

# newrest

CATERING UNLIMITED



Rapport d'Activité  
2016 · 2017





Créé en 1996 sous le nom de Catair, le Groupe Newrest, présidé par Olivier Sadran et Jonathan Stent-Torriani, compte aujourd'hui parmi les leaders mondiaux du catering multi-secteurs. Le Groupe, dont le chiffre d'affaires géré s'élève à 1,8 milliard d'euros en 2016-17, emploie plus de 30 800 collaborateurs dans 49 pays.

Newrest est le seul caterer à intervenir sur l'ensemble des secteurs de la restauration et des services associés : Catering aérien, 'Buy-on-Board', Duty-Free à bord, Restauration concédée, Bases vie et Services de support, Catering ferroviaire, Concessions de restauration aéroportuaires et autoroutières.

▲  
Cliché gagnant du concours interne lancé en 2017 autour du thème 'Catering Unlimited' par les équipes de Newrest Libéria.

## SOMMAIRE

## 01 PRÉSENTATION DU GROUPE



P.06

NEWREST C'EST...	P.008
HISTOIRE	P.010
STRUCTURE DU GROUPE	P.012
RÉSEAU	P.014
CHIFFRES CLÉS	P.016
STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT	P.017
COMITÉ EXÉCUTIF	P.018
ORGANISATION	P.020

## 02 ACTIVITÉS DU GROUPE



P.22

AÉRIEN	P.024
RESTAURATION & BASES VIE	P.030
RAIL	P.036
CONCESSIONS	P.042

## 03 PERFORMANCES OPÉRATIONNELLES



P.46

ÉVÈNEMENTS CLÉS	P.048
EUROPE	P.050
AFRIQUE DU NORD & MOYEN-ORIENT	P.068
AFRIQUE AUSTRALE	P.080
AMÉRIQUES	P.092
ASIE & PACIFIQUE	P.102

## 04 ENGAGEMENTS DU GROUPE



P.108

NEWREST S'ENGAGE...	
POUR SES CLIENTS ET SES CONSOMMATEURS	P.110
POUR SES EMPLOYÉS	P.117
POUR SES COLLABORATEURS	P.124
POUR SON ENVIRONNEMENT SOCIAL	P.126
POUR LA PLANÈTE	P.132



## INTRODUCTION

Chargement  
d'un avion  
Qatar Airways,  
Nice (NCE) -  
France



**L'année 2016-2017 fut exigeante pour le Groupe Newrest, qui s'est confronté à des marchés internationaux tumultueux et a subi des changements politiques et économiques majeurs, tout en bénéficiant de nombreuses opportunités en matière de croissance et de développement.**

Malgré cette période houleuse, le Groupe a su poursuivre son développement et diversifier ses activités à l'international. En Espagne, par exemple, où traditionnellement notre activité est centrée sur la restauration aérienne, nous commençons notamment à développer le secteur de la restauration en établissement de santé, avec la signature d'un nouveau contrat avec un hôpital de renom à Tenerife. En Oman, nous avons lancé notre première opération Buy-On-Board pour le compte de Salam Air, ouvrant ainsi la voie à une expansion potentielle dans le secteur Aérien en Oman, où nous avons déjà signé plus de 80 contrats de Restauration concédée et Bases vie. Nous avons encore renforcé nos activités de Restauration concédée et Bases vie en France avec l'acquisition de l'intégralité du capital de Coralys et son intégration dans nos activités, mettant ainsi en place un nouveau 'Challenger' sur le marché français de la Restauration concédée. La réouverture de

notre unité de production au Libéria a accompagné le démarrage de nouvelles activités pour le compte de KLM. En Nouvelle-Calédonie, nous avons déjà développé nos activités avec l'ouverture par Newrest Jacrégal du Centre Hospitalier Médipôle de Nouméa. Nous avons également finalisé l'acquisition des activités de Restauration concédée de Sodexo en Nouvelle-Calédonie. Au Costa Rica, nous avons ouvert une toute nouvelle unité de production à l'aéroport international du Libéria. Au Royaume-Uni, nous avons mis en place en seulement 92 jours 2 nouvelles unités de restauration Aérienne au sein des aéroports de Londres Heathrow et de Manchester, et nous avons débuté avec succès nos activités pour United Airlines au Royaume-Uni, en fournissant plus de 25 vols long-courriers par jour sur 5 sites. Nous avons récemment fait notre entrée sur le marché américain et sommes en train de mettre en place un certain nombre d'unités de production dans des



**+9 %**  
Croissance interne  
en 2016-17

**+9,9 %**  
Augmentation du  
résultat d'exploitation

**+2,3 %**  
Augmentation  
du résultat net

**16,2 M€**  
De dette nette en fin d'année  
Niveau d'endettement  
très prudent de **0,11**

endroits clés, profitant des conditions de marché favorables du restauration Aérienne et de la restauration industrielle. Enfin, nous avons ouvert nos services au Laos pour le compte de la Nam Theun Power Company, fournissant une base crédible, avec Newrest SOS aux Philippines, afin d'assurer nos développements potentiels en Asie du Sud-Est.

En résumé, ce fut une année riche et intense pour le Groupe en termes de développement, d'expansion et de diversification. Il est toutefois essentiel, dans ce contexte de forte expansion, de ne pas perdre notre identité, de garder les pieds sur terre et de continuer à nous concentrer sur l'essentiel : fournir un service d'excellence, garantir un contrôle rigoureux des coûts et une certaine discipline financière, perpétuer l'innovation produit, l'esprit d'entreprise, mais également assurer la formation et le développement du personnel en tant que maillons essentiels de notre modeste réussite.

Nous avons dans cette optique renforcé notre organisation, tant à l'échelle nationale que locale, afin d'assurer une croissance mesurée et contrôlée parallèlement à l'exécution d'envergure internationale de nos activités. Nous avons réorganisé nos régions selon cinq grandes zones, l'Europe, l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient, l'Afrique australe et centrale, l'Asie-Pacifique et les Amériques, afin de refléter les défis divers et variés auxquels chacune de ces zones est confrontée.

Nous avons renforcé nos Grands projets et notre Audit Interne pour soutenir et accompagner le développement rapide du groupe, mais également pour veiller à ce que nos activités continuent à répondre aux normes rigoureuses en matière de qualité et d'exploitation que nous exigeons de chacune de nos filiales. Emmanuelle Puig a été nommée Vice-Présidente chargée de la Stratégie et assurera la coordination, la hiérarchisation, le suivi et le soutien de nos développements stratégiques à l'échelle mondiale.

Enfin, nous avons énormément investi dans la Technologie numérique, préparant ainsi le groupe aux nouveaux défis auquel est confronté le commerce

de détail à l'échelle mondiale et à tous les niveaux (restauration, compagnies aériennes, compagnies ferroviaires, concessions, vente en ligne, pré-commande, etc.), tout en veillant à proposer à nos clients et consommateurs les meilleures applications du marché. Les changements susmentionnés se sont traduits par des adaptations semblables au sein de nos structures de gestion locales afin de favoriser la cohésion et de veiller à rester polyvalents, réactifs, innovants et entreprenants tout en conservant notre rigueur en matière de qualité, de coûts et de sécurité financière.

Nous avons accéléré nos initiatives internationales en matière d'écologie, d'environnement et de réduction des déchets ; nous pouvons citer des exemples tels que l'éclairage à LED obligatoire dans l'ensemble de nos unités à l'échelle mondiale, l'utilisation dans la mesure du possible de l'énergie solaire ainsi que des nouvelles technologies visant à réduire significativement les déchets et les eaux usées au sein de nos unités. Enfin, nous avons renforcé la structure de notre capital et augmenté le nombre de nos managers-actionnaires à plus de 310 au cours de l'année, lesquels détiennent près de 89% du capital du Groupe Newrest.

Le développement de nombreux marchés aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Amérique du Sud et en Asie du Sud, notamment, ayant créé un certain nombre d'opportunités attractives pour le Groupe, l'année à venir nous réserve de nouveaux défis.

Nous tenons à remercier encore une fois nos clients, collègues, partenaires et parties prenantes pour leur fidélité et leur dévouement, et nous espérons que notre Groupe continuera de se développer positivement à l'avenir.

Olivier Sadran

Jonathan Stent-Torriani



## NEWREST C'EST...

4

SECTEURS  
D'ACTIVITÉ

Aérien



Restauration &amp; Bases vie



Rail



Concessions

30 800



COLLABORATEURS

1 100 000



DE REPAS PAR JOUR

49

PAYS  
À  
TRAVERS  
LE  
MONDE

CHIFFRE D'AFFAIRES

1 252,9 M€

de chiffre d'affaires  
consolidé en 2016-17

1 807,9 M€

de chiffre d'affaires  
géré en 2016-17

## NOS VALEURS

INNOVATION

DÉVELOPPEMENT  
DURABLEBIEN-ÊTRE  
& DÉVELOPPEMENT  
DES SALARIÉS

DÉPASSEMENT DE SOI

ESPRIT PIONNIER

“ Impossible n'est rien,  
il faut toujours croire  
en ses rêves et aller  
au bout de ses défis. ”

Fabrice Amedeo, skipper

## NOS PARTENARIATS

## LE SKIPPER FABRICE AMEDEO

Le Groupe Newrest, sponsor de Fabrice Amedeo depuis 2014, a décidé de reconduire jusqu'au Vendée Globe 2020-21 son partenariat avec le skipper et aventurier. En 2016-17, Fabrice Amedeo a réussi l'exploit de finir 11<sup>e</sup> du Vendée Globe pour sa première participation.

## LE TOULOUSE FOOTBALL CLUB

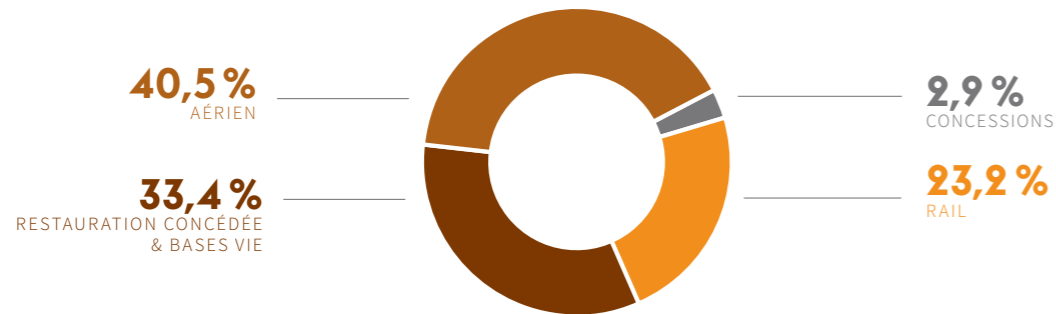
Le Groupe Newrest soutient depuis sa création le club de football toulousain. Le club, basé dans la même ville que le siège opérationnel de Newrest, joue depuis l'année 2003 dans la première division du championnat français.

# HISTOIRE

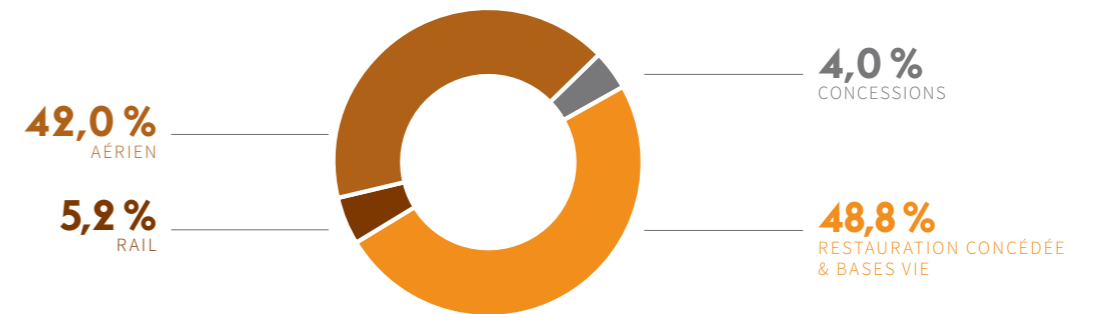


# STRUCTURE DU GROUPE

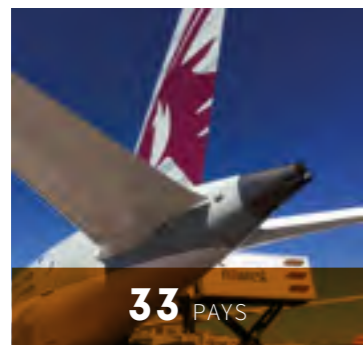
CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ  
(Géré - hors Saudia Catering)



NOMBRE TOTAL DE REPAS SERVIS  
(Répartition par activité en 2016-17)



## AÉRIEN



33 PAYS

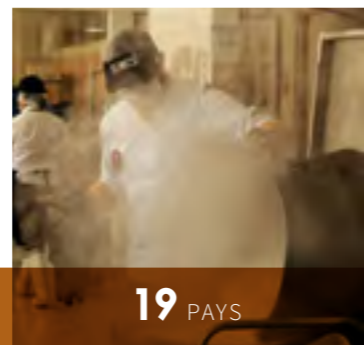
**516,7 M€**  
de Chiffre d'affaires\*

## RESTAURATION CONCÉDÉE & BASES VIE



30 PAYS

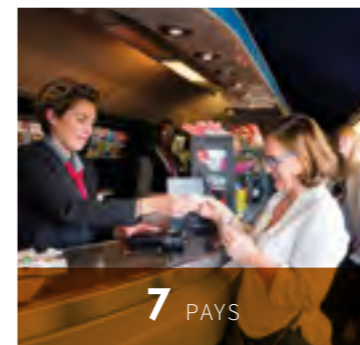
**426,2 M€**  
de Chiffre d'affaires\*



19 PAYS

**294,4 M€**  
de Chiffre d'affaires\*

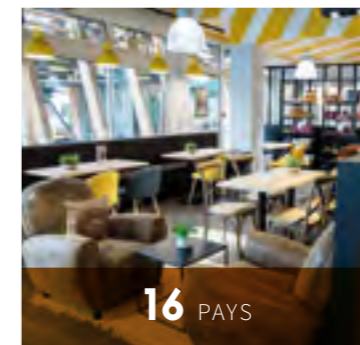
## RAIL



7 PAYS

**37,2 M€**  
de Chiffre d'affaires\*

## CONCESSIONS



16 PAYS

**37,2 M€**  
de Chiffre d'affaires\*



Service à la CPAM de Versailles par Newrest Restauration - France

\*Géré, hors Saudia Catering

### PRESTATIONS

- Restauration
- Restauration VIP
- Restauration payante à bord
- Duty Free à bord
- Salons d'aéroport
- Intégration de services
- Logistique

### FILIALES

- Newrest Inflight • TRE<sup>3</sup>
- Facilit'air
- Private Catering

### PRESTATIONS

- Entreprises & Administrations
- Défense & Sécurité
- Centres pénitentiaires
- Santé & Médico-social
- Éducation & Collectivités locales et territoriales
- Livraison de repas

### FILIALES

- Newrest Catering
- Newrest Restauration

### PRESTATIONS

- Construction et gestion de camps
- Hôtellerie
- Restauration
- Loisirs
- Services associés

### FILIALES

- Newrest Remote site

### PRESTATIONS

- Restauration
- Hôtellerie
- Logistique
- Services aux passagers (B to C)
- Conseil et assistance technique (B to B)

### FILIALES

- Newrest Wagons-Lits
- Facilit'rail

### PRESTATIONS

- Marques propres au Groupe
- Franchises internationales et locales
- Bars, restaurants et boutiques en aéroports, en stations autoroutières, à bord de ferries, au sein de musées et aux terminaux de bus

### FILIALES

- Newrest Retail



# NOTRE RÉSEAU



**49**  
PAYS

## EUROPE

- Antilles Françaises ✈️
- Autriche 🚂
- Belgique ✈️ 🚂
- Croatie ✈️ 🚂
- Chypre ✈️
- Espagne ✈️
- France ✈️ 🚂 🚛
- Grèce ✈️
- Île de La Réunion ✈️ 🚂
- Pays-Bas ✈️
- Portugal ✈️ 🚂
- Royaume-Uni ✈️ 🚂
- Suisse ✈️ 🚂

## AFRIQUE DU NORD & MOYEN-ORIENT

### AFRIQUE DU NORD

- Algérie ✈️ 🚂
- Egypte ✈️
- Guinée-Conakry ✈️
- Libéria ✈️
- Maroc ✈️ 🚂 🚛
- Nigeria ✈️ 🚂
- Tunisie ✈️ 🚂

### MOYEN-ORIENT

- Arabie Saoudite ✈️ 🚂 🚛
- Bahreïn ✈️
- Émirats Arabes Unis ✈️ 🚂
- Sultanat d'Oman ✈️ 🚂
- Qatar ✈️ 🚂

## AFRIQUE AUSTRALE

- Afrique du Sud ✈️
- Angola ✈️ 🚂
- Cameroun ✈️ 🚂
- Congo-Brazzaville ✈️ 🚂
- Gabon ✈️ 🚂
- Ghana ✈️
- Madagascar ✈️ 🚂
- Mozambique ✈️
- Ouganda ✈️ 🚂
- Tanzanie ✈️
- Zambie ✈️

## ASIE & PACIFIQUE

- Laos 🚂 *new*
- Nouvelle Calédonie ✈️ 🚂
- Philippines ✈️
- Polynésie Française ✈️ 🚂

## AMÉRIQUES

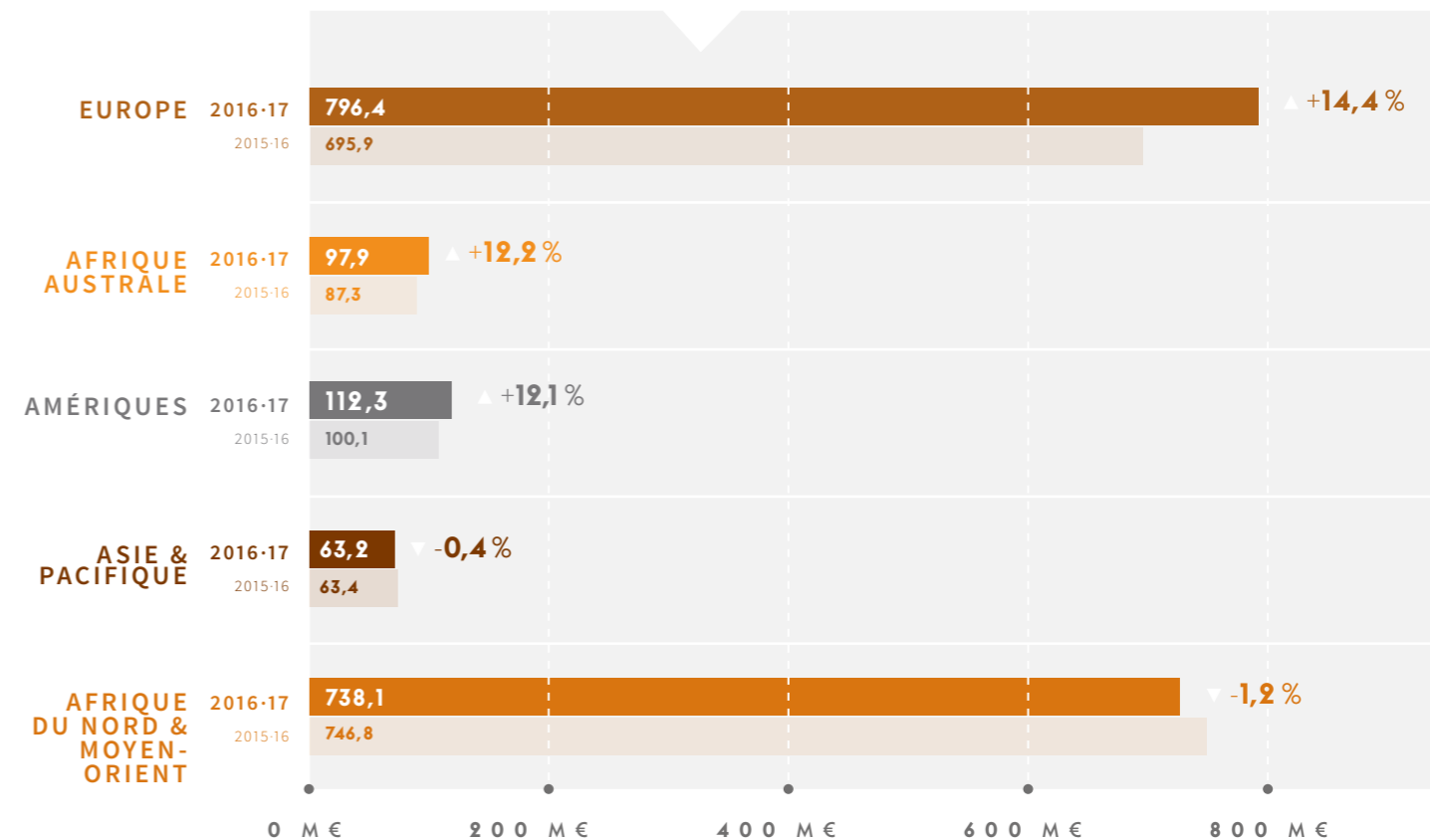
- Bolivie ✈️ 🚂
- Canada ✈️ 🚂
- Chili ✈️ 🚂
- Colombie ✈️
- Costa Rica ✈️ 🚂
- États-Unis d'Amérique *new*
- Mexique ✈️
- Panama ✈️ 🚂
- Pérou ✈️ 🚂

Chargement d'un A380 Emirates - Aéroport de Nice (NCE), France



## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR DIVISION

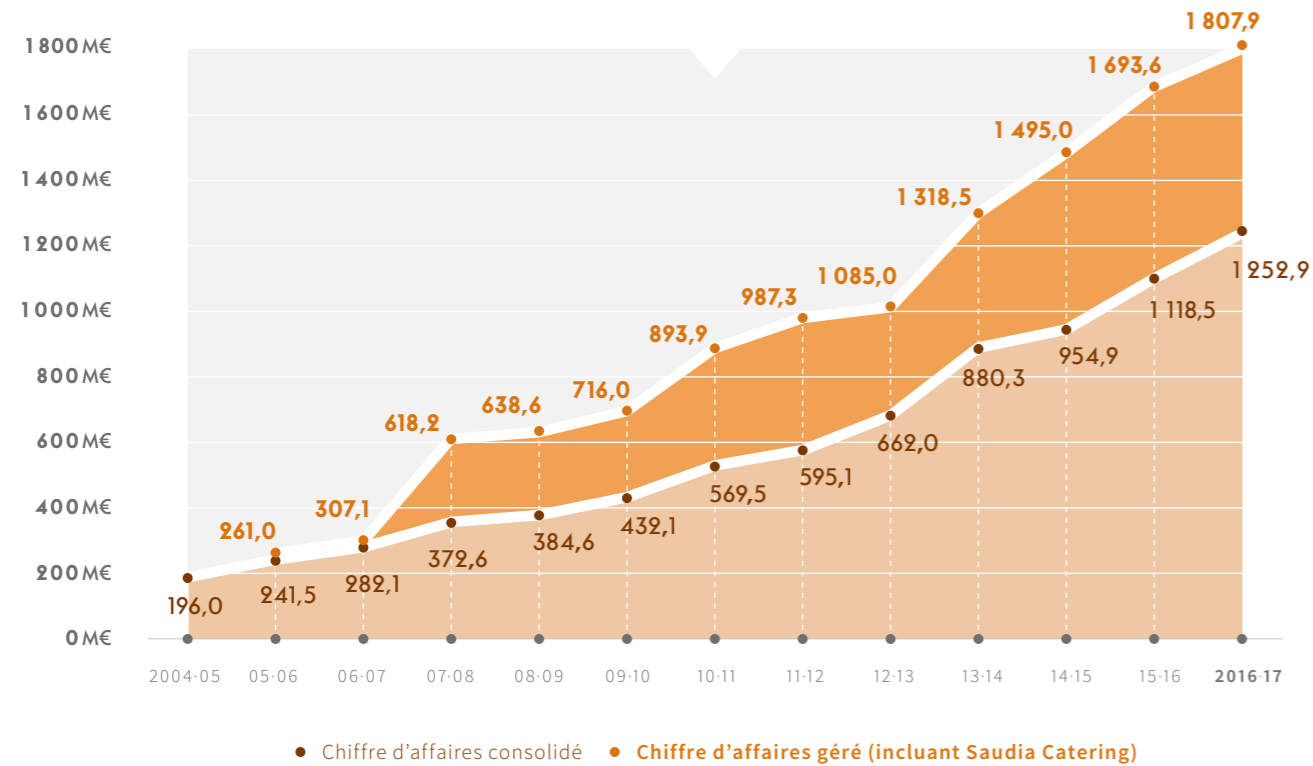
(Chiffre d'affaires géré entre 2015-16 et 2016-17 • En millions d'euros)



# CHIFFRES CLÉS

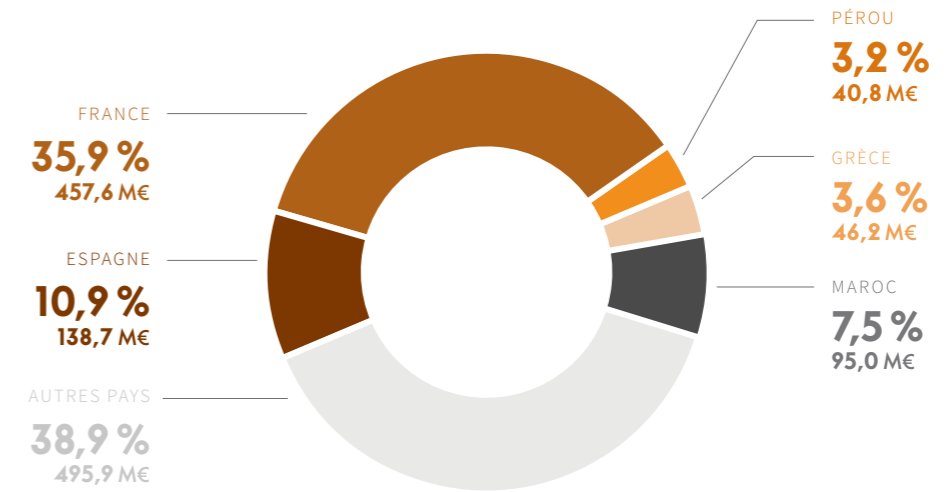
## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

(En millions d'euros)



## CHIFFRE D'AFFAIRES DES 5 PAYS MAJEURS

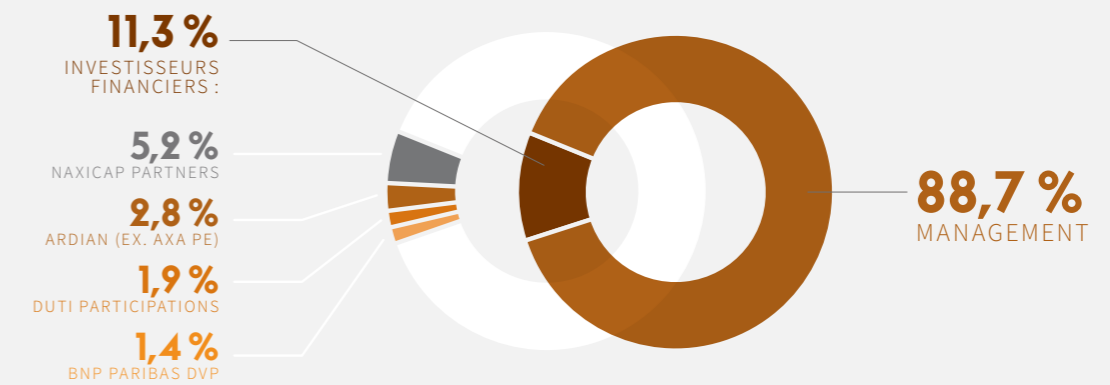
(% du chiffre d'affaires géré du Groupe en 2016-17 hors Saudia Catering)



## STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

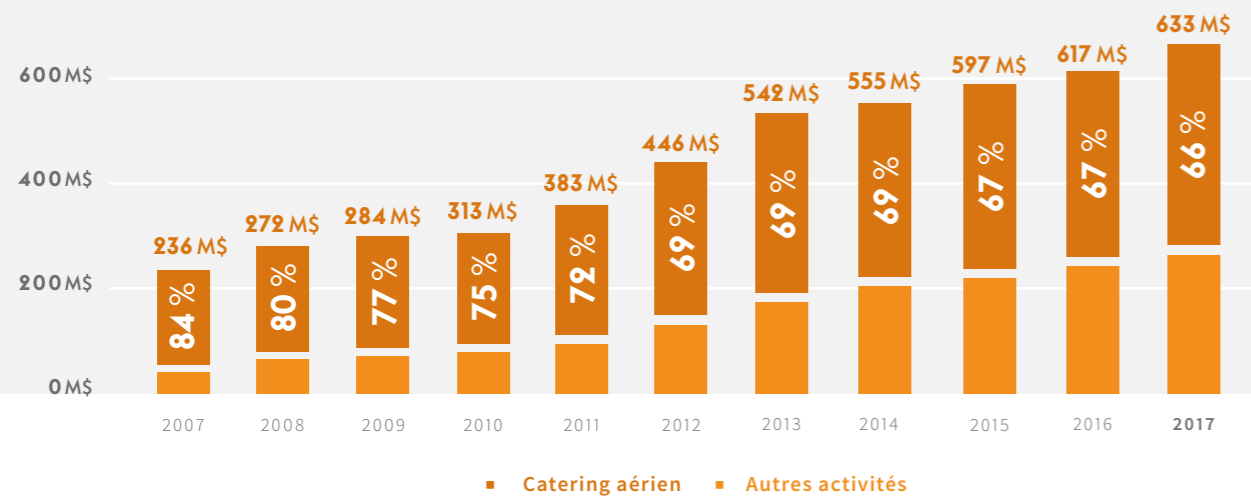
Lorsque le développement économique d'une entreprise est important, sa structure doit être solide. Le capital du Groupe Newrest est principalement détenu par le management – 88,7% du capital du Groupe est détenu par plus de 310 de ses managers – le reste des parts

appartenant à des investisseurs privés et de confiance. La société exerce donc un contrôle sur ses choix stratégiques et continuera de favoriser une évolution durable à long terme plutôt qu'une rentabilité à court terme.



## CHIFFRE D'AFFAIRES DE SAUDIA CATERING

(Non consolidé, actionnaires minoritaires sous la direction de Newrest - En millions de dollars US)



## COMITÉ EXÉCUTIF



**OLIVIER SADRAN**  
CO-PRÉSIDENT

Olivier Sadran a fondé Catair en France en 1996. Il a principalement été en charge du développement de la société sous le nom d'Eurest Inflight Services. Entrepreneur français, il est aujourd'hui actionnaire majoritaire de plusieurs sociétés françaises présentes dans différents secteurs.



**JONATHAN STENT-TORRIANI**  
CO-PRÉSIDENT

Anciennement DG du Groupe Compass Sud-Europe, et associé d'Olivier Sadran dans un certain nombre d'entreprises, il apporte au Groupe sa compétence stratégique et son expérience de la direction générale, acquise grâce à ses années passées dans le catering aérien et industriel ainsi que dans l'industrie hôtelière.



**Pierre BRUGÈRE**  
VICE-PRÉSIDENT SÉNIOR  
COMMERCE & MARKETING

Riche d'une longue expérience auprès de compagnies aériennes (United Airlines, Air France, UTA), de catereurs aériens et de sociétés concessionnaires (LSG, Elios), Pierre a rejoint le Groupe en 2007. Auparavant VP Europe, il assure désormais la responsabilité commerciale notamment pour nos activités Inflight, Rail et Concessions. Il est basé à Toulouse, France.



**Jessica HAYES**  
DIRECTRICE  
COMMERCIALE AÉRIEN

Diplômée en Management International, Jessica a plusieurs années d'expérience dans l'hôtellerie (Marriott Hotels). Elle a rejoint les équipes Newrest (anciennement Catair) en 2002, sur des postes financiers et commerciaux jusqu'en 2015, puis en tant que Directrice commerciale des activités aériennes. Elle est basée à Toulouse, France.



