Plan d'action de Nestlé sur l'approvisionnement responsable en cacao en Côte d'Ivoire

29 juin 2012

Contexte:

Le 29 février 2012, Nestlé est devenue la première entreprise de l'industrie alimentaire à avoir conclu un partenariat avec la Fair Labor Association (FLA), une association multipartite à but non lucratif qui travaille avec des compagnies multinationales en vue d'améliorer les conditions de travail au sein de leurs chaînes d'approvisionnement. Pendant le processus d'affiliation, nous avons invité la FLA à débuter un projet consistant à examiner notre chaîne d'approvisionnement en cacao en Côte d'Ivoire. En janvier, la FLA a envoyé des experts indépendants dans ce pays d'Afrique de l'Ouest pour tenter de cartographier notre chaîne d'approvisionnement en cacao. Ces experts se sont rendus chez sept fournisseurs et ont visité 20 coopératives et deux unions de coopératives, ainsi que 87 plantations. Ils ont enquêté sur les chaînes d'approvisionnement traçables du *Cocoa Plan de Nestlé*, ainsi que sur les chaînes d'approvisionnement standard non traçables. Ils ont visité des coopératives et des cultivateurs certifiés par nos partenaires, de même que des coopératives et des cultivateurs non certifiés. Au total, plus de 500 entretiens ont été réalisés avec des cultivateurs et d'autres parties prenantes de la chaîne d'approvisionnement, notamment des membres des communautés locales, les autorités locales, des ONG, des fournisseurs et le personnel de Nestlé. Le rapport est disponible sur le site www.fairlabor.org/affiliate/Nestlé.

Principales conclusions du rapport de la FLA:

- Nestlé, en raison de son influence et du volume de fèves acheté, est bien positionnée pour avoir un impact positif majeur sur les moyens d'existence des travailleurs dans la chaîne d'approvisionnement en cacao.
- Le Cocoa Plan de Nestlé et la participation de la société à d'autres initiatives constituent les éléments moteurs d'un programme plus solide et plus approfondi.
- Moyennant quelques ajustements et améliorations, le Cocoa Plan de Nestlé présente les éléments essentiels d'un programme de développement complet. Un meilleur suivi, ainsi qu'une responsabilisation accrue des fournisseurs des différents niveaux, sont indispensables pour rendre la chaîne d'approvisionnement plus durable.
- Divers risques ont été identifiés en termes de normes de travail, notamment dans les domaines du travail des enfants, du travail forcé, de la santé et de la sécurité, de la discrimination et des rémunérations.
- Le travail des enfants demeure une réalité dans les plantations de cacao de Côte d'Ivoire et résulte de plusieurs facteurs. Une stratégie réaliste d'élimination du travail des enfants en Côte d'Ivoire doit se pencher d'abord sur les attitudes et les perceptions des différents acteurs dans la chaîne d'approvisionnement et dans les communautés au sens large. Une entreprise ne peut pas résoudre à elle seule tous les problèmes de normes de travail rencontrés dans le secteur du cacao en Côte d'Ivoire.
- Des pans entiers de la chaîne d'approvisionnement sont partagés avec d'autres acteurs du secteur. Il incombe donc à toutes les parties d'unir leurs forces pour améliorer la traçabilité et la transparence de la chaîne d'approvisionnement, le suivi et les programmes de renforcement des capacités.
- Outre les efforts consentis par le secteur privé, les cultivateurs et leurs communautés, le rôle du gouvernement est crucial pour développer une cacaoculture durable.

Réponse de Nestlé:

Nous ne tolérons pas le travail des enfants dans notre chaîne d'approvisionnement. Nous nous sommes fixés comme objectif d'éradiquer cette pratique dans notre chaîne d'approvisionnement en cacao. Nous saluons le rapport exhaustif de la FLA. Nous soutenons les 11 recommandations adressées par la FLA à Nestlé et à d'autres

membres du secteur du cacao**.** Ce rapport est une contribution importante à la compréhension des causes profondes du problème du travail des enfants et du rôle que le secteur peut jouer afin d'y remédier. Nous partageons le point de vue de la FLA, exprimé dans ses conclusions générales, selon lequel une compagnie ne peut à elle seule résoudre les problèmes liés aux normes de travail dans le secteur du cacao en Côte d'Ivoire. Le rôle du gouvernement et d'autres parties prenantes ne doit pas être négligé.
Nous partageons également le point de vue de la FLA selon lequel la création de systèmes solides et complets afin de surveiller ce qui se passe au sein de notre chaîne d'approvisionnement sera l'une des mesures les plus efficaces pour améliorer les conditions de travail.
D'autres mesures qui s'attaquent plus directement au problème du travail des enfants, comme l'amélioration des sources de revenus pour les cultivateurs et de l'accès à l'éducation, ainsi que l'amélioration de la sécurité du travail dans les plantations, seront plus efficaces si un système de gestion solide et complet de la chaîne d'approvisionnement est mis en place. Nous nous réjouissons de travailler sur ces thématiques avec la FLA et avec d'autres organisations au cours des prochains mois.
Nous avons conscience de nous attaquer à un sujet extrêmement délicat, de l'existence de nombreux points de vue différents quant à la manière de l'aborder et du fait qu'actuellement personne ne détient toutes les solutions.

