de Lagos de Moreno. Nous avons offert au plus grand nombre de collaborateurs la possibilité d'être transférés, alors que les indemnités de licenciement offertes aux autres ont été nettement plus élevées que celles prévues par la loi.

### **Travail des enfants**

Nestlé s'oppose à toute forme d'exploitation des enfants. La société ne fournit pas d'emploi aux adolescents n'ayant pas achevé leur scolarité obligatoire et attend de ses partenaires d'affaires et de ses fournisseurs industriels qu'ils appliquent les mêmes règles. Les responsables des ressources humaines de tous nos marchés ont confirmé que chaque marché respecte nos principes en matière de ressources humaines, de conditions de travail et de travail des enfants. Nestlé respecte les lois nationales dans tous les pays où elle exerce ses activités et se conforme à la **Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant**, ainsi qu'aux **Conventions 138 et 182** de l'OIT.

Bien que la société ne possède pas de terres agricoles et que les matières premières soient principalement achetées auprès de producteurs ou de négociants, Nestlé coopère partout où cela est possible avec d'autres partenaires afin d'éliminer les problèmes liés au travail des enfants. A l'heure actuelle, Nestlé travaille avec les gouvernements du Royaume-Uni, des Etats-Unis et de la Côte-d'Ivoire, ainsi qu'avec les ONG, les producteurs, les négociants et d'autres fabricants de chocolat afin d'évaluer et d'éliminer le travail forcé des enfants dans les exploitations de cacao, là où il pourrait exister.

Nestlé offre sa collaboration aux institutions concernées des **Nations Unies**, aux gouvernements et aux milieux économiques qui s'efforcent de trouver des solutions aux problèmes que pose le travail des enfants, notamment en encourageant un enseignement primaire universel et en prenant en considération tous les aspects du développement mondial.





## Relations avec nos fournisseurs et avec nos partenaires d'affaires

**Audits des fournisseurs industriels** Nestlé souhaite ne traiter qu'avec des fournisseurs industriels de confiance qui acceptent d'appliquer les normes de qualité Nestlé. Les relations d'affaires avec les fournisseurs sont continuellement suivies et évaluées pour maintenir un niveau de qualité et de service élevé. La société contrôle les principaux fournisseurs pour s'assurer qu'ils respectent les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* et qu'ils s'efforcent activement de les faire respecter. En outre, tous les directeurs locaux ont confirmé que l'application de nos principes a été discutée avec les fournisseurs principaux. En 2000, plus de 3000 fournisseurs ont participé à ce type de discussion, et l'on a procédé à plus de 1000 contrôles des équipements de production auprès des fournisseurs. Lorsque des cas de violation de ces principes sont découverts durant les contrôles ou sont portés à notre attention et si la relation avec les fournisseurs est poursuivie, Nestlé exige la prise de mesures pour y remédier.

A titre d'exemple, chez Nestlé Philippines, tous nos fournisseurs ont reçu des copies des *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* et ces derniers sont désormais inclus dans les nouveaux contrats.

De même, chez Nestlé Brésil, nos collaborateurs vérifient tous les cas potentiels de non-respect de nos principes durant les visites aux fournisseurs. Cela a entraîné la prise de mesures dans certains cas.

Ce contrôle s'étend également au-delà des frontières nationales. Pour Nestlé France, des contrôles réguliers sont menés par la société ACTS chez des fournisseurs d'Asie du Sud-Est, pour s'assurer de l'application de nos principes, principalement auprès des fournisseurs non alimentaires.

**Mesures anti-corruption** Nestlé insiste sur l'honnêteté, l'intégrité et la loyauté dans toutes ses activités avec tous les partenaires d'affaires. Des sanctions sont prises en cas de comportement inadéquat ou de violation des normes et directives éthiques établies. La société exige de ses dirigeants et de ses collaborateurs qu'ils évitent toute activité personnelle et tout intérêt financier susceptibles d'entrer en conflit avec leur engagement professionnel.

NESTLÉ EXIGE DE SES DIRIGEANTS ET DE  
SES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS  
QU'ILS ÉVITENT TOUTE ACTIVITÉ  
PERSONNELLE ET TOUT INTÉRÊT FINANCIER  
SUSCEPTIBLES D'ENTRER EN CONFLIT AVEC  
LEURS ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES.

*Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*



## Relations avec les consommateurs et avec la société

**Qualité, sécurité et valeur nutritionnelle** Le succès économique de Nestlé dépend entièrement de sa capacité à répondre aux besoins et aux attentes de ses consommateurs. Les milliards de personnes qui achètent nos produits quotidiennement sont libres de préférer les produits de nos concurrents, ce qui rend la qualité essentielle dans notre approche du consommateur.