**Fabien REVOL**  
DIRECTEUR COMMUNICATION,  
MARKETING DE L'OFFRE  
& DIGITAL

Fabien a un diplôme d'économie et marketing et un master en business international. Spécialisé dans les cultures asiatiques, il a rejoint Newrest en 2010 en tant que Directeur des Opérations. Après avoir dirigé le Qatar et la Division Moyen-Orient et Asie (excluant l'Arabie Saoudite), Fabien a été promu en 2017 Directeur Communication, Marketing de l'Offre et Digital. Il est basé à Toulouse, France.



**Olivier SUAREZ**  
VICE-PRÉSIDENT DIVISION  
EUROPE

Olivier travaille pour notre Groupe depuis 1998. Licencié de droit Public International, il a occupé diverses fonctions en tant que Responsable commercial et Directeur Pays (France, Espagne) puis au Maroc en charge de la Division Afrique du Nord, et Vice-président de la Division Europe et Amérique du Nord. Aujourd'hui, Olivier est Vice-président Europe. Il est basé à Toulouse, France.



**Marc STARKÉ**  
VICE PRÉSIDENT DIVISION  
AFRIQUE DU NORD  
& MOYEN-ORIENT

Diplômé d'un MBA en hôtellerie, Marc s'est formé en Asie, au Moyen Orient et en Afrique. Il a rejoint le Groupe Newrest en 2013 en tant que Directeur Pays de l'Angola avant d'être nommé COO de la Division Afrique Australe. Aujourd'hui Marc est Vice-président de la Division Afrique du Nord. Il est basé à Casablanca, Maroc.



**André RODIONOFF**  
VICE-PRÉSIDENT  
RESTAURATION FRANCE

André a débuté sa carrière en 1981 en tant que Directeur financier d'une filiale du Groupe Publicis. En 1991, il a rejoint Sodexo pour y occuper plusieurs postes de direction pendant 20 ans. André a été nommé Vice-président de Newrest Restauration en septembre 2016, en charge du développement des activités de Restauration du Groupe. Il est basé à Rungis, France.



**Pascal REGIMBAUD**  
VICE-PRÉSIDENT  
BASES VIE

Pascal a été Responsable des Opérations puis du Département Commercial pour Universal Sodexo avant d'être en charge de la Division Commerciale de CIS. Il a rejoint Newrest en 2008, afin de développer la division Bases vie et d'apporter de nouvelles compétences au Groupe. Il est basé à Toulouse, France.



**Aurélie GUEGUEN RENE**  
VICE-PRÉSIDENTE  
DIVISION ASIE & PACIFIQUE

Titulaire d'un MBA en Hôtellerie et Tourisme, Aurélie a occupé plusieurs postes opérationnels en hôtellerie, dont celui de responsable des opérations chez Sodexo. Recrutée en 2013 au sein la Direction Générale de la filiale Omanaise, elle ouvre en 2015 les activités du Groupe en Nouvelle-Calédonie. En 2017, Aurélie a été promue Vice-Présidente Division Asie et Pacifique, et est basée à Manille, Philippines.



**Olivier LAURAC**  
VICE-PRÉSIDENT DIVISION  
AMÉRIQUES

Diplômé en Science spécialisation Finance, Olivier a travaillé dans de nombreux pays. Recruté en 2008, il a été Directeur Pays en Oman puis en Angola, et responsable de la Division Afrique Australe. Olivier est aujourd'hui Vice-président de la Division Amériques. Il est basé à Toronto au Canada.



**Alexandre LELIÈVRE**  
VICE-PRÉSIDENT DIVISION  
AFRIQUE AUSTRALE

Diplômé en finance à la Rouen Business School, Alexandre a travaillé pendant 5 ans en tant qu'Auditeur Senior pour Ernst & Young. Il a rejoint Newrest en Zambie en 2012. En 2015, il a été promu Directeur Pays à Madagascar. Alexandre est aujourd'hui Vice-président de la division Afrique Australe, et il est basé à Johannesburg, Afrique du Sud.



**Emmanuelle BOCCARDO PUIG**  
VICE-PRÉSIDENTE SÉNIOR  
STRATÉGIE

Diplômée de l'Essec en 1991, Emmanuelle a travaillé pour Arthur Andersen et Ernst & Young. Recrutée en 2000, elle a été en charge des finances du Groupe, Directrice de la division Europe et Audit Interne, avant d'être nommée Vice-présidente de la division France. Aujourd'hui, Emmanuelle est Vice-Présidente Senior Stratégie, basée à Toulouse, France.



**Matthieu JEANDEL**  
VICE-PRÉSIDENT FINANCES  
& ADMINISTRATION

Matthieu a occupé plusieurs postes financiers au sein de Thalys puis de Deloitte & Touche Corporate Finance. Il a rejoint le Groupe Compass en 2003 en tant que Responsable Finances Afrique et Moyen-Orient basé à Dubaï. Entré chez Newrest en 2006, Matthieu est actuellement responsable des Finances et de l'Administration. Il est basé à Toulouse, France.



**Xavier PALAISE**  
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Xavier a un diplôme en Droit des Affaires de l'Université Panthéon Assas. Il a travaillé plusieurs années comme fiscaliste au sein du Groupe BNP. Après avoir rejoint Newrest en janvier 2013 comme fiscaliste, Xavier a été nommé Secrétaire Général en novembre 2016. Chargé du juridique et de la fiscalité du Groupe, il est basé à Toulouse, France.



**Marie CHINER**  
DIRECTRICE AUDIT INTERNE  
& GRANDS PROJETS

Diplômée de l'EM LYON en 2006, Marie a commencé par travailler pour KMPG en tant qu'auditrice. Ses expériences suivantes de consultante et de chef de projet, entre autres pour le compte d'Airbus, lui ont permis de développer un panel de compétences variées. Marie a rejoint Newrest en janvier 2016 et est aujourd'hui Directrice de l'audit interne et des grands projets. Elle est basée à Toulouse, France.

# ORGANISATION

**OLIVIER SADRAN**  
CO-PRÉSIDENT



**JONATHAN STENT-TORRIANI**  
CO-PRÉSIDENT



Henri FISZER  
ASSOCIÉ

Patrick TIMBART  
CONSEILLER DES PRÉSIDENTS

## DIVISIONS

**EUROPE**



Olivier SUAREZ  
VICE-PRÉSIDENT

**AFRIQUE DU NORD & MOYEN-ORIENT**



Marc STARKÉ  
VICE-PRÉSIDENT

**AMÉRIQUES**



Olivier LAURAC  
VICE-PRÉSIDENT

**ASIE & PACIFIQUE**



Aurélie GUEGUEN RENE  
VICE-PRÉSIDENTE

**AFRIQUE AUSTRALE**



Alexandre LELIÈVRE  
VICE-PRÉSIDENT

## MATRICE



RESSOURCES HUMAINES



Guillaume JARLAN  
DIRECTEUR



AUDIT INTERNE & GRANDS PROJETS



Marie CHINER  
DIRECTRICE



QHSE



Teresa ESPADA  
DIRECTRICE



FINANCES & ADMINISTRATION



Matthieu JEANDEL  
VICE-PRÉSIDENT



JURIDIQUE



Xavier PALAISE  
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL



COMMERCE & MARKETING



Pierre BRUGÈRE  
VICE-PRÉSIDENT SÉNIOR



STRATÉGIE



Emmanuelle PUIG  
VICE-PRÉSIDENTE SÉNIOR



TRE<sup>3</sup>



José MANICH GRAU  
DIRECTEUR



COMMUNICATION MARKETING R&D DIGITAL



Fabien REVOL  
DIRECTEUR



INFORMATIQUE



Christophe BAJON  
DIRECTEUR

Pascal REGIMBAUD  
VICE-PRÉSIDENT BASES VIE

Jessica HAYES  
DIRECTRICE COMMERCIALE AÉRIEN

Giammarco PARONITTI  
DIRECTEUR COMMERCIAL RAIL



ACTIVITÉS DU GROUPE

Newrest compte aujourd'hui parmi les leaders mondiaux du catering multisecteurs. Il s'agit du seul caterer à intervenir sur l'ensemble des segments de la restauration et des services associés : Restauration aérienne, Buy-on-board, Duty-free à bord, Restauration concédée, Bases-vie et services de support, Restauration ferroviaire, Concessions de restauration aéroportuaires et autoroutières. Newrest s'est engagé dans un processus constant d'amélioration et d'innovation dans les services proposés à ses clients, ainsi que dans le bien-être et la progression de ses employés et cadres. Le développement durable de l'entreprise et le respect le plus total des valeurs sociales et environnementales sont au cœur de ses activités.

02

Service du midi à l'Addict, un concept de restauration destiné aux entreprises situé à Rungis - France

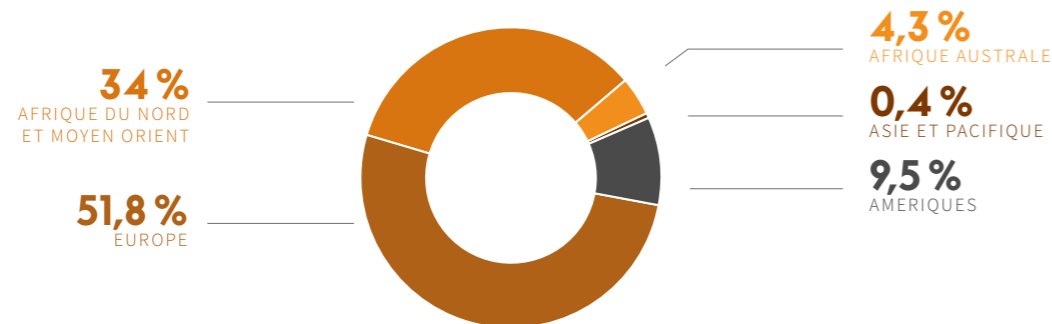


**516,7 M€**  
de CA géré en 2016-17  
hors Saudia Catering

**33**  
Pays autour  
du monde

**77**  
Unités  
de production

### REPAS SERVIS PAR DIVISION (Repas servis dans le secteur de l'Aérien)



Newrest Inflight compte un vaste réseau mondial incluant **77 unités de production et 55 salons d'aéroports dans 33 pays** tout autour du globe.

**Newrest propose des solutions adaptées aux besoins de ses clients : conception de menus personnalisés, compétences culinaires, gestion de la logistique, préparation des trolleys pour la mise à bord, service de livraison 'last mile' et chargement des avions, jusqu'aux prestations VIP.**

### RESTAURATION EMBARQUÉE TRADITIONNELLE

Nos experts culinaires basés dans nos cuisines autour de notre réseau sont qualifiés pour créer des repas personnalisés adaptés aux normes de qualité élevées de nos clients. Chaque jour, nos unités de production développent et exécutent des recettes pour les compagnies aériennes les plus prestigieuses ainsi que pour des opérateurs plus modestes ayant fait le choix d'un catering simplifié. Que ce soit pour des raisons religieuses, culturelles, médicales ou de santé, les demandes alimentaires de nos passagers sont toujours satisfaites. Nos nutritionnistes conseillent et orientent les

compagnies aériennes dans leurs prescriptions. Hygiénistes et qualitateurs sont présents en permanence afin que la qualité, l'hygiène et la sécurité alimentaire soient toujours optimales. Nous respectons rigoureusement les règles HACCP et la plupart de nos unités sont certifiées ISO 9001. Nos équipes sont formées en permanence pour garantir de façon constante un niveau de service excellent. Newrest est également fier d'être un leader dans la restauration halal, avec de nouvelles unités construites incluant une cuisine certifiée Halal, un double flux et un personnel spécialement formé. Conjointement, nous nous concentrons sur la prestation de services sécurisés et dans les temps, et respectons les réglementations locales et internationales en termes de processus de sécurité et de gestion de la rampe.

Via notre agence TRE<sup>3</sup>, nous sommes également en mesure de fournir :

- Le service à bord payant : restauration et produits en duty free
- Gestion des approvisionnements et du back-office commercial
- Conception de carte de menu et de catalogue
- Formation commerciale et hôtelière des équipages
- De l'équipement (marketing et design)
- Du divertissement (Airfi®...)

## RÉSEAU AÉRIEN / VIP & SALONS D'AÉROPORT



77

Unités de production pour  
la Restauration aérienne & VIP



55

Salons  
d'aéroports

### SALONS D'AÉROPORT

Newrest Inflight gère des salons d'accueil pour le compte de compagnies aériennes ou de structures aéroportuaires. Dans ce cadre, nous sommes en mesure de prendre en charge la totalité du fonctionnement d'un salon : du concept du salon, au service des passagers, en passant par

l'aménagement et design des locaux, une cuisine à la carte dans le salon, l'approvisionnement et service de tous les types de nourriture et boissons avec ou sans personnel dédié, la fourniture d'équipement, le nettoyage et entretien. En résumé : une solution sur mesure pour les besoins de nos clients !

#### QUELQUES RÉFÉRENCES



### NOS SALONS D'AÉROPORT

**Un salon d'aéroport est un espace réservé aux passagers premium ou aux passagers payant qui souhaitent accéder à une palette de services agrémentant l'expérience de leur voyage.**

Le rôle de Newrest est d'y accueillir les clients fidèles et prestigieux des compagnies aériennes.

L'objectif est de profiter de cette période de détente pour permettre aux passagers de vivre un moment exceptionnel et mémorable. Cette période est ainsi capitalisée afin de permettre d'accueillir les passagers dans l'univers de la compagnie aérienne, de l'aéroport ou de l'entreprise avec la 'vraie' expérience de voyage à partir de leur arrivée dans le salon.

#### LES CLÉS DU SUCCÈS DE L'EXPERTISE DE NEWREST POUR LES SALONS D'AÉROPORT

- Compréhension globale du transport aérien, y compris les aéroports, les compagnies aériennes et les passagers
- Un haut niveau de qualité des aliments et des boissons selon les normes de nos clients
- Des services innovants et des événements réguliers pour le plaisir et le confort des passagers
- Réactivité lorsque des événements imprévus surviennent pour assurer la continuité du service
- Un personnel professionnel, formé et dévoué, en coordination constante avec la direction, véritable vecteur de retour d'information en cas de retard ou d'incident
- Une offre financière compétitive

Des services additionnels sont proposés tels que des événements ponctuels, du nettoyage à sec express, de la presse et des magazines, des services personnels, du divertissement et du multimédia, des business corners ou encore des jeux.



#### AÉROPORT DE GENÈVE

Depuis décembre 2015, Newrest a mis en place trois Lounges Swiss : Première Classe, Classe Affaire & Sénateur.

#### QUELQUES CHIFFRES...

- Ouverts de 5h30 à 21h30
- 275 000 passagers servis par an
- Approvisionnement de repas et services à la carte pour 760 passagers chaque jour

#### LES SERVICES PROPOSÉS...

- Service de restauration et d'accueil
- Buffet self-service chaud et froid pour la Classe Affaire & Sénateur
- Service à table pour Première classe et VIP
- Les passagers enregistrés au programme grands voyageurs des compagnies Lufthansa et Star Alliance ont également accès aux lounges



#### UNE OFFRE ADAPTÉE AUX DIFFÉRENTS PROFILS DES CONSOMMATEURS

- Salons de compagnies aériennes
- Salons conjoints / alliances
- Salons de l'aéroport
- Salons privés d'entreprise

# TRE<sup>3</sup>

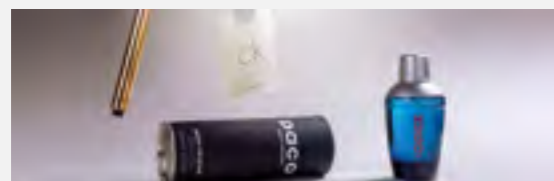
EQUIPMENT | ENTERTAINMENT | EXPERIENCE

**TRE<sup>3</sup> (prononcé 'TRE-CUBE' pour Travel Retail Equipment, Entertainment & Experience) est la nouvelle entité créée en 2016 par le Groupe Newrest, proposant des expériences très innovantes pour les passagers et les membres d'équipage ainsi que des tendances pour les marchés du voyage, que celles-ci soient liées à l'environnement, au divertissement ou à l'équipement.**

L'équipe de direction compte plus de 20 ans d'expérience dans le secteur des services à bord avec un réseau de distribution dans le monde et son siège social à Toulouse. Nous sommes fiers de mentionner que, au cours de la première année d'existence de TRE<sup>3</sup>, les équipes ont déployé 11 compagnies aériennes différentes avec leur solution innovante de point de vente et de paiement pour tablette et servent actuellement plus de 10 000 membres d'équipage sur 3 continents différents.

L'objectif de TRE<sup>3</sup> est d'améliorer l'expérience à bord des passagers et de l'équipage de ses clients, qui comptent sur leurs services intégrés et personnalisés.

TRE<sup>3</sup> comprend les besoins du client et est capable de les transformer en solutions globales, pilotées



par des données, flexibles et dynamiques, qui amélioreront les propositions de valeur des clients et généreront des expériences embarquées uniques et innovantes, qui engendreront des revenus.

La mission de TRE<sup>3</sup> est de rester un partenaire unique pour ses clients, engagés dans le progrès technologique, et de travailler à leurs côtés pour leur fournir des solutions business complètes via leur formule TRE<sup>3</sup>.



## TR – TRAVEL RETAIL

Avec leur formule Travel Retail, les équipes génèrent une communication cohérente et efficace entre les passagers clients, l'équipage, les organisations et les fournisseurs, grâce à une carte attrayante et à la conception et à la commercialisation de catalogues, à une stratégie de vente claire, à une gestion efficace de l'approvisionnement au détail et à l'innovation logistique et numérique.

## E<sup>1</sup> – EQUIPMENT

TRE<sup>3</sup> crée, développe, conçoit et produit des concepts pour les services à bord, en s'adaptant de manière flexible à l'identité de l'entreprise, afin qu'elle génère de la valeur avec des équipements recyclables, jetables et durs, intégrant les points de vente et le back office la gestion.

## E<sup>2</sup> – ENTERTAINMENT

TRE<sup>3</sup> porte le concept du divertissement à de nouveaux sommets avec les possibilités du monde numérique. Un nouveau moyen de générer des revenus à bord grâce à des services intégrés pour les médias numériques, des partenaires stratégiques et de nombreuses options en termes de logiciels, de contenus et d'applications tels que la mise en œuvre de la solution Airfi®.

## E<sup>3</sup> – EXPERIENCE

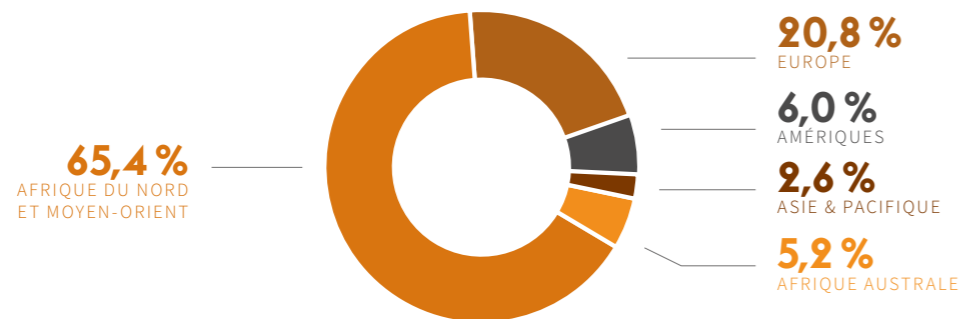
L'objectif de TRE<sup>3</sup> est de valoriser toutes les expériences liées à l'ensemble du concept de services que TRE<sup>3</sup> peut fournir à ses clients. Avec les clients, nous rendrons l'expérience des passagers plus confortable et plus joyeuse grâce aux options de divertissement, à l'achat via leurs propres appareils, aux options de précommande pour leur propre confort et plus encore. Lorsqu'il est lié à l'équipage, TRE<sup>3</sup> l'engage dans le voyage de vente à bord pour répondre et dépasser les attentes des passagers modernes d'aujourd'hui grâce à des programmes de formation des équipages, des programmes enrichissants, des incitations uniques, des techniques de vente et bien plus encore.



**404,4 M€**Chiffre d'affaires géré en 2016-17  
hors Saudia Catering**536 745**Repas servis  
par jour**34**Pays  
(concernés par une ou  
deux de ces activités)

## REPAS SERVIS PAR DIVISION

(Nombre de repas servis dans le secteur de la Restauration - hors Saudia Catering)



Offrant son savoir-faire **dans 34 pays** à travers le monde : Newrest Catering **est la référence de la restauration concédée dans 30 pays et notamment en Afrique du Nord**. Newrest Remote site **est présent dans 19 pays**, principalement dans des environnements de travail difficiles.

**Chaque jour dans le monde, nos clients bénéficient du savoir-faire de Newrest en matière de restauration et lui confient la gestion de leurs restaurants...**

## RESTAURATION

ENTREPRISES  
& ADMINISTRATIONS

De nombreuses entreprises publiques ou privées, administrations et ambassades ont confié à Newrest la gestion de leur restaurant, de leur cafétéria ou de leur salon de réception. Nous sommes convaincus qu'un salarié souhaite prendre sa pause repas dans un environnement convivial, et choisir parmi un large éventail de produits frais, appétissants et à la présentation soignée. La qualité de cette pause de restauration participe à son bien-être au travail.

## SANTÉ

Dans des centres hospitaliers et des cliniques, Newrest assure la gestion de la restauration des patients et du personnel hospitalier, ainsi que la gestion de snacks, bars et de cafétérias destinés aux visiteurs de ces établissements (services de convivialité). Nous sommes persuadés qu'une bonne alimentation contribue à sa manière à l'amélioration de l'état de santé des patients. C'est pourquoi nos équipes sont très à l'écoute des besoins des patients et respectent scrupuleusement la prescription alimentaire de chacun.

## ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

Newrest opère dans de nombreuses écoles primaires, secondaires ou universités publiques ou privées. Nous savons qu'un enfant, un adolescent ou un universitaire dont la restauration est saine, équilibrée et variée accroît ses prédispositions naturelles à la réussite intellectuelle. Nous sommes par ailleurs pleinement conscients de notre responsabilité quant à l'éveil gustatif des enfants et des jeunes.



Chef de cuisine  
- Casablanca,  
Maroc



16 460

Employés dans les secteurs  
de la restauration et des bases vie

900

Clients

## DÉFENSE

Newrest est aujourd'hui un expert de la restauration dans le secteur de la défense et sert quotidiennement des convives au profil très varié : civils, soldats en garnison, en manœuvre ou au combat, en leur fournissant des repas soumis à des exigences nutritionnelles très ciblées et en les dégageant des contraintes logistiques.

alimentaire, nous vérifions de façon permanente l'ensemble des processus de fabrication des prestations afin de garantir une qualité optimale. Dans l'aménagement de nos restaurants, nous avons à cœur de rendre le cadre le plus agréable possible. Nous considérons cet aspect de notre service comme l'expression, au niveau du cadre de vie, de notre volonté permanente d'excellence.

## SERVICES ANNEXES

Dans les entreprises et les hôpitaux, nous proposons un ensemble de prestations annexes. Dans chaque pays, nos unités de production sont à même de fournir à la demande une prestation de traiteur : plateaux repas, sandwiches et tout autre repas sur mesure.

## PARTOUT UNE MÊME EXIGENCE

Newrest Catering accorde une importance primordiale à la nutrition et à une alimentation saine. Pour cela, nous disposons d'un personnel qualifié qui collabore avec nos clients pour l'élaboration des menus et veille à leur diversité. En matière de sécurité



L'ADDICT

Restaurant de proximité  
by newrest

**En Septembre 2017, les équipes de Newrest Restauration en France ont ouvert le tout nouveau concept de restauration du Parc Icade de Rungis qui accueille chaque jour 15 000 salariés. L'Addict, un espace de restauration et de services de 2000m<sup>2</sup>, couvre quotidiennement les besoins de près de 1 000 salariés chaque jour.**

Ce nouvel espace fait la synthèse entre la restauration commerciale et la restauration inter-entreprises. Il accueille en effet à la fois les employés des entreprises du Parc Icade et le grand public, en proposant une offre très complète de produits 100% frais, provenant en majorité du Marché d'Intérêt National de Rungis.

## L'ADDICT BY NEWREST C'EST...

- **Une surface totale de 2000m<sup>2</sup>**
- **6 kiosques** à thème
- **Un coffee shop** 'Columbus Café & Co'
- **Un espace privatisable**  
'Le A' pour les réunions  
et la restauration en service à la place
- **Une boutique** de produits  
en provenance du Marché d'Intérêt National de Rungis
- **Des services** de réservation,  
de livraison et d'événementiel

## L'ADDICT BY NEWREST, LE NOUVEAU VISAGE DE LA RESTAURATION EN ENTREPRISE

En collaboration avec Icade, Newrest a imaginé un concept chaleureux et innovant qui répond à la fois aux exigences de la restauration d'entreprise (restauration sociale à prix abordables, offre intégralement renouvelée chaque jour, rapidité de service, certifications normes ISO, ...) et à celles de la restauration commerciale (agencements soignés, intégration des tendances du moment, esprit commerçant et meilleur sens du client, souplesse, prise de risques, qualité des produits, ...).

Pour accéder à leurs produits, les convives ont le choix entre 3 options : la restauration sur place, à emporter ou la livraison via 'Dynam'eat', un service exclusif développé par Newrest Restauration.

## LA FOODTECH AU SERVICE DE LA RESTAURATION CONCÉDÉE

Pour offrir aux salariés du Parc Icade une expérience de restauration optimale, Newrest a développé une application mobile simple et efficace qui permet aux convives de passer en caisse rapidement et en toute autonomie grâce à la fonctionnalité 'Self Check-out'.

L'application Addict by Newrest est conçue comme un véritable « porte-monnaie électronique ». Elle permet ainsi à chacun de recharger son compte et de payer directement ses consommations via l'application.

Pour plus de simplicité, les convives peuvent directement commander leur repas en ligne ou sur leur smartphone grâce à la fonctionnalité 'Click&Delivery' puis aller le chercher au restaurant ou se le faire livrer directement au bureau.

Pour garantir un maximum de fluidité lors des heures de forte fréquentation, Newrest a équipé le personnel de l'Addict de tablettes numériques permettant d'accélérer la prise de commande et le passage en caisse.



## BASES VIE

Depuis sa création, Newrest Remote site a étendu ses activités géographiquement, en pénétrant des territoires plus lointains, plus hostiles, pour offrir aujourd'hui un réseau complet sur de nombreux territoires. Nos équipes ont également développé de nouvelles compétences, à la fois pour renforcer nos processus et aussi pour répondre aux demandes de nos clients. Au fil des mois, l'offre de service de Newrest Remote site a ainsi évolué de façon fondamentale et nous positionne comme acteur de référence dans bien des nouveaux secteurs.

### INGÉNIERIE DE PROJETS INDUSTRIELS

Accompagner les industriels des industries extractives est dans l'ADN de Newrest Remote site. Il était donc naturel que nous leur apportions notre expertise pendant les phases préparatoires de ces grands projets : design de cuisines et de restaurants, études budgétaires, support aux équipes locales... Ce sont autant de prestations qui viennent s'inscrire dans le soutien aux équipes d'ingénierie de nos futurs clients.

### DIVERSITÉ DE CLIENTS

Newrest Remote site, c'est d'abord une expertise : celle de fournir des services hôteliers, au sens large, à ceux et celles qui sont amenés à travailler sur des sites miniers, des plateformes pétrolières, des grands chantiers de construction. Plus récemment, ce sont également les forces armées à qui nos équipes fournissent leur expertise, dans des contextes sécuritaires plus complexes mais toujours maîtrisés.

### QUALITÉ DE VIE

Notre métier ne peut plus se résumer à la simple préparation de repas sur un site isolé. Désormais, nos clients et nos convives attendent de nos équipes qu'elles prennent en charge tout ce qui contribue à la qualité de vie sur leur lieu de résidence.

Le concept des Bases vie existe depuis le début des années 60 et plus personne aujourd'hui ne s'étonne de l'existence de telles installations aux coins les plus reculés de la planète. Désormais chaque jour de l'année, nos équipes font en sorte que nos hôtes retrouvent un confort, une ambiance et un



### FOCUS DIGITAL

## 2 900 MÈTRES

C'est l'altitude d'utilisation la plus élevée pour le déploiement des solutions digitales Newrest :

### BASE VIE D'ALMA AU CHILI

Cette Base vie située au niveau de l'observatoire d'ALMA, en plein désert d'Atacama, propose un déploiement complet des solutions digitales du Groupe : application Newrest, affichage dynamique, digitalisation de l'organisation des ménages et de la maintenance sur le site.



dynamisme qui est comparable à celui que tout un chacun peut percevoir dans un environnement plus familial.

Interconnectés en permanence, nos convives bénéficient des dernières applications développées par les équipes de Newrest pour consulter le menu ou voir les programmes d'animation. En différents lieux, ils peuvent donner leur avis en temps réel sur des bornes interactives. En d'autres endroits, ils participent à des animations organisées par nos équipes, sur des thèmes connus de tous, comme celui des concours de cuisine.

Toutes ces énergies peuvent être mises en œuvre car en coulisse, des équipes de professionnels se sont assurées de la parfaite mise en place des opérations.

## QUELQUES RÉFÉRENCES



À droite : Service du midi dans un restaurant scolaire de la région du Roannais - France

À gauche : Livraison d'un camion minier Newrest - Pérou



**294,4 M€**  
Chiffre d'affaires  
2016-17

**55 863**  
Repas servis  
par jour

**7**  
Pays

**La Business**  
**II PREMIÈRE**

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

(Répartition du chiffre d'affaires consolidé de l'activité ferroviaire)



Newrest Wagons-Lits compte 2 750 employés qui offrent leurs services à 11 compagnies ferroviaires **dans 7 pays différents.**

**Newrest Wagons-Lits est le leader européen sur le marché des services à bord des trains avec 750 trajets quotidiens. Son objectif est d'accompagner les opérateurs ferroviaires dans leur quête du meilleur service à bord, au bon prix, pour leurs clients.**

Parce que chaque voyage compte, Newrest Wagons-Lits est désireux de créer une expérience exceptionnelle en offrant les meilleurs services à bord des trains de jour et de nuit pour les 17 millions de passagers desservis chaque année. Les équipes chevronnées sont en mesure d'offrir une gestion de la chaîne d'approvisionnement ainsi que des technologies de pointe.

## RESTAURATION EMBARQUÉE

Newrest Wagons-Lits propose une gamme complète de services à bord : bar, voiture-restaurant, services intégrés de première classe, chariot de vente, précommande en ligne et divertissement à bord. 9 millions de passagers ont consommé une prestation de restauration, 7 millions ont dégusté un café et 1 million de voyageurs ont été ravis de recevoir un service à la place entièrement dédié. Enfin, grâce au digital de plus en plus d'entre eux ont précommandé confortablement installés dans leur fauteuil à la maison ou depuis leur siège dans les trains.

## SERVICES D'HÔTELLERIE

Soucieux du confort et de la sécurité des passagers, nous disposons d'équipes polyvalentes d'accompagnateurs de voyage. Elles assurent la maintenance et le nettoyage des trains et veillent à la tranquillité des voyageurs. Nous sommes ainsi le seul opérateur à proposer un concept global, combinant les fonctions de sécurité ferroviaire et de service à bord.

Façade de l'unité  
Facilit'rail  
de Charenton -  
Paris, France



## SERVICES LOGISTIQUES

Chargé de fournir les trains, Newrest Wagons-Lits prépare, gère et stocke tous les produits nécessaires pour le bon fonctionnement des services à bord et le confort des passagers. Ainsi, les équipes offrent aux opérateurs ferroviaires une chaîne d'approvisionnement complète et cohérente : achat et gestion de stock ; chargement synchronisé et déchargement de produits, de contenants et de matériaux ; et les services de diagnostic et de contrôle avant le départ.

Les services ferroviaires du Groupe suivent pour des raisons commerciales et saines tous les processus de chargement et garantissent aux opérateurs ferroviaires l'installation la plus efficace.

Le cas échéant, nous suggérons à notre client d'externaliser une partie de la chaîne logistique avec des avantages évidents en termes de normes de processus, conditions de travail et avantages mutuels financiers, comme nous l'avons fait récemment à Paris.