En réponse aux recommandations exposées ci-dessus et en collaboration avec la FLA , nous avons élaboré un plan d'action couvrant des actions immédiates pour 2012, des actions à moyen terme pour 2013 et des actions à plus long terme qui se dérouleront jusqu'en 2016. Les actions nécessaires pour lutter contre le travail des enfants seront prioritaires dans les deux premières phases et nous nous attaquerons aux autres problèmes liés aux normes de travail au cours de la troisième phase. Nous allons améliorer les systèmes de gestion de notre chaîne d'approvisionnement et créer, où cela s'avère nécessaire, de nouveaux mécanismes qui serviront de point de départ pour d'autres actions visant à éliminer les causes du travail des enfants. Nous communiquerons chaque année des informations actualisées sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre plan sur les sites www.nestle.com/csv et www.nestlecocoaplan.com.

Plan d'action de Nestlé pour appliquer les recommandations formulées par la FLA

Notre plan comprend des actions immédiates et à moyen terme pour notre chaîne d'approvisionnement, dont certaines peuvent nécessiter une collaboration avec d'autres acteurs.

1ère recommandation de la FLA:
Renforcer le Code de conduite pour les fournisseurs de Nestlé en affinant davantage les éléments du Code sur lesquels la législation locale ne dit rien (heures de travail et rémunération). Clarifier les définitions, les références et les indicateurs de performance clés pour chaque élément du code.

RÉPONSE DE NESTLÉ:
Nous affinerons davantage le Code de conduite pour les fournisseurs de Nestlé (ci-après « Code de conduite ») lors du prochain processus de révision qui aura lieu en 2013, en tenant compte de ces commentaires.

2ème recommandation de la FLA:
Faire mieux connaître et mieux comprendre le Code de conduite pour les fournisseurs de Nestlé, au-delà du travail des enfants et des exigences en matière de santé et de sécurité et au-delà du Cocoa Plan. À cet effet, sensibiliser les fournisseurs directs de Nestlé et les acteurs de la chaîne d'approvisionnement en amont, jusqu'aux ouvriers des plantations, tant sur la chaîne d'approvisionnement standard en cacao (dans la mesure du possible) que sur la chaîne d'approvisionnement dans le cadre du Cocoa Plan.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Le Code de conduite est actuellement annexé à nos contrats avec nos fournisseurs.

Actions immédiates (2012):

- Nous développerons une version illustrée et facile à comprendre de notre Code de conduite d'ici octobre 2012. Cette version illustrée sera ensuite distribuée à tous les cultivateurs du Cocoa Plan, soit plus de 20 000 personnes.
- Nous collaborerons avec un fournisseur direct (niveau 1) pour introduire notre Code de conduite auprès des fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement *standard*, avant de l'introduire ultérieurement auprès des autres. Pour cela, nous devrons tout d'abord identifier les acteurs clés de la chaîne afin de leur exposer ces exigences.
- La formation des cultivateurs est organisée dans une large mesure par des agences spécialisées de formation locales. Nous prendrons contact avec ces agences afin d'identifier les améliorations à apporter à cette formation afin qu'elle reflète de manière appropriée les exigences contenues dans notre Code de conduite.
- De plus, nous renforcerons cette formation en créant un manuel illustré que nous distribuerons aux cultivateurs dans le cadre de nos programmes de formation. Ce manuel couvrira la santé et la sécurité, les conditions de travail, ainsi que l'amélioration des pratiques agricoles. Nous organiserons un atelier avec les parties prenantes afin de les consulter sur le manuel.
- Nous présenterons le Cocoa Plan aux cultivateurs et aux coopératives lors de formations et de cérémonies de distribution de plants, en expliquant qu'il s'agit d'un programme holistique comportant également des obligations, notamment le respect de normes de travail en plus des objectifs liés au volume et à la qualité du cacao.

