

L'engagement  
de Nestlé  
en Afrique  
Résumé du rapport



Couverture : Omowunmi Shittu, propriétaire de ce restaurant *Maggi* à Lagos, au Nigeria, accueille des clients affamés dans son établissement, où elle

propose des plats traditionnels aromatisés exclusivement avec des cubes de bouillon et des assaisonnements *Maggi* de Nestlé.

En bas : Demekech Wondumu trie le café dans une station de traitement à Yirga Cheffe, en Ethiopie. Nestlé y a récemment lancé un programme destiné à

améliorer les revenus des planteurs de café de manière durable sur le vaste marché du café. Ce programme consiste à fournir au planteur les outils nécessaires

pour être compétitif sur un marché ouvert plutôt que de lui payer un prix minimal, ce qui ne l'aidera pas nécessairement à améliorer sa technique.



# 1 L'approche à long terme de Nestlé pour l'Afrique

Un engagement de plus d'un siècle et la vision d'une croissance et d'un développement futurs



**Peter Brabeck-Letmathe, Président et Administrateur délégué de Nestlé, visite le collège d'Agbara, au Nigeria, avec des travailleurs communautaires de la Croix-Rouge nigériane. Parmi les différentes activités destinées à lutter contre le VIH/SIDA en Afrique, Nestlé soutient les programmes éducatifs et de sensibilisation de la Croix-Rouge au Nigeria et au Kenya.**

J'ai le plaisir de vous apporter quelques informations sur *L'engagement de Nestlé en Afrique*.

La communauté mondiale ayant mis la priorité sur l'Afrique en 2005, elle nous a incités à publier le rapport *L'engagement de Nestlé en Afrique* au mois de mars ([www.africa.nestle.com](http://www.africa.nestle.com)). Nous voulions ainsi mettre en évidence le bénéfice que peuvent tirer les entreprises et la population africaines d'un engagement commercial à long terme en Afrique.

Depuis lors, la Commission pour l'Afrique mise en place par le gouvernement britannique a publié son rapport tant attendu, le G8 s'est réuni à Gleneagles (Ecosse) au mois de juillet et le sommet mondial 2005 des Nations Unies s'est tenu à New York. Des questions essentielles y ont été soulevées que nous devons aborder afin de créer des conditions plus favorables au développement de l'Afrique.

Nestlé contribuant au commerce mondial, nous avons exprimé notre position durant cette période sur la nécessité de supprimer les barrières douanières qui pénalisent les producteurs des pays en développement. Nous sommes convaincus que l'élimination des barrières en faveur des produits agricoles provenant des pays industrialisés est la meilleure façon d'aider l'Afrique, étant donné que les revenus de l'énorme majorité des Africains dépendent de l'agriculture.

Malheureusement, la question des barrières douanières demeure irrésolue. Nestlé, tout comme de nombreux chefs d'entreprise, hommes d'Etat et dirigeants d'ONG, plaide toujours pour l'instauration de réformes, que ce soit dans le cadre des négociations de l'Organisation mondiale du commerce ou ailleurs.

Nous avons également souligné la valeur de partenariats avec le secteur privé dans la réalisation des objectifs de l'ONU pour le développement mondial. Une base de données répertoriant les nombreux programmes menés par Nestlé à l'échelle mondiale dans le cadre de ces objectifs est disponible sous [www.community.nestle.com](http://www.community.nestle.com).

Nous restons optimistes pour l'avenir de l'Afrique et sommes impatients de partager notre expérience avec toute personne disposée à investir dans l'économie de ce continent en vue d'améliorer la qualité de vie de tous les Africains.

Meilleures salutations

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Brabeck-Letmathe'.

Peter Brabeck-Letmathe  
Président du Conseil d'administration  
et Administrateur délégué

# De l'importance d'une bonne gouvernance en Afrique

## Iraj Abedian

Directeur de Pan-African Advisory Services  
et ancien économiste en chef  
de la Standard Bank



Une bonne gouvernance comprend le respect des droits de la propriété, la garantie des responsabilités et de la transparence, ainsi que le contrôle de la corruption et de l'usage abusif des ressources publiques et privées. En résumé, une bonne gouvernance consiste à garantir des institutions publiques, privées et sociales de qualité.

L'adoption du Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD) est une reconnaissance claire du fait qu'une mauvaise gouvernance en Afrique a entravé une croissance durable et un vaste développement socio-économique. Cela a notamment été le cas dans les sociétés minées par des conflits, la chute des gouvernements ayant causé des ravages parmi les pauvres et aggravé les défis liés au sous-développement.