Le savoir-faire du Groupe Newrest dans les opérations logistiques complexes, appliquées à l'environnement ferroviaire, lui permet de concevoir et de développer des installations logistiques spécifiques et des équipements pour nos opérations. Facilit'rail, la filiale dédiée s'est positionnée comme le leader dans ce domaine.

## facilit'rail

- **587 collaborateurs**
- **5 clients en France et l'international** · Services SNCF CRM (TGV et IC), SNCF Mobilité (Alleo), Ferrovial, Thalys et Eurostar
- **14 sites en propres** situés à Lille, Paris, Lyon, Marseille, Nice, Bordeaux
- **9 bases** sous traitées
- **259 000 opérations de transport logistiques** par an
- **4 millions** de contenants alimentaires préparés et expédiés par an
- **700 trains** traités par jour

FOCUS SUR L'UNITÉ FACILIT'RAIL DE CHARENTON, UN SITE LOGISTIQUE CENTRAL 'NDC' (NATIONAL DISTRIBUTION CENTER) DESTINÉ AU PÉRIMÈTRE FRANCE

## L'UNITÉ FACILIT'RAIL DE CHARENTON C'EST...

**2 400 M<sup>2</sup>**



**DE SURFACE TOTALE**

**2 000 M<sup>2</sup>** d'entrepôt  
**400 M<sup>2</sup>** de bureaux

**150**



**COLLABORATEURS**

Réceptionnistes, magasiniers, livreurs, comptables, opérationnels...

**2**



**GRANDS PRIX**

**1<sup>er</sup> Prix**

**des Lauriers de la Prévention** dans la catégorie des Troubles Musculo-squelettiques en juin 2017

**3<sup>e</sup> Prix**

**Most innovative caterer en 2017** décerné par International Rail Catering group

**6**



**CAMIONS**

qui livrent chaque jour 3 grandes gares parisiennes : Gare de l'Est, Gare Montparnasse, Gare de Lyon

**30**



**ROTATIONS**

effectuées chaque jour par ces 6 camions entre l'unité et les gares parisiennes

**104 000**

**BACS BOISSONS CHAQUE MOIS**



**2 500**

**BASES ROULANTES PAR JOUR**



**280**

**TRAINS PRÉPARÉS QUOTIDIENNEMENT**



**Des solutions digitales...**

GESTION AVEC WMS DÉDIÉ ET CUSTOMISÉ POUR LE RAIL 'WINLOG'



**MODULE TACTILE D'ENREGISTREMENT DES RETOURS**



Ci-contre:  
Service au Bar  
TGV sur une rame  
'Océane'

Ci-dessous:  
Service à la place  
à bord d'un train  
Intercités

Service assuré  
par Newrest  
Wagons-Lits  
France  
pour la SNCF



**325 000**

trains servis  
par an

**2 750**

employés  
dans le monde

## AUTRES SERVICES AUX PASSAGERS

La gamme complète de services proposés par Newrest Wagons-Lits correspond à chaque partie du voyage : accueil, assistance, informations, vente et contrôle des billets, contrôle d'accès, assistance bagages, réservations d'hôtels et de taxis. Nous accompagnons également les passagers ayant des besoins spécifiques : enfants, personnes âgées et personnes à mobilité réduite.

## CONSEIL & ASSISTANCE TECHNIQUE AUX OPÉRATEURS FERROVIAIRES

Newrest Wagons-Lits propose aux opérateurs ferroviaires des services de support et des prestations de conseil et d'assistance technique : définition de concepts innovants de vente et de service à bord,

design, choix de gammes de produits en adéquation avec les attentes de la clientèle, organisation optimale des services à bord et des opérations logistiques.



## NOS RÉFÉRENCES



FOCUS SUR LES OUTILS DIGITAUX EMBARQUÉS  
À BORD DES TGV DE LA SNCF - FRANCE

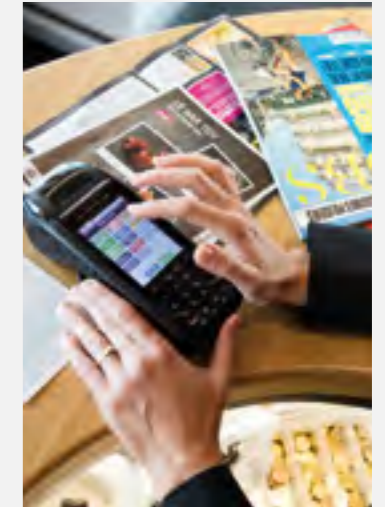


## RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

### La division ferroviaire bénéficie à bord de l'expérience numérique du Groupe.

Les nouvelles solutions mPOS permettent aux équipes à bord des trains d'accepter toutes les dernières possibilités de paiement comme Apple Pay et les paiements sans contact. Les données de vente sont collectées en temps réel et les tâches administratives sont réduites grâce à l'application spéciale Newrest Wagons-Lits.

Ces applications peuvent être étendues avec des fonctionnalités performantes comme les solutions de précommande et la commande de produits via des dispositifs passagers. Ces fonctionnalités innovantes sont à présent combinées avec nos solutions de divertissement sans fil qui ont été mises à la disposition de l'industrie ferroviaire à la fin de 2017, et mettant ainsi à disposition une plate-forme d'expérience numérique entièrement immersive pour les passagers.



## En quelques chiffres...

**600** POINTS DE VENTE

sur lesquels il est possible de commander une prestation de repas en ligne

**86 %** DE TAUX DE SATISFACTION

des passagers du TGV français ayant bénéficié du service de commande en ligne

**+ 50 %** TICKET MOYEN DIGITAL VS TICKET PHYSIQUE

Le ticket moyen digital est de 50% supérieur au ticket moyen issu de commandes physiques

**+ 20 %** DE PROGRESSION DU CHIFFRE D'AFFAIRES MENSUEL

pour les commandes en ligne

**7** POINTS DE CONTACTS DIGITAUX

La commande en ligne est accessible depuis le site [lebartgv.sncf.com](http://lebartgv.sncf.com) ou [lebartgv.oui.com](http://lebartgv.oui.com), par SMS ou email, via les app SNCF et TGV PRO, sur le site [www.oui.sncf](http://www.oui.sncf) et enfin via le portail de connexion WIFI SNCF.

Ci-dessus : Utilisation du système d'encaissement portable

Ci-dessous : La commerciale consulte les commandes en cours sur tablette tactile via lebartgv.sncf.com



## CONCESSIONS

Franchise  
'La Croissanterie'  
gérée par  
Newrest Maroc -  
Aire d'autoroute  
Total située  
au Chichaoua,  
Maroc



### 37,2 M€

Chiffre d'affaires géré en 2016-17  
hors Saudia Catering

### 43 692

transactions réalisées  
par jour

### 170

Points  
de vente

### REPAS SERVIS PAR DIVISION

(Nombre de clients servis - hors Saudia Catering)



Newrest Retail possède ses **propres enseignes ainsi que des franchises locales et internationales**. Nos restaurants, bars et boutiques sont répartis **dans 16 pays** autour du globe.

**Dans l'enceinte d'aéroports ou des musées, sur les autoroutes, à bord des navires et dans les terminaux de bus, Newrest Retail propose une très large gamme de services alimentaires conçus pour répondre aux attentes des voyageurs et des clients.**

Pour gérer ces points de vente, Newrest Retail a structuré trois niveaux pour mieux répondre à la demande du marché : Sélection de marques spécifiques à Newrest Retail, franchises internationales et franchises ou partenariats locaux.

#### MARQUES PROPRES

Pour répondre aux attentes des consommateurs, Newrest Retail a conçu un portefeuille de marques internes telles que Le RDV, Daily Break, Caffé Lindo, Sky Shop et The Lunch. La politique marketing de

ces marques vise l'harmonisation des points de vente. Dans chaque pays, Newrest Retail adapte une partie de l'offre pour correspondre précisément aux pratiques spécifiques des consommateurs régionaux. Nous gérons un portefeuille de marques spécialement sélectionnées pour chaque pays comme Malinche au Costa Rica, Timgad Café en Algérie et Seagull en Croatie.

#### FRANCHISES INTERNATIONALES ET LOCALES

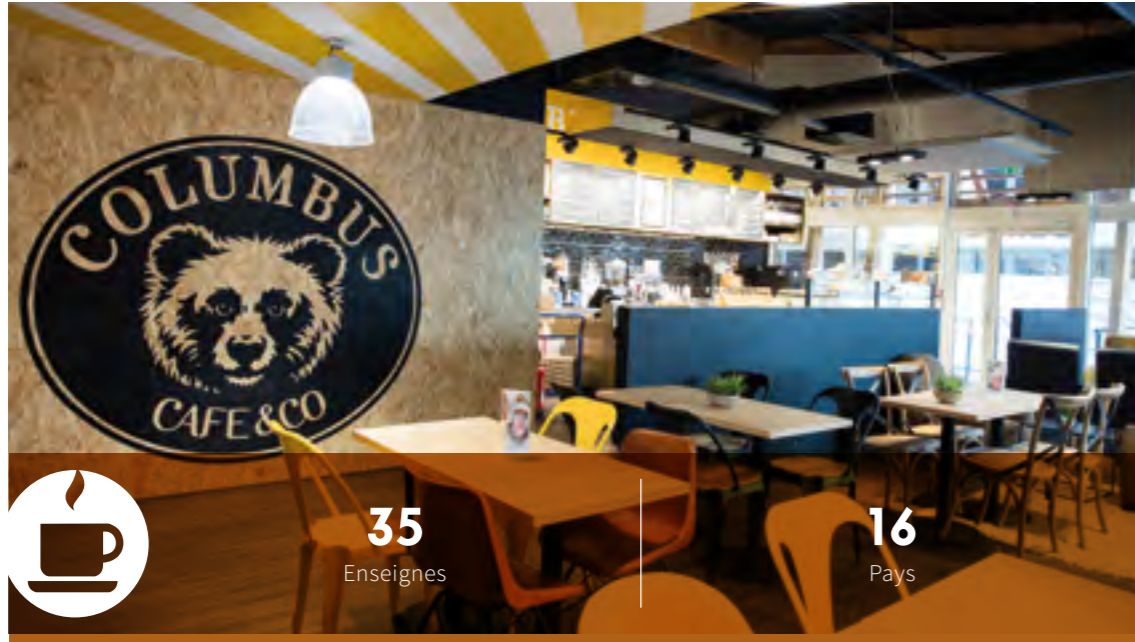
Pour le développement de sa marque franchisée, Newrest Retail s'appuie sur les services de groupes internationaux pour proposer des choix populaires aux clients à la recherche de familiarité tels que Paul, illy Café, Pomme de Pain, La Croissanterie, Columbus Café & Co, Beijing 8...

Grâce à un partenariat avec des marques nationales exceptionnelles, nous assurons à nos clients une expérience locale dédiée, à partager avec l'environnement régional spécifique.



Ci-contre:  
Newrest déploie  
actuellement  
des enseignes  
'Columbus  
Café & Co'

Ci-dessous:  
Points de  
restauration  
'Pomme de Pain'  
et 'Casa del Caffè'  
- Station service  
Total de Grombalia,  
Tunisie



**35**  
Enseignes

**16**  
Pays

L'inclusion des marques franchisées locales est l'un des outils utilisés, par exemple Medina au Maroc, ou récemment Cap Méchant à la Réunion.

### UNE GESTION DE A À Z

Avant d'ouvrir un point de vente Food & Beverage, Newrest Retail prend en charge l'ensemble du processus de création. Nous procédons à une analyse rigoureuse des contraintes et des atouts du futur établissement en fonction de son emplacement, du flux des passagers, du nombre et du profil des clients potentiels. Nous définissons ce que devra être l'architecture intérieure, le mobilier, la décoration, les uniformes, les supports visuels de communication et nous assurons le suivi de la construction des locaux. Nous faisons le choix de la gamme de produits les mieux à même de satisfaire une clientèle de voyageurs internationaux ou nationaux, tout en tenant compte des traditions locales en matière de goût et des standards incompressibles des marques en franchise.

Après l'ouverture, nous assurons la totalité de la gestion. Cette gestion comprend l'achat et la mise en vente des produits en garantissant le meilleur rapport qualité/prix. Elle inclut des animations et des promotions ponctuelles pour favoriser la fréquentation, éviter la monotonie, stimuler les achats d'impulsion et offrir ainsi une image dynamique de nos

points de vente. Naturellement, cette gestion comprend aussi l'entretien et le nettoyage des locaux. Le Directeur d'établissement, l'équipe technique d'encadrement et tous les employés sont du personnel Newrest. Pour assurer en permanence un service de qualité, nous avons le souci de faire bénéficier nos équipes d'une formation constante.

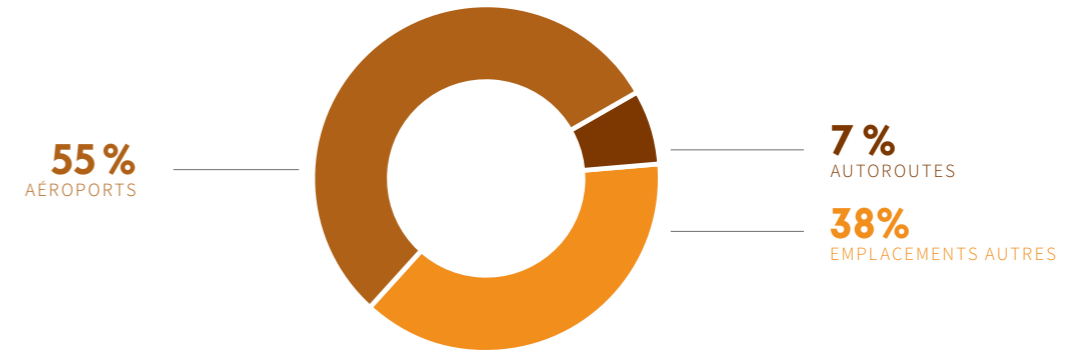
### UNE EXPERTISE CRÉATIVE

L'expertise acquise par Newrest Retail lui permet de continuer à créer d'autres concepts de Concessions sur mesure pour de nouveaux marchés. Elle lui offre également l'opportunité de négocier des contrats de partenariat avec des prestataires locaux prestigieux et des marques internationales de renom basées sur le développement de franchises.



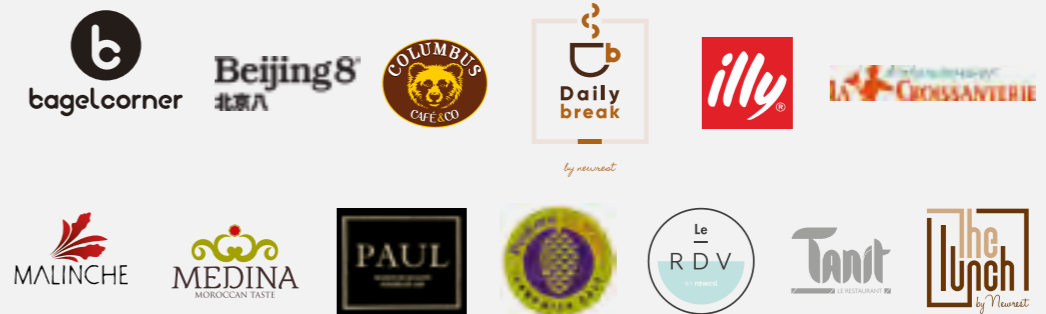
## TPOLOGIE D'EMPLACEMENTS

(Nombre total de points de vente - hors Saudia Catering)



Newrest Retail compte **170 points de vente** spécialement développés pour les besoins très diversifiés de nos clients.

### QUELQUES FRANCHISES & MARQUES PROPRES



### QUELQUES RÉFÉRENCES









### COSTA RICA

**08/2017**

**Newrest Costa Rica ouvre une nouvelle unité de production à Liberia**

Le 1<sup>er</sup> août, Newrest Costa Rica a ouvert une nouvelle unité de production à Liberia, dans la zone logistique Solarium attenante à l'aéroport international de Liberia.

### CHILI

**08/2017**

**Newrest Chili renouvelle sa collaboration avec l'Observatoire d'ALMA**

Newrest Chili renouvelle sa collaboration avec l'Observatoire d'ALMA, un contrat démarré en 2012 où près de 300 personnes sont servies chaque jour à 5 100 mètres d'altitude.

### ROYAUME-UNI

**07/2017**

**Une nouvelle entité**

Démarrage des opérations à Londres Heathrow avec 17 vols long-courriers quotidiens de la compagnie United Airlines.

### ESPAGNE

**01/2017**

**Premier contrat avec un hôpital pour Newrest en Espagne**

C'est le premier hôpital que Newrest en Espagne servira. Il s'agit d'un complexe moderne avec une capacité de 110 patients en pension complète en plus du personnel hospitalier. Situé dans la commune d'Arona, dans le sud de l'île de Tenerife, l'hôpital dispose actuellement de 16 000 mètres carrés répartis sur 4 niveaux auxquels s'ajouteront les 3 800 mètres carrés des deux étages d'hospitalisation.

### LIBÉRIA

**03/2017**

**Premier contrat pour Newrest Libéria**

Le 29 mars, les équipes de Newrest au Libéria ont servi leur premier vol de la compagnie KLM. La compagnie opère 3 vols par semaine, que les équipes de Newrest sont heureuses de servir. Grâce à ce nouveau contrat, l'unité de production de Monrovia a redémarré ses activités.

### FRANCE

**01/2017**

**Acquisition du capital de Coralys**

Newrest Restauration a acquis 100% du capital de la société Coralys début 2017 devenant ainsi un acteur dynamique de la restauration concédée en France.

**09/2017**

**Nouveau contrat pour Newrest Restauration**

L'Addict, restaurant de proximité et super connecté, a ouvert ses portes à Rungis (banlieue parisienne) avec 1 000 gourmets servis quotidiennement.

### LAOS

**07/2017**

**Démarrage des activités pour Newrest Laos sur le camp Nam Theun 2 Power Company**

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, Newrest Laos a repris la gestion de la base vie de Nam Theun 2 Power Company, dans la province de Khammouane, en fournissant les services de restauration (incluant la gestion d'une épicerie), d'hôtellerie et de buanderie, de jardinage et d'animation des camps Résidence Nam Theun2 (RNT) et Nakai Resident Camp (NRC).

### GROUPE NEWREST

**02/2017**

**Fabrice Amedeo 11<sup>e</sup> du Vendée Globe 2016-17**

Après 103 jours, 21 heures et 01 minute de mer, Fabrice Amedeo a bouclé le 18 février 2017 son premier tour du monde en solitaire sans escale et sans assistance. Une superbe performance pour le skipper, deuxième bizuth de cette édition, qui a mis un terme à une aventure 'incroyable'.

**06/2017**

**Hackathon #SAVEFOOD**

Du 30 juin au 1<sup>er</sup> juillet, Newrest a organisé le Hackathon #SAVEFOOD en partenariat avec la promotion 2017 de CPA - Toulouse Business School autour du thème : *Lutter contre le gaspillage alimentaire en restauration collective grâce au digital.*

### CONGO

**07/2017**

**Le Groupe Bourbon confie à Newrest Congo la gestion de sa guest house**

Depuis le 20 juillet, les équipes de Newrest Congo assurent la gestion de la guest house du Groupe Bourbon à Pointe-Noire.

### OMAN

**01/2017**

**Démarrage du BOB pour Newrest Wacasco**

Dimanche 29 janvier, les équipes de Newrest Wacasco ont commencé les prestations pour la compagnie Salam Air. Les équipes ont bénéficié de deux semaines pour mettre en place les points de vente, les produits et former le personnel de la compagnie.

### NOUVELLE-CALÉDONIE

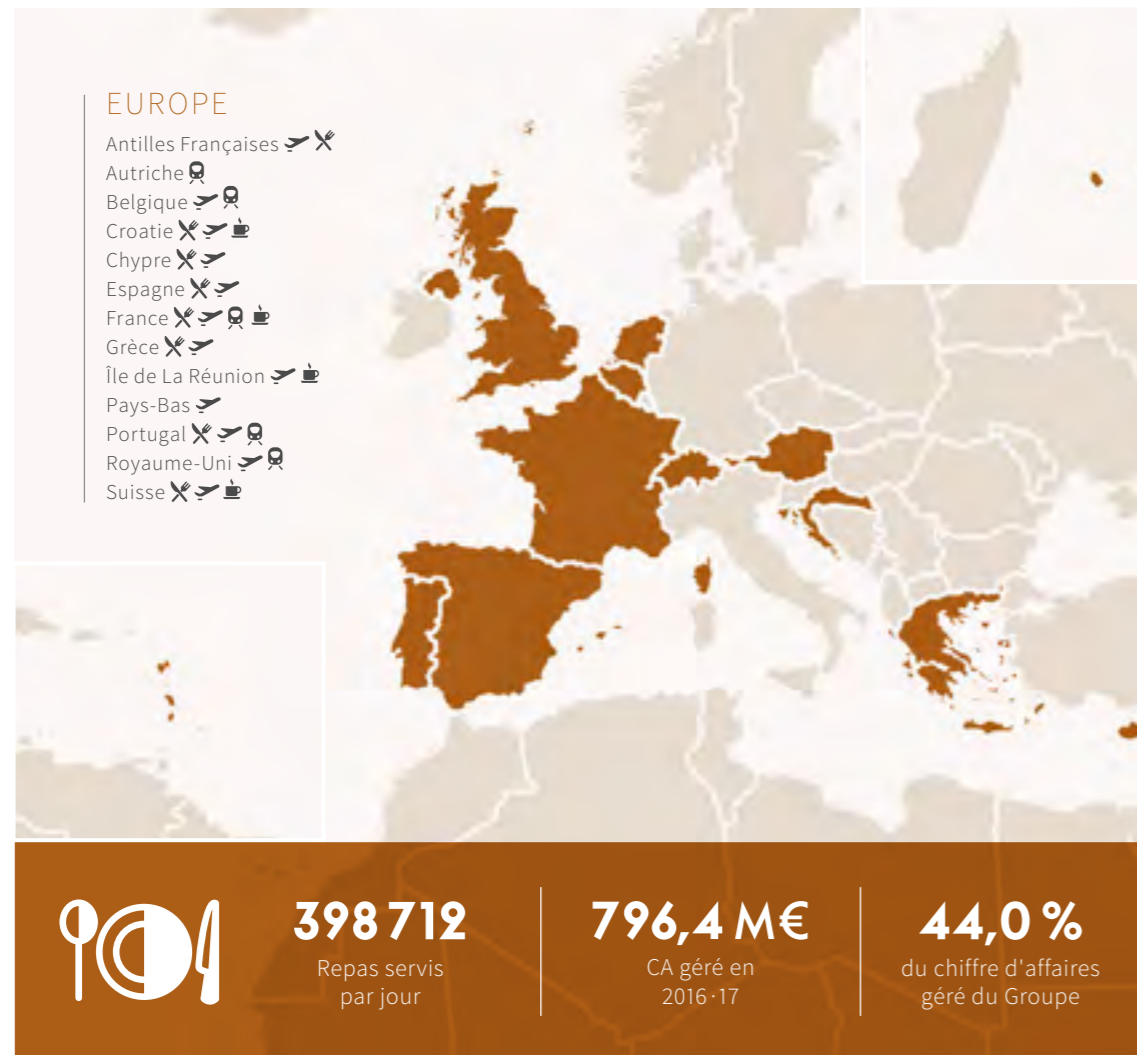
**11/2016**

**Newrest Jacrégal a ouvert le restaurant du personnel du Médipôle de Nouméa**

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre, la restauration de la cafétéria des employés du tout nouveau centre hospitalier Médipôle à Nouméa est gérée par Newrest Jacrégal.

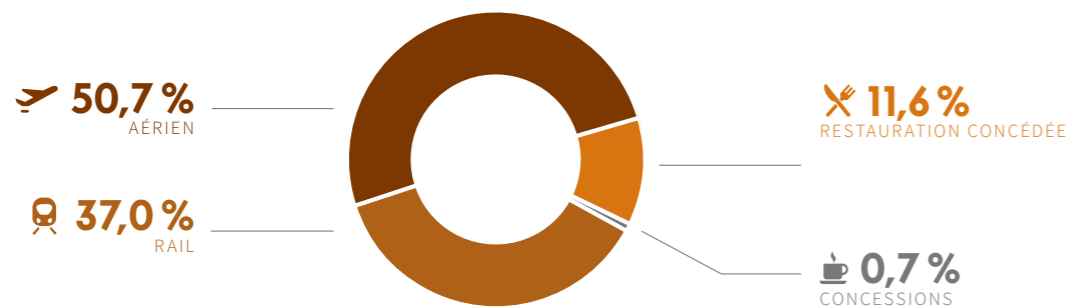


# DIVISION EUROPE



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

(Chiffre d'affaires total géré en 2016-17 hors Saudia Catering)



## DIVISION EUROPE

## Introduction



VICE-PRÉSIDENT DIVISION EUROPE  
Olivier SUAREZ

### La division Europe a réalisé un bon exercice en 2016-17, avec un volume de ventes en croissance de 13 %.

L'Espagne et la Grèce représentent plus de 50% des revenus et des résultats de la zone ; leurs activités touristiques continuent de profiter des crises géopolitiques des pays d'Afrique du Nord et de Turquie.

En Espagne, Madrid a accueilli Air India, Barcelone a servi les vols saisonniers de Cathay Pacific, assisté les vols Korean Air et a renforcé son partenariat avec Norwegian Airlines en servant les premiers vols Long courrier Low cost.

En Grèce, Emirates a ouvert des vols directs d'Athènes à New York, et Aegean a continué sa croissance à l'international. Ces facteurs, cumulés au lancement depuis Athènes des opérations du transporteur asiatique long courrier low cost Scoot, ont permis au Groupe d'enregistrer une croissance de 8% sur ce pays.

À Chypre, les ventes ont bondi de 9%, en partie grâce à l'ouverture des contrats Cobalt, Rossiya Airlines et Ellinair.

Notre filiale TRE<sup>3</sup> a renforcé son partenariat avec son client Small Planet Airlines et coordonné ses activités de 'Buy-on-Board' au départ de Laranca à Chypre.

Les activités du Groupe en Belgique et aux Pays-Bas ont enregistré une croissance importante. En Belgique le chiffre d'affaires a augmenté de presque 30%, avec les ouvertures des compagnies tri classes long-courriers comme Thai Airways, Hainan Airlines, et Emirates. La croissance des activités aux Pays-Bas s'est confirmée avec l'assistance aux compagnies Etihad Airways et Cathay Pacific.

Au Royaume-Uni, l'ouverture de nouvelles unités sur Londres Heathrow, Manchester, Birmingham et Londres City concrétise la stratégie d'expansion du Groupe. Stratégie couronnée de succès puisque dès leurs ouvertures, Manchester a servi la compagnie Saudi Arabian Airlines, et Londres Heathrow a remporté le contrat de United Airlines. Les équipes ont diversifié leurs activités en offrant les prestations de nettoyage cabine sur tous les aéroports régionaux.

Au Portugal, le chantier de modernisation de l'unité de Lisbonne permet d'offrir une alternative

de qualité au départ de la capitale portugaise. Cet investissement vient renforcer le travail de contrôle des coûts initié l'an dernier et permet à Newrest Portugal d'amorcer une nouvelle campagne commerciale. Au niveau des activités ferroviaires, le Groupe a vu son contrat s'étendre jusqu'en septembre 2018, venant récompenser le travail effectué sur la qualité des services à bord et l'optimisation des chiffres d'affaires.

En Suisse, si l'année a été satisfaisante en ce qui concerne la restauration Aérienne, pour l'activité Restauration concédée le constat est plus mitigé. En effet, les activités de l'Aérien ont cru de 10% notamment avec la signature du contrat Turkish Airlines ainsi que United Airlines pour ses classes avant. Malgré un bon début d'exercice, la filiale de Restauration concédée suisse n'a pu renouveler son partenariat avec l'Organisation Mondiale du Commerce.

Au niveau des Salons d'Aéroport, le Groupe est fier d'avoir remporté le salon de Swiss, lui permettant de devenir le seul opérateur Salon pour l'aéroport de Genève.

Newrest Croatie a renouvelé l'intégralité de ses contrats et remporté tous les points de vente du nouveau terminal de l'aéroport de Dubrovnik, le renouvellement des concessions de l'Aérien ainsi que le restaurant du personnel de l'aéroport. L'activité Aérienne a légèrement cru, notamment avec des programmes de vols charters, aboutissant à une croissance qui dépasse les 16% par rapport à l'année passée.

En Autriche, les Nightjets lancés par ÖBB ont reçu un franc succès de la part des voyageurs, et la croissance annoncée l'an dernier s'est accentuée avec l'ouverture de lignes internationales sur la Suisse et l'Allemagne notamment.

Newrest Wagons-Lits Autriche a donc vu, cette année, son chiffre d'affaires augmenter de 45%.

En France, les équipes ont su faire face avec courage à des événements critiques comme l'incendie de l'unité de production de Charles de Gaulle et les intempéries aux Antilles. D'importantes innovations de rupture ont été mises en place, que ce soit sur le Ferroviaire avec les solutions digitales ('click and collect' par exemple), la logistique avec la mise en place de la plateforme de Charenton, en Restauration concédée avec les concepts comme l'Addict ou la Ferme Coralys, mais également avec la réorganisation des unités de production pour l'Aérien.

# AUTRICHE

DIRECTEUR PAYS Pierre MAGNARD

Nouvelles lignes  
Wagons-Lits ÖBB  
- Autriche.



## Newrest Wagons-Lits Autriche a vu, cette année, son chiffre d'affaires augmenter de 43 %.

En Autriche, Newrest Wagons-Lits a presque doublé ses lignes avec son client ÖBB. Les équipes sont maintenant à bord de 32 trains par jour dont de nouvelles lignes reliant Salzburg, Munich, Rome, Milan et Venise ainsi que Innsbruck, Munich et Hambourg. D'autre part, la première ligne ne passant pas par l'Autriche a été ouverte avec Zurich, Berlin, Hambourg. Cette nouvelle opportunité a permis la création de nombreux emplois et Newrest Wagons-Lits est passée de 250 employés à 640 en 12 mois.

Avec ce nouveau contrat, les équipes ont dû ouvrir de nouvelles unités à Salzburg et Innsbruck, et agrandir leur unité de Graz. Ces nouveaux espaces sont situés directement dans les gares ou proche de celles-ci, et permettent de faire le lien entre la logistique et les employés à bord afin d'anticiper la croissance à venir.



▲ + 43 %  
Augmentation du CA géré en Autriche



Repas servis  
par jour

5 122



Contrat

1



Employés

640



Fondé en

2010

CERTIFICATIONS



# BELGIQUE

DIRECTEUR PAYS Zied MANOUBI



▲ + 27 %  
Augmentation du CA géré en Belgique

## L'Aérien s'est fortement développée sur l'année 2016-17 avec les gains des contrats de la compagnie Chinoise Hainan Airlines, de Thai Airways, de Ethiopian Airlines, Qeshm Air et enfin d'Emirates.

Les équipes ont également signé un contrat prestigieux avec Brussels Airlines, en remportant le service du salon The Loft à l'aéroport de Bruxelles.

Afin d'atteindre les exigences de leurs clients, les équipes belges ont investi 200 000€ pour améliorer la séparation des flux Halal et Non Halal et ainsi obtenir la certification Halal pour l'unité de production de Bruxelles.

Pour accompagner son fort développement, Newrest Servair en Belgique étudie un projet d'extension de ses capacités de stockage. Cette extension pourrait lui permettre de répondre au besoin de ses clients actuels comme par exemple le groupe TUI mais aussi répondre aux demandes de ses futurs clients.

Le déploiement des Salons d'Aéroport est aussi un objectif important pour 2017-18.

Pour bien maîtriser cette forte augmentation de l'activité, les équipes belges se sont engagées dans les démarches en vue de l'obtention de la certification ISO 9001:2015.



Repas servis  
par jour

9 989



Contrats

21



Employés

277



Fondé en

2014

▲  
Photo ci-dessus:  
Chargement  
d'un avion  
Hainan Airlines  
- Belgique.



