

Qui sommes nous?

SOCIETE

La philosophie Nespresso

Le savoir-faire de *Nespresso* repose sur l'habile combinaison d'un système intégré à la pointe du progrès – machine et capsule de café – avec une sélection rigoureuse des meilleurs cafés. Le résultat final constitue véritablement « l'expérience d'un café d'exception ».

Les origines de Nespresso

Au cours des années 70, Nestlé anticipe la croissance du marché du café haut de gamme et s'inspire du concept original de l'inventeur de l'espresso Luigi Bezzera. Le principe est simple : offrir directement à la maison ou au bureau la qualité des espressos servis dans les meilleurs cafés italiens.

Il s'avère que, au-delà de la sélection des meilleurs grains de café, le secret d'un parfait espresso repose sur la combinaison de café fraîchement moulu, d'eau et d'air pressurisé, qui permet une extraction de grande qualité et l'émulsion du café. Après des années de recherche visant à développer la technologie de la machine et des capsules de café, et entre-temps le dépôt de nombreux brevets, le projet aboutit au milieu des années 80.

Le système *Nespresso* en est le résultat final, une machine à espresso à la technologie avancée, utilisant des capsules de café moulu pré-dosées qui protègent les 900 arômes du café des effets néfastes de la lumière, de l'air et de l'humidité. Ce système produit invariablement un superbe espresso, résultant du mariage parfait de l'arôme, du corps, du goût et de la mousse.

Toute cette aventure a marqué le début d'une nouvelle ère : celle du café portionné.

Les trois composants associés de Nespresso

Facile d'utilisation, le système *Nespresso* allie avec succès la technologie de pointe de la machine à un café moulu de qualité supérieure dans un design de capsule unique. Avec le Club *Nespresso* – où les clients peuvent demander conseil ou commander café et accessoires 24 heures sur 24 – la machine et les capsules de café forment les trois piliers fondamentaux du système *Nespresso*.

La machine Nespresso

Deux éléments principaux caractérisent les machines, garantissant aux amateurs de café un espresso d'une qualité exceptionnelle et constante :

Les machines sont équipées d'une **pompe à haute pression** de 19 bars, spécialement adaptée au système *Nespresso*. La pression exacte de l'eau exercée sur le café dans la machine lors de l'extraction varie entre 11 et 15 bars en fonction de la mouture plus ou moins fine du café (chaque variété est moulue pour obtenir une texture spécifique et permettre ainsi une extraction optimale).

Une pression aussi élevée est primordiale pour révéler les quelque 900 arômes du café, pour donner son corps à l'espresso et pour parfaire l'onctuosité de la mousse (il s'agit de la couche douce et crémeuse qui, à la surface d'un bon espresso, contient les arômes jusqu'à ce qu'on ait remué ou goûté le café).



Un bon espresso doit aussi être préparé à une température mesurée avec précision. Trop élevée, le café brûlera ; trop basse, les arômes du café ne seront pas extraits de manière optimale. C'est pourquoi les machines *Nespresso* sont équipées d'un thermobloc : un système de haute précision contrôlé par un thermostat pour réguler la température de l'eau. Cet élément assure l'arrivée de l'eau à la température idéale (86°C - 91°C), garantissant le goût de l'espresso et la formation de la mousse.

Par ailleurs, les machines *Nespresso* sont livrées avec des tasses choisies tout particulièrement pour s'accorder avec l'espresso parfaitement préparé. L'épaisseur de ces tasses de porcelaine maintient la température idéale, tandis que leur forme concave préserve l'onctuosité de la mousse. Enfin, la forme en tulipe de la tasse permet d'apprécier pleinement les arômes du café.

La capsule de café

Contrairement au café torréfié et moulu vendu en vrac ou en coussinet papier et qui s'oxyde en quelques heures dès son exposition à l'air, chaque variété de café *Nespresso* est conditionnée dans une capsule en aluminium exclusive, scellée hermétiquement. La capsule protège le café fraîchement moulu de l'air, de la lumière et de l'humidité, empêchant l'oxydation et conservant les arômes les plus volatils. L'intérieur de la capsule est recouvert d'un film protecteur qui empêche tout contact entre le café et le métal. Chaque capsule contient la dose exacte de café fraîchement torréfié et moulu nécessaire à la préparation d'une seule tasse, ce qui permet d'obtenir des résultats homogènes sans gaspillage.