3ème recommandation de la FLA:
Définir clairement les rôles et responsabilités, ainsi que la répartition des tâches, entre les collaborateurs de Nestlé, les fournisseurs de niveau 1, les coopératives et les cultivateurs, afin de couvrir toutes les facettes du Cocoa Plan et d'accroître la collaboration interne au siège de Nestlé, au bureau d'Abidjan et au centre de R&D. Renforcer le rôle du Comité de supervision du Cocoa Plan au niveau du siège.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

- Afin d'améliorer la communication, la coordination et la responsabilisation des personnes impliquées dans le Cocoa Plan, nous définirons les rôles et responsabilités de toutes les personnes impliquées et renforcerons le rôle du comité de direction du siège, qui supervise toutes les activités liées au Cocoa Plan. Cette mesure devra être achevée d'ici octobre 2012.
- Nous avons également créé un comité de direction en Côte d'Ivoire pour le Cocoa Plan, afin de renforcer la collaboration et les synergies entre Nestlé, l'International Cocoa Initiative, d'autres organisations partenaires et les fournisseurs au niveau local. Des réunions seront organisées tous les deux mois.

4ème recommandation de la FLA:
Analyser et renforcer les contrats avec les fournisseurs (et éventuellement avec les coopératives) afin d'y **intégrer des indicateurs de performance clés complets ainsi que des exigences en matière de reporting** sur les normes de travail, afin que ces dernières soient considérées comme aussi importantes que les normes de qualité. Dans la mesure du possible, rendre compte publiquement de la performance (indicateurs clés). Les rapports de certification et les rapports du SMETA devraient être transparents pour tous les collaborateurs de Nestlé chargés du Cocoa Plan.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

La responsabilité que nos fournisseurs directs assument pour leur chaîne d'approvisionnement sera déterminante pour la réussite de notre plan d'action.

L'approvisionnement responsable exige de nos fournisseurs qu'ils assument la responsabilité de ce qui se passe au niveau des maillons de la chaîne d'approvisionnement où ils interviennent. Nous attendons de tous nos fournisseurs qu'ils conduisent leurs activités avec Nestlé de manière ouverte et transparente pour tous les aspects de l'approvisionnement en cacao, y compris les normes de travail. Nous chercherons à instaurer une coopération plus étroite en organisant des réunions avant la récolte de cacao 2012 avec nos quatre fournisseurs directs du Cocoa Plan.

Chaque année, nous organisons une formation destinée aux cultivateurs dans nos 35 coopératives du Cocoa Plan par l'intermédiaire de nos quatre fournisseurs directs. Jusqu'à présent, la formation portait sur les bonnes pratiques agricoles, les techniques de récolte, les processus post-récolte, la santé, la sécurité et les normes de travail. Cette année, nous ferons en sorte d'insister davantage sur la problématique du travail des enfants. Nous demanderons également aux formateurs de veiller à ce que l'obligation pour les cultivateurs de respecter le Code de conduite soit énoncée plus clairement et à leur accorder le soutien et la formation dont ils ont besoin pour atteindre cet objectif. Nous espérons que cette nouvelle approche se traduira par une détermination accrue de nos fournisseurs à tenter de résoudre les problèmes soulevés par la FLA.

- Nous conviendrons d'un ensemble d'actions avec les fournisseurs (avec l'aide de l'International Cocoa Initiative), notamment
    - la révision des termes des contrats entre les fournisseurs et les coopératives pour mettre l'accent sur les normes de travail;
    - la clarification de la politique en matière de primes et de leur paiement aux coopératives et aux cultivateurs;
    - l'identification et la formation du personnel des fournisseurs responsables de la conformité sociale dans les unités de traitement, les coopératives et les plantations;
    - l'identification et la formation du personnel des fournisseurs et des coopératives nouant le dialogue avec les cultivateurs et surveillant les normes de travail;
    - le nombre de formations à réaliser avant la haute saison 2012 au niveau des fournisseurs, des coopératives et des plantations;
    - le nombre de visites de plantations à effectuer durant la haute saison 2012, notamment la collecte et l'enregistrement des données sur les conditions de travail;
    - Un engagement de nos fournisseurs avec les cultivateurs, métayers et ouvriers afin de résoudre les problèmes de conditions de travail identifiés au cours du processus de suivi. La planification de cet engagement inclura le calendrier des réunions de dialogue (par ex. avant, pendant, après la saison), les participants, la participation des organisations de la société civile et de la communauté locale, le processus de suivi et la communication.

- Nous définirons les indicateurs de performance clés (KPIs) pour notre chaîne d'approvisionnement, notamment:
    - le nombre de collaborateurs, chez Nestlé et au sein de la chaîne d'approvisionnement, recevant une formation sur le Code de conduite, le suivi des conditions de travail et la remédiation, notamment sur le travail des enfants, la santé et la sécurité, à partir de 2012.
    - le nombre de visites de plantations et la revue de leur documentation, par Nestlé et ses fournisseurs pendant la haute saison, afin de vérifier les conditions de travail, à partir de 2012 ;
    - le nombre de réunions organisées au niveau local par les fournisseurs, l'International Cocoa Initiative et d'autres partenaires avec les cultivateurs, les métayers et les ouvriers, pour entamer une discussion sur les conditions de travail et les actions de remédiation ;
    - Nous affinerons encore les indicateurs de performance clés en concertation avec les parties

prenantes, par exemple lors de la consultation qui aura lieu à Abidjan (voir notre réponse à la 8e recommandation).