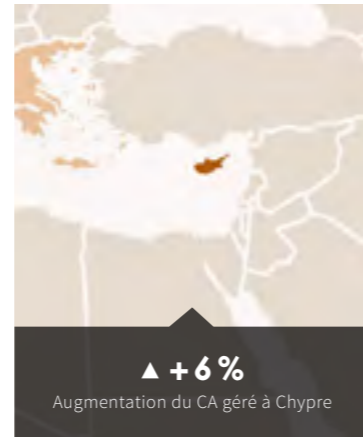
## ACTUALITÉS

Depuis le 1er avril 2017, **Newrest Servair en Belgique a commencé à servir la SNCF.** Newrest Servair en Belgique assurera le chargement et le déchargement des trolleys à bord des trains de la SNCF qui transitent entre Bruxelles et Paris.

# CHYPRE

DIRECTRICE PAYS Manuella HAJJAR KAPAGIANNIDI

Début des opérations avec la compagnie aérienne Rossiya Airlines - Chypre.



**En 2016-17, les ventes ont connu une croissance de 6%, notamment grâce à l'ouverture des contrats Cobalt, Rossiya Airlines, et Ellinair.**

Conformément à son développement qualitatif et à sa position sur l'île, Newrest Chypre a remporté avec succès le contrat de restauration Aérienne de Rossiya Airlines et a également fait appel à Cobalt Airlines, la plus grande compagnie aérienne chypriote opérant quotidiennement en Europe avec le concept Newrest de 'Buy-on-Board'. De plus, Newrest Chypre a débuté ses opérations avec TRE<sup>3</sup> Netherlands pour Small Planet Airlines, qui a commencé à opérer avec un appareil cet été à Larnaca avec des vols vers l'Allemagne, la Scandinavie, la Pologne et la Lituanie.

L'année 2017 a été marquée par le renouvellement des certifications Qualité, Sécurité alimentaire et Systèmes de management environnemental, conformément aux exigences des normes ISO 9001:2015, ISO 22000:2005 et ISO 14001:2015; ainsi que le certificat Halal dans l'unité de Larnarca.



CERTIFICATIONS

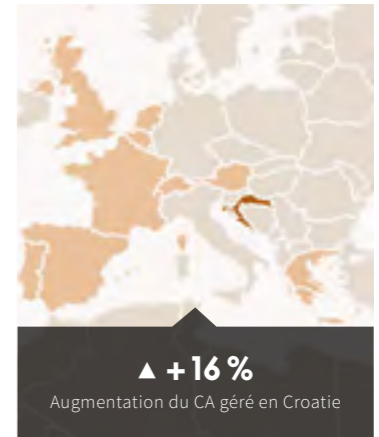


## ACTUALITÉS

En avril 2017, **TRE<sup>3</sup> Netherlands et Newrest Chypre se sont associés pour travailler avec Small Planet Airlines** sur le service quotidien des vols entre Larnaca et l'Europe du Nord, pour le programme d'été.

# CROATIE

DIRECTEUR PAYS Michal DEBRECENI

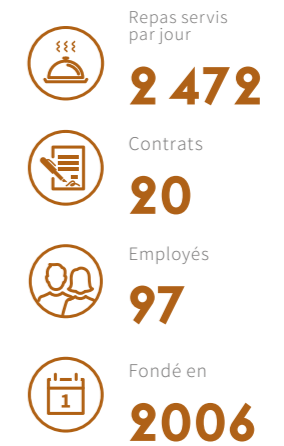


**Newrest Croatie a vécu une année remplie de challenges commerciaux en gagnant par appel d'offres le renouvellement de toutes ses activités.**

Malgré une concurrence féroce dans la majorité des contrats en renouvellement cette année, Newrest Croatie a sécurisé 100% de son activité et remporté un contrat de concession de 7 ans dans le nouveau terminal C de l'aéroport de Dubrovnik. Dans ce nouveau terminal, Newrest exploite 3 nouveaux points de vente - cafés, 2 kiosques, une terrasse en plein air avec un coin café et une cuisine de 160 m<sup>2</sup> - qui s'ajoutent aux points de vente déjà existants. Cela se traduit par plus de 2 000 m<sup>2</sup> de points de vente exploités uniquement par les équipes de Newrest à Dubrovnik.

Pendant l'hiver 2017, Newrest a décroché un contrat à court terme pour les services de restauration Aérienne de Titan Airways et a desservi plus de 50 vols au départ de Dubrovnik.

Avec son approche cohérente du système qualité, la filiale a renouvelé avec succès sa certification ISO 9001:2008 pour la 3<sup>e</sup> fois consécutive.



CERTIFICATIONS



## ACTUALITÉS

Dans son édition d'octobre, **le Moodie Davitt Interactive évoque les activités de Newrest Croatie à l'aéroport de Dubrovnik** dans son article « Maximising the F&B opportunity ».

# ESPAGNE

DIRECTEUR PAYS Pierre MARTENS

## La dynamique économique du pays se reflète dans les performances de la filiale espagnole.

En 2016, le pays a vu son produit intérieur brut croître de 3,2%, gardant ainsi le même rythme qu'en 2015. Un chiffre bien supérieur à celui de la zone euro, qui était en moyenne de 1,7% sur un an. Avec cette performance, la quatrième économie de la zone euro enregistre ainsi son treizième trimestre consécutif de croissance depuis la fin 2013. Cette dynamique s'est reflétée dans les performances de Newrest Espagne, avec l'acquisition de contrats majeurs comme Air India et Ethiopian Airlines depuis Madrid, Cathay Pacific, Korean Air et Norwegian Airlines depuis Barcelone par exemple, ou bien le développement des services 'Buy-on-Board' pour Easy Jet et Eurowings depuis la base de Palma de Mallorca.

Ces gains commerciaux ont été renforcés par un travail qualitatif des équipes permettant une rétention de 95% des contrats et les reconnaissances du secteur. Par exemple, AirEuropa a remporté l'Award Onboard Hospitality 2017 pour son innovation avec les menus Newrest décrits par ses juges comme « élégants, stylés, cool et modernes. La thématique du menu espagnol est équilibrée, délicate au palais avec un agencement de plateau agréable au consommateur et pratique d'un point de vue crew ».

Les unités de Madrid et Barcelone ont répondu présent lors des Jeux Olympiques de Rio en servant les vols charters des compagnies asiatiques ANA, Asiana Airlines, China Eastern et Air China.

Avec l'expansion des services annexes initiée en 2015 avec la prestation de catering pour les employés d'hôtel, Newrest Espagne a étendu son offre aux compagnies maritimes ainsi qu'à certains centres administratifs.



CERTIFICATIONS

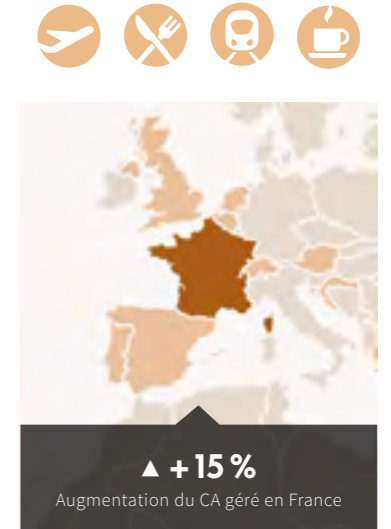


## ACTUALITÉS

> En février, Newrest en Espagne a remporté un nouveau contrat : fournir les repas de l'Hôpital du Sud de Tenerife (le nouvel hôpital de l'île de Tenerife), aux Canaries. C'est le premier hôpital que Newrest en Espagne servira. Il s'agit d'un complexe moderne avec une capacité de 110 patients en pension complète en plus du personnel hospitalier. Situé dans la commune d'Arona, l'hôpital dispose actuellement de 16 000 m<sup>2</sup> répartis sur 4 niveaux auxquels s'ajouteront les 3 800 m<sup>2</sup> des deux étages d'hospitalisation.

> Au mois de septembre, les équipes de Newrest Espagne à Madrid et Barcelone ont assuré le service à bord de 4 vols charters de la compagnie aérienne japonaise ANA (All Nippon Airways) à destination des aéroports de Kansai, Nagoya, Narita et Shin-Chitose. Les équipes ont fourni un service complet (2 services forts + snack) aux passagers des classes Economiques et Business.

# FRANCE MÉTROPOLITAINE



## NEWREST INFLIGHT FRANCE

DIRECTEUR GÉNÉRAL Fabrice CUVILLIEZ

2016-17 fut une année particulièrement difficile pour l'activité Aérienne en France avec le sinistre survenu sur l'unité de production de Charles De Gaulle, la rendant totalement inexploitable. Il s'agit de la plus grande unité de catering de Newrest France et l'une des plus importantes du réseau Newrest. Le Groupe n'a eu à déplorer aucun blessé. Fort d'une mobilisation exceptionnelle des équipes, Newrest a réussi à reprendre l'activité sous 24h en déplaçant la production destinée sur les unités de production de Newrest Inflight au Bourget et à Orly, et par le recours à des sous-traitants. Une nouvelle unité de 7 000 m<sup>2</sup> située à Compans est actuellement en cours de construction pour une réouverture prévue en février 2018.

L'arrivée de Fabrice Cuvilliez à la tête du périmètre de Newrest Inflight en France a permis d'accompagner la mise en place de plusieurs projets structurant, comme la mise en place généralisée de la solution IT Groupe Winrest. En province comme à Nice, de nouvelles lignes sont opérées avec Qatar Airways et le A380 d'Emirates par exemple.

À Toulouse, le Groupe Newrest innove en optimisant son outil de production avec la mise en place de l'activité Restauration concédée pour Newrest Restauration, tout comme à Lyon où désormais les équipes fournissent les Salons de l'Aéroport Saint Exupéry pour Air Canada et Air Austral. Le trafic touristique sur Marseille, permet de stabiliser l'activité avec notamment les vols charters de Korean Air ainsi que ceux d'Air Canada à destination des départs de croisières en Méditerranée.

Pour capitaliser sur cette réorganisation des équipes, Newrest Inflight a lancé en France un programme de formation opérationnelle à l'attention de l'ensemble des collaborateurs en vue d'une certification ISO 9001:2015.



CERTIFICATIONS



Photo ci-dessus:  
À Nice, de nouvelles lignes sont opérées avec Qatar Airways - Nice, France.

<sup>(1)</sup> Exemple de produits proposés par TRE<sup>3</sup>

<sup>(2)</sup> Ouverture du CREPS - Toulouse, France



## TRE<sup>3</sup> FRANCE

DIRECTEUR GÉNÉRAL Catherine CHAPLAIN

Dans un contexte en pleine évolution, où les modèles se réinventent (concurrence accrue sur les boutiques des aéroports et des sites internet), TRE<sup>3</sup> a connu une croissance stable en apportant des solutions intégrées innovantes et économiques.

C'est également l'approche de TRE<sup>3</sup> Sea qui a continué les rénovations des boutiques présentes sur les 12 navires de Corsica Ferries et de la filiale TRE<sup>3</sup> Solutions France en accompagnant par exemple Corsair dans la création d'une 3<sup>ème</sup> classe, la Business, l'ouverture de deux nouvelles destinations régulières, La Havane et Varadero, et la création des bretelles au départ de La Réunion.

## NEWREST RESTAURATION

DIRECTEUR GÉNÉRAL André RODIONOFF

### La force d'un majeur et l'agilité d'un challenger

Newrest Restauration continue sa stratégie de développement raisonné, et a acquis 100% du capital de la société Coralys début 2017 devenant ainsi un acteur dynamique de la Restauration concédée en France. L'intégration des équipes Newrest Coralys amène une forte expertise de la Restauration dans les milieux scolaires et auprès des établissements de personnes âgées.

La croissance de 15% s'explique par la forte satisfaction des clients existants (se traduisant par un taux de rétention de 98%), ainsi que la capacité à attirer de nouveaux clients sur tous les segments de marché (Entreprise, Santé, Education, Défense) grâce à une offre conçue sur mesure. En tant que nouvel entrant sur le marché de la Restauration concédée en France, Newrest Restauration s'appuie sur les savoir-faire internationaux et sur la puissance du Groupe pour apporter des solutions innovantes et bousculer le marché en France, tout en apportant une importance primordiale donnée à la nutrition et à une alimentation saine.


Les ouvertures comme l'Addict sur le parc ICADE à Rungis, le CREPS à Toulouse ou le complexe scolaire Charles de Foucauld à Lyon font tous appel à des expertises Groupe innovantes, 'Unlimited', dont le digital permet aux clients un accès direct à l'information (menus à venir, animations, événements et promotions, options de commande en ligne et commande de menus spéciaux).

Newrest Restauration examine chaque étape d'un point de vue économique, mais aussi qualitatif, écologique et social. Ce faisant, Newrest Restauration fait de l'amont et de l'aval de l'assiette plus que des variables d'ajustement du prix : un vrai territoire de créativité et d'innovativité sans limites.

Les équipes continuent donc les démarches engagées depuis 2016 pour le développement des approvisionnements en circuit court ainsi que les animations régulières et campagnes de sensibilisation au bien manger.



Tout commence avec d'irréductibles cultivateurs du goût dans le roannais, pétris de l'ambition de **faire redécouvrir les produits du terroir et de saison à leurs convives, de stimuler l'économie locale et de faire du bien à notre belle planète.** En 2012, la Ferme Coralys s'est développée avec des producteurs locaux capables d'apporter d'autres types de produits comme des légumes et des yaourts fermiers bio, du bœuf Charolais, ou encore de la volaille locale.

La distinction (à la façon d'un label) 'La Ferme Coralys'  vient valider la qualité de l'ensemble de nos procédures et engagements auprès de nos producteurs, de nos clients et de nos collaborateurs, sur 3 volets :

- L'engagement qualitatif
- La sécurité alimentaire
- La communication

## NOS ENGAGEMENTS QUALITATIFS ENVERS...



### NOS PRODUCTEURS

Garantie morale sur le volume, les prix et l'écoulement des produits de saison.

Favoriser le circuit de distribution et l'organisation de collecte/tournée.



### NOS CLIENTS

Favoriser l'achat de produits dans un périmètre proche de l'établissement (+/-100km).

**70%** de produits locaux dont au minimum 20% de produits bio pour le frais, et mise en valeur des fruits et légumes de saison.



### NOS COLLABORATEURS

Gestion de l'initiative en local par les équipes sur place - chef de secteur, gérant, chef, ...

## 'LA FERME CORALYS' COUVRE PRINCIPALEMENT 3 GAMMES DE PRODUITS :



Viandes & charcuterie



Ovo-produits & produits laitiers



Fruits & légumes



## NEWREST WAGONS-LITS

DIRECTEUR GÉNÉRAL Benoît VIGNON

2017 a été une année charnière pour Newrest Wagons-Lits, qui a accompagné la mise en production de la ligne à grande vitesse Sud Europe Atlantique, amenant Rennes à 1h25 de Paris et Bordeaux à 2h04, le 2 juillet 2017. À l'occasion de cet événement, Newrest Wagons-Lits France a renforcé sa collaboration avec la SNCF en réalisant deux services additionnels : un service d'offres à quai pour la clientèle Business Pro 1<sup>ère</sup>, et un service à bord dédié de livraison à la place.

En 2017, Newrest Wagons-Lits France a obtenu la certification ISO 14001 pour sa démarche qualité environnementale. C'est le fruit d'un travail important de la direction qualité qui a engagé une politique globale de gestion des déchets et de l'environnement. Le service marketing est également certifié pour sa démarche environnementale dans le choix des produits vendus à bord des TGV et Intercités.

Le 'click & collect' à bord des TGV prend une place de plus en plus importante, et Newrest Wagons-Lits a investi de manière significative dans ce service digital innovant. Aujourd'hui, dans tous les trains, les voyageurs peuvent commander en ligne et bénéficier d'un coupe file.

Dans les TGV de marque 'INOUI', Newrest Wagons-Lits s'associe à l'image de service premium de la SNCF en livrant les commandes digitales à la place. Dans la droite ligne de la commande en ligne active depuis juin 2016, 2018 sera l'année de la digitalisation de l'entreprise, avec un investissement de plus d'un million d'euros dans :

- un terminal de paiement performant couplé à une tablette tactile
- la dématérialisation des documents d'exploitation
- le développement d'applications internes dédiées aux commerciaux de bord et au développement des ventes.

Enfin, en termes de marketing de l'offre, Newrest Wagons-Lits a réuni le chef étoilé Michel Sarran pour l'élaboration des recettes et Newrest Inflight pour la fabrication, afin de développer le concept de 'Bistro de Chef' à bord des TGV. Une nouvelle innovation majeure pour ses clients, après la montée à bord de grandes marques en 2013. Côté Intercités, Newrest Wagons-Lits s'est associé à la critique culinaire Mercotte pour réaliser une carte de produits régionaux et sains à l'attention des voyageurs.

## ACTUALITÉS

Le 1<sup>er</sup> juillet 2017, **Newrest Wagons-Lits a débuté un nouveau partenariat avec Mercotte**, la célèbre chroniqueuse gastronomique et présentatrice de divertissements (Le Meilleur Pâtissier), pour Intercités. Les équipes de Newrest Wagons-Lits présentent à Mercotte des produits à tester. Si ceux-ci correspondent à ses engagements, parmi lesquels sans conservateurs, de qualité, artisanal, avec amour, la chroniqueuse les valide. Ces produits, ornés du macaron ci-contre, sont ensuite inscrits sur la carte ou proposés lors d'animations.



## FACILIT'RAIL

DIRECTEUR GÉNÉRAL Jacky FIORE

Afin de moderniser et d'optimiser les opérations de logistique, il a été décidé de centraliser, sur un site unique situé à Charenton le Pont, la production des trains TGV et Alléo pour toutes les gares parisiennes au sein d'un bâtiment unique, protégé et sécurisé (sûreté – alarme, vidéo, contrôle d'accès et mise sous contrôle de la démarque). La nouvelle base logistique est équipée de nouvelles technologies monitorées par un WMS, des systèmes Newrest de gestion des retours Winlog® et de flux Winrail® et d'équipements ergonomiques afin d'assurer un environnement de travail optimisé et professionnel. Le site de Charenton a obtenu le 1<sup>er</sup> Prix des Lauriers de la Prévention décerné par le Service aux Entreprises pour la Santé au Travail (SEST) visant à récompenser la prévention des risques professionnels.

# ANTILLES FRANÇAISES

DIRECTEUR PAYS Thomas GINOUVES



## Les Antilles ont été meurtries par le passage de multiples ouragans dont la presse a fait écho au niveau international.

Même si fragilisées, les structures ont résisté et ont redémarré dans des conditions particulièrement difficiles. Les équipes antillaises ont réalisé un travail exceptionnel permettant le chargement des vols et le service aux passagers. Courageusement, les équipes de Newrest aux Antilles ont mobilisé deux nouveaux contrats avec les compagnies aériennes Norwegian et Condor pour la Martinique et la Guadeloupe.

Appliquant la stratégie du Groupe de diversifier les activités, Newrest a également remporté l'appel d'offres concernant la Restauration d'entreprise de la SARA (Société Anonyme de la Raffinerie des Antilles), activité qui vient renforcer sa présence comme acteur majeur sur l'île.



Photo ci-dessus :  
Chargement d'un avion de la compagnie Condor - Fort-de-France, Martinique.

## ACTUALITÉS

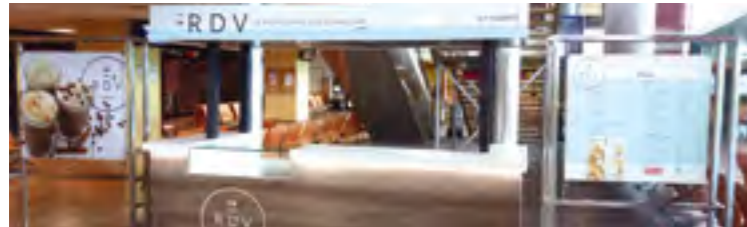
**Vendredi 11 novembre 2016, les équipes de Newrest aux Antilles ont commencé les prestations pour les compagnies Norwegian et Condor.** À bord des vols quotidiens de Norwegian à destination des États-Unis, au départ de Fort-de-France et de Pointe-à-Pitre, des prestations de 'Buy-on-Board' sont proposées aux passagers. Le premier vol hebdomadaire de la compagnie Condor sur la route Fort-de-France-Francfort a eu lieu dimanche 13 novembre 2016.



# ÎLE DE LA RÉUNION

DIRECTEUR PAYS Louis MALIKITÉ

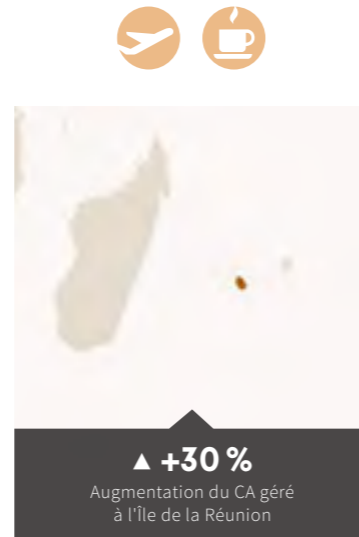
Ouverture d'une concession 'Le RDV' à l'aéroport Roland Garros. - Île de la Réunion



## À la Réunion, Newrest développe ses activités Aériennes avec la compagnie French Blue sur sa ligne Low-cost, ainsi que dans les concessions.

Depuis juin 2017, les équipes de Newrest Réunion ont le plaisir de servir la compagnie French Blue, première compagnie low cost à desservir l'Océan Indien depuis Paris.

Newrest a également remporté l'appel d'offres pour l'exploitation des bars et restaurants de l'aéroport Roland Garros de La Réunion. Cette concession verra l'ouverture et l'exploitation de 4 points de vente, à partir de la fin d'année 2017.



## ACTUALITÉS

Depuis le 17 juin 2017, les équipes de Newrest à La Réunion assurent les prestations à bord des vols de la compagnie French Blue. Avec ce nouveau contrat, Newrest servira 8 vols hebdomadaires (capacité de 375 passagers par vol) de la compagnie low-cost sur la ligne La Réunion-Paris.

# GRÈCE

DIRECTRICE PAYS Manuella HAJJAR KAPAGIANNIDI

## Dans un contexte économique toujours tendu, les équipes de Newrest Grèce ont su capitaliser sur leur force commerciale pour étendre les services de restauration Aérienne sur les vols nationaux pour Astra Airlines depuis Thessalonique, Bluebird Airlines ou Ellinair, ainsi qu'à travers le 'Buy on Board' pour Jet Effective/Correndon depuis Héraklion.

Le développement sur les vols long-courrier a également profité de cette dynamique avec de nouveaux contrats comme Scoot au départ d'Athènes (compagnie low-cost de Singapore Airlines), ou avec l'extension de services pour des clients historiques comme Air China, Royal Flight Airlines, Lufthansa, American Airlines ou encore Qatar Airways (profitant sur Athènes de l'unité de production de Newrest certifiée Halal).

Le portefeuille d'activités de Newrest Grèce reste très équilibré avec le service aux vols VIP pour récemment VistaJet and Gainjet mais également avec les services de Restauration concédée des équipes grecques, qui ont mobilisé avec succès deux contrats majeurs avec Theseus Rehab Center et Cosmote E-Value.

Newrest Grèce a renouvelé toutes ses certifications QHSE (ISO 9001:2015, ISO 22000:2005, ISO 14001:2015 et OHSAS 18001:2007). Cette approche qualitative devrait bénéficier au développement fructueux des activités de Restauration concédée de Newrest Grèce sur les mois à venir tant sur le B&I que sur le scolaire.



CERTIFICATIONS



## ACTUALITÉS

Newrest Grèce a inauguré à Athènes le 12 juin 2017 le restaurant du personnel dans les locaux nouvellement construits de COSMOTE E-Value, membre du groupe COSMOTE, premier fournisseur de télécommunications mobiles en Grèce. COSMOTE E-Value fournit des services d'assistance téléphonique (par exemple, service à la clientèle, assistance technique, services de consultation) 365 jours par an sur une base de 24 heures. Jusqu'à 1 400 personnes seront accueillies quotidiennement dans le restaurant du personnel.

# PAYS-BAS

DIRECTEUR PAYS Jurgen VAN DE PORT

Maintien des services sur la compagnie aérienne Cathay Pacific. - Amsterdam, Pays-Bas



## Les activités du Groupe aux Pays Bas ont enregistré une croissance importante.

Malgré des difficultés sur le recrutement des chauffeurs qualifiés permis C, l'activité Aérienne a continué son développement avec des clients prestigieux comme Cathay Pacific, Etihad Airways ainsi que Small Planet Airlines ou Corendon Airlines.

Pour subvenir aux impératifs liés à la croissance de leurs activités Aérienne sur les dernières années, les équipes de Newrest Pays-Bas ont ouvert en janvier une nouvelle unité de 'pick and pack'. Cette optimisation des flux a permis à la filiale de conclure l'année sur une dynamique positive.



CERTIFICATIONS



# PORTUGAL

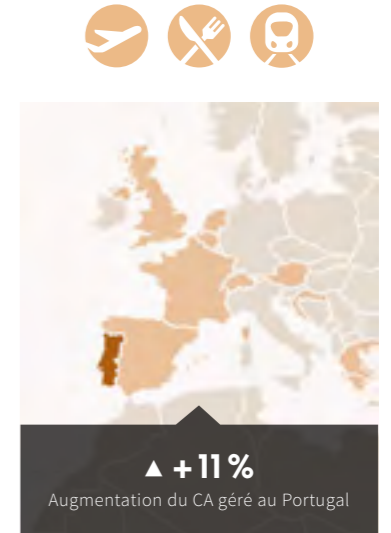
DIRECTEUR PAYS Alexis de MONPLANET

**L'exercice 2017 pour les équipes de Newrest Portugal fut une année de consolidation avec la remise à plat des procédures internes, notamment sur le contrôle de gestion. La filiale est principalement dédiée aux secteurs aérien et ferroviaire (62 % et 36 % du chiffre d'affaires respectivement).**

Dans le secteur Aérien, le chiffre d'affaires a augmenté de 10% bénéficiant notamment de l'augmentation du trafic sur ses 2 principaux clients Ryanair et United Airlines. Un contrat important avec Evelop /Orbest a été signé sur Lisbonne. Le chiffre d'affaires en hausse s'est accompagné de résultats positifs, en raison d'un meilleur contrôle des coûts et de la productivité, résultant des restructurations initiées sur l'exercice antérieur. La Certification ISO 9001 a été obtenue à Lisbonne et sera recherchée pour Faro en 2017. Le développement commercial et la modernisation des outils de production sont à présent les priorités.

L'activité reste stable en Restauration concédée: le contrat de restauration de l'aéroport à Faro a été renouvelé, pour environ 150 repas par jour.

Dans le secteur Ferroviaire, la filiale portugaise opère actuellement sur trois contrats pour la compagnie 'Comboios de Portugal': les trains à grande vitesse Alfa Pendular, Internationaux et Intercités. L'année 2015-16 a permis de maintenir la croissance du chiffre d'affaires sur le périmètre constant (Intercités et International): +2% par rapport à l'année précédente. Le lancement du contrat Alfa Pendular le 1<sup>er</sup> octobre 2015 provoque un bond de plusieurs millions d'euros en termes de chiffre d'affaires. Les difficultés liées au lancement et à l'intégration de ce nouveau contrat ont eu pour effet de dégrader la rentabilité de la filiale. L'année 2017 sera l'occasion de bénéficier à plein des synergies créées par la mutualisation des 3 contrats.



CERTIFICATIONS



## ACTUALITÉS

**Small Planet Airlines a ouvert une nouvelle base aux Pays-Bas en décembre 2016, et a choisi les services de Newrest aux Pays-Bas.** Pour la prochaine saison Small Planet Airlines assurera les vols - au nom de Neckermann - pour Thomas Cook, vers les plus populaires destinations telles que Las Palmas, Tenerife Sur, Lanzarote, la Crête, l'Île de Kos, Rhodes, Salit, et Palma de Mallorca. Comme cet hiver, la compagnie opère sur un Airbus A320 de la base des Pays-Bas, et planifie d'accroître sa flotte aérienne hollandaise à 2 avions pour l'année prochaine. TRE<sup>3</sup> proposera un assortiment de ventes à bord (nourriture, boissons, et boutique) incluant des points de vente.

## ACTUALITÉS

Depuis le 26 juillet 2017, **les équipes de Newrest Portugal assurent les prestations à bord des avions de Beijing Capital Airlines** de Lisbonne à Beijing. Cette nouvelle ligne, servie par Newrest Portugal, est la première liaison entre le Portugal et la Chine. La connexion est exploitée 3 fois par semaine toute l'année avec un nouvel Airbus A330-200 pour 18 passagers en Classe Business et 242 en Classe Economique. Le lancement réussi du service a été possible grâce au grand dévouement de l'équipe de Lisbonne et au soutien précieux des cuisiniers Newrest Pays-Bas.

# ROYAUME-UNI

DIRECTEUR PAYS Peter BERKELEY

## 2016-17 a été une autre année record pour Newrest au Royaume-Uni.

Les équipes ont étendu leurs activités à de plus grandes installations à Édimbourg, Manchester et London City et ont ouvert une nouvelle unité de production à Londres Heathrow, portant le nombre d'unités de production au Royaume-Uni à 9, et à 15 le nombre d'aéroports britanniques desservis par jour.

Newrest au Royaume-Uni est passé d'opérations régionales à des vols long-courriers premium, opérant désormais pour des compagnies aériennes telles que Delta Airlines avec des vols saisonniers quotidiens long-courriers au départ de Glasgow, Saudi Airlines avec 3 vols quotidiens depuis Heathrow et Manchester (deux nouvelles unités), United Airlines avec 17 vols quotidiens au départ de Heathrow ou encore des compagnies aériennes turques à Edimbourg, Manchester et Birmingham.

Au départ de Manchester, Newrest Royaume-Uni sert Royal Air Maroc et British Airways City Flyer à Birmingham, Bristol et Manchester. Les opérations dans les unités régionales ont été étendues au nettoyage d'avions. Cette activité complémentaire en expansion permet aux équipes d'offrir plus de valeur à leurs clients.

L'attribution de la norme ISO 9001 à l'ensemble des unités est essentielle pour maintenir la concentration de la filiale sur la conformité, ce qui lui permet de continuer à offrir un excellent service à ses clients. La notation d'hygiène 5 \* a été décernée par les autorités britanniques locales.



## ACTUALITÉS

- **Newrest Royaume-Uni réussit l'audit de la norme ISO 9001 pour ses 9 unités :** Birmingham, Bristol, Édimbourg, Exeter, Glasgow, Aéroport de Londres-City, Londres Heathrow, Manchester et Southampton. Les équipes ont travaillé dur pour atteindre cet objectif conformément à l'objectif de Newrest 2016-17. Newrest Royaume-Uni est heureux d'avoir un système de gestion qui permettra au pays de continuer à croître de manière contrôlée et durable.
- **Les équipes de Newrest Royaume-Uni à Heathrow sont fières de servir les 17 vols quotidiens de la compagnie United Airlines** depuis le 19 octobre 2017.

# SUISSE

DIRECTEUR PAYS Paul SCHVARTZ



## Les équipes Newrest ont connu de beaux succès dans plusieurs segments et cantons.

L'activité restauration concédée continue son développement comme avec le Restaurant Inter-Entreprises MIC, Marly Innovation Center, situé dans le canton de Fribourg qui met à l'honneur une cuisine fraîche et créative. Ce restaurant ouvert au public servira également de cuisine centrale pour les activités de traiteur et livraison sur ce canton.

Avec le site de restauration scolaire Renens dans le canton de Vaud, les équipes suisses ont totalement revu l'offre alimentaire afin d'élargir les gammes de produits et redonner le choix aux étudiants dans leurs modes de consommation. Le digital sera mis à l'honneur en 2018 avec l'intégration de la palette des outils déployés par le Groupe (APP, 'click & collect', ...), afin de maximiser l'expérience client et d'optimiser les ventes.

Enfin la signature du contrat de services de Restauration pour l'EMS, Foyer Rose d'automne, permet à Newrest Suisse de servir son premier établissement dans le segment médico-social. Situé dans le canton de Fribourg il sera alimenté par le centre de production du MIC.

Newrest Suisse maintient ses certifications 'Fourchette Verte' (3 unités) et GRTA (Genève Région Terre Avenir) sur 2 unités.