Les experts en café de *Nespresso* sillonnent régulièrement le globe à la recherche des cafés verts de la meilleure origine. Après une sélection rigoureuse, les cafés sont inspectés à chaque étape de la torréfaction, de la mouture et du conditionnement au Centre de Production de Nestlé *Nespresso* SA à Orbe (en Suisse), qui se charge des productions de capsules pour le monde entier.

Nespresso, c'est une gamme de 14 variétés **exclusives de première qualité** aux goûts et aux corps variés.

12 variétés *Nespresso* sont disponibles tout au long de l'année. Ces grands crus sont subtilement mélangés à partir de cafés d'origines différentes pour faire ressortir le meilleur de leurs caractères, chaque variété présentant une personnalité unique. La couleur de la capsule distingue chacune des 9 variétés espresso : Ristretto, Arpeggio, Roma, Capriccio, Livanto, Così, Volluto, Decaffeinato Intenso et Decaffeinato. Et des 3 variétés Lungo : Vivalto, Decaffeinato Lungo et Finezzo.

Etant donné que chaque capsule est scellée individuellement, la fraîcheur du café est garantie pendant 9 mois pour les variétés Espresso et 7 mois pour les Lungo et les amateurs de café peuvent ainsi toujours disposer d'une sélection de différentes variétés à portée de la main.

Par ailleurs, chaque année, deux variétés rares de café sont proposées aux clients au cours de périodes limitées. Les variétés Spécial Club (à l'automne) et Edition Limitée (au printemps) sont issues de récoltes de café tout à fait exceptionnelles et choisies pour le caractère exclusif de leur millésime ou pour l'extraordinaire personnalité de leur arôme.

Bien que la personnalité d'un café *Nespresso* se développe tout au long de notre chaîne de valeurs, de la sélection des cafés verts au mélange, de la torréfaction à la mouture, seule une extraction très précise permet d'exprimer le caractère authentique de ces Grands Crus.



Le **système d'extraction Nespresso** a la particularité d'opérer que lorsque la pression intérieure de l'eau dans la capsule a atteint le niveau de 11 à 15 bars. La membrane de la capsule est ensuite perforée en plusieurs points par le système d'ouverture et de filtration intégré. Un jet d'eau chauffé instantanément pénètre alors dans la capsule et traverse le café moulu avec une pression optimale, permettant une extraction supérieure de tous les arômes volatiles du café et produisant ainsi une mousse onctueuse, un corps et un goût incomparables.

Les machines *Nespresso* offrent un système extrêmement propre et simple d'emploi, ce qui représente un atout essentiel pour les utilisateurs à domicile. Grâce aux capsules individuelles, il est inutile de doser le café moulu et de jeter les résidus de café. De plus, la technologie de la mâchoire ouverte employée pour les modèles récents de *Nespresso* permet à la capsule d'être simplement éjectée dans la partie haute de la machine puis « avalée » par celle-ci une fois le café extrait et la mâchoire ré-ouverte.

Le Club Nespresso, pierre angulaire du système Nespresso

Les capsules de café et les accessoires *Nespresso* sont disponibles au travers du Club *Nespresso* dans le monde entier. Ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, le Club *Nespresso* est à l'écoute permanente des commentaires et suggestions de ses membres, leur offre un service personnalisé et sert de centre d'expertise sur les variétés de café et sur le système, avec notamment des conseils sur l'utilisation de la machine et son entretien, devenant ainsi un lien direct avec les consommateurs tout en recueillant de précieuses informations de la part de nos membres. Les Clubs *Nespresso* assurent, sous 48 heures et en toute sécurité, la livraison du café et des accessoires commandés par courrier, par Internet ou encore par téléphone ou télécopie (numéros verts).

