

Examen : Ethique et Responsabilité Sociale de l'Entreprise

Cas Nestlé

Vendredi 5 septembre 2008

(Durée 2 h – Aucun document autorisé)

Travail à faire :

A l'aide de vos connaissances et après lecture du document joint, vous répondrez aux questions suivantes (il sera tenu compte des qualités de votre rédaction et de la pertinence des références puisées dans le document) :

- 1 – Définissez la notion de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE). Vous pouvez rappeler l'évolution historique du concept de RSE (4 points)
- 2 – En reprenant la typologie de Carroll (1979), analysez les différentes responsabilités assumées par Nestlé (selon vous). Vous pouvez illustrer votre propos à l'aide d'éléments puisés dans le cas. (4 points)
- 3 – Justifiez la gestion de la crise par Nestlé d'un point de vue téléologique (utilitariste) et déontologique. (4 points)
- 4 – Représentez, de façon schématique, la carte des parties prenantes de Nestlé durant la crise. (4 points)
- 5 – Peut-on accuser Nestlé d'avoir manqué d'éthique dans ses pratiques de marketing et de ne pas avoir tenu compte des conséquences d'une mauvaise utilisation de ses formules lactées ? (4 points)

Cas : Nestlé et le marketing des formules lactées dans le Tiers-Monde

Les agissements de Nestlé en matière de commercialisation de laits en poudre comme substituts du lait maternel dans les pays en voie de développement ont donné lieu à d'importants débats dans le domaine de l'éthique du commerce international.

En 1867, le chimiste suisse Henri Nestlé met sur le marché un lait pouvant nourrir un enfant prématuré qui ne pourrait autrement se nourrir et serait en danger de mort imminente. Parce que le taux de naissance baisse dans les pays occidentaux au début des années 60, les entreprises fabriquant les formules lactées, Nestlé, Bristol-Myers, American Home Products, Abbott Laboratories, sont à la recherche de nouveaux marchés. Elles les trouvent dans les pays en voie de développement, où les taux de naissance sont assez élevés.

En 1971, un comité ad hoc de l'ONU observe que l'introduction massive et la promotion sur une large échelle des nourritures pour bébés à base de lait peuvent, dans certains cas, constituer une menace grave à l'état nutritionnel des enfants à qui ces produits sont destinés.

En 1974, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) adopte une résolution demandant aux pays membres de réviser les activités de vente et de promotion de ces produits et de prendre, si nécessaire, les mesures appropriées incluant des codes ou lois régissant la publicité de ces produits.

Déroulement de la crise

En 1977, l'Infant Formula Action Coalition (INFACT) est créé et porte l'attention publique sur Nestlé, le plus gros vendeur de formules lactées dans le Tiers-Monde (60 % de part de marché). Se joignent à ce groupe des leaders d'Eglises et de groupes locaux pour former l'International Nestlé Boycott Committee (INBC).

En juin 1977, le boycott international contre Nestlé est organisé. On accuse la compagnie d'employer des stratégies de marketing agressives qui exercent des pressions psychologiques sur les mères, dans les pays en voie de développement, afin de les faire passer de l'allaitement aux formules lactées.

En plus d'inonder les médias de réclames, l'entreprise est accusée d'envoyer ses représentants dans les villages habillés en professionnels de la santé. De plus, elle distribue gratuitement des échantillons de ses formules lactées aux nouvelles mères directement dans les hôpitaux et les

cliniques. Les étiquettes des contenants omettent les mises en garde d'usage sur les dangers potentiels d'un usage incorrect du produit.

En outre, des études démontrent que des millions d'enfants souffrent de diarrhées, de malnutrition ou sont morts parce que les conditions de vie locales empêchent justement un usage sécuritaire du produit et détournent les mères de la méthode d'allaitement la plus sûre, l'allaitement maternel. Par exemple, les mères sont souvent illettrées et ne peuvent comprendre (ou les comprennent mal) les précautions à prendre. Elles n'ont pas les moyens de stériliser ou d'entreposer convenablement le lait. Leur état de pauvreté les pousse à diluer les formules (ces formules lactées coûtent entre 25 % et 50 % du revenu familial hebdomadaire dans le Tiers-Monde), etc.

En 1981, l'OMS adopte un code de commercialisation des substituts du lait maternel. Il est demandé aux pays membres d'interdire la publicité des formules lactées qui décourage l'allaitement, la promotion des formules lactées par des femmes habillées en infirmières, et la corruption de travailleurs locaux pour qu'ils fassent la promotion de ces produits.

Le code est adopté par 114 voix pour, une contre (les Etats-Unis invoquent les principes de la liberté de commerce et de la libre expression et accusent l'OMS de totalitarisme !) et trois abstentions. Les Etats-Unis se voient accusés de faire passer le profit avant la vie des enfants. Le code de l'OMS affirme la responsabilité conjointe des ONG, des Etats et des entreprises dans la promotion de la santé des enfants. Il revient à chaque pays de voir l'implantation effective du code.

Selon le code, il devrait être indiqué sur les emballages de formules lactées que l'allaitement est meilleur pour l'enfant et que la formule lactée ne devrait être utilisée que sur avis d'un membre du personnel médical (article 9). De même, l'étiquette des produits ne doit pas comporter d'image, par exemple des photos d'enfants souriants, ou de texte qui idéalise ces produits.

Le 16 mars 1982, Nestlé annonce publiquement qu'elle se conformera au code de l'OMS. Mais les leaders du boycott international continuent leurs actions attendant des preuves tangibles de l'implantation du code dans cette compagnie.

Le 24 janvier 1984, Nestlé signe un document d'entente avec l'INBC, et deux jours plus tard, le boycott international est suspendu.

Cette entente comporte quatre grands principes :

1 – Nestlé doit inclure dans toute publicité traitant de la nourriture pour enfants les éléments suivants :

- les bénéfices et la supériorité de l'allaitement maternel,
- l'effet négatif de l'introduction de formules lactées sur l'allaitement,
- la difficulté de revenir à l'allaitement,
- la possibilité de problèmes de santé dus à des méthodes inappropriées utilisées pour nourrir l'enfant.

2 – Nestlé est d'accord pour tester différentes étiquettes de façon à assurer une utilisation correcte du produit.

3 – Nestlé s'engage à ne pas faire de dons ou de cadeaux aux professionnels de la santé pour les encourager à adopter les formules lactées. De même, l'entreprise est d'accord pour ne pas faire de publicité dans les publications techniques et scientifiques.

4 – Nestlé est d'accord pour restreindre la distribution d'échantillons gratuits de formules lactées aux seuls cas où les enfants doivent être nourris par des substituts.

En 1988, de nouvelles accusations de violation sont lancées contre Nestlé (avec preuves à l'appui) par des organismes œuvrant dans les pays en voie de développement. Un nouveau boycott international commença...