La mauvaise gouvernance en Afrique joue un rôle dans la fuite actuelle des cerveaux et des capitaux du continent africain: près de la moitié des ressources humaines les plus qualifiées d'Afrique

«De nos jours, le lien entre une bonne gouvernance et le développement économique n'est plus contesté: la plupart des gouvernements africains s'engagent activement dans l'amélioration de la gouvernance en vue d'une croissance durable et du progrès socio-économique.»

vivent hors du continent, et plus de 45% de l'épargne du continent sont investis en Europe et en Amérique du Nord. L'instabilité politique et sociale actuelle ou prévisible contribue fortement à l'évasion permanente des ressources d'Afrique. Les conflits civils récurrents au Libéria, en République démocratique du Congo, en Côte d'Ivoire, au Soudan et au Zimbabwe concentrent continuellement l'attention politique sur la gestion des crises au lieu des réformes, gênant de ce fait le développement socio-économique.

Toutefois, la croissance quantifiable dans certains pays envoie un message fort aux autres. L'île Maurice, par exemple, a développé une tradition de bonne gouvernance, soutenue par sa stabilité financière durable et une performance économique impressionnante. Le

développement social a donc suivi. Le Botswana et la Namibie ont constamment respecté les règles d'un état de droit et d'un régime fiscal prudent; le développement économique a suivi.

La Tunisie, le Maroc et le Ghana poursuivent la modernisation de leur cadre de gouvernance. En dix années à peine de démocratie, l'Afrique du Sud a transformé ses institutions de gouvernance pour accroître la responsabilité et la transparence, le tout étant renforcé par un cadre de gouvernance des entreprises publiques et privées bien réglementé, qui compte parmi les meilleurs du monde. Ces expériences positives, mises en œuvre par des leaders forts, augmentent le niveau de la gouvernance sur tout le continent.

L'Afrique se trouve actuellement à un tournant de son histoire. Deux processus parallèles de modernisation de la gouvernance sont en cours sur le continent. Dans certains pays, la démocratisation a donné naissance à une progression nationale vers une bonne gouvernance, et les entreprises du secteur privé tendent à y prospérer, élargissant ainsi la participation économique. Ailleurs, la réforme s'effectue sur une base multilatérale, des pays amis collaborant ensemble à l'amélioration de la gouvernance. Le NEPAD et son principal pilier en matière de gouvernance, l'African Peer Review Mechanism (mécanisme africain d'examen par les pairs), en sont un exemple.

Il reste encore beaucoup à faire pour restructurer les institutions de gouvernance dans certaines parties de l'Afrique. Toutefois, le continent dispose là d'une occasion unique de relever les défis de la gouvernance comme condition préalable à un vaste développement économique.

# Pratiques des affaires durables à long terme

## Kirsty Jenkinson

Analyste senior, Gouvernance et investissements socialement responsables, F&C Asset Management



En tant qu'investisseur institutionnel ayant des participations dans des multinationales telles que Nestlé, nous pensons que la gouvernance ainsi que les facteurs sociaux, environnementaux et éthiques présentent de véritables risques d'affaires qui doivent être gérés de manière efficiente.

L'investissement en Afrique offre d'importantes opportunités de croissance, mais les entreprises doivent également faire face à différents défis opérationnels. Dans les pays en développement notamment, la gouvernance et les problèmes sociaux, environnementaux et éthiques peuvent avoir des répercussions sur la performance et la valeur de l'entreprise. Par exemple, dans l'Afrique d'aujourd'hui, deux questions liées au travail ont un fort impact sur l'activité : la hausse des infections par le VIH/SIDA en Afrique subsaharienne et les conséquences significatives du travail des enfants.

Nous pensons que les entreprises qui ont des règles claires sur ces questions – mises en œuvre efficacement dans leurs

« Nous pensons que les entreprises qui ont des règles claires sur ces questions – mises en œuvre efficacement dans leurs activités – seront bien placées pour tirer profit de l'énorme potentiel du continent. »

activités – seront bien placées pour tirer profit de l'énorme potentiel du continent.

Ce principe découle de notre conviction qu'une attitude responsable est étroitement liée à une gestion pratique du risque : par exemple, les entreprises éviteront très probablement de coûteuses actions juridiques et des réglementations restrictives et, de ce fait, se positionneront mieux pour apporter de la valeur aux actionnaires.

Nous analysons la performance d'une entreprise à l'aide de notre approche Responsible Engagement Overlay (reo®). En ce qui concerne l'Afrique, nous nous concentrons sur quatre questions essentielles : (1) un comportement responsable dans les activités de vente et de marketing ; (2) des normes de travail conformes aux principales conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) et appliquées, dans la mesure du possible, tout au long

des chaînes d'approvisionnement ; (3) des environnements opérationnels où la corruption ébranle la stabilité, la transparence, la bonne gouvernance et le respect des législations ; (4) un approvisionnement durable en matières premières compatible avec la conservation de la biodiversité.