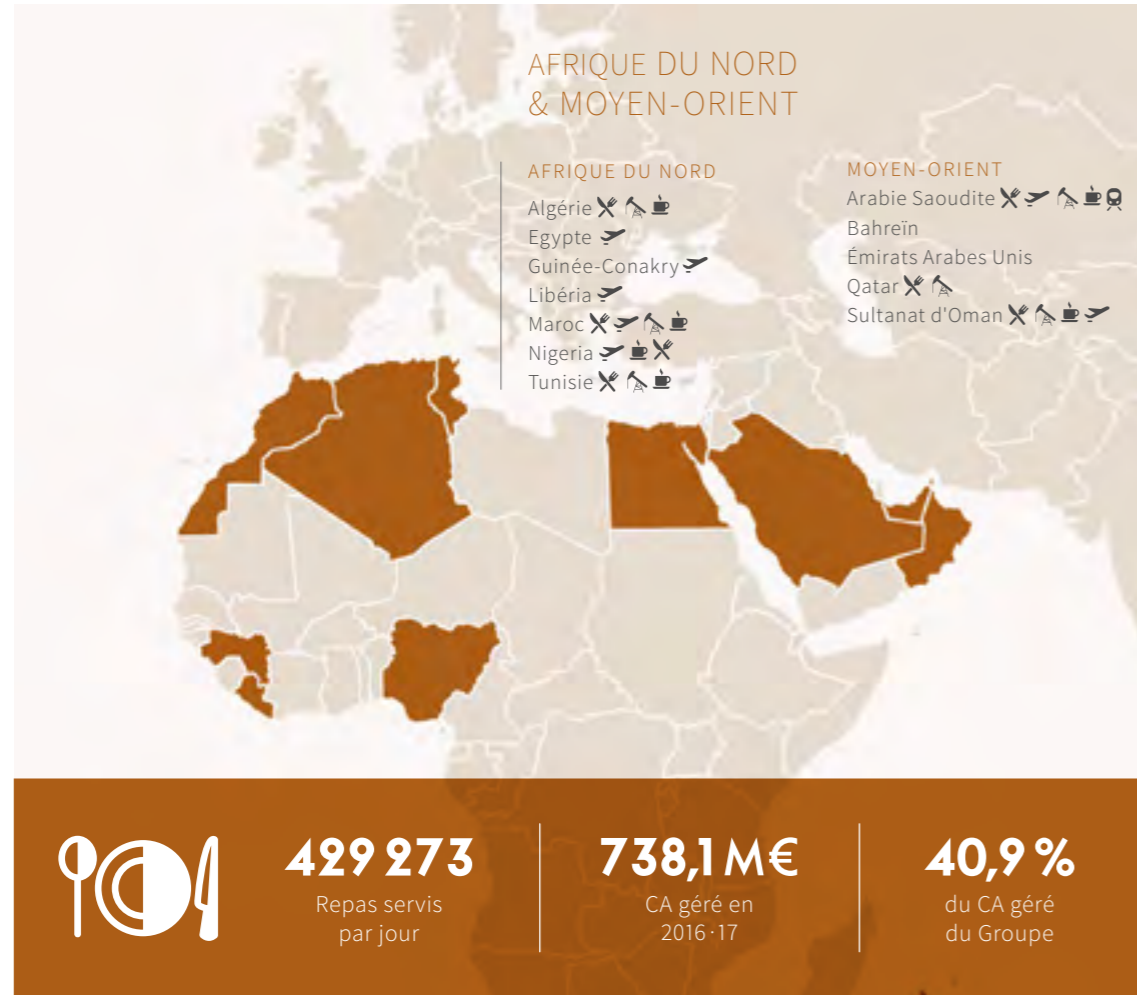
Les équipes suisses souhaitent labéliser tous leurs sites de Restauration concédée sous le cahier des charges GRTA (marque de garantie créée en 2004 par l'Etat de Genève qui met en avant les productions locales).



▲ Photo ci-dessus:  
Prestation de service pour la compagnie aérienne Swiss – Genève, Suisse.

## ACTUALITÉS

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2017, **les équipes de Newrest Suisse sont heureuses de fournir les prestations dans le salon Horizon de la compagnie aérienne Swiss** à l'aéroport de Genève.



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

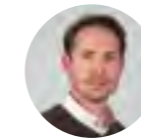
(Chiffre d'affaires total géré en 2016-17 hors Saudia Catering)

**77,4 %**  
RESTAURATION CONCÉDÉE  
& BASES VIE



**10,9 %**  
AÉRIEN

**11,7 %**  
CONCESSIONS



VICE-PRÉSIDENT DIVISION  
AFRIQUE DU NORD & MOYEN ORIENT  
Marc STARKE

**Le déploiement de la stratégie du Groupe dans la région Afrique du Nord et Moyen-Orient porte ses fruits. Les pays du Maghreb présentent une productivité soutenue. En Afrique Sub-Saharienne, les plans d'actions mis en place en anticipation des turbulences ont généré les résultats attendus.**

Au Moyen-Orient, le développement du Qatar compense la contraction de l'activité au Sultanat d'Oman.

Le Maroc reste le moteur de la zone, avec une situation confortée cette année par la signature d'un contrat majeur en Restauration concédée, des investissements importants dans de nouvelles unités de production pour la restauration Aérienne et l'aboutissement de deux ans d'ouverture de franchises. C'est avec beaucoup d'humilité que les équipes préparent l'avenir avec pour objectif de conserver leur position de leader.

Faire de Newrest Algérie un acteur de référence était la priorité. Délivrer une prestation de qualité est le mot d'ordre. Cela touche tous les secteurs d'activités. L'effort de rationalisation des coûts permet d'appréhender au mieux notre développement qui s'accompagne d'investissements importants afin de nous doter d'outils de production modernes et innovants.

Les équipes tunisiennes ont réalisé une performance qui doit être saluée. Dans un contexte toujours instable au Nord (Concession aéroportuaire) comme au Sud (gestion de Bases vie) la filiale a réalisé le tour de force d'augmenter le chiffre d'affaires de plus de 10% et d'assurer une rentabilité jamais réalisée depuis l'arrivée de Newrest en Tunisie. Le pays est aujourd'hui doté d'une cuisine centrale digne des ambitions du Groupe à Tunis et d'un centre logistique moderne à Djerba.

Malgré la conjoncture difficile du Nigeria liée à la crise pétrolière (suspension de nombreuses lignes aériennes) et la fermeture de l'aéroport d'Abuja, Newrest est resté focalisé sur le repositionnement de ses activités de Concessions aéroportuaires (restaurant, salons d'aéroport et duty free), la remise à niveau de son outil de production à Lagos et le développement de nouvelles activités telles que la Restauration concédée.

Pari réussi en Guinée Conakry également ! Le chiffre d'affaires augmente de plus de 20% tout comme la productivité. De nouvelles compagnies aériennes prévoient l'ouverture de nouvelles lignes avant fin 2018. De bons augures avant de se projeter dans le secteur de la gestion de Bases vie.

Au Libéria, c'est après deux années de patience que le Groupe a enfin pu remettre en marche sa cuisine centrale au sein de l'aéroport de Monrovia. KLM a fait confiance à la filiale dans le cadre de l'ouverture de sa nouvelle ligne. L'augmentation de 47% du chiffre d'affaires a généré de nombreux challenges que les équipes ont su relever. La mise en route de l'unité de production dote Newrest Libéria d'arguments nécessaires pour soutenir le rythme de son développement.

Sur la péninsule Arabique, le Sultanat d'Oman est un pays pétrolier qui reste une cible de choix dans le secteur de la gestion de Bases vie. La forte pression concurrentielle amène la joint-venture à revoir ses fondamentaux et les équipes ont su mener la stratégie de diversification du groupe dans le secteur Aérien avec les services de 'Buy-on-Board' de la nouvelle compagnie Salam Air. Dans un contexte géopolitique tendu au Qatar, les équipes ont su trouver des alternatives efficaces d'approvisionnements permettant à leurs activités de continuer leur croissance dans plusieurs segments comme dans le scolaire et le B&I avec la restauration du siège de Total par exemple.



Newrest Algérie a organisé un 'Déjeuner sur l'herbe' pour les 230 élèves de la Petite Ecole d'Hydra. - Alger, Algérie

# ALGÉRIE

DIRECTEUR PAYS Bruno HERICHÉ

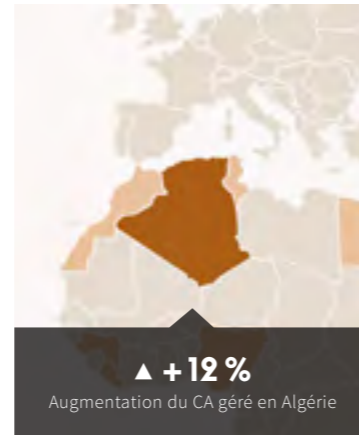
## Newrest Algérie a terminé avec 12 % de hausse de chiffre d'affaires et une amélioration de la marge financière opérationnelle de +2,4%.

Pour l'activité Bases vie, les 15% de croissance du chiffre d'affaires par rapport à l'année précédente ont été obtenus malgré la contraction du marché Oil & Gas, ce qui a obligé les équipes de Newrest Remote site à plus de rigueur dans le recouvrement auprès de ses clients et à une réorganisation du modèle de rotation des équipes opérationnelles.

Les clients Sinotharwa, Technicas Réunidas, KCA, Petrofac et Lead ont renouvelé leur confiance à la filiale, qui a commencé à collaborer avec de nouveaux clients, NPS et Dialgrupo, pour la gestion en 'full catering' pour leurs sites à In Amenas.

Dans le secteur des Concessions, le chiffre d'affaires de la concession de l'Aéroport d'Alger a progressé de 3%. L'amélioration de la performance est due à la refonte de l'offre produit et à la stratégie commerciale de différenciation entre la zone hors-douane et sous-douane.

En Restauration concédée, de nouveaux clients ont fait confiance à Newrest Algérie : 'The Lunch' a été implanté au siège de la Société Générale à Alger, à l'Industrie Médico-Chirurgicale de Rouiba et au Siège de Renault à Alger : soit 1 500 couverts/jour. La stratégie de professionnalisation de cette activité par la mise en place du programme d'animations à thèmes, du déploiement de l'application digitale à destination des parents d'élèves des établissements scolaires, et du programme de valorisation des compétences avec l'organisme de Formation CESI tout au long de l'année a permis de renforcer le positionnement de Newrest Algérie comme un acteur de référence reconnu et de conserver 100% de ses clients existants. Les contrats du Lycée International et de l'école Alexandre Dumas à Alger - 1 600 couverts/jour - ont été reconduits.

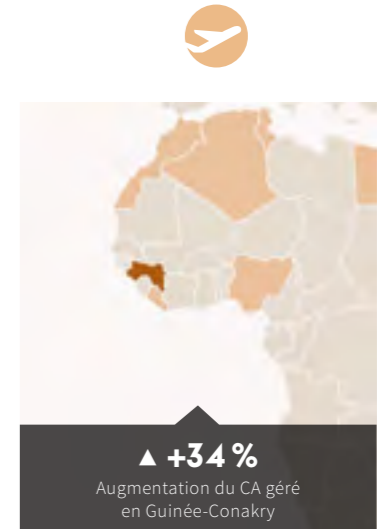


## ACTUALITÉS

- Le 24 mai, **Newrest Algérie a organisé un 'Déjeuner sur l'herbe' pour les 230 enfants de la Petite École d'Hydra à Alger.** Bottes de paille, légumes du potager, brochettes, vache et fleurs des champs... Tous les ingrédients étaient réunis sous le soleil d'Alger, pour la dégustation d'un buffet champêtre dans la cour de l'école.
- Le 21 mars, **le restaurant 'The Lunch' du Siège de Renault Algérie a ouvert ses portes.** Après l'usine Renault d'Oran, Renault Algérie a confié à Newrest Algérie la gestion de sa restauration pour les personnels de son siège. Les équipes de Newrest Algérie étaient mobilisées aux côtés de l'équipe du restaurant pour réussir avec succès l'ouverture de ce nouveau site. Les prestations proposées au sein du restaurant Renault Oued Smar : 1 restaurant self-service (150 repas par jour), 1 cafétéria, prestations annexes.

# GUINÉE-CONAKRY

DIRECTEUR PAYS Jean-Luc SADRAN



## Le pays se relève doucement de l'épidémie d'Ebola, aidé en cela par une importante aide internationale.

Ce redémarrage de la croissance se ressent dans l'augmentation du trafic aérien commercial et VIP. Newrest Guinée compte déjà, cette année, parmi ses nouveaux clients, Ethiopian Airlines et Royal Air Maroc.

De nouvelles compagnies aériennes prévoient l'ouverture de nouvelles lignes : Turkish Airlines et Rwandair, devraient être les premières en 2018 à inaugurer leurs dessertes de Conakry.

Le chiffre d'affaires de Newrest Guinée a donc profité de cette dynamique tout en combinant un travail de fond sur les éléments de productivité. De bons augures avant de se projeter dans le secteur de la gestion de Bases vie, qui, après plusieurs années de sévères contractions, donnent lui aussi des signes significatifs de réorganisation et de reprise d'activité.

La demande mondiale de Bauxite, dont la Guinée possède les plus importantes réserves prouvées, reste soutenue contrairement à la majorité des autres produits d'extraction minière dont les cours sont encore au plus bas.

Le Groupe constate par ailleurs que de nombreux grands travaux, barrages hydrauliques, réseaux routiers, infrastructures portuaires pour l'exportation des minerais, ont récemment trouvé leurs financements, ce qui devrait en 2018 conforter la demande en services de support, et en gestion de Base vie sur l'ensemble du territoire guinéen.



Photo ci-dessus:  
Les équipes servent les 4 vols hebdomadaires de la compagnie Ethiopian Airlines - Guinée-Conakry.

## ACTUALITÉS

Depuis le 3 février 2017, **les équipes de CGA Newrest servent les 4 vols hebdomadaires de la compagnie Ethiopian Airlines, sur la ligne Conakry-Abidjan.**

# LIBÉRIA

DIRECTEUR PAYS Heni ZLITNI

Début des opérations avec la compagnie KLM – Monrovia, Libéria.

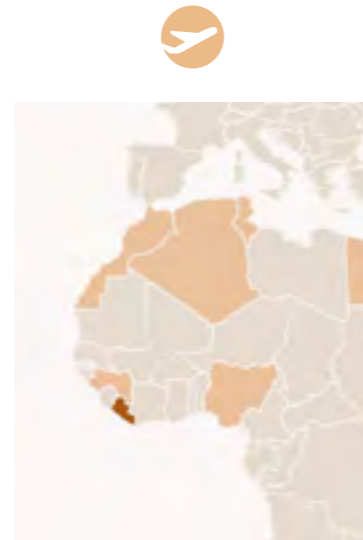


## La tâche des nouvelles autorités, dirigées par la seule femme présidente en Afrique, est immense, et les attentes sont grandes.

Le pays ne dispose que de peu d'infrastructures de transport (à peine 200 km de routes goudronnées) dignes de ce nom. Pourtant, les richesses naturelles, diamants et or en particulier, sont abondantes dans son sous-sol.

Le redressement s'effectue malgré tout, et la communauté internationale soutient cet effort. Petit à petit, le Libéria continue son émergence et se remet de l'épidémie Ebola. La pugnacité des équipes locales a permis après deux années de remettre en marche l'unité de production au sein de l'aéroport de Monrovia et de servir les vols bi-classes KLM. Cette hausse de près de 50% du chiffre d'affaires a été accompagnée par des plans de formation pour les équipes et laisse entrevoir à la filiale une nouvelle dynamique commerciale sur les segments complémentaires, avec la Restauration concédée en entreprises dans la capitale ainsi que pour les concessions aéroportuaires.

La mise en place des structures favorisant l'exploitation des ressources minières pourrait à moyen terme permettre d'envisager un développement des activités de Newrest Libéria sur ce segment également.



## ACTUALITÉS

Le 29 mars, **les équipes de Newrest au Libéria ont servi leur premier vol de la compagnie KLM.** La compagnie opère 3 vols par semaine, que les équipes de Newrest sont heureuses de servir. Grâce à ce nouveau contrat, l'unité de production de Monrovia a redémarré ses activités.

# MAROC

DIRECTEUR PAYS Marc GIRAUD

## Newrest au Maroc a réussi à tirer son épingle du jeu en affichant une croissance organique de son chiffre d'affaires de 20%.

Cette croissance a été possible grâce à un fort taux de rétention de tous les contrats en renouvellement et à la signature de nouveaux contrats en Restauration concédée dans les secteurs :

- Pénitencier
- Scolaire : signature de l'Université de Fes, de l'Université Internationale de Casablanca avec le concept The Lunch, de l'Ecole Centrale, de 3 écoles avec le groupe Sana Education
- B&I

De nouvelles franchises (Paul, illy, Médina, ...) ont complété l'offre Concessions sur les aéroports de Marrakech, Rabat, Fes et Casablanca. La présence du Groupe s'est également accrue en restauration Aérienne avec la construction et l'ouverture de l'unité de production de Marrakech.

Fidèle à sa stratégie de devenir la référence qualité de la profession au Maroc, Newrest a été certifié ISO 9001:2015 en mai 2017. Le service QHSE de la société compte désormais 27 qualiciens diplômés d'état (niveau ingénieur) dont le rôle est de former et contrôler la mise en place et le suivi des bonnes pratiques d'hygiène. Le pays a également renforcé sa brigade de chefs formateurs qui sont désormais au nombre de 8 et dont la mission est de travailler sur la qualité dans l'assiette sur tous les établissements.

La Newrest Académie a permis l'intégration de 14 nouveaux diplômés de l'école hôtelière au poste de gérants et la formation de plus de 600 salariés issus des restaurants gérés par le Groupe au Maroc.

L'application Newrest permettant aux consommateurs, familles et élèves d'interagir avec leur restaurant a été déployée sur 14 sites.



CERTIFICATIONS



## ACTUALITÉS

**L'École Française Internationale de Casablanca (EFI), qui a ouvert ses portes en septembre 2017, a choisi Newrest Maroc comme fournisseur des prestations de Restauration.** Les équipes de Newrest proposent une restauration adaptée à la nutrition des jeunes enfants et le concept Madeleine.

# NIGÉRIA

DIRECTEUR PAYS Laurent MOUSSARD

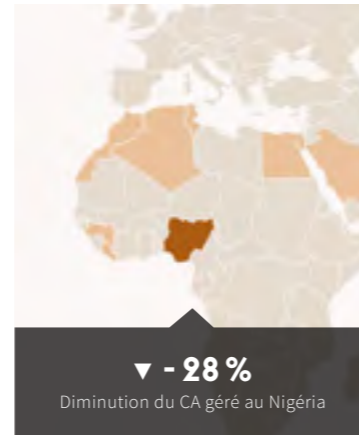
## L'économie nigériane continue d'affronter des défis macroéconomiques majeurs et pour la première fois depuis des décennies, est en récession.

Le taux d'inflation est resté au-dessus des 13%, affectant les prix des produits de base locaux et importés tels que le riz, le mil, le maïs et le sorgho. La récession est imputable à une série de chocs, dont entre autres, et au-delà de l'insécurité dans certaines zones du pays, la baisse persistante des prix du pétrole, les pénuries de devises, les perturbations dans l'approvisionnement en carburant et la chute de la production pétrolière.

Dans ce contexte, et par la mise en place de procédures opérationnelles strictes, les équipes de Newrest ASL au Nigéria ont renouvelé 100% de leurs contrats et commencé à servir de nouveaux clients comme Qatar Airways. Démarrage à venir fin 2017 pour la compagnie Lufthansa depuis Lagos.

Newrest ASL a également développé les activités de catering Aérien VIP avec le Groupe Bristow, acteur majeur dans les services d'aviation industriels. 2016-17 fut également une belle année pour Newrest ASL car ses deux unités de production sur Lagos et Abuja sont désormais certifiées ISO 22000.

En parallèle du travail à continuer sur le segment du catering Aérien, les équipes de Newrest ASL mettent d'ores et déjà en œuvre un plan de développement des activités sur les segments de la Restauration concédée en milieu scolaire, en entreprises et dans l'industrie du pétrole et du gaz, en anticipant une reprise de cette activité sur l'exercice 2018.



Repas servis par jour  
**3 221**

Contrats  
**12**

Employés  
**362**

Fondé en  
**2015**

## ACTUALITÉS

Le 19 novembre 2017, **Newrest ASL a démarré les prestations de services à bord pour Bristow au Nigéria**, au départ de Lagos et Abuja, avec un service de double emport pour Port Harcourt. Les équipes de Newrest ASL proposent un service de petit déjeuner/déjeuner et dîner pour tous les vols opérant au Nigeria, soit 10 vols quotidiens du lundi au vendredi et 4 vols le week-end avec 2 avions Embraer 135, qui servent de liaison entre les 3 villes. Bristow Nigeria Limited connu pour ses services d'hélicoptère au Nigeria, a élargi son service d'affrètement de jet (fixe Wings) le 5 Décembre 2016, ajoutant de nouveaux vols entre Lagos et Abuja, au Nigeria, et complétant ainsi son service d'affrètement actuel entre Lagos et Port Harcourt. Les services sont principalement destinés aux clients de l'industrie pétrolière et gazière basés dans le triangle des trois villes. Newrest ASL est fier de mentionner qu'il s'agit de son premier contrat de restauration domestique en vol et d'ouvrir ainsi la porte à davantage d'opportunités d'affaires dans l'industrie.

# TECHNOLOGIE LED

DANS **80 %** DE SES UNITÉS DE PRODUCTION À TRAVERS LE MONDE

Newrest a changé ses systèmes d'éclairage pour la technologie LED.

L'objectif étant de diminuer la consommation énergétique par 2, dans la plupart des cas, les résultats obtenus sont encore meilleurs.



**+ 50 %**  
D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

AMÉLIORATION DE L'ÉCLAIRAGE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

3 GWH = 3 000 MWH = **3 000 000 KWH ÉCONOMISÉ EN 1 AN**

**1 KWH = 0,5 Kg** DE BOIS DE CHAUFFAGE

> EQUIVALENT DE 1 500 TONNES DE BOIS DE CHAUFFAGE ÉCONOMISÉES

**77 %**



**DES SITES** sont équipés ou en train de l'être (60 sur 77)

**23 %**



**DES SITES** ont abandonné le projet pour des raisons techniques ou économiques



Chiffres en hausse car tous les nouveaux sites sont équipés par défaut

# TUNISIE

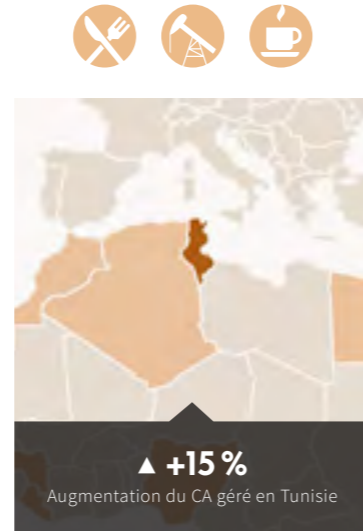
DIRECTEUR PAYS Nicolas LETELLIER

**Dans un environnement tunisien toujours instable sans reprise nette des investissements, les équipes tunisiennes ont su insuffler une dynamique de développement commercial et opérationnelle amenant à une hausse de plus de 10% du chiffre d'affaires en parallèle à une amélioration significative de la rentabilité.**

Newrest Catering Tunisie a remporté de nombreux contrats comme avec des Laboratoires TERIAK en B&I, la prise en charge de la restauration du personnel du nouvel Hôtel Four Seasons de Gammarth, le contrat de la Clinique Ophtalmologique du Lac et enfin plusieurs contrats majeurs en environnement scolaire : l'institution privée LAHG-MANI, l'École Canadienne de Tunis et enfin l'ISC Carthage, plus grand établissement privé en Tunisie avec plus de 2 500 élèves.

Le nouveau contrat avec GEOSEIS (opérateur sismique) en Bases vie a été apprécié sur un segment de marché calme ces derniers mois. Newrest Catering Tunisie a renouvelé l'ensemble de son portefeuille de certifications avec le site Shell Hannibal (ISO 22000) et la triple certification ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001 pour le siège et l'ensemble des opérations. Newrest Retail Tunisie a également obtenu la certification ISO 22000 pour le site de l'Aéroport de Tunis Carthage.

Après plusieurs mois de travaux, en fin d'année 2017, Newrest Catering Tunisie s'est doté d'une nouvelle unité de production. Le bâtiment de plus de 1 000 m<sup>2</sup> sur deux niveaux comprenant stockage, production froide et chaude, une administration complétée par une salle de formation et une salle de présentation produit à destination des clients, a une capacité de 7 500 repas/jour et peut rayonner sur Tunis et sa grande périphérie. La nouvelle unité logistique de Djerba vient compléter le maillage d'outils industriels sur le territoire tunisien.



Repas servis par jour  
**29 006**

Contrats  
**58**

Employés  
**721**

Fondé en  
**2001**

CERTIFICATIONS



# ARABIE SAOUDITE

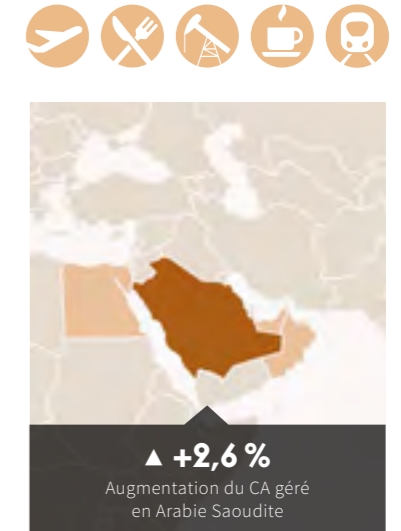
DIRECTEUR PAYS Wadjy M. AL-GHABBAN



**Aligné sur la vision 2030 du royaume, SACC (Saudi Airlines Catering Company) a renforcé ses positions en 2017 lui permettant de soutenir une croissance régulière.**

L'ensemble des activités a pu bénéficier d'une dynamique de consolidation à commencer par l'Aérien. L'unité de production de Djeddah a battu tous ses records précédents avec le handling de 302 vols par jour le 9 Septembre 2017, et 122 056 repas le 7 septembre. Ces chiffres sont révélateurs de l'efficacité opérationnelle développée par les équipes de SACC, qui profite également au développement des activités de prestations hôtelières pour les salons d'aéroport payants comme Wellcome Lounge (avec l'ouverture de sa troisième implantation à l'aéroport international Prince Mohammed à Médine) ou le Lounge Café ouvert à présent à Riyadh, Majmaa et dans la gare ferroviaire de Qassim SAR.

Le développement commercial régional de l'activité Aérienne en 2017 a connu des succès prometteurs avec notamment les compagnies Flynas, Oman Air, Flyadeal et Himalaya Airlines. À contre-pied de la tendance mondiale, les ventes de duty free ont connu une hausse significative suite à la refonte de l'offre, notamment à travers la marque Skysales et des ouvertures dans les espaces duty-free et duty paid shops des aéroports Al Qaqim, Hail, Tabuk et Al Baha ainsi que dans des espaces plus originaux comme à l'université Kind Abdulziz à Jeddah. Sur les segments Catering & Facilities, l'activité de Saudi Laundry a trouvé sa vitesse de croisière après la mise en place de son complexe (capacité de 40 tonnes de linge par jour) desservant les marchés de Djeddah et La Mecque. Fidèles à leur tradition d'acteur innovant, après plusieurs mois de tests et développement, les équipes de Newrest Saudi ont fait valider par les autorités gouvernementales, une solution digitale assistant le service de repas pour les pèlerins durant les périodes du Hajj et de l'Umrah. Pour conclure cet exercice, l'arrivée de SACC dans les services à bord des trains pour le SROT opérant sur la ligne entre Riyadh, Hofo et Dammam, permet de bien se positionner pour les futurs développements sur le Royaume dans ce secteur d'activité.



Repas servis par jour  
**220 000**

Employés  
**4 674**

Fondé en  
**2007**

CERTIFICATIONS



▲  
Photo ci-dessus:  
**Le Lounge Café**  
- Riyadh, Arabie Saoudite.

## ACTUALITÉS

Après Béja, La Marsa, Gafsa et Tunis, **le groupe Amen Santé et Newrest Tunisie continuent à développer leur partenariat avec l'ouverture des cliniques de Nabeul et Bizerte du groupe Amen.** Les deux nouveaux établissements tout juste inaugurés par le Ministre de la Santé Tunisien, ont respectivement une capacité de 160 et 126 lits, et sont pluridisciplinaires.



# QATAR

DIRECTEUR PAYS Olivier BILLEREY

**Dans un environnement hyper concurrentiel, l'approche de Newrest Gulf au Qatar se révèle payante. 2016-17 fut une année de consolidation des structures achats et opérationnelles.**

Avec l'arrivée de Krishnen Venkatachellum à la direction logistique, la démarche achat s'est structurée avec notamment le développement des imports.

Newrest Gulf a continué opérationnellement, avec la venue d'Arezki Amir au poste de Directeur Pays Adjoint, la consolidation de ses activités en accompagnant la croissance de plusieurs de ses contrats clés pour lesquels le service avait commencé lors de l'exercice précédent.

Entre autre, la société de Facility Management WASEEF a vu ses effectifs augmenter, amenant les équipes de Newrest Gulf à s'organiser logistiquement pour servir 15000 repas par jour. Cette tendance s'est également rencontrée avec le Ministère de l'Intérieur à travers les sites du Police College et du Police Academy.

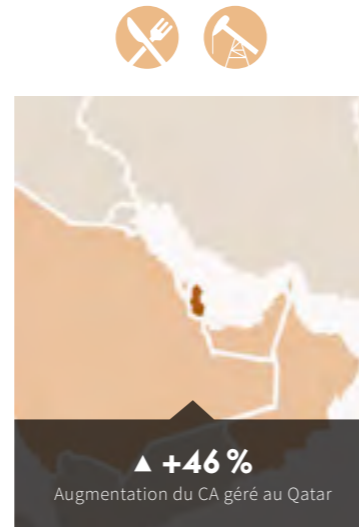
À partir de juin 2017, les tensions diplomatiques avec ses voisins ont généré une forte inflation sur les produits importés et frais de transport pour les équipes qatari, qu'il a fallu contrer avec de nouvelles routes d'approvisionnement ainsi que la retro-ingénierie des menus et prestations avec nos clients. Les équipes de Jaswant Pujara à la finance ont su, dans ces périodes délicates, être en proximité avec les clients afin de s'assurer du respect des engagements mutuels et de ne pas pâtir de dérives sur la trésorerie.

Après le démarrage des activités de restauration pour le Lycée Français Bonaparte de Doha, les équipes ont également eu le plaisir de remporter le contrat de catering pour le siège de Total sur Doha. Le démarrage de la nouvelle unité de production d'une capacité de 20000 repas/jour à début 2018 viendra renforcer leur position d'acteur majeur sur ce marché.



## ACTUALITÉS

Le 5 juin, **Newrest Gulf a commencé à fournir les services de restauration pour le siège de Total à Doha.** Les équipes de Newrest Gulf prépareront chaque jour un buffet international pour régaler le personnel de Total.



### CERTIFICATIONS



# SULTANAT D'OMAN

DIRECTEUR PAYS Nicolas PAULY

**Le Sultanat d'Oman continue de souffrir de la faiblesse des prix du baril de pétrole.**

La majorité des grands projets d'infrastructures sont toujours en veille, ralentissant à la fois l'activité liée aux chantiers de construction ainsi que celle liée à l'extraction du pétrole. L'arrivée sur le marché de compétiteurs régionaux a bousculé les positions de la joint-venture et obligé les équipes Newrest Wacasco à une rigueur encore plus forte dans la gestion de sa productivité. Dans ce contexte, Newrest Wacasco a cependant remporté des contrats avec de nouveaux clients tels que National Drilling Services, Sarooj et Truck Oman. En parallèle, Newrest Wacasco a continué à accompagner l'expansion de ses clients, et notamment BGP, Shaleem, Al Shawamikh, Al Baraka, et Schlumberger.

En ligne avec la stratégie du Groupe de développer l'ensemble de ses activités de manière complémentaire, les équipes omanaises assurent depuis le premier vol, les services de 'Buy-on-Board' de la nouvelle compagnie aérienne low-cost omanaise Salam Air.