Toute personne achetant une machine *Nespresso* devient automatiquement membre du Club *Nespresso*. Celui-ci compte aujourd'hui 1,2 million de membres actifs bénéficiant de ses services sur les principaux marchés européens (Autriche, Belgique, France, Allemagne, Grande-Bretagne, Italie, Norvège, Portugal, Pays-Bas, Espagne et Suisse), ainsi qu'en Australie, en Israël, au Japon, en Russie, aux Etats-Unis et au Canada.

Les clients peuvent aussi se rendre dans la boutique *Nespresso* la plus proche de leur domicile pour y chercher informations et conseils, pour y goûter les différents mélanges et pour y acheter capsules de café et accessoires. Il existe actuellement 31 boutiques *Nespresso* situées dans plus de 29 villes dont : Paudex, Genève, Bern, Bâle, Zürich, Lucerne, Paris, Marseille, Lyon, Nice, Lisbonne, Rome, Milan, Amsterdam, Bruxelles, Anvers, Hambourg, Düsseldorf, Munich, Londres, Vienne, Barcelone, Madrid, Moscou, Tel-Aviv, New York, Tokyo, Osaka et Ginza. En outre, de nouvelles ouvertures de boutiques sont prévues en 2004 dans les villes suivantes: Bordeaux et Strasbourg.

Design et technologie Nespresso

Les machines *Nespresso* se caractérisent par un design intemporel. Une première gamme se distingue par la prédominance de lignes pures et angulaires ; la deuxième privilégie une approche plus avant-gardiste et ergonomique. La ligne Compact de *Nespresso* dévoile un nouveau concept de machines à espresso ultra-compactes arborant un design résolument jeune, moderne et élégant.

Depuis maintenant plus de dix ans, les machines *Nespresso* sont dessinées par le designer Antoine Cahen et sa société Les Ateliers du Nord (ADN), située à Lausanne (Suisse). ADN a conçu l'ensemble de la gamme des machines *Nespresso* à l'exception de la machine Alessi *Nespresso*, créée par le designer allemand Richard Sapper.



Distinctions

Les machines *Nespresso* ont été primées à plusieurs reprises pour leur design :

- 1996 : Prix « Design Innovations » pour les systèmes *Nespresso* C125 et C250 au salon d'Essen.
- 1998 : Le « IF » (International Product Design Award) pour le système *Nespresso* C220 au salon de Hanovre.
- 1998 : « Award for High Design Quality » (prix pour la grande qualité du design) pour le système *Nespresso* C280 au salon d'Essen.
- 2002 : Un prix « Red Dot : Best of the Best » (point rouge : le meilleur parmi les meilleurs) pour l'excellente qualité du design d'un produit international, décerné à *Nespresso* G 190 (Concept Machine) par le célèbre Design Zentrum Nordrhein-Westfalen à Essen, en Allemagne.
- 2002 : La machine *Nespresso* G 190 (Concept Machine) reçoit du Musée d'Architecture et de Design Athenaeum de Chicago aux Etats-Unis, le « Good Design », une distinction très convoitée.
- 2004 : La machine *Nespresso* M 200 Automatic (Concept Machine) a remporté le prix du « Petit Electroménager » de l'année au « UK's 2004 Industry Awards » à Londres.

Diversification et Innovation

Parallèlement à ses activités dans le secteur « domestique », *Nespresso* s'est développé avec succès dans le segment « out-of-home », c'est-à-dire la consommation du café « hors domicile » :

• Hôtels, restaurants et cafés

En 1993, *Nespresso* lance sa première machine professionnelle destinée au secteur de la restauration, en partenariat avec le célèbre fabricant italien de machines à café, Gaggia.

• *Nespresso* Aviation system

En 1995, la première machine *Nespresso* conçue pour l'aviation civile est lancée en partenariat avec le fabricant britannique Aerolux Ltd. Le « *Nespresso* Aviation system » a reçu en 1996 le prix IFCA Mercury Golden Award dans la catégorie « Equipement pour le service et la restauration à bord des avions ». Aujourd'hui, ce système est notamment utilisé par Swiss International Airlines, British Airways, Lufthansa, Cathay Pacific, Qantas, Malaysia Airlines, Finair, Middle East Airlines, Eva Air, Varig, Qatar Airways, Aeroflot, Amiri Flight et Saudi Arabian Airlines, etc. Chaque jour, plus de 10'000 *Nespresso* sont servis en première classe sur quelque 1'500 avions long-courriers.

