|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Réflexion 3 – Les risques d’un manque de transparence | | | |
| **Durée** : 20’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Une image contenant symbole, Bleu électrique, Police, Graphique  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | Source |

**Travail à faire**

Après avoir lu les 2 documents répondez aux questions suivantes

1. Comment la gestion de l'information par Nestlé dans cette affaire a-t-elle contribué à la perte de confiance des consommateurs ?
2. En quoi le silence de Nestlé, malgré la gravité des accusations, peut-il être perçu comme une erreur stratégique en matière de communication de crise ?
3. Quelles conséquences cette affaire peut-elle avoir sur la communication internationale de Nestlé, notamment dans les pays où l’image de pureté de l’eau minérale est un argument de vente ?
4. Selon vous, quelles actions de communication Nestlé aurait dû mettre en place pour limiter les dégâts et restaurer son image à l’échelle mondiale ?

**Doc. 1 Eaux en bouteille : des pratiques trompeuses à grande échelle**

*Source : Le monde 30/01/2024 par Stéphane Foucart (extrait)*

Pendant des années, des eaux vendues comme « de source » ou « minérales naturelles » ont subi des techniques de purification interdites. Selon une enquête conjointe du « Monde » et de Radio France, un tiers au moins des marques françaises sont concernées, dont celles de Nestlé, qui a reconnu ces pratiques. Informé depuis 2021, le gouvernement a assoupli la réglementation dans la plus grande discrétion.

Vittel, Contrex, Hépar, Perrier, St-Yorre… Réputées les plus pures et vitrines de la France à l’étranger, les plus grandes marques d’eau en bouteille ont reçu depuis de nombreuses années des traitements non conformes à la réglementation, notamment en raison de contaminations sporadiques d’origine bactérienne ou chimique. Autorisées sur l’eau du robinet ou sur les « eaux rendues potables par traitements », ces techniques de purification sont interdites sur les « eaux de source » ou « eaux minérales naturelles ». Celles-ci sont, en effet, censées provenir de ressources souterraines préservées et ne doivent ainsi pas subir de désinfection.

[…]

**Doc. 2 Scandale des eaux Cristalline, Perrier, Saint-Yorre, Vittel.... filtrées illégalement : foodwatch va porter plainte**

*Source :* [*https://www.foodwatch.org/*](https://www.foodwatch.org/) *31/01/2024*

La cellule d’investigation de Radio France et le journal Le Monde révèlent ce lundi 29 janvier comment des géants de l’eau en bouteille – Nestlé Waters (Vittel, Hépar, Perrier, etc.) et Alma (Cristalline, Saint-Yorre, Courmayeur, etc.) – auraient eu recours à des systèmes de traitement de leurs eaux minérales interdits par la réglementation. D’après cette enquête, le gouvernement était au courant. C’est une tromperie pour les consommateurs et consommatrices, qui n’en n’ont rien su. foodwatch va porter plainte et demande des comptes à l’État. Retour sur un scandale alimentaire qui en dit long sur l’impunité de ces multinationales qui se croient au-dessus des lois.

**Utilisation illicite de traitements de décontamination par des géants de l’eau en bouteille**

L’affaire a fait la une de l’actualité : leurs eaux minérales n’étant plus pures, plusieurs grandes marques - Contrex, Cristalline, Hépar, Perrier, Saint-Yorre, Vichy, Vittel - auraient eu recours à des systèmes de traitement de l’eau tels que des filtres à charbon ou des filtres UV. Problème : il s’agit de traitements illicites, dont les eaux minérales ne doivent pas faire l’objet, car elles sont censées étant pures.

D’après cette enquête signée le Monde et Radio France, l’affaire démarre en 2020 lorsqu’un ancien salarié du groupe Alma signale des pratiques suspectes auprès de la Direction générale de la Répression des Fraudes (DGCCRF), observées dans une usine de ce groupe qui commercialise les marques Cristalline Saint-Yorre ou encore Vichy Célestins.

Les agent·es de la Répression des fraudes (DGCCRF) relèvent une liste longue comme le bras de pratiques qualifiées de « frauduleuses » : dans cette usine, le groupe aurait coupé ses eaux minérales avec de l’eau du robinet, utilisé des traitements illicites pour décontaminer l’eau de ses sources minérales, ajouté du gaz industriel ou injecté du sulfate de fer dans ses eaux minérales, désinfecté l’eau à l’ozone, ou encore filtré de l’eau aux UV. Ces pratiques, interdites pour traiter les eaux les plus pures, sont constitutives de manquements à la réglementation.

**Réponses**

1. **Comment la gestion de l'information par Nestlé dans cette affaire a-t-elle contribué à la perte de confiance des consommateurs ?**
2. **En quoi le silence de Nestlé, malgré la gravité des accusations, peut-il être perçu comme une erreur stratégique en matière de communication de crise ?**
3. **Quelles conséquences cette affaire peut-elle avoir sur la communication internationale de Nestlé, notamment dans les pays où l’image de pureté de l’eau minérale est un argument de vente ?**
4. **Selon vous, quelles actions de communication Nestlé aurait dû mettre en place pour limiter les dégâts et restaurer son image à l’échelle mondiale ?**