- Lorsque cela est possible, les rapports de certification et les rapports du Smeta seront mis à la disposition du personnel travaillant sur le Cocoa Plan. Ils seront utilisés pour acquérir des informations supplémentaires et assister les coopératives.

5ème recommandation de la FLA:
Actuellement, les cultivateurs n'associent les primes qu'à la qualité et la quantité et ignorent les aspects sociaux sous-jacents. **Sensibiliser les cultivateurs à la politique d'allocation des primes** et à l'importance de respecter l'exigence minimale que constituent les normes sociales. Leur faire comprendre que le non-respect de ces normes peut entraîner la perte de tout droit à primes, quelle que soit la qualité ou la quantité des fèves livrées. Échanger en permanence avec les cultivateurs, de manière positive et constructive, pour définir les moyens d'avancer.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Compte tenu des résultats du rapport de la FLA et du fait que l'exigence de conformité aux normes ne peut à elle seule résoudre le problème, l'application de cette recommandation sera progressive. L'importance du respect du Code de conduite par les fournisseurs de Nestlé et le lien entre les primes et le travail des enfants et autres normes de travail sera expliquée clairement dans les contrats avec les coopératives, dans les formations dispensées aux cultivateurs et lors des cérémonies de versement des primes. Ce processus sera continu et débutera en octobre 2012.
Nous simplifierons la politique d'allocation de primes pour l'ensemble des fournisseurs directs.
La distribution du Code de conduite illustré, du manuel de formation pour les cultivateurs et l'organisation de formations renforcées pour les cultivateurs répondront à cet objectif.
Actions à moyen terme (2013): Nous exigerons des coopératives qu'elles gardent trace de toutes les primes versées aux cultivateurs. Nous procéderons à des vérifications régulières afin d'en garantir l'exactitude et faire en sorte que les cultivateurs reçoivent la part de prime qui leur revient.

6ème recommandation de la FLA:
Nestlé doit **élaborer un système interne de suivi et de remédiation solide et complet** qui s'applique à tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement (y compris les cultivateurs, les métayers, les ouvriers et leurs familles). Le suivi doit aller au-delà de la propagation des plants pour couvrir les normes de travail et le paiement des primes. Ce sera le plus grand défi, et de loin, mais aussi le plus gratifiant. Les programmes et les résultats devront faire l'objet d'un audit externe indépendant. Le système interne devra présenter au minimum les caractéristiques suivantes :

a) des objectifs clairs ;
b) des politiques et des définitions sans ambiguïté ;
c) un plan de mise en œuvre qui couvre la fréquence des visites de suivi, l'ampleur des informations collectées, les collaborateurs responsables, les outils de collecte des données, l'analyse des données, les mesures de suivi et la remédiation ;
d) des indicateurs de performance clés bien définis et des exigences en matière de reporting ;
e) un mécanisme de signalement des non-conformités par lequel les ouvriers et les cultivateurs peuvent signaler les infractions graves telles que harcèlement et mauvais traitements, discrimination, actes de représailles, travail forcé et servitude, etc. ;
f) des mécanismes de traitement des réclamations ;
g) la formation des collaborateurs internes et des collaborateurs des fournisseurs en amont. Nestlé devra : (1) améliorer la formation des cultivateurs participant au Cocoa Plan pour intégrer d'autres normes de travail ; (2) lier le paiement des primes à la présence aux formations ; (3) encourager la formation des membres de la famille (y compris les femmes et les enfants) ainsi que des métayers et des ouvriers (et de leurs familles), pour qu'ils soient tous au fait de leurs droits ; (4) introduire

une formation sur la discipline progressive et (5) former de manière adéquate les collaborateurs qui traitent les réclamations ;

h) la définition d'une méthodologie d'étude d'impact et d'un mécanisme de reporting public sur les progrès accomplis.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Nous sommes convaincus qu'un système solide et complet de suivi et de remédiation interne nous permettra de mieux comprendre ce qui se passe au sein de notre chaîne d'approvisionnement et de résoudre les problèmes identifiés. Nous travaillerons avec l'International Cocoa Initiative étant donné que cette organisation possède la capacité et l'expérience nécessaires pour nous aider à établir un tel système et à former les personnes concernées. L'International Cocoa Initiative apportera également son soutien aux investissements communautaires afin de contribuer à la prévention du travail des enfants, notamment la coordination du projet d'écoles avec la World Cocoa Foundation et la formation des cultivateurs, ciblant les communautés identifiées comme étant à risque (voir également le paragraphe (e) ci-dessous pour de plus amples informations sur le système de remédiation).