L'offre fondamentale de Nestlé aux consommateurs, c'est qu'ils puissent se fier à la qualité et à la sécurité de la nourriture et des boissons lorsqu'il en ouvrent l'emballage. Nous avons une norme absolue en matière de sécurité alimentaire. Le *Sceau de Garantie Nestlé* ne peut pas apparaître sur l'emballage des aliments avant que les usines nouvellement construites ou acquises ne remplissent un ensemble de conditions normalisées, détaillées et très rigoureuses. Celles-ci sont exposées dans des procédures et des normes formelles, qui doivent être vérifiées et qui vont généralement au-delà des exigences légales et des pratiques courantes des pays où nous exerçons nos activités.

Un élément essentiel contribuant à une amélioration constante implique l'acceptation et la capacité à tirer un enseignement des éventuels problèmes. Le rappel interne de certains produits peut arriver lorsque des erreurs sont constatées à l'usine avant la distribution des biens. Ce type de rappel est systématiquement analysé dans le cadre du processus de production. Les rappels publics de produits dus à une erreur ou à un problème sont très rares. En 2000, il y a eu 14 cas de rappels dans le monde pour un volume total de production se chiffrant à des millions de lots, et à chaque fois, il s'agissait de cas non critiques. Chaque rappel public est rapporté au siège et toutes les mesures nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des consommateurs. Aucun rappel de produits ne nous satisfait et nous considérons ces cas comme une occasion sérieuse d'apprendre et de nous améliorer.

Nous publions chaque année une brochure à usage interne portant sur la gestion de la qualité. Cela permet aux cadres de direction de Nestlé de prendre conscience des nouvelles tendances et d'envisager les futurs problèmes potentiels.



### Développer des aliments pour les personnes âgées

D'une manière générale, on constate qu'avec l'âge l'appétit diminue alors que les exigences en matière de goûts et de texture en bouche changent. C'est pourquoi Nestlé a développé des lignes de produits alimentaires correspondant à ces besoins.

*Clinutren*, par exemple, est une ligne de produits qui comprend des boissons lactées aromatisées, des soupes et des plats préparés dont la texture et le goût conviennent aux personnes âgées et qui correspondent

à leurs besoins nutritionnels. Les produits *Clinutren* sont développés et adaptés dans le cadre d'une proche collaboration entre des dégustateurs, des chefs et des pensionnaires d'établissements pour personnes âgées.

Une équipe de scientifiques et d'experts du Centre de recherche Nestlé analysent l'équilibre nutritionnel de ces produits ainsi que leurs effets sur le métabolisme.

Nestlé produit aussi des aliments liquides destinés aux personnes alitées et aux malades en phase terminale.







Centre de recherche Nestlé près de Lausanne, en Suisse.

### Recherche et innovation:

#### sécurité alimentaire, qualité, santé

Nestlé exploite la plus grande organisation mondiale de recherche en matière d'alimentation et de nutrition, organisée en un réseau de 17 centres de recherche. La société investit plus de EUR 400 millions par année dans la recherche fondamentale et appliquée. Au Centre de recherche Nestlé, situé près de Lausanne, en Suisse, quelque 150 personnes sur un total de 600 travaillent pour les assurances qualité et sécurité. Nos laboratoires (agréés par de nombreux organes externes) fonctionnent selon les normes internationales les plus élevées, et nos scientifiques ont mis au point des tests spécifiques pour un grand nombre de produits et de procédés. Certaines procédures de Nestlé sont officiellement reconnues par des gouvernements, alors que nos compétences en matière de sécurité alimentaire microbiologique et toxicologique sont reconnues par la **US Food and Drug Administration**.

NESTLÉ EST SENSIBLE AU FAIT QUE LES CONSOMMATEURS PORTENT UN INTÉRÊT LÉGITIME À LA SOCIÉTÉ QUI SE TROUVE DERRIÈRE SES MARQUES ET À LA MANIÈRE DONT LE GROUPE EXERCE SES ACTIVITÉS.

*Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé*

#### Financement de nouvelles recherches et applications: le Fonds Nestlé de capital-risque

En 2001, Nestlé a lancé une nouvelle émission de capital-risque limitée à CHF 200 millions afin de développer la science et la technologie. Le fonds est géré par une équipe de gestion indépendante et est spécialisé dans les domaines liés aux sciences de l'alimentation et

de la vie, ainsi qu'au domaine des emballages et d'autres applications commerciales. Ce fonds élargit encore le potentiel de Nestlé en recherche et développement en facilitant le contact et la coopération avec des fondateurs de jeunes entreprises motivés et créatifs. Le fonds financera des acquisitions ainsi que des investissements dans des parts minoritaires, des accords de licence et des joint-ventures.