• *Nespresso* Professional system

En 1997, la société introduit le système *Nespresso* Professional, conçu pour les petites et moyennes entreprises et offrant du café en portion de grande qualité ainsi qu'une machine facile d'utilisation. Les machines *Nespresso* Professional fonctionnent avec un système d'extraction légèrement différent et avec des capsules de café distinctes, les « pods ». Les six variétés de café, de goût et de corps différents, sont conçues pour permettre de choisir cafés courts (comme l'espresso) ou cafés longs (comme le cappuccino) et même décaféinés tout au long de la journée.

Aujourd'hui, le système *Nespresso* Professional est commercialisé dans plus de 30 pays et représente 25 % du volume des ventes du café portionné de la société.



Nespresso et l'environnement

L'activité de Nestlé *Nespresso* SA respecte la politique environnementale du Groupe Nestlé, dirigée par le Système de Gestion Environnementale Nestlé (Nestlé Environmental Management System : NEMS).

Cette politique exige l'intégration de mesures liées à l'environnement tout au long de la chaîne d'approvisionnement, couvrant tous les aspects du cycle de vie d'un produit, depuis l'achat des matières premières jusqu'au produit fini, en passant par la fabrication et l'élimination de l'emballage du produit.

Les processus de production du groupe font régulièrement l'objet d'audits environnementaux afin d'évaluer l'efficacité de la fabrication, de vérifier la conformité des procédures à la législation environnementale en vigueur, d'examiner avec soin les incidents susceptibles d'avoir un effet sur l'environnement et d'inciter à la mise en place d'actions appropriées.

En 1998, *Nespresso* a mandaté la société d'ingénierie Elektrowatt SA de Zurich pour l'étude et l'établissement d'un bilan écologique touchant à la production de ses capsules et de son emballage. Le bilan écologique est favorable à *Nespresso*.



NOTRE HISTOIRE

Historique de la société Nestlé Nespresso SA

De 1970 à 1985, 15 ans de recherche

- **En 1970**, les services Recherche et Développement de Nestlé inventent la capsule de café fraîchement moulu et son concept d'extraction du café sous pression.
- **En 1976**, un premier brevet du procédé est déposé par le centre de développement du Groupe Nestlé, Nestec.

1986, lancement du système

- La société *Nespresso SA*, filiale à part entière du groupe Nestlé, est fondée à Vevey en 1986. En partenariat avec le fabricant d'électroménager suisse Turmix, elle lance le système *Nespresso* dans le secteur des machines à café pour entreprises en Suisse et en Italie. La production des capsules est centralisée au Centre de Production Nestlé d'Orbe, en Suisse.

De 1987 à 2004, l'expansion se poursuit

- **En 1987**, le système *Nespresso* est introduit au Japon sur le marché grand public.
- **En 1989**, *Nespresso* s'attaque au marché grand public suisse avec Turmix et introduit le concept *Nespresso Club*.
- **En 1991**, Krups devient le partenaire machine pour les opérations internationales. Le système *Nespresso* est introduit en France et aux Etats-Unis.
- **En 1992**, suivent le Benelux et l'Allemagne. *Nespresso* nomme pour le Japon un nouveau partenaire commercial : Matsushita Electric Industrial.
- **En 1993**, *Nespresso* entre au Moyen-Orient. Koenig et Philips sont nommés partenaires machines respectivement pour la Suisse et le Japon.
- **En 1995**, le système est introduit en Australie, en Espagne et en Autriche.
- **En 1996**, Nestlé *Nespresso SA* fête ses 10 ans de succès : 3'500 points de vente, 180'000 membres affiliés au Club. Le système fait son entrée en Grande-Bretagne, en Malaisie, à Singapour et à Taiwan.
- **En 1997**, Jura est nommé partenaire machine pour la Suisse et Magimix pour la France et le Benelux.
- **En 1998**, *Nespresso* diversifie son offre : elle s'associe à Alessi et lance une machine au design moderne et avant-gardiste. Signe d'une importante évolution stratégique, *Nespresso* lance sa première campagne publicitaire d'envergure dans la presse écrite en Europe, et ouvre au monde entier le nouveau design de son site Internet : www.nespresso.com, et la faculté de commander en ligne.
- **En 1999**, Nestlé *Nespresso SA* étend sa pénétration géographique en Italie et au Moyen Orient et développe un programme intensif de rénovations et d'innovations pour son offre machines, sa présence sur les points de vente et ses services aux clients.
- **En 2000**, *Nespresso* renouvelle le design de ses machines espresso et élargit son offre en introduisant une gamme de modèles en couleurs. La société capitalise sur le dynamisme de sa croissance et lance sa première campagne publicitaire TV en Europe. Son site Internet, outil complet de communication et de transactions, enregistre un nombre croissant de commandes en ligne qui a atteint le demi-million. Enfin, cette année marque la mise en place du concept merchandising "shop-in-the-