À la suite du travail effectué d'adaptation de son offre à la nouvelle demande, et en perpétuelle amélioration de ses processus (tout comme la certification OHSAS obtenue cette année par les équipes omanaises), Newrest Wacasco est en bonne position pour développer son portefeuille clients avec la relance attendue de l'activité pétrolière en 2018.

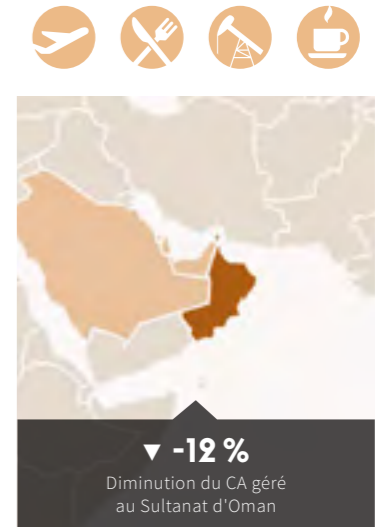
Malgré une année extrêmement complexe en termes d'opportunité d'affaires, Newrest Wacasco a atteint un taux de rétention de 97%, mais à également signé de nouveaux contrats grâce à des offres alliant qualité et coût optimisé pour ses clients.



## ACTUALITÉS

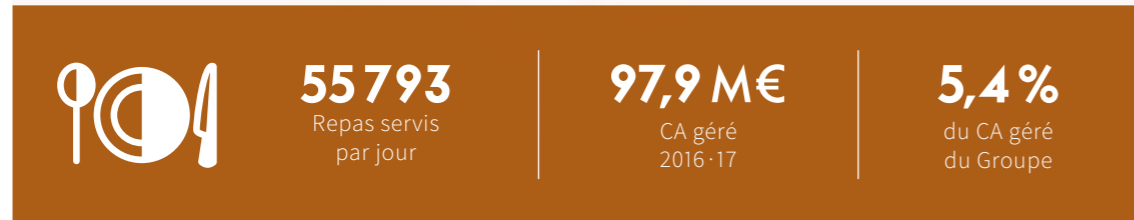
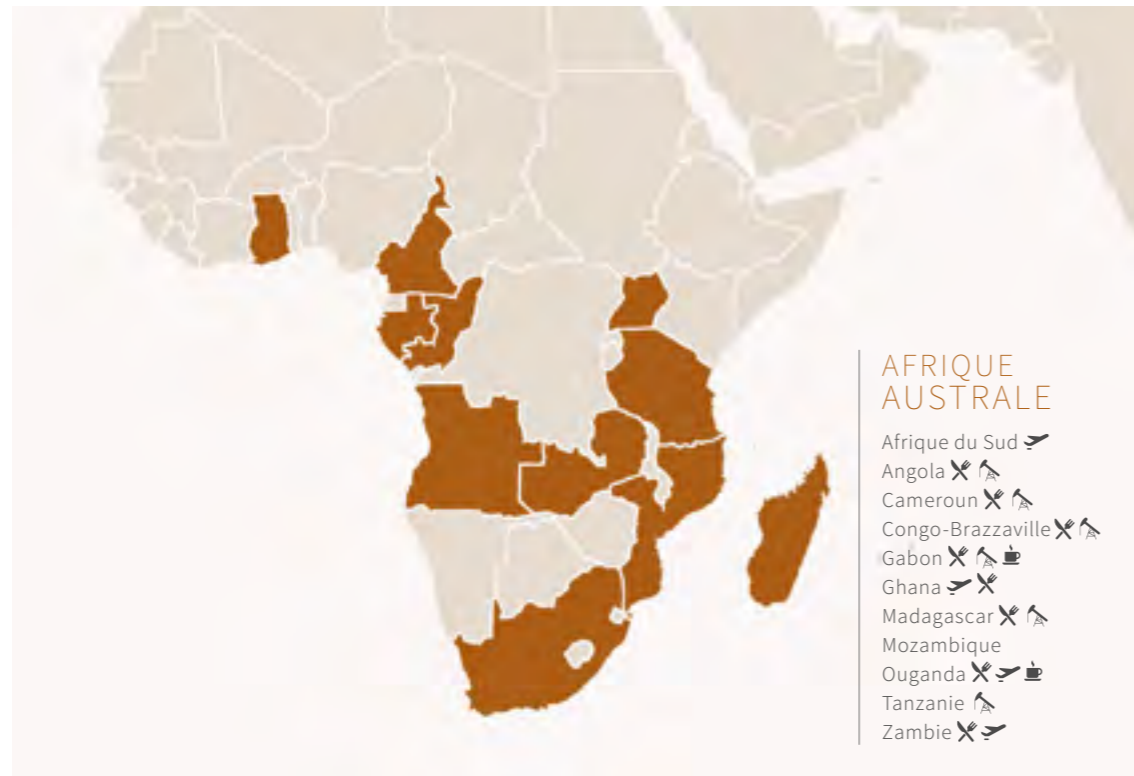
→ **C'est le début d'un long partenariat entre Newrest Wacasco et Truck Oman,** l'une des sociétés leaders sur le marché de la logistique, qui commence ce 1<sup>er</sup> février 2017. C'est sur leur base située à Haima, à 850 km de Mascate, que les équipes de Newrest Wacasco rendront les services de restauration et d'hôtellerie pour près de 200 personnes.

→ Dimanche 29 janvier, **les équipes de Newrest Wacasco ont commencé les prestations pour la compagnie Salam Air.** Les équipes de Newrest Wacasco ont bénéficié de deux semaines pour mettre en place les points de vente, les produits et former le personnel de la compagnie Salam Air. Ce vol inaugural, reliant Salalah et Muscat, a été un succès pour les équipes omanaises.



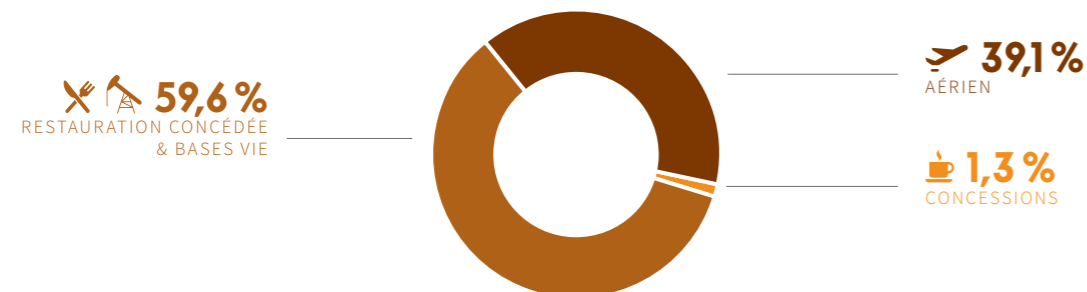
### CERTIFICATIONS





## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

(Chiffre d'affaires total géré en 2016-17 hors Saudia Catering)



VICE PRÉSIDENT DIVISION AFRIQUE AUSTRALE  
Alexandre LELIÈVRE

### Sur la côte Ouest africaine, le portefeuille de services du Groupe est principalement destiné à l'industrie du pétrole et du gaz.

En cette période de crise qui continue à toucher ce secteur, les équipes de Newrest en Angola, Cameroun, Congo et Gabon ont continué d'accompagner clients et prospects en quête de réduction des coûts. Ces efforts leur ont permis de sécuriser une grande partie de leurs contrats actuels, et d'en remporter de nouveaux en 2016-17 alors que des concurrents majeurs se désengageaient de certains de ces pays. La croissance de l'activité comprend aussi la Restauration concédée pour les entreprises, notamment en Angola où Newrest a accru fortement sa présence sur le marché local. Les trois pays se consacrant aux activités Aériennes – Afrique du Sud, Ouganda et Zambie – sont désormais bien implantés et jouissent d'une image solide sur leurs marchés respectifs. La compétitivité s'est une fois encore imposée comme l'une des priorités de Newrest en 2016-17. Elle a permis au Groupe de remporter d'importants contrats, de diversifier sa ligne de produits en Ouganda et de construire deux nouvelles unités de production (à Durban en Afrique du Sud et à Lusaka en Zambie). Ces nouveaux bâtiments seront opérationnels respectivement au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre 2017 et 1<sup>er</sup> trimestre 2018. Newrest est désormais bien placé pour engager une nouvelle phase de son développement. Le Groupe fait figure d'acteur local de choix pour les compagnies aériennes régionales, en même temps qu'il accompagne ses clients internationaux dans leur stratégie de déploiement dans la région.

Le travail des équipes de Newrest à Madagascar auprès des camps d'Ambatovy continue d'être une référence incontestable dans l'industrie minière.

Depuis 2012, le périmètre d'action de l'entreprise s'est élargi, tandis que des innovations sont systématiquement mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie des résidents. En parallèle, les équipes de ce pays ont élargi significativement leurs activités dans le secteur de la Restauration concédée à Antananarivo. Dans la capitale de Madagascar, ce sont désormais environ 2 000 repas additionnels qui sont servis chaque jour à des entreprises, notamment dans le secteur des centres d'appel.

Dans le domaine de la QHSE, le Cameroun, le Gabon et Madagascar, ont été certifiés ISO 9001, l'Ouganda ISO 22000, et dnata Newrest en Afrique du Sud détient à présent ces deux certifications. De nombreux efforts ont été réalisés sur la région concernant le management de la sécurité et santé au travail, et Madagascar a obtenu la certification OHSAS 18001:2007 au cours de cette année.

Pour l'année 2017-18, les objectifs sont dans un premier temps la consolidation des activités en Angola, au Gabon et au Congo, et le renforcement des processus de gestion suite à une année 2016-17 de forte croissance. Ensuite, sont prévus l'ouverture de l'unité de production à Durban et le maintien de la dynamique commerciale dans le secteur Aérien en Afrique du Sud.

Le développement des activités Bases vie n'est pas en reste, notamment en Ouganda, où un travail doit être prolongé sur le maintien du niveau qualitatif de service dans le secteur Aérien. En Zambie, après la migration vers la nouvelle unité, les équipes accompagneront l'aéroport de Lusaka pour le déménagement de l'activité des Salons d'aéroport vers le nouveau terminal international. Enfin, un plan de développement commercial au Cameroun, au Ghana et à Madagascar est initié afin de renforcer les empreintes locales.



Service à bord du FPU Likouf en chemin vers Pointe-Noire – Congo.

# AFRIQUE DU SUD

DIRECTEUR PAYS Emmanuel LEPRÉTRE

**La croissance sud-africaine, semble partie sur une trajectoire ascendante qui devrait être tirée par une économie mondiale plus forte, un climat social plus stable, et la stabilisation des prix des produits de base.**

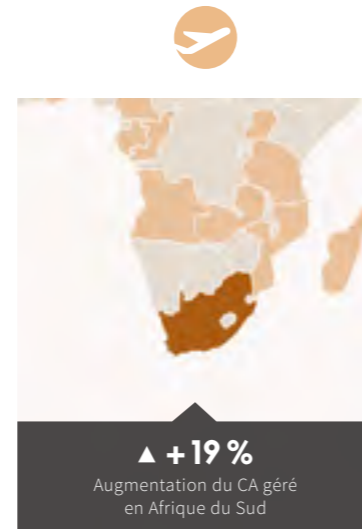
Sur l'exercice 2016-17, les équipes sud-africaines dnata Newrest de l'unité de production de Johannesburg ont eu le plaisir d'accueillir la compagnie aérienne australienne Qantas qui opère quotidiennement un trajet Johannesburg / Sydney en B747. Le lancement de la haute saison avec un second gros porteur en A380 sur British Airways a également été un moment crucial pour ce client majeur et a été couronné de succès pour les équipes dnata Newrest.

La nouvelle unité de production de Durban est désormais terminée. La joint-venture opère ainsi à partir de 3 unités de production de restauration Aérienne en Afrique du Sud : Johannesburg, Capetown et Durban.

Sur le plan des ressources humaines, dnata Newrest mène un programme de formation de jeunes cadres dans le domaine de l'Aérien long courrier avec :

- 3 juniors de différentes nationalités, dans le cadre du Graduate Program, intégrés en 2017 dans les équipes des unités de Johannesburg et Capetown
- 4 juniors sélectionnés dans les meilleures écoles Sud-Africaines intégrés à Johannesburg toujours dans le cadre du Graduate Program.

La perpétuelle attention à la mise en pratique des normes QHSE reste un challenge de tous les jours. L'unité de Johannesburg a obtenu avec succès les certifications ISO 9001 et ISO 22000 en mai 2017 et les équipes de Capetown sont maintenant tournées vers l'obtention de la certification ISO 9001 et ISO 22000 avec un objectif à juin 2018.



CERTIFICATIONS



# ANGOLA

DIRECTEUR PAYS Erik DELFOUR

**La croissance économique de l'Angola a progressé de 1,1% en 2016, mais devrait doubler en 2017, en raison de l'augmentation prévue des dépenses publiques et de meilleurs termes de l'échange avec le cours du pétrole qui se redresse.**

Dans ce contexte, l'année 2016-17 a été une année de consolidation pour Newrest Angola et de légère contraction du chiffre d'affaires. Bien que le portefeuille de clients en Bases vie soit resté stable, certains projets se sont arrêtés. Le développement de l'activité Restauration concédée s'est quant à lui confirmé. Ceci a eu pour conséquence de voir la répartition du chiffre d'affaires passer de 100% de l'activité pétrolière à un équilibre entre celle-ci et les activités de Restauration concédée (51% dans la restauration et gestion de Guest House & 49% lié à l'industrie pétrolière).

La filiale angolaise, a étoffé son activité dans le B&I en continuant d'appliquer des plans d'actions visant à la réduction des coûts. Ceci a permis à Newrest Angola de gagner 6 contrats importants avec Castel Group et Sodiba dans l'industrie des boissons, et signer un nouveau contrat avec Nestlé et Barloworld. Ces derniers ont permis à la filiale d'élargir son prisme dans l'industrie B&I, et de contribuer ainsi à la réalisation de son plan stratégique de diversification des activités et d'accroître sa présence sur le marché local.

L'exercice à venir, malgré un contexte économique morose, avec l'arrêt de nombreux sous-traitants dans le secteur du pétrole et des challenges opérationnels dus à une concurrence féroce, Newrest Angola maintiendra son ambition d'améliorer chaque jour, la qualité perçue par les clients sur sites. La Direction de Newrest Angola aura pour objectif de normaliser son organisation en passant par l'obtention de la certification ISO 9001:2005 relative à la qualité des systèmes de management. Cette certification permettrait à la filiale d'améliorer son contrôle qualité, d'optimiser sa productivité et ainsi développer sa notoriété sur le pays.



## ACTUALITÉS

**dnata Newrest Afrique du Sud est heureux et fier d'annoncer le gain du contrat Saudi Airlines à compter du 1<sup>er</sup> mars 2017 à Johannesburg.** Saudia Airlines exploitera 4 vols hebdomadaires sur B777-200 au départ de Johannesburg et lancera un A330 sur ce secteur, le 1<sup>er</sup> juin. Nous sommes impatients d'avoir des relations de travail fructueuses qui permettront à notre entreprise d'améliorer encore notre croissance.

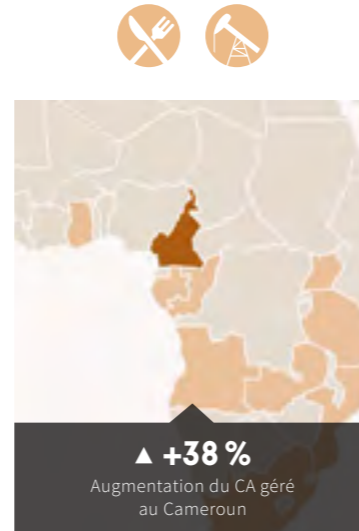
## ACTUALITÉS

**Newrest Angola a reçu au mois d'avril 2017 la certification « Compagnie de référence pour le catering et les services relatifs pour l'offshore en Angola » par le CAE (Centro de Apoio Empresarial), organisme certificateur unique créé par la Chambre de Commerce et d'industrie de l'Angola et la Sonangol.**

# CAMEROUN

DIRECTEUR PAYS Olivier GIRARD

Lancement de l'application 'Catering Unlimited' au centre de formation de OMBE- ENEO. - Cameroun



**Pendant l'année 2016-17, Newrest Cameroun a continué d'accompagner clients et prospects de l'industrie du pétrole et du gaz en quête de réduction des coûts.**

En février 2017, Newrest Cameroun a remporté des contrats avec Borr Drilling Rigs Frigg & Norve, d'abord à Limbé puis dans d'autres régions avec l'extension des opérations.

Depuis son arrivée au Congo, les équipes camerounaises ont assuré les prestations à bord de Protis (Geocean - Vinci), jusqu'à son départ pour Singapour en août avec du personnel Newrest à bord pour le remorquage.

Au mois de juin 2017, la filiale camerounaise a commencé les opérations de restauration à Singapour pour le LNG Hilli Episeyo de Golar arrivé au Cameroun en novembre 2017.

Les équipes ont par ailleurs renouvelé le contrat annuel avec le centre de Formation Eneo en juillet 2017.

Cette dynamique opérationnelle s'est concrétisée par l'obtention de la certification ISO 9001:2015 en 2017 et a permis à Newrest Cameroun d'être la première entreprise du pays à l'avoir obtenue dans cette version.



CERTIFICATIONS

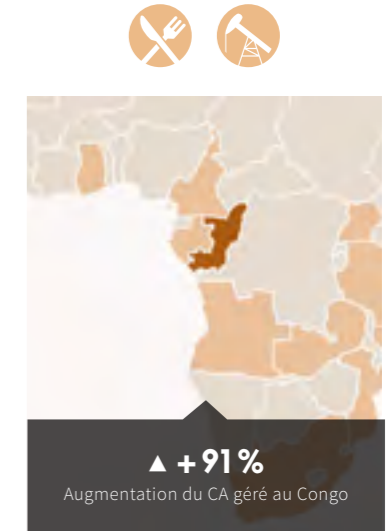


## ACTUALITÉS

Dans le cadre de l'amélioration continue et afin de fournir à ses clients des solutions innovantes, **Newrest au Cameroun a implanté son application 'Catering Unlimited' en novembre 2016** pour les clients du restaurant du Centre de Formation de OMBE - ENEO (CFOMBE). Grâce à cette application, les clients ont la possibilité de précommander des plats, d'avoir un aperçu du Menu de la semaine ainsi que d'être informés des événements spéciaux que le CFOMBE couvre.

# CONGO

DIRECTEUR PAYS Abraham BALIMA



**Une belle croissance pour Newrest Congo dans un contexte international difficile, marqué par le net repli des cours du pétrole.**

Malgré cette situation, les équipes locales avec le support matriciel du Groupe ont pu chercher des éléments de croissance sur de nouvelles activités. En 2016, Newrest Congo a remporté un contrat avec TEPC pour le catering du FPU Likouf depuis la Corée du Sud ainsi que pour trois autres unités : Halani, Yanga et Chancellor. Une équipe multiculturelle de Newrest (5 nationalités dont des Congolais) a assuré les prestations à bord durant la phase de remorquage du FPU Likouf entre la Corée du Sud et le Congo. Dès son arrivée au Congo, une équipe locale a pris le relais avec succès pour assurer la prestation à bord du FPU Likouf.

L'année 2017 a également vu les efforts de Newrest Congo être récompensés par Bourbon Offshore Surf qui lui a fait confiance pour la gestion de sa Guest House : les équipes congolaises assurent à partir de la cuisine dédiée la restauration pour la Guest House d'une quarantaine de places et les repas des équipes de Bourbon au port et dans les Surfer boats.

Les objectifs 2017-18 de Newrest Congo sont orientés vers une conquête plus agressive du marché tout en maîtrisant les coûts.

La nouvelle équipe opérationnelle et la direction QHSE ont permis à Newrest Congo de veiller à maintenir un niveau élevé de satisfaction client, ce qui devrait contribuer à pérenniser ses contrats actuels et à toucher d'autres clients potentiels.



▲  
Photo ci-dessus:  
L'équipe de Newrest Congo assurant les prestations de la Guest House Bourbon Offshore Surf - Pointe-Noire, Congo.

## ACTUALITÉS

Le 10 novembre 2016, **les équipes de Newrest sont actuellement à bord du FPU Likouf qui poursuit sa route pour Pointe-Noire au Congo**, après un départ début octobre d'Ulsan en Corée du Sud. Newrest accompagne Total dans ce projet qui a fait l'objet d'un article dans Le Parisien du 10 novembre 2016. Les équipes de Newrest réalisent à bord les services de restauration, d'hôtellerie et de buanderie pour tout le personnel présent à bord.

# GABON

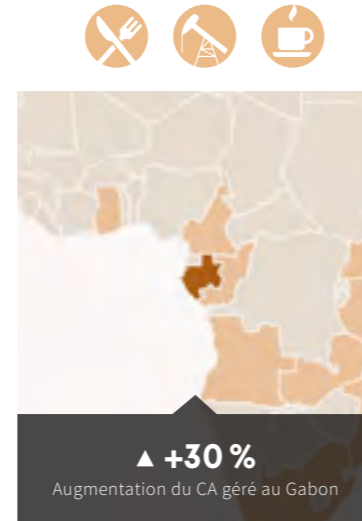
DIRECTEUR PAYS Sylvain MOUNIER

**Impacté par la faiblesse des cours du pétrole, l'État a mis un accent particulier sur le développement de compétences professionnelles et une série d'initiatives permettant de maintenir une dynamique économique relative dans le pays.**

C'est dans ce contexte que les performances de Newrest Gabon sur 2016-17 sont à saluer. Ce fut en effet une année fructueuse en termes d'ouverture de contrats.

Newrest Gabon a commencé en février 2017 la gestion de la restauration, du ménage et de la blanchisserie du site on-shore Friedlander de Gamba et a su relever le défi de la logistique sur un des sites les plus éloignés de sa base. Ensuite, grâce à une très bonne collaboration avec Bourbon, les équipes ont démarré en mars 2017 la gestion de leur Guest House à Port gentil, avec des prestations de restauration, entretien, blanchisserie et service de conciergerie. Enfin le gain du contrat Perenco en mai 2017 a définitivement installé Newrest comme la référence off-shore, et la filiale gabonaise gère désormais 4 sites off-shore pour ce client : Barbara, Fernan-Vaz, Tchatamba et Magda.

Newrest Gabon a obtenu la certification ISO 9001:2015 à l'issue de l'audit réalisé en août 2017 par Bureau Veritas Certification. La filiale démontre ainsi son aptitude à fournir des produits et services conformes aux exigences du client et aux exigences réglementaires, et place ainsi le client au centre des préoccupations de l'ensemble des équipes de l'entreprise.



CERTIFICATIONS

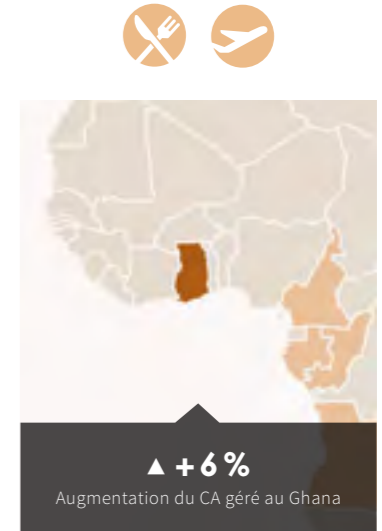


## ACTUALITÉS

- **L'équipe de Newrest au Gabon a pris place dans le restaurant de l'hôtel Missala, à Gamba.** Elle a pour mission le service de 45 POB au petit-déjeuner, déjeuner et dîner, et la gestion de l'occupation des chambres.
- Depuis mai 2017, **les équipes de Newrest Gabon se sont mobilisées pour servir les repas et entretenir plusieurs quartiers de vie de Perenco Gabon.** Les sites pris en charge sont les 4 plateformes off-shore Krill, MUJU, Pelican et Barbara, et Fernanvaz, un site Floating, Storage & Offloading (FSO).

# GHANA

DIRECTEUR PAYS Nicolas BLAKE



**Le Ghana a vécu une année riche politiquement avec les élections de décembre 2016 et le développement pour Newrest Ghana des activités Aérienne et Restauration concédée.**

La croissance du PIB réel a ralenti pour la cinquième année consécutive, notamment en raison du resserrement des politiques monétaire et budgétaire, mais elle devrait rebondir en 2017 et 2018 à la faveur d'une embellie de l'économie non pétrolière et de l'entrée en production de nouveaux puits de pétrole. Après deux années consécutives avec une inflation à plus de 15%, les défis pour sécuriser les approvisionnements de la filiale ghanéenne aux meilleurs coûts furent nombreux.

Ce fut malgré tout une année intéressante pour Newrest Ghana qui a gagné ses premiers contrats avec des compagnies aériennes régionales et lancé en parallèle des opérations dans la Restauration concédée par le biais de son premier contrat : le Lycée Français d'Accra. Dans un environnement où la formation reste une des priorités, les équipes de Newrest Ghana ont doublé leur budget formation entre 2016 et 2017. Celui-ci représente à présent 5% de la masse salariale. Les formations concernent principalement la sécurité, la QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement), et la filiale développe un programme de formation plus spécifique à ses besoins afin de permettre à ses équipes d'accroître leur niveau de compétences.



CERTIFICATIONS



Photo ci-dessus:  
Service au Lycée  
Français Jacques  
Prévert. – Accra, Ghana

## ACTUALITÉS

Depuis le 5 septembre, **les 150 élèves et enseignants du Lycée Français Jacques Prévert à Accra profitent des prestations de restauration de Newrest Ghana.** Les équipes locales ont habillé la salle de restauration de l'établissement aux couleurs de l'Entre 2 Cours, le concept créé par Newrest pour les 7-14 ans. Ce nouveau contrat permet aux équipes ghanéennes de débiter une nouvelle activité : la Restauration concédée.

# MADAGASCAR

DIRECTEUR PAYS François TACK

## L'année 2016-17 a été une année de changement pour Newrest Madagascar.

Le 15 août 2017, les équipes ont commencé à servir les petits déjeuners et déjeuners de l'École Américaine d'Antananarivo - American School of Antananarivo. Chaque jour, environ 180 élèves et professeurs y prennent leurs repas.

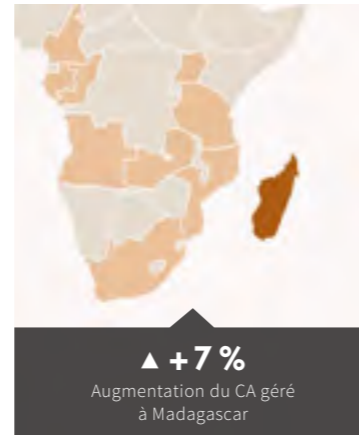
Newrest Madagascar continue d'accompagner Ambatovy dans ses demandes d'innovations et d'efforts dans les réductions de coûts. En novembre 2017, les équipes ont servi le 10 000 000<sup>ème</sup> repas pour Ambatovy depuis le début du contrat en décembre 2012.

La filiale a également démarré un nouveau contrat avec le centre d'appels Outemer Telecom, à Antananarivo, dans lequel les équipes servent déjeuners et diners.

En termes de recrutement, Newrest va intégrer 2 recrues du programme local malgache 'Malagasy Graduate Program', pour promouvoir des cadres locaux sur son activité avec Ambatovy.

En août 2017, la filiale a renouvelé la certification ISO 9001:2015, axée sur le management de la satisfaction du client, et a obtenu pour la première fois la certification OHSAS 18001:2007, axée sur le management de la sécurité et santé au travail.

C'est avec fierté également que les équipes continuent d'accompagner dans l'organisation et le support logistique, les missions de l'organisation 'Entendre le Monde'.



CERTIFICATIONS



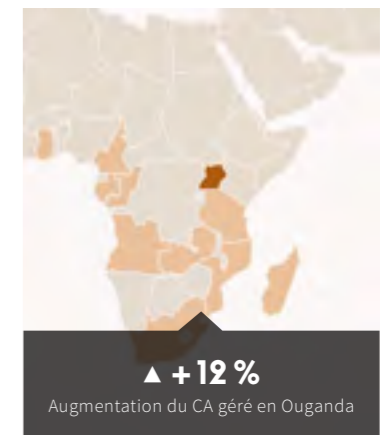
## ACTUALITÉS

→ Le 24 octobre 2016, **Newrest à Madagascar a commencé un nouveau contrat pour le centre d'appels Outemer Telecom, à Antananarivo.** C'est le second site de cette entreprise pour laquelle les équipes Newrest servent déjeuners et dîners. Sur le premier, ce sont environ 1 000 repas servis par jour, depuis 2016. Sur ce nouveau site de Tanjombato, ce sont environ 400 clients qui sont servis par jour. Ce chiffre devrait atteindre 1 200 au cours des 6 prochains mois.

→ **L'association Entendre Le Monde, en partenariat avec Newrest à Ambatovy, a effectué une mission à Madagascar du 16 au 20 janvier 2017.** Newrest Madagascar, qui gère la restauration et le camp d'Ambatovy, a soutenu cette mission d'un point de vue logistique, financier et humain. Le Docteur Bertrand Gardini, Président de l'association, s'est rendu à l'hôpital Be et à l'école Semato, à Tamatave, avec deux autres médecins. Leurs objectifs étaient : la formation des équipes médicales, le dépistage des troubles de l'audition (principalement chez les enfants) les opérations de certaines pathologies, l'amélioration de la prise en charge, et l'équipement en matériel.

# OUGANDA

DIRECTEUR PAYS Gaël LOKOSSOU



CERTIFICATIONS



## L'Ouganda continue d'avoir au plan national une croissance annuelle de près de 5 %.

Avec une part importante de sa population active (35,5%) composée d'entrepreneurs, l'Ouganda est l'un des pays du monde où l'entrepreneuriat est le plus présent. Les équipes de Newrest UIS se sont démenées pour s'inscrire dans ce mouvement et 2016-17 a été une année de démarrage de nouveaux contrats, se traduisant par une augmentation de son chiffre d'affaires de 12%.

En 2016, les équipes Newrest ont commencé à servir à Pizza Hut en produits rentrant dans la composition de l'offre du géant de la pizza. En mars 2017, Newrest UIS a remporté le contrat de l'école française 'Ecole des Grands Lacs' de Kampala où 190 enfants sont servis quotidiennement par les équipes locales.

En ligne avec son plan qualité, Newrest UIS a renouvelé les certifications ISO 22000 et Halal, et a maintenu son certificat de conformité des lieux. La joint-venture a également passé avec succès la certification Yum! en septembre 2017 venant confirmer ses engagements qualitatifs. Newrest UIS s'est vu décerner le prix du meilleur employeur d'Entebbe pour 2016 en raison de son souci constant du bien-être des employés et des démarches d'amélioration des conditions de travail et d'évolution de carrière.

Pour l'exercice prochain, Newrest UIS a été enregistré par l'Autorité pétrolière de l'Ouganda, ce qui lui permettra d'envisager des contrats dans les projets d'exploration pétrolière.

## ACTUALITÉS

Le 12 octobre 2016, **Newrest UIS a été récompensé Meilleur employeur d'Entebbe.** Ce prix a été remis par la Sécurité Sociale Ougandaise NSSF (National Social Security Fund). Il récompense le respect des réglementations sociales par les entreprises du district d'Entebbe.

▲ Service à l'école française 'Ecole des Grands Lacs' - Kampala, Ouganda.

# MOZAMBIQUE

**Au Mozambique, le Groupe a renforcé ses partenariats locaux malgré l'absence d'activité afin d'être en mesure de répondre au mieux aux futures demandes des grands donneurs d'ordre.**

Les incertitudes planent toujours sur le calendrier de mise en œuvre des grands projets liés aux gigantesques réserves de gaz mozambicaines. Il est encore trop tôt pour déterminer à quel moment le marché tant attendu va décoller mais les équipes seront prêtes à répondre à toutes les sollicitations, en particulier dans le domaine des Bases vie. Le Groupe reste confiant sur le potentiel qu'offrent le Mozambique et ses ressources naturelles.