**A l'écoute des consommateurs** Sur tous les emballages, Nestlé présente une liste de numéros de téléphone (gratuits pour la plupart), de même que des adresses locales qui permettent d'accéder au Service consommateurs dans 80 pays. Leur rôle est de traiter les requêtes des consommateurs, de répondre aux questions et d'engager le dialogue.

Une enquête mondiale du Service consommateurs Nestlé (*Nestlé Consumer Services Worldwide Survey*), réalisée en 1998/1999 a montré une tendance accrue au dialogue, avec quelque 5 millions d'appels ou de lettres de la part des consommateurs. Parmi eux, 18% demandaient de l'aide en raison de problèmes rencontrés. Cependant, la grande majorité (82%) souhaitait obtenir des informations nutritionnelles.

### La position de Nestlé au sujet du génie génétique

Tous les ingrédients génétiquement modifiés utilisés par Nestlé ont été approuvés comme étant sûrs pour la consommation par la **US Food and Drug Administration**, ainsi que par nos propres laboratoires. Il s'agit principalement de produits à base de soja. Nous n'utilisons aucun ingrédient dans nos aliments qui ne réponde pas à des critères

rigoureux en matière de sécurité alimentaire. En outre, Nestlé a adopté la position du **Programme des Nations Unies pour le Développement** au sujet de l'utilisation prudente des aliments génétiquement modifiés:

«Pourtant, si les acteurs du développement tournent le dos à l'essor de l'innovation technologique en matière d'alimentation, de médecine et d'information, ils risquent de se marginaliser et

d'interdire aux pays en développement certaines perspectives qui, exploitées efficacement, pourraient transformer la vie de personnes démunies et offrir des possibilités de développement spectaculaires aux pays pauvres.»

Mark Malloch Brown, Administrateur, Programme des Nations Unies pour le Développement – PNUD, *Rapport sur le développement humain 2001*

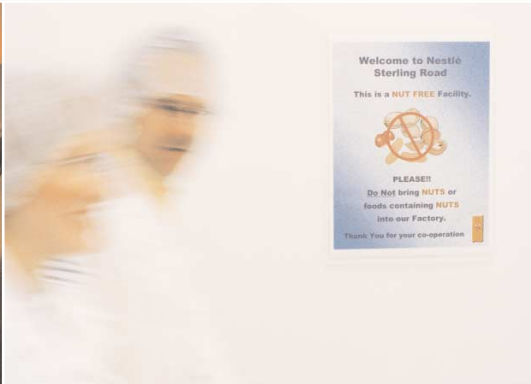


**Réaction aux souhaits des consommateurs – un exemple canadien**

Pour des raisons économiques, Nestlé Canada a décidé en avril 2001 de produire ses marques *Smarties*, *Aero*, *Kit Kat*, *Coffee Crisp* et *Mirage* en utilisant des arachides. La mesure devait être appliquée dès janvier 2002, et Nestlé avait entamé une campagne d'information sur les allergies afin d'avertir les consommateurs de ces marques des changements qui allaient

se produire. Pourtant, en réponse aux préoccupations exprimées par les consommateurs, Nestlé Canada a décidé de revenir sur cette décision. L'une des milliers de lettres envoyées à l'entreprise affirmait: «En tant que parents d'une fille de six ans qui souffre d'une allergie aux cacahouètes, il est inutile de vous expliquer ce que cela signifie pour nous et pour notre fille, Kristen. Vous avez atteint un niveau difficile à égaler par vos concurrents.»

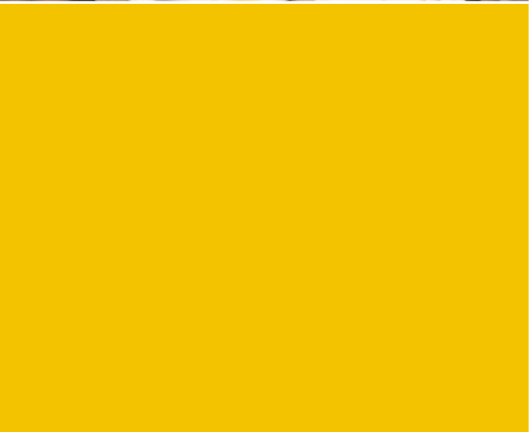




Welcome to Nestlé  
Sterling Road  
This is a NUT FREE Facility.



