

PHILOSOPHIE ET VISION D'ENTREPRISE

© Nestlé Nespresso SA, Corporate Communications, Avril 2015



LA SOCIÉTÉ NESPRESSO

Pionnière sur le segment du café portionné, *Nespresso* a été créée en 1986 et n'a cessé d'innover afin de proposer l'expérience d'un café de la plus haute qualité à tous les consommateurs dans le monde. Depuis ses débuts, la marque a révolutionné la dimension culturelle du café et s'est imposée comme la référence mondiale en matière de café portionné.

Grâce à son système de distribution directe aux consommateurs et aux professionnels, *Nespresso* est solidement positionnée sur le segment le plus dynamique du marché mondial du café. La force de la marque, la qualité de ses cafés et son offre de services exclusifs lui assurent des perspectives de croissance importantes auprès des amateurs de café en quête d'une qualité authentique et d'instant de plaisir.

- Siège à Lausanne en Suisse
- Distribution dans 62 pays dans le monde
- Un réseau de plus de 400 boutiques dans 55 pays
- Plus de 10 500 employés à travers le monde en 2014, dont plus de 70% sont en contact direct avec la clientèle
- Trois centres de production en Suisse à Avenches, Orbe et Romont



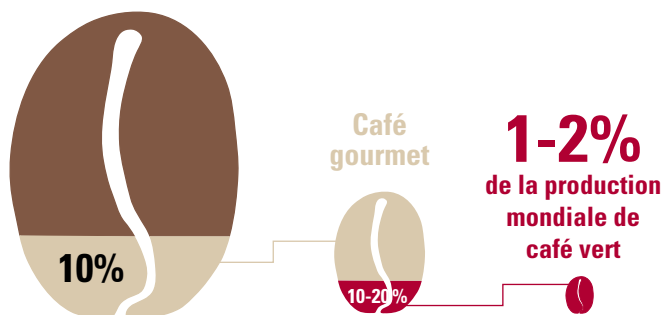
Entité indépendante au sein du groupe Nestlé, *Nespresso* continue de définir et transformer l'industrie du café grâce à sa capacité constante à innover, se renouveler et s'engager.

UN CAFÉ DE LA PLUS HAUTE QUALITÉ

Le succès de *Nespresso* repose sur l'attention constante à offrir aux consommateurs des cafés de la plus haute qualité. *Nespresso* propose une large collection de Grands Crus de café à tous les amateurs à travers le monde, et ne cesse d'innover afin d'offrir de nouvelles expériences exceptionnelles à tous les Membres du Club. Les Experts Café *Nespresso* recherchent les cafés les plus exclusifs au monde et créent des blends originaux destinés aux consommateurs et Membres du Club. Seuls 1 à 2% des cafés cultivés dans le monde répondent aux exigences élevées de la marque en matière de qualité, de profils aromatiques et de goûts. Dans les centres

De pionnière du café portionné à la référence du marché

Catégories commerciales



de production de pointe, ces cafés rares, cultivés dans les régions caféières les plus renommées dans le monde, sont associés avec art par les spécialistes pour composer des Pures Origines ou blends exceptionnels, spécialement créés pour convenir à tous les goûts des consommateurs.

■ 23 Grands Crus à déguster à la maison

- 9 Espressos
- 3 Lungos
- 4 Decaffeinatos (3 Espressos, 1 Lungo)
- 4 Pures Origines (3 Espressos, 1 Lungo)
- 3 Variations

■ 11 Grands Crus à déguster hors domicile

- 3 Ristrettos
- 3 Espressos
- 3 Lungos
- 2 Decaffeinatos

■ 13 Grands Crus à déguster à la maison – *VertuoLine*

- 9 Lungos
- 4 Espressos

L'INNOVATION CONTINUE

Forte d'une politique d'innovation permanente et d'une passion de la perfection, *Nespresso* s'attache inlassablement à délivrer un café de la plus haute qualité, que les consommateurs aiment à savourer chez eux ou hors domicile. Les innovations et les designs de pointe qui distinguent la marque ont non seulement permis de réinventer le concept de la machine à café mais aussi de révolutionner la consommation et le rituel du café, en apportant aux consommateurs plus de simplicité et de confort au quotidien.

Le système *Nespresso* – l'interaction entre la capsule *Nespresso* et la machine *Nespresso* – est conçu afin de délivrer un café parfait tasse après tasse, en maîtrisant chaque étape du processus. Cette technologie est sans cesse améliorée par nos équipes internes de R&D.

Pour plus d'informations sur *Nespresso*, rendez-vous sur notre site:
www.nestle-nespresso.com

Un engagement en faveur du développement durable dans l'ensemble des activités de *Nespresso*

En 2014, *Nespresso* a lancé aux Etats-Unis et au Canada *VertuoLine*, un système innovant basé sur la technologie Centrifusion. *VertuoLine* répond aux préférences des consommateurs Nord-Américains pour les grandes tasses. Ce système offre à la fois des grandes tasses de café de haute qualité et des espressos à la crema soyeuse et généreuse.

Nespresso continue de définir les standards en matière d'innovation sur le marché du café portionné, qu'il s'agisse du café, du design de nouvelles machines ou de l'élaboration de solutions et de services novateurs comme le nouveau *Nespresso Cube*, première boutique *Nespresso* entièrement automatisée.