# TANZANIE

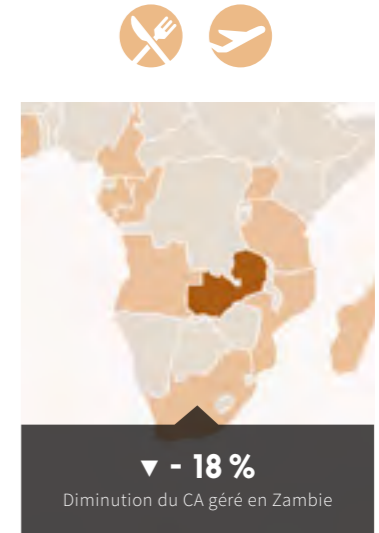
**En Tanzanie, le Groupe a rempli ses objectifs et poursuit sa phase d'approche du marché.**

Depuis l'installation du Groupe en Tanzanie, les équipes ont réalisé plusieurs contrats de forage qui leur ont permis d'acquérir le savoir-faire et l'expérience indispensables à la gestion de Bases vie. Elles sont à l'écoute du marché et sont prêtes à saisir toutes les opportunités de développement envisagées, en particulier autour de projet du pipeline provenant d'Ouganda.



# ZAMBIE

DIRECTEUR PAYS Julien VENDRELL



**L'année 2016-17 fut une année charnière pour Newrest Zambie dans la consolidation de son implantation comme acteur principal de la restauration Aérienne.**

Les équipes ont sécurisé une grande partie du chiffre d'affaires de Newrest Zambie jusqu'en 2020 suite à une rude négociation avec Emirates. Cette étape a permis d'étendre les services avec ce principal client pour les routes Lusaka-Harare-Lusaka et Lusaka-Dubaï.

L'arrivée d'une nouvelle compagnie locale Mahogany Air a permis à Newrest Zambie de continuer son développement et de consolider son leadership sur l'aéroport de Lusaka. Mahogany Air effectue des vols domestiques au départ de Lusaka vers Ndola et Livingstone, des villes stratégiques pour le Business en Zambie. L'équipe de Newrest Zambie est fière d'apporter son soutien à de jeunes compagnies locales en leur faisant bénéficier de son savoir-faire et de son expérience.

Newrest Zambie a réussi à fiabiliser et satisfaire ses clients historiques, que ce soit l'ensemble des Salons d'aéroport de Kenneth Kaunda International Airport (FNB, Kenya Airways et Star Alliance) ainsi que les compagnies locales et internationales comme Proflight et South African Airways. L'équipe gouvernementale et la présidence Zambienne ont réitéré leur confiance à Newrest Zambie pour leur fournir l'ensemble du catering lors de leurs déplacements professionnels.

La dynamique enclenchée cette année se poursuit à travers la construction d'une nouvelle unité de restauration Aérienne qui doit permettre à Newrest Zambie d'être prête pour l'arrivée du nouvel aéroport en 2018 avec des enjeux commerciaux importants.

En ligne avec les pays de la zone, l'unité de production de Lusaka a été certifiée Halal en 2017.

La certification ISO 9001 étant un des principaux objectifs pour l'année à suivre, l'ensemble des processus ont été revus afin de réussir ce challenge ambitieux une fois la nouvelle unité de production implantée.



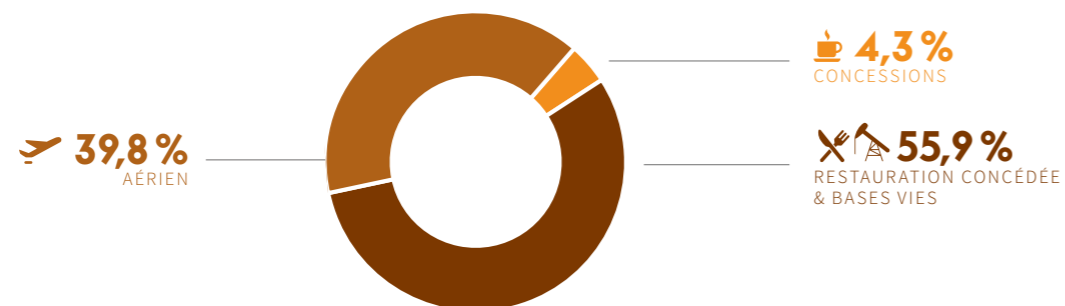
▲  
Fiabilisation des contrats avec des compagnies locales et internationales - Zambie.

# DIVISION AMÉRIQUES



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

(Chiffre d'affaires total géré en 2016-17 hors Saudia Catering)



## DIVISION AMÉRIQUES

## Introduction

093



VICE-PRÉSIDENT DIVISION AMÉRIQUES  
Olivier LAURAC

**Malgré un marché encore atone, le contexte économique est resté favorable ; et la Division Amériques a vu son chiffre d'affaires progresser de 12%. Le travail entrepris l'an dernier sur les coûts a permis de pérenniser les résultats et devra être poursuivi en 2018 pour gagner en productivité et compétitivité.**

Au Mexique, l'année fut commercialement très bonne puisque Newrest a remporté les contrats Thomas Cook Airlines, Condor, Edelweiss, United Airlines et Southwest Airlines, l'obligeant à revoir la totalité de son unité et reconstituer toute sa flotte en 4 mois. L'équipe de Cancún opère maintenant jusqu'à 40 vols par jour, et a remporté la satisfaction de ses clients.

En Bolivie, l'activité Bases vie amorçait un début de reprise, et les équipes ont remporté deux nouveaux contrats majeurs, ainsi que le renouvellement de contrat minier phare avec l'entreprise Minera San Cristóbal, qui permettra à Newrest de continuer cette collaboration entamée il y a 9 ans.

La filiale au Chili a, quant à elle, connu une année marquée par une croissance de 26%. Les équipes Aériennes se sont mobilisées pour assurer le démarrage du contrat avec British Airways, Plus Ultra Líneas Aéreas et Jetsmart par l'intermédiaire de son client Versilia Solutions. L'autre challenge 2017 était la transition de la phase projet de l'Observatoire ALMA vers la phase exploitation. L'ensemble des contrats a été renouvelé, et de nombreux partenariats dans

le nettoyage spécialisé ont permis de développer le chiffre d'affaires de la filiale.

Cette année fut celle de la consolidation pour le Pérou. Au-delà des nombreux changements managériaux survenus durant cet exercice, les équipes auront quand même mobilisé de nombreux nouveaux contrats comme ceux de Gloria ou Backus, ou renouvelé des contrats comme celui avec l'entreprise Lindley ou la base minière Hudbay. Le prochain challenge sera celui de la croissance au bon prix.

Alors que le Costa Rica continuait, à San José, sa croissance avec des contrats comme Thomas Cook Airlines, Edelweiss ou encore Air France, à Liberia, une nouvelle unité respectant toutes les dernières normes d'hygiène était construite. Les équipes poursuivent leur développement dans la Restauration concédée avec l'entreprise Fujitsu, le Collège Britannique de San José, Clorox ou encore l'hôpital d'Alajuela.

Au Canada, l'unité de production de Montréal conserve la totalité de ses clients après le gain de nombreux appels d'offres et a remporté les contrats avec les compagnies Royal Jordanian & Interjet. Les équipes ont reçu la médaille de bronze aux 2016 QSAI Excellence Awards Ceremony. Les équipes de Newrest à Calgary, quant à elles, ont remporté le contrat avec Edelweiss et Aeromexico, tandis que les équipes de Toronto ont étoffé leur clientèle avec l'arrivée d'Ethiopian Airlines, Interjet & Saudia Airlines.

Enfin, le 1<sup>er</sup> février 2017, les activités en Colombie ont officiellement démarré, avec un vol quotidien reliant Madrid et Bogota, opéré par la compagnie aérienne Air Europa, les équipes colombiennes procédant depuis quelques mois au chargement final des avions sur piste.



Début du contrat avec la compagnie United Airlines à l'aéroport de Cancún (CUN) - Mexique.



# BOLIVIE

DIRECTEUR PAYS Yvon MARTINEZ

Churrasco géant pour la Communauté de San Vicente - Bolivie



**▲ + 12 %**  
Augmentation du CA géré en Bolivie

## L'année 2016-17 a été une année de reprise de l'activité Bases vie pour Newrest en Bolivie.

La Minera San Vicente, site minier de 120 POB, représente l'activité Bases vie par excellence. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : les activités de Newrest s'effectuent avec des conditions extrêmes, à 4 700 m d'altitude et avec des températures pouvant atteindre jusqu'à -20°C.

27 heures de trajet sur une route ayant des tronçons très peu praticables sont nécessaires pour rejoindre le site, ce qui implique une anticipation des impondérables, solutions de sauvegarde et de soutien et des processus établis.

Newrest en Bolivie a renouvelé plusieurs certifications lors de l'exercice 2016-17 : ISO 22000 à l'unité de production pour l'activité Aérienne, ISO 22000 pour l'activité Bases vie (à la Minera San Cristóbal), ISO 18000, ISO 14000 et ISO 9001.

Les équipes ont également renouvelé leur collaboration avec la Minera San Cristóbal, son principal client, la Minera Manquiri, Starbucks et Yanbal.

Repas servis par jour  
**2 702**

Contrats  
**10**

Employés  
**487**

Fondé en  
**2009**

CERTIFICATIONS

## ACTUALITÉS

**Le 29 avril, les équipes se sont mobilisées très tôt le matin, par une température de -10 degrés et à une altitude de 4 500 mètres pour démarrer les activités sur la Minera San Vicente.** Dès le démarrage des activités, le 1<sup>er</sup> mai, les équipes de Newrest Bolivie ont organisé un churrasco géant pour la Communauté de San Vicente.

# CANADA

DIRECTEUR PAYS Gérard CAPELLE



**▲ + 6 %**  
Augmentation du CA géré au Canada

## L'année 2016-17 a été riche en développement commercial sur le Canada.

La majorité du développement de Newrest Canada s'est fait sur l'unité de Toronto avec les arrivées de American Airlines, Saudia Airlines, Interjet, et Turkish Airlines. Les équipes de Calgary ont, quant à elles, démarré les prestations de service à bord pour Edelweiss.

Le 22 février 2017, Newrest à Montréal a reçu la médaille de bronze lors de la 2016 QSAI Excellence Awards Ceremony à Athènes. Cette cérémonie récompensait les 9 finalistes de restauration à bord en matière de sécurité et de qualité des aliments dans le monde en remettant des distinctions de bronze, d'argent et d'or dans 3 régions, ainsi que le prix Platine décerné au gagnant mondial.

L'unité de production de Newrest à Montréal a également été récompensée pour ses prestations, et s'est vue remettre le prix du meilleur caterer pour la zone Amérique du Nord/Amérique Latine par Qatar Airways pour l'année 2016.

Les 3 unités de Newrest au Canada sont certifiées ISO 9001 et l'unité de Calgary a été certifiée ISO 22000 en septembre dernier. Les objectifs en termes de certification seront de passer ISO 22000 sur Montréal et Toronto dans le courant 2017-18.

Repas servis par jour  
**32 399**

Contrats  
**23**

Employés  
**317**

Fondé en  
**2009**

CERTIFICATIONS

▲ Newrest à Montréal a été récompensée lors de la 2016 QSAI Excellence Awards Ceremony à Athènes en Grèce.

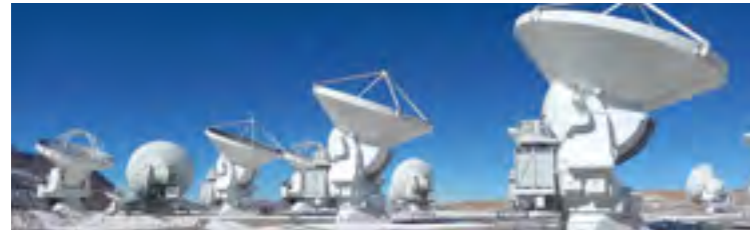
## ACTUALITÉS

**En octobre 2016, l'unité de production de Newrest Servair à Calgary a commencé à servir un nouveau client en dehors de l'Aérien : l'entreprise 'Injanation'.** Cette dernière a fait appel à l'unité de production de Newrest à Calgary pour les services de cafeteria (lunch boxes, sandwiches, fruits et veggie boxes, yogourts parfaits) et pour la livraison de pizzas lors des soirées événementielles. Cette entreprise de divertissement 'fun & fitness' est basée sur le concept de Ninja Warrior (TV show américain) proposant des parcours d'obstacles, d'entraînement, du trampoline, murs d'escalade pour les adultes et enfants, ainsi que l'organisation de fêtes d'anniversaires.

# CHILI

DIRECTRICE PAYS Oriane MARRAUD DES GROTTES

Observatoire  
ALMA  
- San Pedro de  
Atacama, Chili



**En 2017, Newrest Chili a renforcé sa présence dans le nord du pays sur le segment d'activité B&I et Cleaning, à travers l'ouverture d'un 5<sup>ème</sup> restaurant chez Komatsu, du restaurant de Kaufmann Antofagasta et avec le démarrage d'un contrat d'entretien d'usine avec AES Gener.**

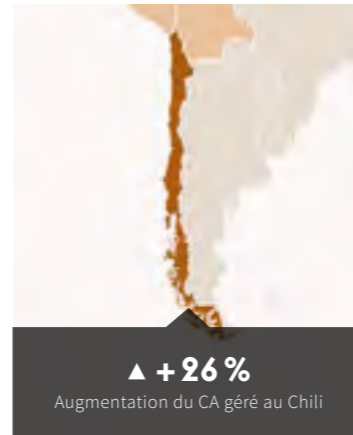
La filiale a renouvelé plus de 50% de son chiffre d'affaires, incluant le contrat Bases vie de l'observatoire d'ALMA et les contrats B&I de Komatsu et ENGIE.

D'autre part, sur le segment restauration Aérienne, Newrest Chili a commencé au cours de l'exercice à servir 3 nouvelles compagnies en ouverture de ligne sur l'aéroport Arturo Merino Benítez : British Airways sur sa nouvelle route vers Heathrow, Plus Ultra sur sa nouvelle route vers Madrid et JetSmart, première compagnie low-cost opérant au Chili.

Plusieurs projets ont été finalisés au cours de l'exercice 2016-17. À ALMA, les équipes ont implanté la digitalisation de l'organisation et du contrôle du ménage et de la maintenance dans la résidence, à travers un système de tablette pour chacun des agents de ménages et superviseurs, permettant ainsi un meilleur contrôle et un reporting instantané et standardisé. Un digesteur d'éléments organiques au sein de l'unité de Santiago a été installé pour limiter les déchets, leur transport et par conséquent avoir un impact direct sur la diminution de l'empreinte carbone.

La certification ISO 9001 a été renouvelée sur les activités Bases vie, B&I et restauration Aérienne.

Aujourd'hui 100% des sites de Newrest au Chili sont opérationnels suite au succès de la migration du nouveau système interne WinRest, tant en Restauration concédée, qu'en Base vie et restauration Aérienne. Cet outil intervient dans la gestion de la planification, des achats et de la production.



Repas servis  
par jour

**8 452**



Contrats

**11**



Employés

**516**



Fondé en

**2008**

CERTIFICATIONS



## ACTUALITÉS

- Le 1<sup>er</sup> août 2017, **Newrest Chili a débuté les prestations de services pour la nouvelle résidence de l'Observatoire d'ALMA**, un bâtiment hôtelier de haut niveau pour les astronomes et le personnel de l'observatoire. La prestation de services est assurée par 90 employés de Newrest Chili. Newrest a décidé d'intégrer dans ce bâtiment l'innovation et la technologie afin de mettre en évidence le système hôtelier one-check ainsi que l'application Newrest pour améliorer la communication avec ses utilisateurs, des totems avec des informations alimentaires et nutritionnelles et des enquêtes en ligne pour mesurer la satisfaction de nos clients.
- Le 1<sup>er</sup> août, **Newrest Chili a commencé les services de nettoyage industriel pour AES Gener dans l'usine Angamos et l'usine de Cochrane**, situées dans la ville de Mejillones, dans la région d'Antofagasta. Newrest Chili gère le nettoyage et l'hygiène des zones d'exploitation et des zones de production des usines. Ces tâches de nettoyage sont effectuées par 33 nouveaux employés de Newrest. Cette attribution répond à la stratégie de développement et de fidélisation de notre client, pour lequel nous assurons aujourd'hui les services de restauration pour environ 650 personnes par jour, les services de nettoyage des installations générales, d'entretien minimum et de jardinage. Maintenant, nous aurons 95 employés de Newrest dans l'opération. AES Gener est la deuxième plus grande société de production au Chili en termes de capacité installée, avec 5795 MW en exploitation en décembre 2016, incluant joint-ventures et filiales à l'étranger. Il s'agit d'une entreprise qui tire profit de ses plateformes d'électricité et de ses connaissances pour fournir des solutions d'énergie et d'infrastructure dans les marchés qu'elle exploite : le Chili, l'Argentine et la Colombie.



Début des  
prestations de  
service pour  
la nouvelle  
résidence de  
l'Observatoire  
d'ALMA  
- San Pedro de  
Atacama, Chili

# COLOMBIE

DIRECTEUR PAYS Julian ATEHORTUA

Inauguration de la nouvelle unité de production Newrest - Bogota, Colombie



## L'année 2016-17 a été marquée par la construction d'une unité de production en Colombie et le démarrage de l'activité de restauration Aérienne.

Cette année, l'unité Newrest à Bogota a été inaugurée, ce qui a permis de commencer à opérer le 1<sup>er</sup> février pour la compagnie AirEuropa avec un vol quotidien reliant Bogota et Madrid.

Le 1<sup>er</sup> septembre, Newrest Colombie a signé un contrat pour la prestation de collations quotidiennes pour le personnel opérationnel de la station Geopak de Bogota, située dans la zone franche de Fontibón. Geopak est une multinationale dédiée à la fabrication d'emballages flexibles pour l'exportation de fleurs de type polyéthylène, papier et tissu. Ce contrat permet à la filiale de développer le segment B&I avec une projection de croissance avec ce même client, puisque Geopak construit une unité de production dans la banlieue de Bogota, secteur industriel de la région.

La filiale colombienne détient les certifications de l'Invima et du Secretaria de Salud, qui sont des autorités de réglementation pour l'industrie alimentaire en Colombie, et s'est engagée dans le processus de certification ISO 2000.



## ACTUALITÉS

Le 1<sup>er</sup> février, Newrest a ouvert une nouvelle unité de production en Colombie et a démarré ses services pour la compagnie Air Europa. Le Groupe développe ainsi sa présence en Amérique Latine.

# COSTA RICA

DIRECTEUR PAYS Bernard MARTINEZ



## En 2016-17, Newrest au Costa Rica a fortement balancé son portefeuille d'activités avec le gain de plusieurs contrats de restauration Aérienne et de Restauration concédée.

Le 1<sup>er</sup> août 2017, la filiale a ouvert une nouvelle unité de production à Liberia, dans la région de Guanacaste. Cette unité est située à moins de 10 minutes de l'aéroport international Daniel Oduber. Cette nouvelle construction permettra d'augmenter les services non seulement sur l'aéroport, mais aussi pour le marché local de Restauration concédée. Dans le secteur Aérien, Air France et Edelweiss ont commencé leurs opérations en octobre 2016 et mars 2017 respectivement. La filiale a également obtenu le contrat de lancement de KLM en octobre 2017.

En plus du marché B&I, Newrest au Costa Rica a obtenu deux contrats : le Collège Britannique de San José et l'entreprise Clorox.

Enfin, trois contrats ont été conclus avec trois hôpitaux publics, l'hôpital de l'Alajuela et l'hôpital pour patients atteints de maladie en phase terminale pour le service aux patients et l'hôpital pour enfants pour le service à ses partenaires.

L'objectif pour l'année 2017-18 pour Newrest au Costa Rica est de poursuivre cette croissance équilibrée entre ses différentes activités.



CERTIFICATIONS



▲ Prestations de restauration et service de nettoyage pour l'entreprise Clorox - Costa Rica

## ACTUALITÉS

Depuis le 18 septembre, **Newrest Costa Rica gère les prestations de restauration des employés et le service de nettoyage des bureaux et de l'unité de production de l'entreprise Clorox.** Le service de restauration est assuré quotidiennement du matin au soir : petit-déjeuner, déjeuners, café pour l'après-midi et dîners pour les 150 collaborateurs de l'entreprise. Chaque semaine un service de nettoyage et de jardinerie est également fourni par les équipes de Newrest Costa Rica.

# MEXIQUE

DIRECTRICE PAYS Felicia GASPAR

**Après plusieurs années d'une baisse constante du trafic aérien sur Cancún, l'activité reprend et les équipes de Newrest Mexique n'ont pas manqué de s'inscrire dans cette nouvelle tendance.**

Cette renaissance a commencé par le gain du contrat avec Thomas Cook Airlines Scandinavia en novembre 2016, avec 315 vols par an. En avril 2017, les équipes ont, par l'intermédiaire de leur client Condor, démarré les prestations à bord des deux vols hebdomadaires de Edelweiss.

Au mois de mai, afin d'avoir les capacités de fournir les prestations de restauration Aérienne pour les 40 vols quotidiens de la compagnie aérienne United Airlines, une nouvelle unité de production a vu le jour. Ce bâtiment a été conçu spécialement pour pouvoir mener à bien les 7 700 opérations annuelles, et a ainsi fait l'objet d'investissements tels que des nouveaux camions, des nouvelles machines, et le recrutement de nouveaux collaborateurs, pour s'adapter à notre nouveau programme de travail et ainsi améliorer nos services aux clients. Cancún est à présent la plus grande base de United Airlines en dehors des Etats-Unis.

En juin et juillet, la filiale a également commencé à gérer de nouveaux contrats tels que les prestations pour les membres d'équipage de la compagnie aérienne Southwest par l'intermédiaire de son client Air Culinaire, et, pour Thomas Cook Airlines UK, l'échange de containers et l'approvisionnement en eau.

L'année 2016-17 a été une année de renouvellement de la certification ISO 9001, avec la nouvelle version 2015, que la filiale a obtenue le 17 juillet.



CERTIFICATIONS



## ACTUALITÉS

Le 1<sup>er</sup> mai, **les équipes de Newrest à Cancún ont commencé à servir United Airlines au départ de Cancún, Mexique.** Après une très courte période de mobilisation et une réhabilitation de l'unité de Cancún, les équipes de Newrest ont assuré l'ouverture du nouveau contrat de United Airlines. La compagnie assure plus de 20 vols quotidiens au départ de Cancún. Newrest félicite le travail des équipes mexicaines et de celles venues les supporter pour assurer ce démarrage de contrat.

# PÉROU

DIRECTEUR PAYS Federico ALVAREZ



**Avec des changements dans l'équipe de direction du Pérou, des travaux fondamentaux ont été lancés sur les procédures qualitatives, de gestion et sur l'amélioration du temps de réponse aux clients.**

Au cours de l'exercice 2016-17, Newrest au Pérou a remporté plusieurs contrats en restauration Aérienne et en Restauration concédée.

En mars, Newrest au Pérou a démarré un nouveau contrat avec le restaurant d'entreprise du laboratoire Teva à Lima où les équipes assurent les prestations de petit-déjeuner, déjeuner et diner pour les 250 salariés. Ce laboratoire, qui fait partie des 10 plus grandes entreprises pharmaceutiques du monde, est situé dans la même rue que le restaurant d'Atento (centre d'appel géré par Newrest depuis l'an passé).

Newrest au Pérou a commencé à servir Viva Air, le premier opérateur low-cost opérant au Pérou depuis le 9 mai 2017. Il s'agit de la première opération 'Buy-on-Board' pour le Groupe Newrest en Amérique Latine. Dans la logique du Groupe de développer un portefeuille d'activités équilibré, les équipes de Newrest Pérou ont ouvert un Caffè Lindo Express à l'aéroport Jorge Chavez à Lima, à destination des passagers.

La certification ISO 9001 a été renouvelée sur l'Aérien.



CERTIFICATIONS



▲  
Début du service chez Viva Air, le premier opérateur low-cost opérant au Pérou - Lima, Pérou

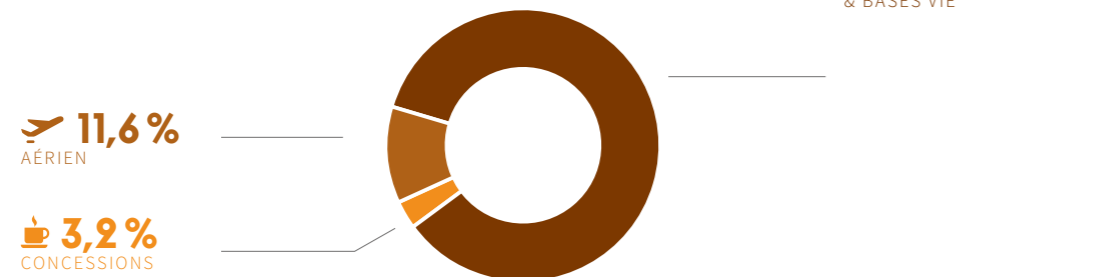
## ACTUALITÉS

Suite aux pluies diluviennes, coulées de boue et inondations liées au phénomène 'El Niño' qui a frappé très durement le Pérou, **Newrest Pérou s'est associé à l'élan de solidarité dans le pays, pour venir en aide aux populations locales.** Depuis l'unité de production Aérienne, les équipes de Newrest ont livré près d'une demi tonne de vivres (riz, pâtes, eau, matériels) pour venir en aide aux plus affectés par cette catastrophe naturelle qui touche toute la zone côtière du pays.



## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

(Chiffre d'affaires total géré en 2016-17 hors Saudia Catering)



VICE PRÉSIDENTE DIVISION ASIE & PACIFIQUE  
Aurélie GUEGUEN

### La dynamique de la zone fut au développement et renforcements des bases, avec notamment l'ouverture du Laos en juillet 2017.

En Polynésie Française, dans un environnement économique très établi, les opportunités de développement restent limitées, et le chiffre d'affaires de Newrest est resté stable sur l'exercice 2016-17, à près de 35 M€.

La performance de la filiale porte sur l'amélioration de sa productivité, grâce à la stricte application des plans d'actions et de restructurations définis pour l'exercice. Un nouveau contrat, EDT (Électricité de Tahiti) a été lancé au début de l'année et a permis à Newrest de montrer son savoir-faire à travers une mobilisation rapide et maîtrisée.

La Nouvelle-Calédonie continuait pour sa seconde année à renforcer ses opérations et sa relation avec son principal client Bases vie VALE, tandis que les

équipes travaillaient avec leurs partenaires et fournisseurs pour rendre le contrat pérenne dans un contexte économique très difficile. Enfin, le contrat de Restauration concédée Médipôle a démarré en novembre 2016, et a permis de démontrer la capacité de Newrest en Nouvelle-Calédonie à construire mais aussi opérer de manière compétitive pour son client dans un pays encore jeune chez Newrest.

C'est en juillet 2017 que Newrest a eu le plaisir d'ouvrir une deuxième implantation asiatique, au Laos, et commencer les services hôteliers (restauration, nettoyage, blanchisserie et entretien d'espaces verts) pour la société NTPC (Nam Theun 2 Power Company). Ce barrage hydroélectrique est le plus gros projet du genre en Asie du Sud-Est et est destiné à approvisionner la région, et plus particulièrement la Thaïlande, en électricité.

Enfin, Newrest SOS aux Philippines a réussi à maintenir son activité malgré la crise dans le secteur pétrolier, et accélérer sa diversification vers les activités de Restauration concédée.



Soirée Calédonienne dans la Base vie VALE - Nouvelle Calédonie

# LAOS

DIRECTEUR PAYS Jean REVILLON

Soirée de bienvenue à la base vie de Nam Theun 2 Power Company - Province de Khammouane, Laos



**En 2016-17 Newrest a démarré ses activités avec le contrat NTPC au Laos, pays voisin de la Thaïlande, du Cambodge, du Myanmar, du Vietnam et de la Chine, et présenté comme un carrefour dans la péninsule.**

Un des pays les plus jeunes au monde (22 ans d'âge moyen), le Laos s'est engagé dans une série de grands travaux afin d'accélérer son développement, comme les routes et lignes de chemins de fer.

Les investissements proviennent en majorité de Chine, du Vietnam et de la Thaïlande et se portent sur les métiers du tourisme (hôtellerie, restauration, les services), le secteur minier (charbon, zinc, cuivre), et quelques grands projets comme le barrage hydroélectrique de Nam Theun 2 (NTPC), dont EDF est l'un des principaux partenaires.

Le projet de barrage hydroélectrique du client NTPC, est le plus grand d'Asie du Sud-Est. Le site est relativement isolé, à 7 heures de la capitale Vientiane. Les employés NTPC travaillent en tant qu'ingénieurs, techniciens, administratifs et pour le développement des populations de la région. En tout, ce sont 350 personnes, réparties sur 3 sites : RNT site principal (administration et résidences), RO site dédié au développement durable et la Power House qui bénéficient, depuis juillet 2017, de la palette de services proposée par l'équipe Newrest Lao de 125 personnes : restauration, blanchisserie, nettoyage, jardinage, animation sur les différents sites et même livraison de pizza !

Afin d'améliorer la communication en interne et également avec le client, Newrest Lao a mis en place des cours d'anglais pour tous ses employés. 88% proviennent des villages avoisinant (Province de Khammouane) et 96% des employés de Newrest Lao sont lao. La filiale étudie actuellement la faisabilité d'utiliser certains producteurs de produits biologiques certifiés afin de soutenir l'activité locale.



# NOUVELLE CALÉDONIE

DIRECTEUR PAYS Sountou BOUSSO

**Après une première année intense en mobilisation, les équipes de Newrest Nouvelle-Calédonie et Newrest Jacrégal ont consolidé leurs opérations.**

Dans un contexte économique toujours délicat, les équipes ont travailler de pair avec les partenaires clients et fournisseurs afin de mettre en place des modèles économiques pérennes et efficaces.

Les services de restauration, blanchisserie, nettoyage, maintenance et entretien d'espaces verts pour la société Vale sur la Mine de Goro permettent une plateforme de formation et d'échange d'expertise entre les équipes qui montre chaque jour son bienfait.

Les activités de Restauration concédée ont continué à se développer, notamment avec l'ouverture de l'espace cafétéria, point presse et cadeaux du Médipôle. Ce point de vente, essentiellement dédié aux visiteurs des patients, a été progressivement développé depuis le 1<sup>er</sup> février 2017.

Afin de permettre à l'ensemble de la communauté Calédonienne de bénéficier d'un modèle économique pérenne avec une qualité de service optimum, Newrest a racheté les parts de Sodexo dans la société Restauration Française et de facto, pris en mains une nouvelle unité de production. Avec 120 collaborateurs, Restauration Française fourni 18 000 repas par jour dans les écoles des mairies de Nouméa, Paita, Dumbéa et Mont-Dore.

Dès le début d'année, les équipes Calédoniennes auront à charge la mobilisation du service de restauration sur les 3 cliniques de Nouméa (Magnins, Baie des Citrons et Anse Vata). Cette phase de transition et de reprise du personnel permettra de planifier et d'organiser le déménagement dans la clinique de Nouville au mois de septembre 2018 qui regroupera les 3 cliniques.

## ACTUALITÉS

**Newrest Jacrégal a ouvert en novembre 2016 le restaurant du personnel du nouveau centre hospitalier Médipôle à Nouméa.** Les équipes de Nouvelle-Calédonie sont à l'origine du design du restaurant et de la cuisine mais aussi de la construction. Le restaurant peut servir jusqu'à 500 couverts par jour. Un service à l'assiette est proposé. Les convives ont le choix entre plusieurs entrées, plusieurs plats dont un plat du monde ou une grillade, et plusieurs desserts. Un bar à salades, un bar à desserts et un service de snacking proposant sandwiches, paninis et salades sont mis à disposition des employés du centre hospitalier. Newrest Jacrégal a été choisie pour la construction du snack dans le hall d'accueil qui a ouvert le 15 janvier 2017.



# PHILIPPINES

DIRECTRICE PAYS Aurélie GUEGUEN

Service de nettoyage de Newrest SOS - Philippines



## Malgré une contraction de l'activité au cours de l'année 2016-17, Newrest SOS a su mobiliser de nouveaux contrats.

Pour cette joint-venture, l'année a été un challenge sur le plan commercial et opérationnel. Les équipes ont participé au support de grands projets de forage pétrolier avec Otto Energy, Polyard, Total, Galoc Production, La Marine Nationale Française, Atwood, Rubicon et bien d'autres.