PLEASE!!  
Do Not bring NUTS or  
foods containing NUTS  
into our Factory.  
Thank You for your co-operation





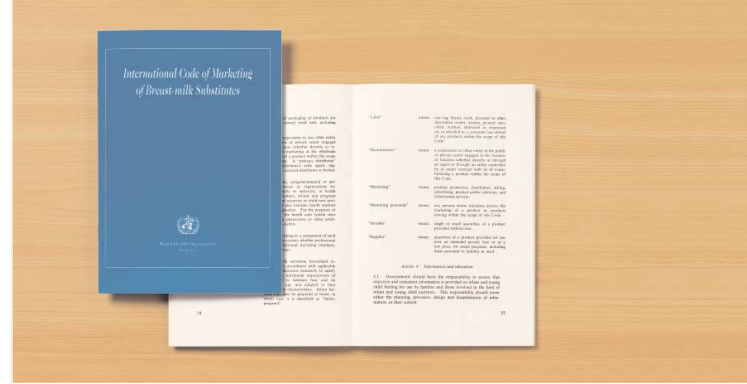


### **La publicité destinée aux consommateurs et aux enfants**

Nestlé s'efforce résolument à faire de la publicité d'une manière responsable, sans induire en erreur les consommateurs quant aux avantages liés à l'utilisation d'un produit et sans en encourager une consommation dangereuse ou irresponsable. Nous nous assurons également que notre publicité ne comporte pas de contenu discutable ni d'attitudes discriminatoires ou offensantes vis-à-vis de groupes religieux, politiques, ethniques, culturels ou sociaux. De même, nous évitons de faire de la publicité au sein de programmes diffusant un tel contenu.

Les principes de Nestlé sur la publicité qui s'adresse aux enfants sont très fermes. La publicité ne doit pas être dissimulée sous forme d'émission à caractère non publicitaire, et ne doit pas porter atteinte à l'autorité, à la responsabilité ni au jugement des parents ou autres personnes s'occupant des enfants. En outre, la publicité ne doit pas montrer des enfants dans des situations dangereuses, ni les encourager à accepter des invitations de la part d'inconnus.

Nos directives sur la publicité ont été distribuées au personnel responsable du marketing et aux agences de publicité du monde entier. Toutes nos campagnes sont contrôlées afin de correspondre à ces principes. Le respect de ces normes internes entraîne inévitablement des coûts publicitaires plus élevés. Ainsi, en 2000, on a estimé que le total de nos dépenses publicitaires dans deux pays (l'Allemagne et les Etats-Unis) a augmenté de USD 13 millions en raison de notre volonté d'éviter les programmes au contenu discutable.



**La commercialisation des substituts du lait maternel** En 1981, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a adopté le **Code international de commercialisation des substituts du lait maternel** (le Code) en tant que recommandation à tous ses Etats membres.

Dans tous les pays, Nestlé vérifie que sa politique de commercialisation est conforme à la mise en œuvre du Code par chaque pays, dans sa législation, dans ses réglementations ou dans le cadre d'autres mesures. En outre, Nestlé applique le Code dans son ensemble dans tous les pays en développement (plus de 150), que les gouvernements aient ou non adopté des mesures de mise en œuvre du Code.

**Audits de la commercialisation des préparations pour nourrissons** Outre les mesures de contrôle internes prises dans chaque pays, Nestlé contrôle régulièrement ses différentes filiales sur la base de leurs pratiques et procédures. Fonctionnant de manière indépendante de la direction, les contrôleurs internationaux de Nestlé vérifient le respect du Code de l'OMS par toutes les entreprises du groupe dans les pays en développement où nous sommes présents. Tous les résultats négatifs sont portés à l'attention personnelle de l'Administrateur délégué de Nestlé S.A. En 2000, quatre cas ont donné suite à des mesures disciplinaires à l'encontre des responsables qui ont violé nos instructions. En général, ces mesures comprennent le gel du salaire ou le retrait des bonus, le changement de poste ou le licenciement. En outre, Nestlé est actuellement en train de mettre en place des ombudsmen, ce qui permettra à tout collaborateur d'alerter l'entreprise en cas de violation potentielle du Code de l'OMS. Ce système fonctionne hors de la chaîne de direction de filiales.

## Marketing des préparations pour nourrissons en Argentine

Les contrôleurs internes de Nestlé visitent tous les pays en développement dans lesquels Nestlé vend des préparations pour nourrissons afin de vérifier que le marketing de ces produits corresponde strictement au **Code international sur la commercialisation des substituts du lait maternel**.