DES SERVICES EXCLUSIFS ET PERSONNALISÉS

Le modèle économique unique de *Nespresso*, fondé sur une relation direct avec les consommateurs et un accès au marché, représentent un atout concurrentiel majeur et permet d'offrir des services exclusifs aux Membres du Club. Le dialogue quotidien avec les Membres du Club *Nespresso*, permet à la marque d'anticiper leurs besoins et envies pour leur offrir des produits et des services à la hauteur de leurs attentes. Le réseau de boutiques *Nespresso* à travers le monde offre aux consommateurs des services personnalisés et un lien unique avec la marque *Nespresso*.

- Plus de 6 300 spécialistes café en contact direct avec les clients.
- Une boutique en ligne accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Un réseau mondial de centres de relation clients (CRC), avec des spécialistes café disponibles, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- La livraison dans un délai maximal de 48 heures. Certains pays proposent une livraison en 24 heures ou le jour même.

Nespresso continue de proposer aux Membres du Club toujours plus d'accessibilité et de praticité, en développant son réseau de boutiques et en proposant de nouveaux services sur-mesure.

UNE QUALITÉ DURABLE

Nespresso s'engage à œuvrer en faveur du développement durable dans l'ensemble de ses activités. Cet engagement se traduit par des objectifs précis en matière de création de valeur partagée et d'un impact positif pour les agriculteurs, les consommateurs et la société dans son ensemble, tout en accordant une attention particulière à l'environnement. Nous sommes convaincus que chaque tasse de café *Nespresso* a le potentiel, non seulement d'offrir un moment de plaisir pour les consommateurs, mais aussi de restaurer, renouveler et raviver les ressources environnementales et humaines.

En 2014, *Nespresso* a annoncé son ambitieuse stratégie en matière de développement durable pour 2020, The Positive Cup, basée sur 3 principaux engagements en termes d'approvisionnement en café et de bien-être social des fermiers, de fourniture, d'utilisation et de valorisation de l'aluminium, mais aussi de résistance des fermes caféières au changement climatique. A travers cette stratégie, *Nespresso* vise à offrir le café portionné de la plus haute qualité et le plus durable au monde.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE POUR 2020:



100%

CAFÉ
ISSU DE SOURCES
DURABLES



100%

ALUMINIUM
GÉRÉ
DURABLEMENT



100%

EMPREINTE
CARBONE
NEUTRE

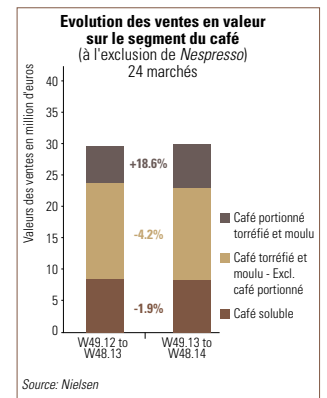
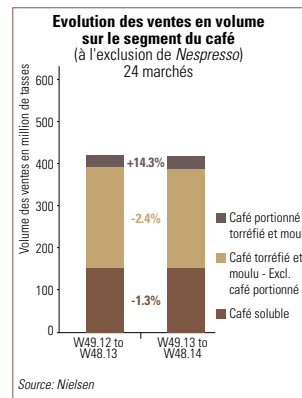
Ces objectifs s'appuient sur les efforts considérables que *Nespresso* a mis en oeuvre ces 12 dernières années dans le but d'améliorer la protection sociale des agriculteurs et de favoriser la durabilité environnementale. Le Programme AAA pour une Qualité Durable™ de *Nespresso*, lancé en 2003, vise à assurer un approvisionnement en café de la plus haute qualité tout en protégeant l'environnement et en améliorant les conditions de vie des caféiculteurs et de leurs familles. Actuellement, plus de 80% du café *Nespresso* est issu ce programme qui regroupe plus de 63 000 cultivateurs.

Afin d'améliorer les performances environnementales de ses capsules, *Nespresso* a mis en place et développé son propre système de recyclage dans 31 pays ou intégré des systèmes existants de collecte, de tri des emballages et de recyclage dans 3 pays. La capacité actuelle de recyclage des capsules *Nespresso* dans le monde est estimée à plus de 80%.

DES PERSPECTIVES DE CROISSANCE

Nespresso est solidement positionnée en tant que référence en matière de café de la plus haute qualité sur le segment le plus porteur et le plus dynamique du marché mondial du café. Dans son ensemble, le segment du café portionné continue d'afficher une croissance en termes de valeur et de volume, avec d'importantes perspectives de développement.

Nespresso continue de construire la notoriété de sa marque et de renforcer son offre pour assurer un développement géographique, à l'image de la croissance enregistrée à ce jour dans les marchés émergents comme sur les marchés traditionnels.



Outre l'expansion géographique, celle sur d'autres segments de marché est aussi porteuse de nombreuses opportunités. Il existe un important potentiel hors de l'espresso traditionnel. *Nespresso* capitalise sur son expertise en développant son offre en cafés et machines afin de répondre aux attentes et envies des consommateurs amateurs de cafés lactés ou allongés.