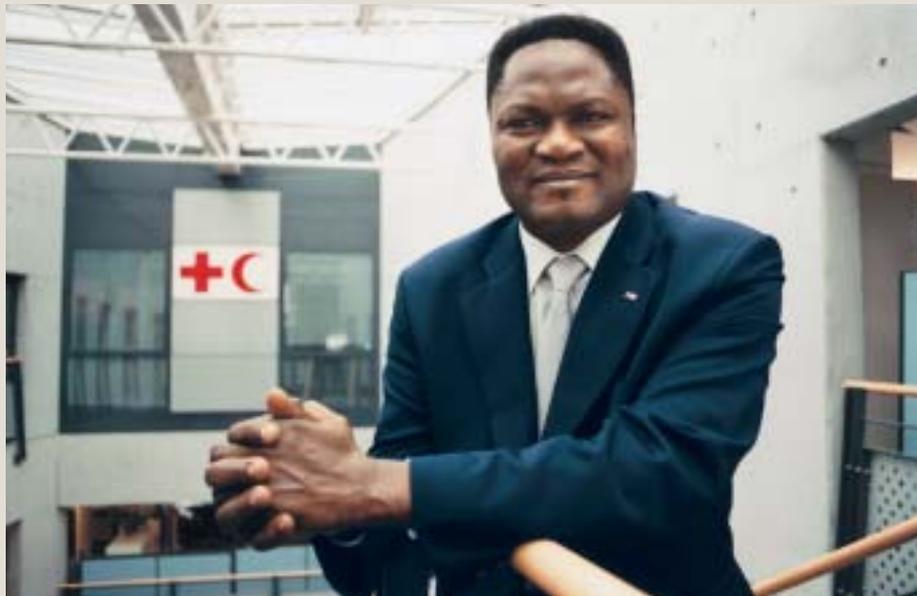
Notre stratégie d'investissement encourage les entreprises à optimiser les rendements tout en agissant de manière responsable. Nous sommes convaincus que cette approche répond non seulement aux demandes de nos clients, mais favorise également des activités durables. C'est l'une des étapes importantes pour catalyser la croissance économique en Afrique.

*F&C Asset Management est un gestionnaire de fonds paneuropéen qui détient depuis longtemps une participation dans Nestlé. En octobre 2004, ISIS a fusionné avec F&C Asset Management, leur gestion commune de portefeuille atteignant près de GBP 125 milliards.*

# Investir dans la santé pour le nouveau millénaire

## Richard Hunlédé

Chef du bureau pour l'Afrique,  
Fédération internationale des Sociétés de  
la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge



Nestlé soutient des programmes communautaires contre le VIH/SIDA dans plusieurs pays, dont un partenariat avec des sociétés nationales de la *Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge* portant sur des programmes d'éducation à grande échelle.

En 2004, plus de 800 000 Nigériens ont bénéficié d'une éducation au VIH/SIDA suite à une initiative de USD 2 millions avec la Croix-Rouge nigériane. Cette initiative implique 3000 conseillers touchant les jeunes de douze Etats affichant une forte prévalence du VIH/SIDA. La Croix-Rouge dispense en outre des soins à domicile à 7000 personnes atteintes du VIH/SIDA et des conseils dans des dispensaires gouvernementaux.

Nestlé soutient une initiative similaire au Kenya.

Nestlé s'emploie également à donner l'exemple en tant que leader et partenaire dans les milieux économiques, par l'intermédiaire du HIV/AIDS Private Sector Council nigérian, par exemple.

« Travaillant main dans la main, les Sociétés de la Croix-Rouge et le personnel de Nestlé ont formé 1300 éducateurs nigériens, chargés d'informer près de 800 000 jeunes sur le VIH/SIDA, et 3000 conseillers et soignants pour fournir volontairement conseils, tests et autres services à des milliers de Kenyans. »



Plus de 800 000 jeunes Nigériens ont été instruits sur le VIH/SIDA en 2004 grâce à un partenariat entre la Croix-Rouge nigériane et Nestlé.

La coopération avec des organisations locales afin de répondre à des besoins sociaux urgents est l'un des moyens utilisés par Nestlé pour apporter de la valeur aux communautés où elle est présente.

# Aider les populations vulnérables : le rôle des entreprises

## Linda Merieau

Senior Corporate Relations Officer  
au Haut Commissariat des Nations Unies  
pour les réfugiés



Dans l'est de l'Éthiopie, 210 000 personnes ont eu accès à de l'eau potable dans le cadre du partenariat de Nestlé avec le Bureau du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR). «Avant, nous devions marcher longtemps avant de trouver de l'eau et il y avait souvent des bagarres. Maintenant, c'est fini; nous en profitons tous», indique Rukia Abdi Ahmed, une réfugiée de la région.

Rukia fait partie des 30 000 personnes qui ont fui la guerre il y a dix ans. Elle et beaucoup d'autres personnes déplacées vivent en Éthiopie depuis. L'UNHCR, fondé en 1951 et basé à Genève, les aide depuis dix ans en leur fournissant de la nourriture, de l'eau, des soins médicaux et en leur donnant accès à l'éducation.