En Argentine, par exemple, les contrôleurs se rendent dans des cliniques et des hôpitaux afin de discuter avec les médecins. En outre, ils visitent les détaillants et les grossistes de préparations pour nourrissons et audient les pratiques de marketing de Nestlé, directement avec le personnel de vente et de marketing dans les pays concernés.

Les contrôleurs vérifient les fait suivants:

- pas de promotion publique de préparations pour nourrissons
- pas de contact direct avec les mères
- pas de primes liées aux ventes de préparations pour nourrissons
- pas de distribution d'échantillons
- soutien à l'allaitement maternel exclusif par l'information écrite sur les instructions d'emploi et sur l'ensemble du matériel éducatif destiné aux mères
- un avertissement quant aux conséquences d'une utilisation inadéquate est imprimé sur toutes les étiquettes de préparation pour nourrissons
- l'allaitement maternel prolongé est recommandé sur les emballages de nourriture à base de céréales
- aucune photo de nourrissons n'est montrée sur les étiquettes de préparation pour nourrissons
- les étiquettes de préparation pour nourrissons sont imprimées dans la (les) langue(s) adéquate(s)
- deux boîtes de préparation pour nourrissons au maximum sont fournies aux professionnels de la



- santé à des fins d'évaluation lors du lancement d'un nouveau produit
- pas de primes financières ou matérielles aux professionnels de la santé
- le soutien aux activités scientifiques, s'il est accepté, doit être confirmé par écrit par le responsable de l'association/institution
- les aliments complémentaires (de sevrage) sont contrôlés pour s'assurer qu'ils ne sont pas commercialisés en tant que substituts du lait maternel
- le matériel éducatif portant sur l'utilisation des préparations pour nourrissons n'est pas distribué publiquement dans les hôpitaux
- l'ensemble du personnel responsable de la commercialisation des



- préparations pour nourrissons connaît le Code et est formé à sa mise en œuvre
- au cours des 12 derniers mois, les préparations pour nourrissons n'ont été offertes gratuitement que dans le cadre d'une assistance humanitaire





Programa Nutrir, au Brésil.



Kid's Club, au Royaume-Uni.



Fondation Zakoura, au Maroc.

## Engagement au sein des communautés

L'un des éléments importants de la manière d'exercer nos activités est notre intégration à long terme au sein des communautés dans lesquelles nous sommes implantés.

Nous avons publié un rapport séparé, intitulé *Nestlé dans la Communauté*, qui illustre notre attachement à la santé et au bien-être des communautés des pays dans lesquels nous sommes présents.

La nature de notre engagement varie selon les besoins de chaque pays, tout en mettant l'accent sur les trois domaines que sont la nutrition, la santé et le développement socio-économique. *Nestlé dans la Communauté* fournit des détails sur des centaines de projets dans 65 pays. En voici quelques exemples:

- En Afrique du Sud, une organisation non gouvernementale appelée **EcoLink** est soutenue par Nestlé depuis ses débuts en matière de développement organisationnel, de communication et de financement. Cela permet à 150 000 personnes faisant partie de communautés locales de créer des sources d'eau potable et d'améliorer leur alimentation grâce à des jardins potagers.
- Nestlé Australie soutient, grâce au Nestlé Community Fund un grand nombre d'activités communautaires, dont l'**Australian Theatre for Young People** et le **New Children's Hospital** à Sydney.
- Nestlé Bangladesh offre des produits afin de soutenir le **Prime Minister's Relief Fund**, qui aide les victimes des inondations et autres catastrophes naturelles, et contribue au **Floating Hospital Project** (projet d'hôpital flottant), qui fournit une assistance médicale aux personnes les plus démunies.
- Nestlé Brésil a créé un programme à long terme intitulé **Programa Nutrir**, où des employés bénévoles de Nestlé enseignent aux familles marginalisées une nutrition adéquate, par le biais de jeux et d'activités. L'objectif est d'atteindre 500 000 enfants.
- Nestlé Russie a mis en place un programme, recommandé par le **Ministère russe de l'éducation** et l'**Institut russe de nutrition** pour qu'il soit inclus dans les programmes des écoles primaires. L'objectif est d'enseigner aux jeunes enfants les fondements d'une bonne nutrition. Actuellement, 100 000 enfants y participent.
- Nestlé Royaume-Uni a été depuis 1996 l'un des sponsors principaux du réseau **Kids' Club**. Cette association nationale d'entraide organise, pour les parents qui travaillent, la garde de leurs enfants à un prix abordable.
- Nestlé Etats-Unis soutient **Reading is Fundamental**, la plus grande organisation américaine à but non lucratif militant en faveur de l'alphabétisation. Par ailleurs, les laboratoires **ALCON**, filiale pharmaceutique de Nestlé, fournissent depuis plus de 37 ans des équipements gratuits pour les opérations oculaires dans le cadre du programme **Medical Mission** dans le monde entier.