shop" dans plus de 50 commerces électroménagers de taille en Europe. En fin d'année, Nestlé *Nespresso* SA s'installe dans son nouveau siège social à Paudex (Suisse).

- **2001** s'inscrit comme une étape majeure dans la croissance de *Nespresso*. Poursuivant sa démarche novatrice, *Nespresso* révolutionne à nouveau le marché de l'espresso en lançant en Europe sa nouvelle « Concept Machine » dont l'originalité du design, l'ergonomie de ses commandes et la simplicité de ses fonctions d'utilisation ont conduit à des ventes record de machines. *Nespresso* démarre la construction de son nouveau Centre de Production de capsules à Orbe, en Suisse.
- **En 2002**, la construction de la nouvelle unité de production à Orbe est achevée et la capacité de production de capsules est multipliée par quatre pour faire face aux besoins de la croissance future. Pour élargir d'avantage son offre de machines, *Nespresso* et Saeco lancent une version « automatique », particulièrement facile à utiliser. L'ouverture de Boutiques *Nespresso* renforce la présence de la marque dans les grandes villes, tandis que les commandes par Internet augmentent de 94 % au cours de l'année. Le commerce électronique de *Nespresso* représente désormais 30 % du chiffre d'affaires de la société.
- **En 2003**, Nestlé *Nespresso* SA annonce l'ouverture officielle de son nouveau Centre de Production mondial à Orbe. Après 12 mois de construction et de transformations, le Centre de Production est désormais totalement opérationnel avec 123 employés qui y travaillent à plein temps. Il assure au niveau mondial, la fabrication de capsules de café de qualité exceptionnelle destiné au secteur des ménages ainsi qu'au marché des professionnels. La nouvelle machine *Nespresso* Automatique est lancée, représentant une percée remarquable de *Nespresso* dans la technologie de préparation du cappuccino, ceci après cinq ans de recherche et développement. A la Convention Sintercafé au Costa Rica, Nestlé *Nespresso* SA annonce le lancement de son programme « AAA », destiné à promouvoir la production et l'approvisionnement durables de café de très haute qualité. *Nespresso* annonce son partenariat en tant que co-sponsor de Team Alinghi, Defender de la 32e America's Cup, la compétition de voile la plus prestigieuse au monde et aussi le plus ancien trophée dans le domaine du sport.
- **En 2004**, Nestlé *Nespresso* SA signe un contrat de sponsoring avec AC Management, faisant de *Nespresso* le Café Officiel de la 32e America's Cup. Ce partenariat permet à la marque de bénéficier d'une très forte présence tout au long de ce prestigieux programme de régates se terminant en 2007 à Valencia.



NOS PARTENAIRES

Nespresso – Une entreprise internationale

La société Nestlé *Nespresso* SA est l'une des entités opérationnelles à forte croissance au sein du groupe Nestlé, premier groupe mondial de l'alimentation, des boissons, de la nutrition et du bien-être. Tout en bénéficiant de l'expertise de Nestlé, Nestlé *Nespresso* SA constitue un pôle stratégique à part entière, pleinement responsable de ses activités de recherche et développement, de l'approvisionnement de ses matières premières, de la production et de la commercialisation de ses cafés.