En 2003, l'UNHCR et Nestlé se sont associés afin de répondre aux besoins en eau des réfugiés et des communautés

«Plutôt que de se contenter de signer des chèques, les entreprises comme Nestlé s'impliquent de plus en plus afin de contribuer elles-mêmes à la réalisation des objectifs de ces projets, par leurs compétences techniques.»

locales environnantes. Nestlé a apporté une contribution de plus de USD 700 000 ainsi que ses compétences techniques. Résultat: un système d'approvisionnement en eau à multiples facettes, composé de puits réhabilités, d'une station de pompage et d'épuration améliorée, reliée à un aqueduc de 22 kilomètres, de nouveaux robinets dans les villages environnants et d'un nouveau barrage pour récupérer l'eau de pluie.

«Plutôt que de se contenter de signer des chèques, les entreprises comme Nestlé s'impliquent de plus en plus afin de contribuer elles-mêmes à la réalisation des objectifs de ces projets, par leurs compétences techniques», a indiqué

Linda Merieau, Senior Corporate Relations Officer au Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés.

«Nous avons besoin de leur aide financière, mais nous pouvons également profiter de leurs compétences.»

L'équipe technique de Nestlé Waters comprend un hydrogéologue et un gestionnaire des ressources en eau, qui ont travaillé avec l'UNHCR et les autorités éthiopiennes locales afin de concevoir des systèmes de gestion de l'approvisionnement en eau, d'assurer la maintenance des conduites et de la station de pompage, de réhabiliter de vieux puits et de tester l'eau. Les autorités locales vont reprendre l'exploitation et la maintenance des systèmes à long terme dès 2006.

Temitayo Adejoke Konu dirige une entreprise de distribution qui fournit des produits de Nestlé aux magasins

du marché Oke-Arm, l'un des plus grands marchés de Lagos, au Nigeria.



# 2 Impact économique et social tout au long de la chaîne de création de valeur

Ce rapport se penche sur les trois principales étapes de la chaîne de création de valeur (les fermes, les usines et le consommateur) et décrit l'impact économique et social de Nestlé sur les planteurs, sur les ouvriers et les managers dans les usines, ainsi que sur les consommateurs.

Voici quelques exemples des initiatives de création de valeur décrites dans le rapport :

## Planteurs

L'usine *Nescafé* en Côte d'Ivoire achète le café directement des planteurs, et aide à améliorer la qualité et à augmenter le prix qu'ils obtiennent pour leur café.

Un nouveau programme a été lancé en Ethiopie avec des planteurs de café, lequel vise, sur une durée de trois ans, à leur enseigner comment accroître leurs revenus en améliorant la qualité et en favorisant la diversification.

Le rapport présente une initiative mise en œuvre en Afrique de l'Ouest pour la culture du manioc, dont l'objectif est de créer des emplois agricoles et d'obtenir du manioc de meilleure qualité ainsi que des rendements plus élevés.

Un autre programme de Nestlé, qui s'adressait à des producteurs de maïs au Ghana et au Nigeria, les a aidés à réduire les niveaux de pesticide et à respecter les normes de qualité de Nestlé ainsi que les normes internationales fixées par la *Commission du Codex Alimentarius*.

Malgré les difficultés suscitées par le climat persistant de violence en Afrique de l'Ouest, l'industrie du cacao soutient des programmes destinés à améliorer la production du cacao et à éradiquer l'inacceptable recours au travail des enfants. Le rapport rend aussi compte des programmes mis en œuvre collectivement par l'industrie du cacao, des gouvernements nationaux, des agences de l'ONU et des ONG.

## Usines et collaborateurs

Afin de développer une main-d'œuvre qualifiée, les usines de Nestlé fournissent des programmes d'apprentissage destinés à la formation des collaborateurs, des programmes d'alphabétisation et des programmes de formation managériale.

Un programme de dépistage, de conseil et de traitement en toute confidentialité pour le VIH/SIDA a été lancé en Afrique du Sud et au Nigeria sur une base gratuite; nous examinons actuellement son élargissement à d'autres régions.

Entre 2000 et 2003, Nestlé a amélioré les indicateurs clés de performance environnementale de 20% à 57% dans des domaines allant de la consommation d'eau au CO<sub>2</sub>, en passant par les émissions de substances contribuant à la diminution de la couche d'ozone.

## Consommateurs, alimentation et nutrition

Le rapport passe en revue des programmes d'éducation nutritionnelle, tels que le « Nestlé Duchess Club » au Nigeria, qui compte 5000 membres, et décrit les différentes stratégies adoptées par Nestlé pour associer les messages de promotion de la santé à ses efforts de marketing. De plus, la *Fondation Nestlé pour l'étude des problèmes d'alimentation dans le monde* se concentre sur des problèmes nutritionnels spécifiques à l'Afrique, tels que la carence en fer.