EcoLink, en Afrique du Sud.



EcoLink, en Afrique du Sud.



Gouttes contre la poliomyélite, en Inde.

**Fédération Internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en Afrique, Initiative Santé 2010**

En 2000, Nestlé a fourni de l'assistance technique dans les domaines de la communication et des finances en vue du lancement de l'Initiative Santé pour l'Afrique – destinée à l'ensemble du continent – de la Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Aujourd'hui, Nestlé est le principal parrain privé de cette initiative, dont l'objectif prioritaire est la prévention de la propagation du virus VIH/SIDA. Au Nigeria, un programme consacré à la formation de 2640 conseillers-amis a été lancé, pour s'étendre par la suite, à l'échelle nationale, à 1,2 millions de jeunes, alors que 800 bénévoles fournissent des soins médicaux ambulatoires à 7000 personnes souffrant du SIDA.

NESTLÉ S'EFFORCE EN PERMANENCE DE S'INTÉGRER AUTANT QUE POSSIBLE AUX CULTURES ET TRADITIONS DES DIFFÉRENTS PAYS OÙ ELLE OPÈRE. DE PLUS, NESTLÉ CONSIDÈRE QUE SES ACTIVITÉS NE PEUVENT ÊTRE BÉNÉFIQUES QUE DANS LA MESURE OÙ ELLES LE SONT ÉGALEMENT POUR LE PAYS CONCERNÉ.

*Les principes de gestion et de «leadership» chez Nestlé*

# L'avenir

Bien que, durant les 135 dernières années, nous ayons bâti une forte culture d'entreprise et développé de solides principes de conduite des affaires, nous ne regardons pas notre performance avec complaisance. Ce rapport, qui fait appel à une approche tant économique qu'environnementale et sociale, témoigne de notre volonté de progresser sur la voie du développement durable. Ce que nous avons appris en le préparant nous sera utile pour nos efforts à venir.



### **La mise en place de mesures de développement social durable**

Nous ne sommes qu'au premier stade d'élaboration de mesures quantitatives supplémentaires en vue d'un développement social durable qui convienne également à notre entreprise. Il n'est pas aisé d'envisager des mesures sociales à la fois valides et comparables, en particulier dans un grand nombre de pays aux conditions sociales très différentes. De telles mesures sont évidemment bien moins précises que dans les domaines économique ou environnemental. Nous traiterons cependant la question de manière plus complète lors de la préparation de futurs rapports sur le développement durable.

### **La mise en œuvre de la version révisée des Principes de Conduite des Affaires à tous les niveaux de l'entreprise**

Un objectif prioritaire, en voie de réalisation, consiste à communiquer les principes récemment révisés à tous les niveaux de l'entreprise, afin que chacun comprenne comment mettre en œuvre les *Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé* de manière spécifique à son propre poste ou à sa fonction. Une série de moyens éducatifs sont actuellement élaborés, tels que du matériel de formation modulable, des documents questions-réponses, des articles pour les publications internes, ainsi que des informations par courrier électronique. Leur utilisation est prévue dans le cadre de la communication avec les responsables de direction ainsi que dans celui de la formation destinée aux dirigeants actuels et futurs.

### **Procédés de vérification du respect des Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé**

Nous pensons disposer d'un contrôle interne efficace de nos principes de conduite des affaires, grâce aux

procédés d'évaluation de nos contrôleurs d'entreprise. Cependant, nos systèmes d'assurance qualité pour des domaines tels que la sécurité alimentaire et l'environnement sont naturellement bien plus élaborés. Si les mesures microbiologiques et environnementales sont de nature plus quantitative, nous examinons néanmoins les moyens de renforcer davantage encore les procédés internes de vérification du respect de nos principes de conduite des affaires, en nous fondant sur notre expérience acquise dans les procédures d'assurance qualité dans d'autres domaines.

### **L'initiative pour une agriculture durable**

Nestlé, en compagnie de Danone et d'Unilever, deux autres grandes entreprises alimentaires, a récemment initié la Sustainable Agriculture Initiative (SAI), un programme qui vise à promouvoir une agriculture durable à tous les niveaux.

Dans le cadre de la SAI, Nestlé a établi avec les producteurs les meilleures pratiques dans le domaine de la production de lait, de café et de cacao. Ces activités seront étendues aux principales matières premières.