La société opère dans deux segments de marché : *Nespresso* Classic destiné aux particuliers et *Nespresso* Professional destiné aux entreprises, à l'hôtellerie et la restauration haut de gamme et au secteur des compagnies aériennes.

Nestlé *Nespresso* SA maintient une croissance annuelle de plus de 25 % depuis son introduction sur le marché en 1988. Le chiffre d'affaires 2003 a atteint 450 millions de francs suisses (295 millions d'€).

Nestlé *Nespresso* SA, dont le siège social se trouve à Paudex (en Suisse), emploie actuellement près de 1000 personnes. Ses produits sont commercialisés dans plus de 30 pays au travers de 17 filiales situées en Suisse, France, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Espagne, Portugal, Grande-Bretagne, Autriche, Italie, Pologne, Norvège, Russie, Japon, Hong Kong, Australie et Etats-Unis, ainsi qu'au travers d'un réseau d'agents indépendants, répartis dans plusieurs pays d'Europe, d'Asie, dans les Caraïbes et au Moyen Orient.

Dans le secteur destiné aux particuliers, Nestlé *Nespresso* SA a, dès ses débuts, entretenu des relations commerciales étroites avec des fabricants d'appareils électroménagers renommés et soigneusement sélectionnés. Chaque partenaire machine est responsable de la distribution, du marketing, du référencement en magasin et du service après-vente des machines de sa propre marque. A l'heure actuelle, *Nespresso* compte 10 partenaires pour les machines à usage domestique, offrant différents modèles de machines *Nespresso*.



Principaux distributeurs de machines :

Suisse:	Turmix, Koenig, Jura, Alessi, Miele, Siemens
France:	Benelux Krups, Magimix, Alessi, Jura, Miele, Siemens
Allemagne:	Krups, Jura, Alessi, Miele, Siemens
Espagne:	Krups, Alessi, DeLonghi, Jura, Miele, Siemens
Italie:	Krups, DeLonghi, Jura, Miele, Siemens
Portugal:	Krups, Miele
Russie:	Krups, Miele
Royaume-Uni:	Krups, Magimix, Alessi, Jura, Miele
Autriche:	Turmix, Alessi, DeLonghi, Jura, Miele, Siemens
Australie:	Krups, Magimix, Miele
Norvège:	<i>Nespresso</i> Norway, Miele
Pologne:	<i>Nespresso</i> Poland
Japon:	<i>Nespresso</i> Japan
Hong:	Kong <i>Nespresso</i> Hong Kong
Etats-Unis:	<i>Nespresso</i> USA, Miele

Les machines *Nespresso* à usage domestique sont actuellement commercialisées dans plus de 12'000 points de vente dont les grands magasins tels que Globus en Suisse, Harrods en Grande-Bretagne, Les Galeries Lafayette en France, Kaufhof en Allemagne, De Bijenkorf aux Pays-Bas, Krëfel en Belgique, La Rinascente en Italie, Bloomingdale's aux Etats-Unis et Ginza au Japon.

Les machines à usage domestique et les capsules *Nespresso* sont aussi proposées aux consommateurs dans un nombre croissant de Boutiques *Nespresso* situées dans les grandes villes européennes. Les consommateurs peuvent également utiliser le site Internet spécifique de *Nespresso*, www.nespresso.com : en 2003 par rapport à 2002, les commandes en ligne ont augmenté de 41 %. Le site Internet de *Nespresso* a géré plus de 1,3 million de commandes en ligne.

Les machines et les capsules *Nespresso* Professional sont aussi disponibles sur le site Internet, www.nespresso.com, ainsi qu'au travers d'un réseau d'importateurs et de distributeurs indépendants, de filiales de Nestlé *Nespresso* SA et de structures locales du Groupe Nestlé. Aujourd'hui, les activités « hors domicile » de Nestlé *Nespresso* SA représentent 25 % du chiffre d'affaires des ventes de café portionné.