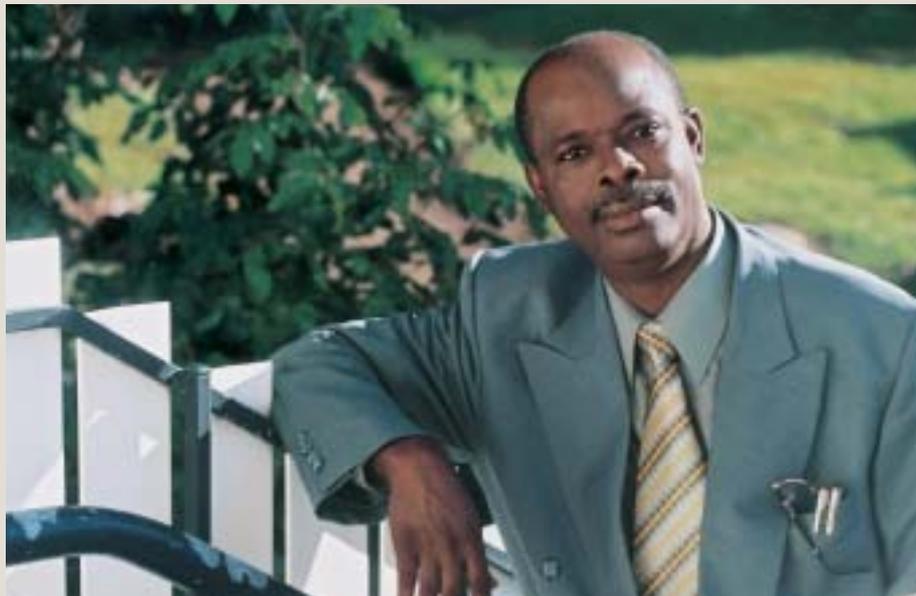
### Nestlé: un impact positif tout au long de la chaîne de création de valeur

Matières premières agricoles	Production et gestion	Produits et consommateurs
Agriculture durable	Transfert de technologie	Création de valeur nutritionnelle
Planteurs de café	Alphabétisation des employés	Education des consommateurs
Planteurs de cacao	Formation technique	Recherche nutritionnelle
Producteurs de lait	Formation relative au marché	Marketing responsable
	Préservation de l'environnement	
	Approvisionnement local (p. ex. emballage)	

# Notre activité en Afrique : Nigeria – étude de cas

## Doyin Soyibo

Professeur d'économie de la santé  
et doyen de la Faculté  
des sciences sociales, Université  
d'Ibadan, Nigeria



En 2004, des chercheurs de l'Université d'Ibadan ont étudié l'impact socio-économique des activités de Nestlé.

Implantée au Nigeria depuis 1961, Nestlé dispose d'une usine à Agbara et d'un centre de distribution à Ota, dans l'Etat côtier d'Ogun.

Dirigée par Doyin Soyibo, économiste et doyen de la Faculté des sciences sociales de l'université, l'équipe a constaté que les collaborateurs de Nestlé gagnent plus que la moyenne dans la production et que leurs salaires augmentent plus vite que la norme dans l'industrie. Plus de 75% affirment qu'ils refuseraient de changer d'emploi si on leur proposait un autre poste.

« Nestlé est une entreprise saine, qui soutient l'augmentation constante du niveau de vie en fournissant des possibilités d'emploi variées et en affichant une préoccupation croissante pour les intérêts des membres de la communauté. »

L'étude indique que :

- Quelque 40% des distributeurs travaillent avec Nestlé depuis 21 à 35 ans, 32% depuis 11 à 20 ans.

- Environ 84% des matières premières naturelles sont fournies au niveau local par des agriculteurs et d'autres fournisseurs.

- Les fournisseurs locaux sont des moteurs de la création d'emplois : entre 2002 et 2003, la plupart ont créé des emplois et une société a même crû de 67%.

- Environ 50% des collaborateurs de Nestlé résident dans des communautés voisines et dépensent plus de 20% de leurs revenus au niveau local en alimentation, éducation, loyers et habillement.

- Nestlé est l'une des trois actions les mieux cotées à la Bourse nigériane.

- Les résidents d'Agbara et d'Ota affirment que Nestlé influe positivement sur leur communauté par :

- son engagement en faveur de la protection de l'environnement (90%),
- la création d'emplois (82%),
- l'amélioration des infrastructures (67,7%) et
- l'augmentation des revenus (57,5%).

« Nestlé est une entreprise saine, qui soutient l'augmentation constante du niveau de vie en fournissant des possibilités d'emploi variées et en affichant une préoccupation croissante pour les intérêts des membres de la communauté », conclut le professeur Soyibo.

## Education nutritionnelle des consommateurs : dispensée par les classes supérieures

### Esther Nenadi Usman

Ministre nigériane des finances  
et membre fondateur du « Nestlé Nutrition  
Duchess Club », Nigeria



Bien que les affaires de l'Etat soient la priorité absolue d'Esther Nenadi Usman, ministre nigériane des finances, elle trouve néanmoins le temps de travailler avec d'autres femmes de la communauté pour promouvoir l'éducation nutritionnelle.