En parallèle, nous travaillerons avec nos partenaires dans le domaine de la certification pour intégrer progressivement le système de suivi et de remédiation dans leurs programmes et améliorer ainsi notre impact sur l'élimination du travail des enfants.
L'élaboration du système de suivi et de remédiation s'effectuera en trois phases successives:

- **Phase 1 (2012):** Nestlé fera en sorte, par le biais de son partenariat avec l'International Cocoa Initiative, que le suivi du travail des enfants soit renforcé dans deux coopératives, couvrant environ 40 communautés, 1800 cultivateurs et leurs familles. Cette mesure évoluera progressivement vers un système de suivi plus systématique et plus complet, également lié à la remédiation, dans 8 coopératives au cours de la phase 2. Dans le cadre de ce processus nous réaliserons une enquête initiale sur la situation du travail des enfants dans ces deux coopératives. Nous définirons des indicateurs de performance clés et évaluerons les progrès accomplis au cours de la récolte d'octobre 2013 à mars 2014 selon les critères de la FLA. Cette approche structurée nous permettra d'évaluer de manière appropriée l'efficacité de ce système.

- **Phase 2 (2013):** Tenant compte des enseignements préliminaires tirés des deux premières coopératives, nous élargirons le programme de suivi et de remédiation à six autres coopératives, en collaboration avec l'International Cocoa Initiative. Cette extension progressive devrait être possible malgré la présence sur le terrain d'un nombre limité de personnes formées. Parallèlement, nous demanderons à l'ICI d'étudier le moyen d'améliorer le suivi des normes de travail dans les 8 coopératives. Ce système de suivi sera mis en place en veillant à ne pas dupliquer les systèmes existant dans le cadre des programmes de certification actuels. Ainsi une étroite collaboration sera établie avec nos partenaires de certification en vue d'améliorer et de renforcer l'efficacité des systèmes de suivi internes des coopératives déjà en place. Dans l'idéal, nous aimerions également faire en sorte que ce système soit pleinement compatible avec ceux mis en place par le gouvernement à l'échelle du pays.

- **Phase 3 (2014 à 2016):** Nous chercherons à étendre ce processus à toutes les coopératives participant au Cocoa Plan, en évaluant les progrès et l'impact au fur et à mesure. La FLA évaluera la réussite de cette approche en 2015.

Les activités décrites par la FLA dans les paragraphes a) à h) ci-dessous seront mises en œuvre selon cette approche en trois phases.

a) Des objectifs clairs

Pour Nestlé, l'objectif du programme de suivi et de remédiation consistera à identifier les problèmes de normes de travail au sein de notre chaîne d'approvisionnement et à intervenir, selon les besoins, en collaboration avec les parties prenantes concernées.

b) Des politiques et des définitions sans ambiguïté

Nous élaborerons et mettrons en place le système de suivi et de remédiation, en définissant les rôles et responsabilités de toutes les personnes participant à son fonctionnement et à sa mise en œuvre.

c) Un plan de mise en œuvre qui couvre la fréquence des visites de suivi, l'ampleur des informations collectées, les collaborateurs responsables, les outils de collecte des données, l'analyse des données, les mesures de suivi et la remédiation

Le programme de suivi et de remédiation définira la fréquence des visites de suivi, ainsi que les outils qui seront utilisés pour collecter et analyser les informations et les données nécessaires.

La structure du programme de suivi et de remédiation couvrira quatre niveaux de responsabilité différents:

- **des personnes chargées de la liaison avec les communautés**, capables de superviser la récolte et d'identifier les enfants à risque dans les communautés, seront désignées. Elles seront chargées de dispenser le programme de sensibilisation au travail des enfants au niveau communautaire, d'assister les familles nécessiteuses et d'identifier les enfants à risque dans chaque communauté;

- **un agent de coopérative chargé du travail des enfants** sera nommé dans chaque coopérative pour diriger les activités de suivi et de remédiation. Cette personne:
  - sera formée pour assurer la sensibilisation au niveau communautaire, collecter les données, identifier les cas de travail des enfants et proposer des actions de remédiation;
  - établira des contacts avec les personnes chargées de la liaison avec les communautés et jouera un rôle immédiat dans la suivi préliminaire du travail des enfants dans les plantations des deux premières coopératives pendant la récolte 2012-2013, dans le cadre du processus renforcé de visite des plantations.
  - collectera les données, identifiera les cas de travail des enfants et proposera des actions de remédiation. Cette personne établira des contacts avec les personnes assurant la liaison avec les communautés afin d'identifier les cas de travail des enfants et de proposer des actions de remédiation susceptibles d'avoir un impact significatif en termes de prévention.