Les objectifs principaux de la SAI sont:

- de gérer, dans la filière d'approvisionnement alimentaire, les problèmes de qualité et de sécurité qui pourraient affecter la confiance des consommateurs dans les produits courants
- de prendre en compte la croissance démographique, la hausse des revenus destinés à la consommation et les changements attendus dans les habitudes alimentaires, qui vont entraîner une demande accrue d'aliments de qualité
- de prévenir les conséquences néfastes potentielles et la pression de l'agriculture sur les ressources





naturelles et l'environnement qui pourraient affecter la productivité agricole.

Il est à espérer qu'à l'échelle mondiale la SAI sera un tremplin pour la mise en œuvre du développement durable dans le domaine agricole. Elle sera également une plate-forme de développement dans des domaines d'intérêt général comme la qualité et la sécurité des produits, le bien-être des communautés rurales, la santé des animaux, ce qui concerne la qualité du sol, de l'eau et de l'air ainsi que l'énergie et la biodiversité.

**Consultation avec les parties externes** Comme cela est mentionné plus haut, Nestlé a été un précurseur dans la tenue de consultations avec les organisations syndicales et continue de l'être. Nous avons également participé, sous l'égide de l'ONU, à des consultations sur des sujets divers.

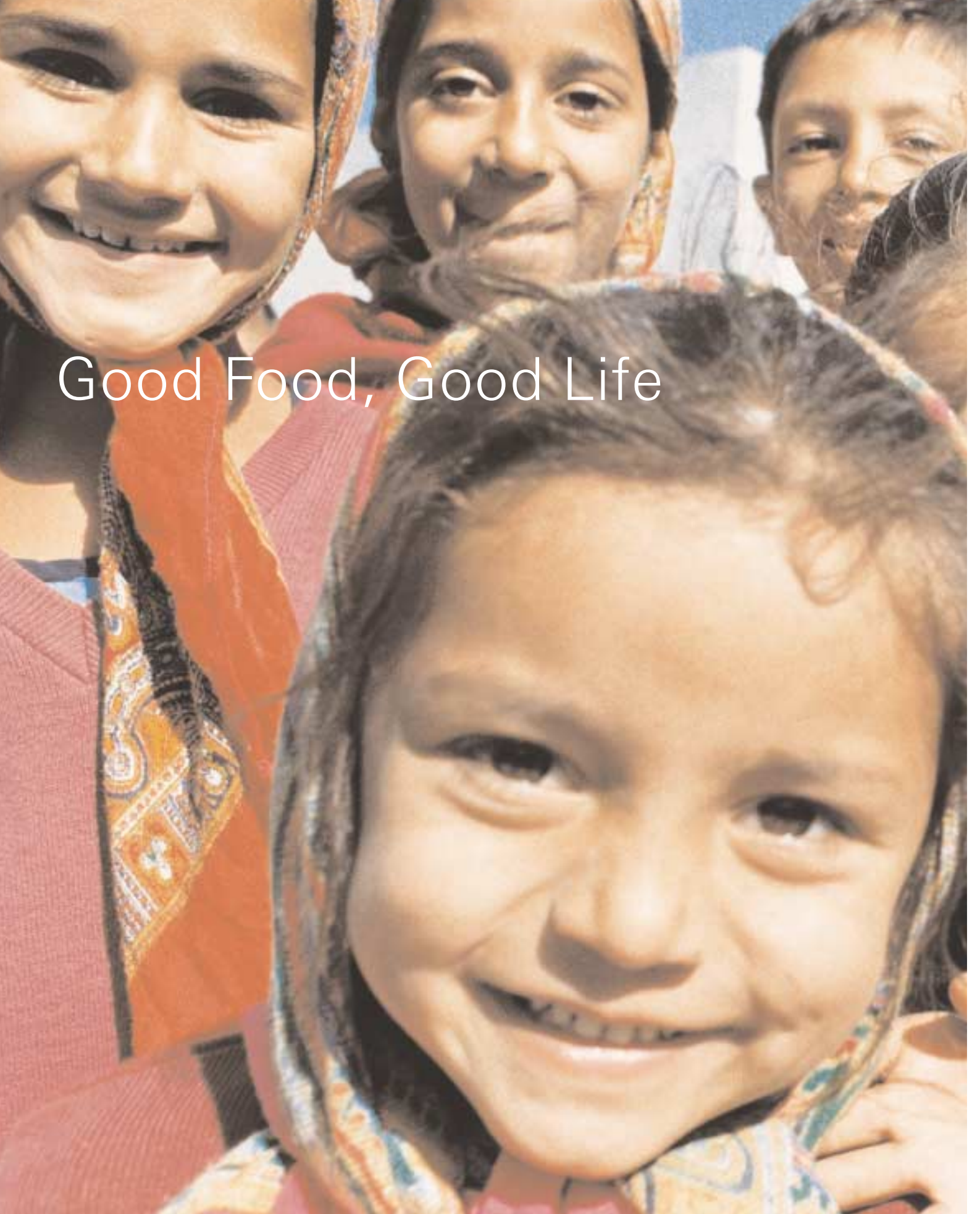
Actuellement, Nestlé participe à un processus visant à examiner les problèmes potentiels de travail forcé des enfants dans des plantations de cacao en Afrique de l'Ouest. Ce processus est mené par l'ensemble des entreprises du secteur, en consultation avec les gouvernements, les organisations syndicales et les ONG, de même qu'avec d'autres membres de l'industrie du cacao et du chocolat. Nous vérifions de manière stricte que le travail des enfants n'ait pas cours dans les sites de Nestlé, tout en renonçant aux fournisseurs industriels qui y recourent. Nous