Mme Usman est membre du « Nestlé Nutrition Duchess Club », un groupe de femmes destiné à sensibiliser d'autres femmes à la nutrition. Créé il y a quatre ans, ce club a proposé des ateliers d'éducation nutritionnelle à 5000 femmes des Etats du Lagos et de Kaduna en 2004, principalement des mères ou des femmes au foyer. En 2003, des ateliers ont été organisés pour les femmes qui vendent des aliments sur les marchés ouverts,

« Petit à petit, les gens commencent à reconnaître l'importance d'un repas équilibré ainsi que des ingrédients permettant d'obtenir un repas équilibré à moindre coût. Nestlé et le Duchess Club y sont pour beaucoup. »

l'accent étant mis sur la nutrition et la sécurité alimentaire. En 2006, le club prévoit de développer son activité dans l'Etat d'Edo.

Fin 2004, le club s'est étendu au Ghana, avec un premier groupe de 750 femmes, dont Gladys Ashma, ministre des femmes et des affaires familiales du pays.

« Nous affirmons simplement que les gens pourraient mieux définir leurs priorités en matière d'alimentation. Nous incitons les Nigériens à adopter une alimentation saine dans leur mode de vie », précise

Mme Iquoh Ukoh, Marketing manager chez Nestlé Nigeria et membre du « Duchess Club ».

Bien que la mission du Duchess Club porte sur l'éducation nutritionnelle, le club est également devenu un important réseau relationnel pour les Nigérianes actives. Outre le ministre, il compte des médecins, des avocates et des professionnelles de divers secteurs parmi ses membres.

« Le nombre de nos membres a tellement augmenté que nous ne pouvons plus nous réunir toutes dans une seule salle », indique le ministre Usman. « Avec l'aide de Nestlé, nous apprenons à identifier les problèmes et à les surmonter. »

# Travailler avec intégrité: commercialisation des aliments infantiles

Un audit indépendant portant sur la commercialisation des aliments infantiles par Nestlé au Mozambique, au Nigeria et en Afrique du Sud montre que l'entreprise suit une approche responsable en matière de communication avec les consommateurs. Les inspecteurs de *Bureau Veritas* ont indiqué n'avoir constaté aucun manquement systématique et qu'il existe «un niveau élevé et homogène de sensibilisation et d'engagement vis-à-vis du Code [de l'Organisation mondiale de la santé]» chez Nestlé.



L'équipe de *Bureau Veritas*, y compris le PDG Olivier Guize (au centre), a examiné la conformité de Nestlé au Code de l'OMS dans trois pays africains.

Un an après l'adoption du *Code international de commercialisation des substituts du lait maternel* par l'Organisation mondiale de la santé en 1981, Nestlé s'engageait à appliquer le Code de l'OMS de manière volontaire dans les pays en développement, même si les gouvernements ne le mettaient pas en œuvre. En 1982, Nestlé a publié des *Instructions pour la mise en œuvre du Code international de l'OMS*; depuis, elle a progressivement revu et renforcé ses *Instructions* et surveillé son application du Code de l'OMS, y compris les points clés suivants :

- Nestlé ne fait aucune promotion pour les laits infantiles (préparations pour nourrissons et laits de suite) auprès du public en Afrique; il n'y a donc ni publicité ni information au grand public, ni échantillons gratuits sur le continent africain. (Nestlé est la seule entreprise s'engageant à ne pas commercialiser les laits de suite auprès du public).

- En Afrique, Nestlé commercialise des céréales et d'autres aliments «complémentaires» uniquement pour les enfants âgés de 6 mois et plus (seul producteur d'aliments infantiles à prendre cet engagement).

- Les collaborateurs Nestlé chargés de la commercialisation des aliments infantiles n'ont aucun contact avec les mères.

- Aucun échantillon de lait infantile donné aux agents de santé, sauf un échantillon de deux boîtes de lait remis aux agents de santé pour examen uniquement lors du lancement d'un nouveau produit.

- Nestlé fournit gratuitement du lait infantile aux services médicaux uniquement dans des cas sociaux exceptionnels (décès de la mère à la naissance de l'enfant, naissances multiples, etc.).

- Nestlé n'offre pas d'avantages en espèces aux agents de santé pour promouvoir les laits infantiles.

Nestlé applique le Code par l'intermédiaire de programmes de formation, d'un contrôle interne, d'un système interne d'ombudsman pour donner l'alerte et d'audits internes réguliers. Ces pratiques sont régies par les *Instructions Nestlé pour la mise en œuvre du Code international de l'OMS pour la commercialisation des substituts du lait maternel* ou par la législation nationale, la plus contraignante étant appliquée.

En 2004, Nestlé a chargé *Bureau Veritas*, une grande entreprise internationale d'évaluation de la conformité avec une expérience importante dans la responsabilité sociale, d'examiner la commercialisation des aliments infantiles par Nestlé dans trois pays africains de son choix (Afrique du Sud, Nigeria et Mozambique).

