



## COMMUNIQUE DE PRESSE

### ***Suite à la consultation « ntwaslo », Centrale Danone annonce la mise en œuvre d'une série d'actions plébiscitées par les consommateurs***

Parmi les principales actions annoncées :

- ✓ Une nouvelle référence à 2,5 Dhs de lait frais pasteurisé demi-écrémé en sachet de 470 ml, accessible à tous
- ✓ La référence actuelle de lait frais pasteurisé entier de retour à son prix d'il y a 10 ans -à 3,20 Dhs -la brique de 470ml
- ✓ La confirmation de l'engagement de Centrale Danone de renoncer à sa marge sur le lait frais pasteurisé Centrale tout en préservant la rémunération des commerçants et des fermiers
- ✓ Une transparence renforcée de la collecte à la commercialisation, notamment par la mise en place de visites régulières de sites de production accessibles à tous

**Casablanca, le 5 septembre 2018.** Pour répondre aux attentes en matière de pouvoir d'achat exprimées par les consommateurs à travers le boycott lancé fin avril sur les réseaux sociaux, Emmanuel Faber, Président-Directeur Général de Danone, avait pris, le 26 juin, 3 engagements importants relatifs à la production et à la commercialisation du lait frais pasteurisé Centrale :

- 1) Trouver un nouveau modèle économique pour le lait frais pasteurisé Centrale afin de le rendre accessible quotidiennement au plus grand nombre, en le vendant à prix coûtant pour Centrale Danone - qui s'engage à renoncer à sa marge.
- 2) Continuer à offrir un lait frais pasteurisé aux meilleurs standards de qualité et assurer la transparence, de la collecte à la commercialisation.
- 3) Faire confiance à toutes les parties prenantes de la filière du lait frais pasteurisé Centrale pour trouver un prix équitable pour tout le monde via une démarche d'écoute et de dialogue.

#### **Des actions immédiates pour répondre aux demandes exprimées par les consommateurs.**

Pour donner vie à ces engagements, nous avons mené depuis juillet une large consultation publique qui a touché près de 10 millions de personnes. Celle-ci a été nourrie d'échanges très engagés et transparents entre les parties prenantes, qui nous ont confortés dans la nécessité d'avancer ensemble vers un nouveau modèle économique pour le lait frais et d'en faire un succès collectif car :

- Les consommateurs confirment vivre une crise de leur pouvoir d'achat qu'ils expriment à travers le boycott.
- Les commerçants ont vu leurs revenus diminuer du fait de la baisse de consommation globale de lait. Ils ont besoin de voir les ventes reprendre.
- La production de lait est la principale source de revenu quotidien pour les fermiers. Eux aussi ont besoin de retrouver le niveau de ventes de lait d'avant pour pouvoir continuer à vivre.
- Nous avons subi un fort impact sur nos ventes et enregistré une baisse importante de notre chiffre d'affaires ; nous avons besoin de retrouver des volumes de ventes pour assurer la pérennité de l'entreprise.

Dans une deuxième phase, des milliers de consommateurs se sont mobilisés pour exprimer leur choix sur la plateforme « ntwaslo », entre le 22/08 et le 02/09, sur les différentes propositions retenues. Sur la base des choix exprimés pour chaque grand thème, nous annonçons aujourd'hui une série de mesures importantes:

- ✓ Le lancement vers fin septembre d'un nouveau produit accessible à tous, au prix de 2,5 Dhs les 470 ml. Il s'agira d'une nouvelle référence de lait frais pasteurisé demi-écrémé inédite sur le marché marocain. Le lait demi-écrémé est très populaire dans des pays européens comme la France (où c'est le standard) car il présente les mêmes apports en minéraux (calcium notamment), protéines et vitamine B que le lait entier tout en étant moins riche en lipides - donc un lait léger et facilement digeste. Cette référence sera vendue en sachet, un emballage qui répond aux plus hauts standards de qualité tout en étant plus économique. L'utilisation d'un nouvel emballage permettant un effort sur le prix a été une des propositions les plus choisies par les internautes.
- ✓ La référence actuelle de lait frais pasteurisé Centrale va retrouver dès le 7 septembre son prix d'il y a 10 ans, soit 3,20 Dhs la brique de 470ml. Il s'agira du même produit qu'aujourd'hui : un lait frais pasteurisé entier à emballage carton, présentant aussi les plus hauts standards de qualité du marché, de la collecte à la commercialisation.



- ✓ Nous allons continuer à interagir directement avec les consommateurs et aller à la rencontre de notre écosystème, avec deux propositions retenues par les internautes :
  - Les salariés Centrale continueront à sillonner le pays pour une écoute directe sur le terrain.
  - Notre page Facebook restera un lieu d'échange direct, comme elle l'a été durant la consultation.
- ✓ Pour assurer une plus grande transparence de la collecte à la commercialisation, notamment sur la qualité, nous mettrons en place les actions suivantes, majoritairement souhaitées par les internautes:
  - Organiser régulièrement des visites des fermes de nos éleveurs partenaires accessibles au grand public pour vous aider à mieux comprendre la réalité et la qualité de leur travail.
  - Organiser des visites régulières de nos sites de production accessibles au grand public pour permettre à chacun de vérifier les engagements qualité de l'entreprise.
  - Rendre publique tous les 6 mois notre grille tarifaire moyenne d'achat du lait.
  - Publier régulièrement sur Facebook les résultats d'audits menés par des organismes indépendants.

Les visites commenceront à être organisées à partir de début octobre : nous indiquerons sur Facebook les modalités pratiques pour y participer.

*« Nous remercions tous ceux qui ont participé aux débats et contribué à la pertinence des propositions qui en sont issues. Les initiatives que nous prenons aujourd'hui respectent vos choix. Nous faisons un pari sur l'avenir qui j'espère nous conduira à retrouver des volumes de ventes nous permettant de proposer, de façon durable et à un prix équitable, les produits de qualité qui font partie de votre quotidien depuis si longtemps, » a déclaré Emmanuel Faber.*

#### **Un nouveau modèle économique.**

Afin de répondre aux attentes en matière de pouvoir d'achat exprimées par les consommateurs d'une part, et de préserver de l'autre la pérennité de la filière et le revenu des éleveurs et des commerçants, dont les difficultés actuelles ont été largement évoquées lors de la consultation, nous confirmons renoncer à notre marge sur le lait frais pasteurisé Centrale. Centrale Danone démontre ainsi son investissement dans son écosystème ainsi que sa volonté de renouveler sa relation avec ses consommateurs.

Pour assurer un bon équilibre financier, nous travaillerons désormais de manière différente, notamment en supprimant toutes les dépenses marketing sur le lait frais pasteurisé et en initiant des plans d'optimisation de nos dépenses.

Nous nous donnerons le temps d'étudier la réponse des consommateurs à cette nouvelle offre. Nous analyserons la viabilité de ce nouveau modèle économique et continuerons de nous adapter au mieux, avec notre organisation, en fonction du niveau de la reprise des ventes.

#### **Une démarche d'écoute qui va perdurer.**

Au-delà de ces premières actions, nous resterons à l'écoute de nos différentes parties prenantes afin de créer un impact social positif pour tous les acteurs de la chaîne, avec le lancement régulier de nouvelles initiatives et projets RSE.