espérons que le dialogue constructif qui a été entamé sur cette question continuera, et qu'à l'avenir ces discussions donneront lieu à des approches pragmatiques qui permettront de trouver les meilleures solutions pour les travailleurs d'Afrique de l'Ouest. Si cet effort est couronné de succès, il pourra faciliter une collaboration dans d'autres domaines.

En ce qui concerne la commercialisation des préparations pour nourrissons, nous sommes en constant dialogue avec les principales organisations internationales et souhaitons poursuivre nos discussions avec les ONG, l'industrie alimentaire et les gouvernements, tant au niveau national qu'à celui de l'**Organisation Mondiale de la Santé**.

Nous avons également rencontré les principales organisations écologiques et avons abordé avec elles diverses questions liées à nos activités comme, par exemple, l'élimination des réfrigérants qui contribuent à la diminution de la couche d'ozone.

Naturellement, nous ne partageons pas toujours l'avis de nos partenaires de dialogue, et ne confions pas à d'autres les prises de décision dans la conduite de nos affaires. Cependant, nous sommes intéressés à écouter et à engager le dialogue avec des parties externes sur des sujets de préoccupation, afin d'entendre des opinions différentes des nôtres et de rechercher des solutions pratiques aux problèmes qui pourraient exister. Nestlé entend mettre davantage encore l'accent sur la communication externe, tout en gérant nos propres affaires et en fournissant des informations concernant le respect de nos principes de conduite des affaires que nous avons très consciencieusement établis.



Good Food, Good Life

## Autres publications et comment prendre contact avec Nestlé

Les publications suivantes sont également disponibles auprès de Nestlé S.A. à Vevey (Suisse). Si vous souhaitez en recevoir un exemplaire ou si vous avez des questions ou des commentaires liés au présent rapport, veuillez nous écrire à l'adresse suivante:

Nestlé S.A.  
Affaires Publiques  
Avenue Nestlé 55  
CH – 1800 Vevey  
Suisse  
[www.nestle.com](http://www.nestle.com)

- Rapport de gestion annuel
- Rapport semestriel
- Principes de Conduite des Affaires du Groupe Nestlé
- Les principes de gestion et de «leadership» chez Nestlé
- Environnement – Rapport de progrès 2000
- The Nestlé Water Policy
- Nestlé dans la Communauté
- Nestlé: Recherche et développement à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle
- Nestlé en Chine, L'assistance technique agricole de Nestlé et le développement de la culture du café
- Nestlé en Inde 1962-1992
- Nestlé, cent vingt-cinq ans, de 1866 à 1991

### Sources d'information:

Les principales informations de ce rapport, tant quantitatives que qualitatives, se fondent sur des questionnaires envoyés aux directeurs de nos 20 principaux marchés. Ces marchés représentent plus de 80% des ventes globales du groupe Nestlé. Sauf information contraire, les chiffres se réfèrent à l'année 2000.

D'autres informations supplémentaires proviennent d'entretiens avec les responsables de différents départements du siège principal, tels que les Ressources humaines, Environnement, les Affaires publiques, la Gestion de la qualité, les Services agricoles et les Services à la clientèle, ainsi que sur d'autres informations publiquement disponibles.

**Conception et rédaction**  
Nestlé S.A., Public Affairs  
et John Hemingway, the blake project  
limited, Royaume-Uni

**Graphisme et photographies**  
Nestec Ltd., B-Com, Corporate  
Identity and Design

**Impression**  
Entreprise d'arts graphiques  
Jean Genoud S.A.  
Le-Mont-sur-Lausanne, Suisse