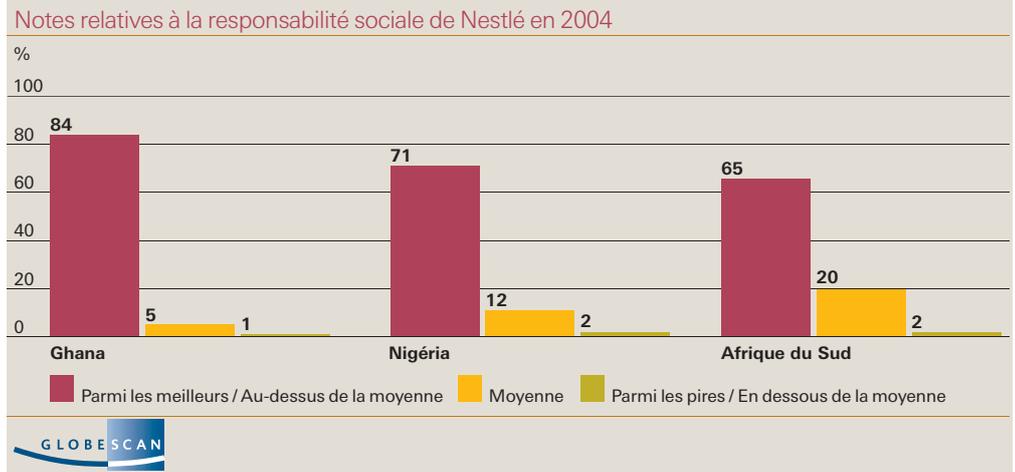
En octobre 2004 et février 2005, *Bureau Veritas* a examiné pendant cinq semaines les pratiques de Nestlé dans ces trois pays. Les inspecteurs ont interrogé le personnel de Nestlé chargé de la nutrition, des autorisations, de la vente, du développement des affaires, de la formation et d'autres départements afin d'évaluer les degrés de sensibilisation, l'application et le respect des *Instructions Nestlé* et de la législation nationale, ainsi que les systèmes, contrôles, politiques et procédures internes. A l'extérieur, ils ont interviewé des mères, des agents de santé et des détaillants.

Outre ces entretiens, ils ont vérifié les informations en examinant le matériel de formation, les descriptions de poste, les relevés budgétaires, les rapports d'audit, les plannings du personnel et les relevés des ventes. Ils ont également contrôlé les produits et posters Nestlé, les panneaux d'affichage et autres moyens publicitaires, le matériel didactique et de marketing ainsi que les produits dans les rayons et les entrepôts.

«La Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge prend note des résultats de l'audit de *Bureau Veritas*, qui soulignent les efforts de Nestlé pour s'assurer que ses pratiques de commercialisation des laits infantiles en Afrique sont conformes au *Code international de commercialisation des substituts du lait maternel* de l'OMS. Nous sommes heureux que l'audit de *Bureau Veritas* corrobore les résultats d'un audit similaire réalisé à la demande de la Fédération au Nigeria en 2003.»  
*Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge*

# Avis des consommateurs sur Nestlé et la responsabilité sociale de l'Entreprise

Un sondage mené en 2004 par la société internationale GlobeScan a révélé que 73% des consommateurs interrogés en Afrique du Sud, au Nigeria et au Ghana attribuaient à Nestlé une note positive ou très positive pour sa responsabilité sociale, tandis que moins de 5% donnait une note négative.



Nos activités reposent sur la confiance des consommateurs en l'Entreprise ainsi que sur la qualité et la sécurité de nos produits.

Dans le sondage 2004 de GlobeScan mené après du public de vingt-deux pays, Nestlé était l'une des trois sociétés affichant les meilleurs scores lorsque l'on demandait aux consommateurs de citer l'entreprise qui incarne le mieux la responsabilité sociale. Les scores étaient particulièrement élevés dans trois pays africains : l'Afrique du Sud, le Ghana et le Nigeria. Plus de 73% des Africains interrogés classaient Nestlé « parmi les meilleurs » ou « au-dessus de la moyenne », alors que moins de 5% donnaient à Nestlé des notes négatives. Les raisons avancées pour expliquer ces notes positives sont les suivantes : la qualité et la sécurité des produits, leur valeur nutritionnelle et les programmes communautaires.



**Chris Coulter, vice-président de GlobeScan.**

« Nestlé est toujours perçue comme l'une des meilleures entreprises en matière de responsabilité sociale, notamment dans les pays en développement. Par rapport à d'autres régions, les consommateurs africains sont parmi les plus susceptibles de noter positivement la performance de Nestlé dans ce domaine. »  
Chris Coulter, GlobeScan

Retunde Odut Afo participe à des programmes parascolaires qui éduquent les adolescents à une alimentation saine et à une activité physique. Ces programmes

sont organisés par le «Nestlé Nutrition Duchess Club» au Nigeria. Ces connaissances permettront à Retunde et à ses camarades de classe

d'adopter des habitudes alimentaires saines et de réduire les risques de problèmes de santé durant toute leur vie.



# 3 Nestlé et les Objectifs du Millénaire pour le Développement des Nations Unies

Au travers de plus de 40 programmes de santé et de nutrition organisés sur le continent africain, Nestlé contribue notablement aux Objectifs du millénaire pour le développement des Nations Unies.