- **des responsables de la conformité des fournisseurs**, chargés de superviser la conformité sociale dans les unités de traitement, coopératives et plantations, signaleront aux agents des coopératives chargés du travail des enfants tout cas de travail des enfants identifié lors des visites de plantations et communiqueront les données et informations nécessaires au coordinateur de Nestlé.

- **un coordinateur Nestlé**, basé à Abidjan, sera chargé du fonctionnement global et de la coordination de ce système, en collaboration étroite avec l'International Cocoa Initiative.

Ce système de suivi et de remédiation sera mis en place progressivement, établissant tout d'abord les bases de la formation, de la sensibilisation et de l'appropriation communautaire tout en garantissant que la capacité à atteindre le niveau de remédiation visé est établie.

A moyen terme, nous prévoyons d'incorporer ce programme de suivi et de remédiation dans les systèmes de certification des coopératives, assurant ainsi la pérennité de son financement par le biais du Cacao Plan.

d) Des indicateurs de performance clés bien définis et des exigences en matière de reporting

Nous définirons des indicateurs de performance clés pendant la consultation des parties prenantes qui se déroulera à Abidjan (voir la réponse de Nestlé à la recommandation 8).

e) Un mécanisme de signalement des non-conformités par lequel les ouvriers et les cultivateurs peuvent signaler les infractions graves telles que harcèlement et mauvais traitements, discrimination, actes de représailles, travail forcé et servitude, etc.

Lorsque des cas de travail des enfants seront détectés par les personnes assurant la liaison avec les communautés ou par les responsables de la conformité des fournisseurs, ils seront transmis aux agents des coopératives chargés du travail des enfants pour une remédiation au cas par cas. Les résultats globaux de ce processus seront communiqués périodiquement et de manière confidentielle au coordinateur Nestlé. En cas de cas répétitifs, graves ou étendus de travail des enfants, l'agent communautaire chargé du travail des enfants informera immédiatement le coordinateur Nestlé dans le but de résoudre la situation en collaboration avec les parties prenantes concernées, notamment les autorités locales et les services sociaux, selon les besoins (voir également la réponse de Nestlé à la 8ème recommandation).

Outre leur rôle dans la suivi et la remédiation en matière de travail des enfants, les personnes assurant la liaison avec les communautés, les agents des coopératives chargés du travail des enfants et les responsables de la conformité chez nos fournisseurs pourront également servir de point de contact pour les ouvriers ou les cultivateurs souhaitant signaler des cas de non-conformité. Chaque plainte sera alors communiquée au coordinateur Nestlé pour traitement.

f) Des mécanismes de traitement des réclamations

Un mécanisme direct, confidentiel et global de gestion des plaintes destiné aux parties prenantes externes est actuellement en cours de discussion au siège de Nestlé.

g) La formation des collaborateurs internes et des collaborateurs des fournisseurs en amont. Nestlé devra : (1) améliorer la formation des cultivateurs participant au Cocoa Plan pour intégrer d'autres normes de travail ; (2) lier le paiement des primes à la présence aux formations ; (3) encourager la formation des membres de la famille (y compris les femmes et les enfants) ainsi que des métayers et des ouvriers (et de leurs familles), pour qu'ils soient tous au fait de leurs droits ; (4) introduire une formation sur la discipline progressive et (5) former de manière adéquate les collaborateurs qui traitent les réclamations

Dans le cadre de notre collaboration avec l'International Cocoa Initiative, nous prendrons les mesures suivantes:

- organisation d'un cours de révision sur la connaissance du travail des enfants pour l'ensemble du personnel de Nestlé et des fournisseurs participant au Cocoa Plan qui sont en contact avec les cultivateurs et le personnel de gestion des coopératives ;

- élaboration et organisation d'une formation spécifique pour les personnes assurant la liaison avec les communautés, les agents des coopératives chargés du travail des enfants et les responsables de la conformité des fournisseurs sur la manière de former leurs pairs (membres de la communauté, cultivateurs, métayers, représentants des coopératives, fournisseurs), le suivi du travail des enfants et la remédiation, ainsi que la gestion des plaintes externes ;

- en collaboration avec d'autres experts, amélioration des aspects de la formation des cultivateurs relatifs aux conditions de travail, afin de réduire davantage le risque de travail des enfants et d'autres problèmes liés au travail.

La lutte contre les mauvaises pratiques de travail comme le travail des enfants dans la chaîne d'approvisionnement en dehors du Cocoa Plan est plus difficile, mais nous souhaitons prendre les premières mesures en vue renforcer la prise de conscience autour de ce problème. Actuellement, quatre des fournisseurs directs de Nestlé sont inclus dans le Cocoa Plan, mais fournissent également, en dehors du Plan, du cacao dont l'origine est généralement contrôlée. En 2013, nous demanderons à l'International Cocoa Initiative d'organiser des formations sur la problématique du travail des enfants au sein des autres compagnies qui nous approvisionnent en fèves de cacao de Côte d'Ivoire ou en produits contenant du cacao de Côte d'Ivoire. Voir également notre réponse à la 9ème recommandation.

h) La définition d'une méthodologie d'étude d'impact et d'un mécanisme de reporting public sur les progrès accomplis

La méthodologie d'étude d'impact, ainsi que la communication au public, seront définies dans le cadre de la consultation des parties prenantes qui aura lieu à Abidjan (voir la réponse de Nestlé à la 8ème recommandation), conformément au Standardised Company Reporting Template (modèle standardisé de communication des entreprises) de la FLA.

7ème recommandation de la FLA:
Les pépinières, seul point de contact direct entre Nestlé et les coopératives et cultivateurs, jouent un rôle important dans le développement d'un secteur du cacao durable en Côte d'Ivoire. Le **rôle que les coopératives et d'autres régions établies pourraient jouer en tant que plateformes** de services de vulgarisation supplémentaires (p. ex. produits agro-pharmaceutiques, services d'information par téléphone mobile pour les cultivateurs, micro- crédits/épargne, systèmes d'irrigation, technologies innovantes), y compris le suivi et le reporting, mérite d'être sérieusement examiné.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Nous avons débuté un projet visant à fournir des pesticides et des engrais aux cultivateurs. Des projets pilotes portant sur quatre coopératives commenceront en juin 2012 et seront étendus à d'autres coopératives en 2013 en fonction des résultats obtenus dans le cadre de ces projets pilotes.
Nous évaluerons d'autres opportunités visant à proposer des services complémentaires avec nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement et d'autres secteurs économiques.

8ème recommandation de la FLA:
Faciliter la collaboration et la communication entre les parties prenantes locales et internationales qui travaillent via Nestlé (comme l'ICI, la WCF, la Croix-Rouge) afin de partager les informations, faire en sorte que les initiatives soient complémentaires et améliorer les performances globales des programmes. Le programme conjoint avec l'ICI devrait être renforcé et étendu, avec des indicateurs de performance et des études d'impact social.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

- Nous avons créé un comité de direction pour le Cocoa Plan en Côte d'Ivoire, afin de renforcer la collaboration et les synergies entre Nestlé, l'International Cocoa Initiative, d'autres organisations partenaires et les fournisseurs au niveau local. Des réunions seront organisées tous les deux mois.
- Nous étendons le programme de l'International Cocoa Initiative (voir la réponse à la 6e recommandation).
- Nous organiserons une consultation des partenaires à Abidjan au quatrième trimestre 2012, afin de recueillir des conseils sur les moyens d'améliorer encore notre programme et pour déterminer quel rôle les autres parties prenantes sont prêtes jouer.

9ème recommandation de la FLA:
Accélérer les efforts en faveur du Cocoa Plan de Nestlé dans la chaîne d'approvisionnement standard par les mesures suivantes :

a) Nestlé devrait évaluer les options permettant d'intégrer les intermédiaires (autres que les coopératives) dans le Cocoa Plan en immatriculant tous les fournisseurs de niveau 2, leurs traitants et leurs pisteurs dès la saison prochaine. Bien qu'une partie des fournisseurs de niveau 1 de Nestlé change chaque année, il existe une base loyale pour commencer, dont certains travaillent déjà sur des questions liées au développement durable.
b) Nestlé devrait investir dans la formation des traitants et des pisteurs immatriculés en matière de sensibilisation au Code, de pratiques d'approvisionnement responsables et de suivi des questions liées au travail (notamment le travail des enfants, la santé et sécurité).
c) Cela pourrait nécessiter une consolidation de la chaîne d'approvisionnement, à savoir que les fournisseurs de niveau 1 travaillent avec un plus petit nombre de partenaires qu'ils connaissent, et que leurs propres fournisseurs fassent de même. « Connaître ses partenaires » devrait être un principe suivi à tous les échelons de la chaîne d'approvisionnement.
d) Avec d'autres partenaires du secteur, Nestlé devrait examiner les solutions permettant d'organiser un suivi conjoint des chaînes d'approvisionnement communes (associations de cultivateurs, traitants, SARL). Si une collaboration à l'échelle du secteur était mise en place, les normes de travail dans la chaîne d'approvisionnement standard pourraient également faire l'objet d'un suivi.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Nous sommes convaincus que l'amélioration et l'extension de notre Cocoa Plan sera un moyen efficace pour tenter de résoudre les problèmes au sein de notre chaîne d'approvisionnement en Côte d'Ivoire. Le Cocoa Plan a pour but d'aider les producteurs de cacao à rentabiliser leurs plantations et à éliminer le travail des enfants, tout en garantissant une chaîne d'approvisionnement en cacao durable. Cette initiative est un exemple de notre approche visant à promouvoir la «création de valeur partagée». Elle est conçue pour créer de la valeur tout au long de la chaîne d'approvisionnement, particulièrement pour les cultivateurs et leurs familles. Il s'agit d'un programme holistique de longue durée qui tire parti du modèle de certification et le complète par d'autres activités. Nous nous félicitons que la FLA ait conclu que le Cocoa Plan jette les bases du renforcement et de la multiplication des initiatives visant à accomplir notre mission consistant à acheter du cacao par le biais de chaînes d'approvisionnement exemptes de travail des enfants. Notre plan d'action approfondira et élargira le Cocoa Plan.