Voici quelques exemples de l'aide que nous apportons :

## **Donner aux filles une chance d'étudier au Maroc**

**Objectif n° 2 : assurer l'éducation primaire pour tous**

Imane Marzak, 15 ans, fait partie des quelques centaines d'élèves marocains qui fréquentent l'école Lahdaïd créée par la Fondation Zakoura Education, une organisation non gouvernementale qui s'emploie à amener l'éducation dans les zones rurales. Depuis 1997, la Fondation a aidé plus de 1700 enfants dans la région de Doukkala, au Maroc. Nestlé a contribué à financer la Fondation Zakoura dès sa création. L'entreprise s'intéresse au bien-être de ces familles, car il s'agit des producteurs laitiers fournissant l'usine Nestlé située à El Jadida. Environ 56% des habitants de cette région sont analphabètes et les écoles sont souvent trop loin ou trop chères pour les parents. La Fondation fait donc venir l'école à eux en fournissant gratuitement livres et matériel scolaire. Il y a trente élèves par classe, âgés de 8 à 16 ans. Au vu de sa fréquentation, pratiquement parfaite dans certaines écoles, la fondation réussit bien.

« Je souhaite que tous les enfants du Maroc aient la même expérience que moi », déclare Imane.

## **Favoriser l'éducation à Estcourt en Afrique du Sud**

**Objectif n° 2 : assurer l'éducation primaire pour tous**

Estcourt, où Nestlé dispose d'une usine depuis 1927, a été le théâtre de violences pendant l'apartheid. Nombre de services sociaux, notamment les écoles, y étaient défectueux. Depuis la fin de l'apartheid il y a dix ans, la qualité de vie s'est considérablement améliorée au sein et autour de l'usine Nestlé. Les programmes d'éducation et de formation de base de la Société – menés quatre heures par semaine, Nestlé prenant en charge deux heures et les employés deux heures – se sont traduits par une progression à deux chiffres du taux d'alphabetisation. Depuis 1998, Nestlé soutient dans trente-deux écoles d'Estcourt une compétition opposant les élèves les uns aux autres – via

leurs examens d'entrée à l'université – et leur permettant de gagner des ordinateurs et des équipements sportifs pour leurs écoles. Selon Mishack Mhlanga, directeur d'école, « les élèves ont trouvé une nouvelle motivation – ils veulent exploiter toutes leurs capacités ».

## **L'eau coule pour 210 000 personnes dans l'est de l'Ethiopie**

**Objectifs n° 4 et 7 : réduire la mortalité infantile / assurer un environnement durable**

Indicateur clé : réduire de moitié le nombre de personnes sans accès à l'eau potable d'ici à 2015. Le problème des réfugiés en Afrique demeure aujourd'hui très présent. En 2004, l'UNHCR a tenté d'aider près de 4,3 millions de personnes sur ce seul continent. Grâce au soutien de Nestlé, 210 000 personnes dans l'est de l'Ethiopie – dont nombre d'entre elles sont des réfugiés – ont eu accès à de l'eau potable.

Beaucoup espèrent que l'approvisionnement en eau potable aidera à réduire la mortalité infantile très élevée dans cette région, avec plus de cent morts pour mille naissances selon l'*Organisation mondiale de la santé*. Le partenariat entre Nestlé et l'UNHCR se concentre sur un soutien pratique reposant sur la collaboration : l'équipe technique de Nestlé Waters comprend un hydrogéologue et un gestionnaire des ressources en eau, qui ont travaillé avec l'UNHCR et les autorités éthiopiennes locales afin de concevoir des systèmes de gestion de l'approvisionnement en eau, d'assurer la maintenance des conduites et de la station de pompage, de réhabiliter de vieux puits et de tester l'eau. Les autorités locales sont en train de reprendre l'exploitation et la maintenance des systèmes à long terme.

## **Lutter contre le VIH/SIDA : un engagement de l'Entreprise pour l'action**

**Objectif n° 6 : combattre le VIH/SIDA, le paludisme et d'autres maladies**

Nestlé soutient des programmes communautaires contre le VIH/SIDA dans plusieurs pays, dont un partenariat avec des sociétés nationales de la *Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge* portant sur des programmes d'éducation à grande échelle (informations supplémentaires, voir page 4).

Pour plus de détails et d'exemples sur *L'engagement de Nestlé en Afrique*, veuillez consulter le rapport complet, disponible sur Internet à l'adresse [www.africa.nestle.com](http://www.africa.nestle.com) ou en contactant Nestlé Affaires publiques.

© Octobre 2005, Nestlé S.A., Avenue Nestlé 55, 1800 Vevey, Suisse. [www.nestle.com](http://www.nestle.com)

**Rédaction et édition** Nestlé S.A., Affaires publiques **Graphisme** Nestec S.A., Corporate Identity and Design et Esterson Associates

**Photographie** Jodi Bieber, Harmen Hoogland, Nigel Dickson, Nitsan Shorer **Impression** Entreprise d'arts graphiques Jean Genoud S.A.



**Nestlé**

Good Food, Good Life