- Nous accélérerons l'élargissement du Cocoa Plan à un plus grand nombre de coopératives et de cultivateurs et communiquerons chaque année sur les progrès accomplis. Selon les objectifs que nous avons publiés pour 2012, 10% de nos approvisionnements en cacao doivent être effectués via le Cocoa Plan et nous avons pour but d'augmenter de plus de 30% la quantité de cacao que nous achetons via le Cocoa Plan en Côte d'Ivoire d'ici à 2013.
- Nous étudierons les possibilités de certification de la chaîne d'approvisionnement standard en collaboration avec nos fournisseurs directs (traitants et pisteurs) d'ici décembre 2012. Dans ce cas, nous inclurions ces fournisseurs dans la formation sur la connaissance du travail des enfants et, à terme, dans le programme de suivi et de remédiation, de la même manière que nous prévoyons de le faire pour les coopératives (voir la réponse à la 6e recommandation).
- La FLA mènera d'autres études avec nos fournisseurs directs de la chaîne d'approvisionnement standard, afin d'acquérir une connaissance approfondie des options et possibilités de consolidation.

10ème recommandation de la FLA:
S'employer à résoudre le **problème du travail des enfants dans la chaîne d'approvisionnement du Cocoa Plan** en prenant des mesures immédiates selon une approche ascendante. Celles-ci pourraient inclure, entre autres, une campagne de sensibilisation au niveau des plantations contre le recours au travail des enfants, la réadaptation d'enfants identifiés en coopérant avec les autorités locales compétentes, ou encore la collaboration avec des organismes de la société civile internationaux et locaux afin de définir

des stratégies à court et long terme pour prévenir le travail des enfants ainsi que pour secourir et réadapter les enfants identifiés dans la chaîne d'approvisionnement du Cocoa Plan.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Dans le cadre de nos efforts de remédiation, nous avons dores et déjà lancé un projet avec la World Cocoa Foundation afin de construire ou de rénover des écoles dans les communautés participant au Cocoa Plan. Nous avons pour objectif de commencer par 10 écoles en 2012. Dans de nombreuses zones rurales de Côte d'Ivoire, le nombre d'écoles est insuffisant et beaucoup d'enfants n'ont pas la possibilité de suivre une scolarité normale, ce qui accroît le risque de les voir travailler dans les plantations. Au total, nous prévoyons de construire ou rénover 40 écoles en 4 ans, qui bénéficieront à 10 000 enfants. Les communautés seront sélectionnées dans les zones participant au Cocoa Plan en fonction de plusieurs critères, dont leurs besoins réels, identifiés dans le cadre du système de suivi décrit ci-dessus.

- Voir également notre réponse à la recommandation 6 ;
- Nous solliciterons d'autres conseils pour cette recommandation lors de la consultation des parties prenantes à Abidjan (voir recommandation 8).

11ème recommandation de la FLA:
A plus long terme, compléter les efforts du gouvernement en **créant des alternatives pour les cultivateurs et leurs familles** (p. ex. formation professionnelle, sources de revenu alternatives comme la production d'énergie locale grâce aux cabosses de cacao) et relier les projets sociaux au cœur de métier de Nestlé afin de créer une valeur partagée.

RÉPONSE DE NESTLÉ:

Nous sommes d'accord sur le fait que les cultivateurs doivent être encouragés à diversifier leurs sources de revenus :

- La formation professionnelle fait partie de notre projet d'écoles avec la World Cocoa Foundation (voir recommandations 6 et 10)
- En collaboration avec ses partenaires, Nestlé évaluera d'autres options permettant d'accroître les possibilités de sources de revenus alternatives, également pour les femmes et les métayers.