La palette de services que propose Newrest SOS reste incroyablement diversifiée : travail administratif, obtention d'autorisation pétrolière, transport de personnel, transport d'explosifs, assistance de sécurité et environnementale, location de bureaux, recrutement et mise à disposition de personnel, agence de voyage, avitaillement, nettoyage et maintenance de navires, et bien sûr la restauration.

En termes de qualité, hygiène et sécurité au travail Newrest SOS a renouvelé l'ensemble de ses certifications ISO 9001, OSHAS 18001 et s'est engagée dans un plan de formation global afin de faire bénéficier l'ensemble de ses collaborateurs de formation des premiers gestes de secours, de la gestion de la fatigue et de la lutte contre les incendies.

La joint-venture a aussi continué son engagement sur la baisse de l'impact environnemental de ses opérations.

Pour sécuriser l'ensemble des trajets pour ses collaborateurs et clients, Newrest SOS est en train de finaliser l'installation d'un système de géo-localisation sur la totalité de sa flotte.

Le travail effectué durant cette année doit permettre d'aborder l'année 2017-18 avec beaucoup d'ambition en termes commerciaux, opérationnels et financiers. Le changement managérial initié sur le nouvel exercice 2017-18 en coordination avec l'ensemble des équipes, aura pour principale feuille de route de renouer avec les performances économiques de la filiale sur les années précédentes, développer les activités historiques du groupe Newrest ainsi que de capitaliser sur la force de notre réseau pour diffuser le savoir-faire Newrest SOS dans ses métiers de services supports.



Employés

91



Fondé en

2010

CERTIFICATIONS



ISO

9001



OSHAS

18001

# POLYNÉSIE FRANÇAISE

DIRECTEUR PAYS Arnaud PRADEL

## L'exercice 2017 a vu le Groupe Newrest poursuivre sa progression en Polynésie Française, avec la confirmation des résultats de l'exercice précédent.

Les équipes polynésiennes ont réalisé un important travail sur la qualité de leurs prestations tout en s'inscrivant pleinement dans leur rôle citoyen auprès de son environnement local.

L'activité 2017 s'est traduite par des résultats stabilisés et des bases renforcées :

- La mise en place d'une extension frigorifique sur son entrepôt logistique de Titiro mais aussi d'une maintenance plus approfondie et efficace.
- La pérennisation des contrats et l'ouverture de deux nouveaux sites à destination d'un nouveau client B&I - Electricité de Tahiti.
- La qualité de prestation et de service avec un important travail réalisé sur ses approvisionnements et ses standards qualité.
- La qualité des ressources humaines et du management avec le lancement d'un important plan de formation visant le plein déploiement de la stratégie polynésienne ainsi que la mise en œuvre d'une culture managériale solide et homogène.

La filiale polynésienne a effectué un important travail permettant de renforcer son image citoyenne et la fierté d'appartenance de ses équipes. Acteur engagé dans sa communauté, cette année encore l'équipe a réalisé de nombreuses animations de sensibilisation auprès des plus jeunes sur les problématiques d'équilibre alimentaire.

Les équipes se sont également engagées dans une démarche d'« Entreprise Active » sous l'égide du Ministère de la Santé en multipliant des initiatives favorisant la compréhension et le respect des bonnes règles alimentaires ainsi que la pratique du sport.

Pour l'année 2018, l'ambition de la filiale polynésienne sera de poursuivre l'amélioration de ses résultats avec une performance renforcée de ses achats notamment. L'arrivée envisagée de nouvelles compagnies aériennes en provenance de Métropole, de Chine et du Canada serait l'opportunité d'entamer une réflexion sur son organisation industrielle.



## ACTUALITÉS

En septembre 2017, dans le cadre de l'innovation culinaire, deux chefs asiatiques, **Chef Makoto Katano et Chef Kazuhiro Okawa, sont arrivés à Papeete pour former les chefs de Newrest Polynésie Française pour la nouvelle carte de la compagnie Air Tahiti Nui.**



Repas servis par jour

12 038



Contrats

38



Employés

322



Fondé en

2006



## NOS ENGAGEMENTS

Newrest s'engage auprès de ses employés, de ses clients et de ses fournisseurs sur des points essentiels : le goût et l'équilibre alimentaire des repas, la qualité et l'hygiène des produits et du service, le respect des droits de l'Homme et des conditions de travail, le respect de l'environnement et la lutte contre la corruption.

04

Équipe Newrest –  
base vie de Yura  
au Pérou



## NEWREST S'ENGAGE POUR SES CLIENTS ET SES CONSOMMATEURS

Plat cuisiné  
pour le salon  
d'aéroport Swiss  
à Genève (GVA)-  
Suisse



**33**  
pays certifiés  
ISO 9001

**Dans l'ensemble de nos cuisines et de nos restaurants,  
nos employés font le nécessaire pour offrir aux consommateurs  
des repas équilibrés, diversifiés et savoureux tout en respectant  
scrupuleusement les normes d'hygiène.**

## PARTENARIATS AVEC DES CHEFS

**Pour Newrest, le repas  
n'est pas seulement synonyme  
d'alimentation : les équipes  
veulent qu'il soit également  
synonyme de plaisir gustatif  
et de convivialité.**

### BELGIQUE · PARTENARIAT AVEC UN CHEF ÉTOILÉ

Les équipes de Newrest Servair en Belgique travaillent avec le chef étoilé Jean-Michel Lorain du restaurant 'La Côte Saint-Jacques' à Joigny dans l'Yonne afin de développer les menus Western pour les passagers de la Business class des vols Bruxelles-Beijing ou Bruxelles-Shanghai, de la compagnie Hainan Airlines.

### COSTA RICA · PARTENARIAT AVEC NESTLÉ

Les équipes de Newrest au Costa Rica développent les nouveaux menus du restaurant Malinche en partenariat avec Nestlé.

### FRANCE · NEWREST WAGONS-LITS<sup>(1)</sup>

Depuis septembre 2016, Newrest Wagons-Lits s'est associé avec le Chef français aux deux étoiles Michel Sarran pour développer le concept 'Bistro de Chef' à bord de TGV. Les voyageurs peuvent également déguster la gamme 'Boco' disponible sur TGV qui met à l'honneur de grands chefs étoilés.



Michel Sarran présente  
son 'Bistro de Chef'



### LAOS · L'EXPERTISE D'UN CHEF AU CAMP NTPC2

Tous les deux mois, un Chef laotien vient enseigner son expertise et prodiguer ses conseils auprès des équipes de Newrest Laos de la base vie Nam Theun 2 Power Company.

### SULTANAT D'OMAN · PARTENARIAT AVEC LE CHEF ISSA AL LAMKI<sup>(2)</sup>

Le très médiatique chef omanais Chef Issa Al Lamki, qui a ouvert plus d'une dizaine de restaurants à Oman et participé aux shows télévisés spécialisés en cuisine, intervient une fois par mois sur différents sites de Newrest Wacasco pour effectuer de la formation auprès du personnel. Le Chef anime également un 'Live Cooking Show' pour les clients de la filiale Omanaise.

## PROGRAMME NUTRITION

**Newrest développe partout  
des programmes d'alimentation  
saine en partenariat avec  
ses clients.**

### BOLIVIE · CONSEILS NUTRITIONNELS

Une équipe de nutritionnistes intervient régulièrement en session plénière sur les sites exploités par les équipes de Newrest Bolivie pour prodiguer des conseils et des bonnes pratiques nutritionnelles.

## FRANCE



100 %

des plats de Newrest Restauration  
sont créés par des nutritionnistesCAMEROUN · SENSIBILISATION  
À LA DIÉTÉTIQUE  
ET À LA NUTRITION

Depuis deux ans, une signalétique spécifique diététique et nutrition est mise en place dans les Bases vie gérées par les équipes de Newrest au Cameroun. Depuis un an, une nutritionniste qualifiée se rend régulièrement sur les sites pour animer des mini-conférences portant sur les bases d'une nutrition quotidienne correcte et pour effectuer des suivis nutritionnels des clients qui en font la demande. Ces interventions donnent lieu à des explications personnalisées avec application immédiate dans les salles de restauration.

CHILI · CAMPAGNES  
DE SENSIBILISATION

Au Chili, les équipes de Newrest ont mis en place plusieurs opérations de sensibilisation à la nutrition sur les sites qu'elles exploitent : Campagne de Vie Saine, Alimentation Saine et Sport, Apprentissage du manger équilibré et en quantité raisonnable, Campagne et statistique du gaspillage alimentaire quotidien.

## CONGO

Les équipes de Newrest Congo mettent régulièrement en place des interventions diététiques sur chaque site de Total.

## COSTA RICA

Au Costa Rica, une sensibilisation régulière à la nutrition a été instaurée pour les équipes de Newrest qui interviennent dans les écoles et les hôpitaux.

MADAGASCAR ·  
SENSIBILISATION CONTRE  
LA MAUVAISE ALIMENTATION

Newrest à Madagascar a installé un programme organisé en collaboration avec International SOS et Ambatovy sur la prévention des maladies liées à une mauvaise alimentation. Ce programme est annuel, et s'appuie sur des supports visuels simples, visibles tout au long de l'année (flyers, panneaux d'information, affichage sur les écrans de TV).

MAROC · SENSIBILISATION  
SANTÉ ET NUTRITION

Newrest au Maroc mène des campagnes de sensibilisation sur la nutrition et la santé chez ses clients. Chaque année, Newrest organise également des événements de prévention sanitaire, lors de journées anti-tabac ou lors de la journée mondiale de lutte contre le diabète.

SULTANAT D'OMAN · CAMPAGNE  
ANNUELLE 'HEALTHY LIVING'<sup>(3)</sup>

Cette année, la campagne 'Healthy Living' était articulée autour des thématiques suivantes : « Rester en bonne santé » ; « Hydratation » ; « Choisir son sport » ; « Journée de la nutrition équilibrée ». Cette campagne est renouvelée chaque année par les équipes de Newrest Wacasco à destination de ses employés, avec des thématiques et animations différentes sur les sites.

PÉROU · UNE ÉQUIPE  
DE NUTRITIONNISTES POUR  
UNE ALIMENTATION ÉQUILIBRÉE

Newrest Pérou a une équipe de nutritionnistes qui développent les menus avec les chefs et qui travaillent également sur l'élaboration des programmes d'information et de sensibilisation pour une alimentation équilibrée.

## GABON · LES SUPER ALIMENTS

Les équipes de Newrest au Gabon, en collaboration avec Total, ont mis en place la campagne intitulée 'les super aliments'.

SUISSE · PROMOTION  
DES SUPER ALIMENTS

Le 1<sup>er</sup> juillet 2017, Newrest Suisse a lancé une campagne pour promouvoir les super-aliments dans les restaurants du secteur de Genève. Chaque jour les convives des restaurants gérés par Newrest Suisse sont sensibilisés à la campagne de promotion des super-aliments. Quotidiennement un super-aliment est mis en valeur, à travers différentes recettes. Des affiches détaillent l'histoire, les modes de consommation, les saisons de récoltes, les qualités nutritionnelles et les impacts écologiques liés à la culture de chaque super-aliment. Parmi les super-aliments présentés par les équipes de Newrest Suisse, on retrouve la patate douce, l'avocat, le chou kale et l'aubergine.

CERTIFICATIONS  
ET RÉCOMPENSES

**Le Groupe Newrest applique des règles très strictes d'hygiène et de qualité imposées par le secteur de la Restauration.**

CERTIFICATIONS ISO QHSE  
AU NIVEAU DU GROUPE24 pays  
sont certifiés  
ISO 9001:20089 pays  
sont certifiés  
ISO 9001:201515 pays  
sont certifiés  
ISO 22000:20051 pays  
est certifié  
HACCP CODEX ALIMENTARIUS9 pays  
sont certifiés  
OHSAS 18001:2007QATAR<sup>(4)</sup>

Newrest Gulf a eu l'honneur de participer à la célébration des « 8,5 millions d'heures travaillées sans accident pendant 5 ans » pour QAFAC au Qatar. Au cours de cette célébration, Qatar Fuel Additives Company (QAFAC) a organisé une tournée itinérante, pendant laquelle Newrest Gulf tenait un stand présentant les normes Qualité, Hygiène et Sécurité,

en lien avec la certification ISO 22000, intégrée dans toutes ses opérations.

## CANADA

Le 22 février 2017, les équipes de Newrest à Montréal (Canada) ont reçu la médaille de bronze lors de la 2016 QSAI Excellence Awards Ceremony à Athènes. Cette cérémonie récompensait les 9 finalistes de restauration à bord en matière de sécurité et de qualité des aliments dans le monde. Newrest à Montréal s'est également vu remettre le prix du meilleur caterer pour la zone Amérique du Nord/Amérique Latine par Qatar Airways pour l'année 2016.

## GRÈCE

Le 28 mai, Newrest Grèce a renouvelé la certification ISO 14001:2015 dans l'ensemble des unités de production du pays : Athènes, La Canée, Corfou, Héraklion, Kos, Rhodes et Thessalonique. La norme ISO 14001:2015 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental pouvant être utilisé par un organisme pour améliorer sa performance environnementale. La présente norme internationale est destinée à être utilisée par les organismes souhaitant gérer leurs responsabilités environnementales d'une manière systématique qui contribue au pilier environnemental du développement durable.



## ANGOLA<sup>(5)</sup>

En avril 2017, Newrest Angola a reçu la certification 'Compagnie de référence pour le catering et les services relatifs pour l'offshore en Angola' par le CAE (Centro de Apoio Empresarial), organisme certificateur unique créé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Angola et la Sonangol. La certification par le CAE est la seule autorisant la participation des entreprises aux appels d'offres dans le secteur du pétrole et du gaz.



5

## FRANCE · FACILIT'RAIL – DEUX RÉCOMPENSES<sup>(6)</sup>

Lors de la 3<sup>e</sup> édition des Lauriers de la Prévention, le Service aux Entreprises pour la Santé au Travail (SEST) a remis à Facilit'rail le 1<sup>er</sup> prix dans la catégorie des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS). Facilit'rail est arrivé en 3<sup>e</sup> place aux Awards de l'Innovation Rail Catering Europe IRCG.

## FRANCE · NEWREST WAGONS-LITS

Le 21 août, Newrest Wagons-Lits a obtenu la certification ISO 14001:2015, relative aux systèmes de management environnemental, pour les activités administratives de Paris et la définition de l'offre à bord. La norme ISO 14001:2015 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental pouvant être utilisé par un organisme pour améliorer sa performance environnementale.



6

## ESPAGNE · MÉDAILLE POUR L'IMPLICATION SOCIALE

Newrest en Espagne a reçu une médaille pour son implication sociale au sein du Club Jovent, à Palma de Majorque. Lors de la cérémonie, des représentants politiques des Iles, dont la Présidente du Gouvernement, le Maire de Palma et la Présidente du IMAS (Instituto Mallorquín de Ayudas Sociales) étaient présents.

## SATISFACTION CLIENTS

### FRANCE · RAIL – SAB

En développant de manière continue le principe de 'click & collect', Newrest Wagons-Lits innove dans sa démarche de service, pour la plus grande satisfaction des clients.

De plus, en innovant chaque trimestre dans le renouvellement des gammes de produits proposés à bord, Newrest Wagons-Lits a décroché une hausse de 20 points de satisfaction clientèle sur le rapport qualité/prix depuis 2013.

### GABON

Newrest Gabon a négocié avec Perenco un bonus complémentaire basé sur le taux de satisfaction mensuel de notre client qui est versé intégralement à nos équipes sur site.

### MEXIQUE

Malgré la croissance de leurs activités, les équipes de Newrest Mexique continuent de répondre rapidement aux besoins de leurs clients, faisant un suivi des incidents, pour une amélioration permanente de leur savoir-faire.

## OPTIMISATION OPÉRATIONNELLE ET DIGITALISATION

### · Winflight

Ce logiciel permet d'élaborer les menus de chaque compagnie aérienne et d'éditer les fiches recette correspondantes, d'actualiser les besoins en fonction des taux d'occupation des vols, de gérer les

stocks et le coût des denrées alimentaires, de proposer des menus adaptés aux préférences alimentaires de chaque voyageur (sans gluten, végétarien, etc).

### · Winrest

Anciennement 'Unirest', ce logiciel destiné à la Restauration concédée et aux Bases vie permet aux équipes de créer des plans de menus détaillés selon les besoins spécifiques de chaque client, de créer des fiches recette avec le détail des denrées nécessaires et de connaître l'impact nutritionnel de chaque plat. Depuis sa mise en service en 2012, il a permis d'optimiser considérablement les stocks de denrées alimentaires. Winrest est utilisé dans 65% de nos pays ayant une activité de Restauration concédée et/ou de Bases vie, et devrait être déployé dans 80% des pays d'ici l'année prochaine. Plusieurs pays ont intégré le digital dans le développement de leurs activités.



### 21 pays ont déployé l'application Newrest pour faciliter les échanges avec les convives, parmi lesquels :

- **Algérie** : les équipes ont déployé l'application Newrest dans le segment de la restauration scolaire, notamment à la Petite École d'Hydra à Alger.
- **Gabon** : l'application Newrest permet aux convives du Centre des Métiers (SEEG) de consulter les menus en ligne.

• **Madagascar** : l'application Newrest est déployée chez 3 clients, Ambatovy, Outremer Telecom et American School of Antananarivo. Les convives accèdent notamment aux menus, aux animations, aux enquêtes de satisfaction et sur l'American School of Antananarivo, à des commandes en ligne.

• **Sultanat d'Oman** : à la Bank Muscat, les clients ont la possibilité, depuis 2016, de pré-commander des plats et des boissons, d'avoir un aperçu de la carte du buffet du mois ainsi que d'être informés des offres journalières et des promotions que le restaurant Zad offre.

• **Maroc** : les parents d'élèves peuvent payer les trimestres de restauration via l'application Newrest.

• **Nouvelle – Calédonie** : les convives du restaurant du Médipôle de Koutio consultent les menus, repas à thème, et répondent aux enquêtes de satisfaction grâce à l'application Newrest.

• **Les équipes de Newrest au Pérou** ont implanté l'application Newrest dans 4 sites de restauration ainsi qu'un système de suivi de la satisfaction des convives.

• **Tunisie** : l'application Newrest est mise à disposition pour les clients : Shell, HELL, Ecole Française, SANOFI.

### COSTA RICA

Au Costa Rica, les équipes de Newrest ont installé des logiciels de gestion des points de vente afin d'améliorer la productivité.

### FRANCE · FACILIT'RAIL<sup>(7)</sup>

Les équipes de Facilit'rail, qui gèrent la logistique de la Restauration ferroviaire, mettent en place des solutions innovantes sur la gestion des stocks, afin de gagner en productivité, réactivité et réduire les déchets.



7



8

### FRANCE · WAGONS-LITS<sup>(8)</sup>

En se connectant via l'application TGV PRO, ou sur LEBARTGV.SNCF.COM, les clients de Newrest Wagons-Lits bénéficient d'un outil convivial de commande en ligne, leur permettant d'être livrés à leur place, ou de bénéficier d'un coupe file. Vous avez la possibilité de réserver votre repas, vous récupérez votre commande selon un créneau horaire défini et ne payez qu'à la livraison!

### MAROC · IMPLANTATION DE CONTRATEK

Les équipes de Newrest au Maroc ont choisi de mettre en place CONTRATEK, un projet de numérisation de nos contrats et de toutes les données de la vie d'un établissement.

### RÉUNION · HAPPY OR NOT

À la Réunion, les équipes de Newrest ont mis en place des smiley boxes sur les points de vente aéroport pour récolter la satisfaction des clients.

### SUISSE

Les questionnaires de satisfaction pour les compagnies aériennes et clients de la restauration concédée sont réalisés en ligne. Également, les équipes utilisent les commentaires laissés sur TripAdvisor et la Fourchette pour améliorer leurs prestations sur The Tramp, le restaurant du Musée Chaplin.

### CHILI · APPLICATION 1CHECK

Sur le site de l'Observatoire d'ALMA, au Chili, l'application '1check' permet aux équipes d'avoir une vision en temps réel de l'état d'avancement du ménage sur le site. L'objectif de cet outil est de gagner en productivité, en rapidité de contrôle et ainsi d'améliorer la satisfaction du client. Chacune des femmes de chambres détient un mobile leur permettant de mieux communiquer avec leur superviseur et ainsi de fluidifier l'organisation logistique sur le terrain. Grâce à '1check', les équipes n'utilisent plus de papier dans le service hôtellerie et ont un historique précis et imagé de tous les incidents qui peuvent survenir durant la journée, la semaine ou même le mois écoulé. Le client détient également une version de l'application, ce qui facilite la transparence des rapports.

## NEWREST S'ENGAGE POUR SES EMPLOYÉS



# 45,2 %

des collaborateurs du groupe ont entre 25 et 45 ans

Séminaire  
Newrest  
Wagons-Lits  
à l'INSEP  
- Paris, France

**Afin de proposer un service de qualité à ses clients, Newrest se montre très vigilant en matière de ressources humaines. La gestion optimale des employés et le développement des talents de chacun forment la pierre angulaire de sa stratégie. Considérant le respect des conditions de travail comme un principe fondamental, le Groupe s'engage à favoriser la motivation de ses équipes et à privilégier la formation continue du personnel.**

## ÉGALITÉ DES CHANCES

**Newrest s'engage à respecter et à traiter de la même manière chacun de ses employés. Dans sa politique de recrutement il est attentif à l'expérience et au dynamisme des candidats, tout en donnant une chance égale à chaque individu.**

### AUTRICHE

Les équipes autrichiennes de Newrest travaillent avec une organisation appelée 'Lebenshilfe' qui aide à l'insertion des personnes avec un handicap mental en préparant chaque semaine des colis dans notre service de traiteur pour les trains de nuit.

### CANADA

Les équipes de Newrest Canada à Montréal travaillent avec des personnes handicapées au service dotation matériel.

### CHILI

Partenariat avec les associations Descubreme et Anadime pour faciliter l'intégration de personnes avec un handicap mental.

### MADAGASCAR

Newrest a un partenariat avec les écoles hôtelières INTH et Vatel pour le recrutement des collaborateurs.



### MEXIQUE

Un accord a été conclu avec l'Université Technologique de Cancún (UT) pour proposer des stages au sein de l'unité de production de Newrest. Deux étudiants ont été embauchés à la fin de leur stage.

### POLYNÉSIE FRANÇAISE<sup>(1)</sup>

Le 16 mars, Newrest Polynésie Française a fait partie des quarante-cinq entreprises présentes au 11<sup>e</sup> Forum Etudiants-Entreprises de l'Université de Polynésie Française, en partenariat avec la ville de Papeete, pour présenter des savoir-faire et conseiller les étudiants sur leurs projets de carrière. Deux ateliers thématiques étaient animés par des professionnels des ressources humaines, l'un dédié aux entretiens d'embauche, le second à la création d'entreprise.

## RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE LA SÉCURITÉ

**Le Groupe s'engage à respecter au pied de la lettre le Droit du travail et à proposer à ses employés un lieu de travail confortable, sain et sûr.**

### CHILI

Au Chili, tous les collaborateurs sont invités à remplir une enquête relative aux risques psychosociaux au travail.

### UGANDA · RESPECT DES RÈGLEMENTATIONS SOCIALES

Le 12 octobre 2016, Newrest UIS a été récompensée Meilleur employeur d'Entebbe. Ce prix a été remis à Newrest UIS par la Sécurité Sociale Ougandaise NSSF (National Social Security Fund). Il récompense le respect des réglementations sociales par les entreprises du district d'Entebbe.

### MADAGASCAR · SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS À AMBATOVY<sup>(2)</sup>



Newrest à Madagascar célèbre sa 4<sup>ème</sup> année consécutive sans accident avec arrêt de travail sur les bases vie de son client Ambatovy. Depuis 2012, Newrest à Madagascar gère les prestations de restauration (6 500 repas servis par jour), d'hébergement et de service supports, pour le compte de ce client. Ce succès a été célébré lors de la fête de Noël d'Ambatovy, à laquelle ont participé plus de 4 000 personnes. La santé et la sécurité des collaborateurs de Newrest sont une priorité et l'ensemble du personnel a été associé à cette célébration, en récompense de leur engagement quotidien.

### GROUPE · EMPLOYÉ DU MOIS

Dans de nombreuses entités, certains employés reçoivent des mentions, parmi lesquelles 'employé du mois' et 'employé de l'année'. C'est le cas par exemple en Afrique du Sud, au Chili, au Mexique, en Algérie, au Chili, en Croatie, au Ghana, à Madagascar, en Nouvelle-Calédonie, en Ouganda, au Qatar, en Tunisie et en Zambie. Cette mention a pour objectif de reconnaître et valoriser les collaborateurs qui se démarquent par leur engagement, leur performance, leur attitude et leurs compétences, et favorisent un environnement de travail sain, dans le respect des conditions de travail et de la sécurité, cohérent avec l'ADN du Groupe.

## BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

**Newrest est très attentif à la santé et au bien-être de ses employés. Le Groupe fait son possible pour qu'ils aient le meilleur accès possible aux soins**

**médicaux, surtout dans les pays en voie de développement.**

### CONTRE LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Dans le cadre de son engagement envers le bien-être et la progression de ses salariés, le Groupe Newrest a, dès 2014, mis en place ainsi qu'à disposition sur sa plateforme interne 'Share', sur les tableaux d'information interne et auprès des instances représentatives du personnel, une procédure de prévention du harcèlement moral, sexuel ou harcèlement lié au genre au travail (QP-HS-19). Nous encourageons les équipes à régulièrement la republier afin de rappeler à tous les valeurs morales du groupe qui doivent définir le comportement de chacun.



Nous définissons les deux principales typologies de harcèlement au travail :

- **Le harcèlement moral** relève de propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité d'une personne, d'altérer la santé physique ou mentale de celle-ci ou de compromettre son avenir professionnel.

Nous distinguons 4 formes de harcèlement moral professionnel en fonction du statut hiérarchique des auteurs du harcèlement : celui-ci ou celle-ci peut être un(e) supérieur(e) hiérarchique, un(e) collègue, un(e) subordonné(e) ou une personne tierce à l'organisation.

- **Le harcèlement sexuel** est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

**Pour plus d'information sur le sujet, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre responsable d'unité et/ou des ressources humaines.**



## AUTRICHE

En Autriche, les employés participent à un 'Concours de vente' où ils peuvent gagner des prix différents, tels que des bons d'achat, s'ils reçoivent une recommandation d'un client.

## GROUPE · FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Les fêtes de fin d'année sont l'occasion pour de nombreuses entités du Groupe d'offrir des moments conviviaux à leurs salariés. Ainsi, aux Antilles les équipes préparent un repas de fin d'année. Au Cameroun, c'est un repas accompagné d'une soirée et de cadeaux pour les enfants qui sont proposés aux salariés. En Belgique, un repas de Noël et des chocolats sont offerts aux collaborateurs. À Madagascar, les équipes ont fêté la nouvelle année sur l'ensemble de nos sites. Aux Pays-Bas, l'ensemble des collaborateurs reçoit un cadeau pour Noël. Au Pérou, un arbre de Noël est organisé pour les enfants des employés.

## NIGÉRIA

Au Nigéria, plusieurs récompenses et actions à destination des employés ont été instaurées : récompense d'évaluation annuelle du rendement, récompense exceptionnelle du personnel, actes de récompense d'honnêteté, Journée de la culture et de la diversité.

## CAMEROUN

Au Cameroun, chaque année, toute l'équipe se réunit à plusieurs reprises, notamment pour le 1<sup>er</sup> mai avec une apparition en ville, un repas complet et une fête. Des bonus d'objectifs spéciaux sont prévus pour les chefs de camps et les managers. Sur les Bases vie 50% des bonus qui sont donnés au personnel sur place sont payés par les clients. Des bonus spéciaux pour les mobilisations de contrats ont également été mis en place.

## COLOMBIE

Les résultats du pays sont partagés avec tous les collaborateurs lors de réunions mensuelles, au cours desquelles le directeur du pays rend un hommage public aux collaborateurs qui ont fait un excellent travail.

## CROATIE

Après chaque saison, Newrest Croatie, a pour coutume d'inviter tous les collaborateurs autour d'un diner fédérateur avec spécialités locales, danse et musique.

Newrest Croatie a soutenu un de nos collègues (35 ans et père de 2 enfants) qui, malheureusement, doit faire face à un mélanome du 4<sup>e</sup> degré. Cette personne devait se rendre fréquemment à Zagreb pour de nombreux examens médicaux et subir un certain nombre de traitements. Newrest Croatie a non seulement pris en charge ses voyages, mais a également organisé une collecte de fonds afin de la soulager dans sa lutte contre la maladie.

## SULTANAT D'OMAN<sup>(3)</sup>

Newrest Wacasco a récemment attribué les 'Certificats QHSE annuels 2016' à 6 de ses équipes sur site. L'intégralité des 105 sites de Newrest Wacasco à Oman a été suivie de près durant l'année 2016 et les gagnants ont été sélectionnés sur la base de leurs performances en termes de sécurité alimentaire, process HACCP, sécurité au travail et indicateurs environnementaux. La direction s'est rendue sur tous les sites sélectionnés pour remettre les récompenses et célébrer l'évènement avec les employés et les représentants des clients sur site.

## GROUPE · CONCOURS PHOTO<sup>(4)</sup>

Du 18 septembre au 13 octobre 2017, l'ensemble des employés a eu l'opportunité de participer à un concours autour du thème 'Je suis un collaborateur Newrest'. Le concept était de capturer ou mettre en scène son métier ou ses collaborateurs, afin de partager un moment insolite ou crucial de sa journée chez Newrest. Plus de la moitié des pays ont participé, et ont envoyé 400 photos. Les grands vainqueurs de cette édition sont le Liberia, le Sultanat d'Oman, le Pérou, le Nigeria et Newrest Wagons-Lits en France.



**22**  
PAYS  
ont participé

**400**  
PHOTOS  
ont été envoyées



## SATISFACTION DES EMPLOYÉS

### CHILI

Au Chili, une enquête de satisfaction est réalisée régulièrement auprès des administrateurs de site, dans le but d'améliorer la satisfaction des employés, et par conséquent celle des clients.

### COLOMBIE

En Colombie, la satisfaction des employés est mesurée par des entretiens individuels et de groupe. Une enquête de satisfaction globale est prévue pour l'année à venir.

## ESPAGNE

En Espagne, les collaborateurs sont invités à répondre à une enquête relative à leur environnement de travail.

## OUGANDA

En Ouganda, Newrest mène des enquêtes auprès du personnel sur la satisfaction du personnel au travail en organisant des réunions pour favoriser les échanges.

## NIGERIA

Au Nigeria, le département des Ressources Humaines invite les équipes à répondre à des enquêtes anonymes pour mesurer le niveau d'engagement de chacun, la perception de la rémunération et des avantages, et le système d'évaluation des performances.

## FORMATION DES EMPLOYÉS

### ANGOLA

En 2017, Newrest Angola a signé un partenariat avec une école culinaire afin d'améliorer les compétences de ses équipes.

### CONGO<sup>(5)</sup>

Nouveau partenariat entre Newrest Congo et l'EST Littoral pour que les équipes suivent des stages de formation en QHSE et logistique.



### BOLIVIE

Dans le cadre des formations externes dispensées au salariés, les équipes de Newrest Bolivie de la Minera San Cristóbal ont suivi des cours de gastronomie.

## GRUPE · GRADUATE PROGRAM

Lancé en 2015, le Graduate Program de Newrest recrute chaque année des jeunes diplômés ou débutants à travers l'ensemble des pays du Groupe.

Nous leur proposons une formation d'un an sur nos métiers opérationnels pour les faire évoluer rapidement vers des postes de management.

Près de 50 'Graduates' ont pu bénéficier de ce programme et Newrest a doublé le budget alloué à cette formation depuis 2017.

Plus de 90% des viviers sont embauchés en CDI à l'issue du programme sur tous nos métiers opérationnels tant dans le secteur de la restauration aérienne, restauration concédée, Bases vie, concessions et Rail.

Ils sont aujourd'hui présents dans les pays suivants : Oman, Chili, Ghana, France, Madagascar, Grèce, Espagne, Angola, Qatar, Afrique du Sud, Canada, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Pérou et Gabon

## GRUPE · SÉMINAIRES

Le Séminaire annuel du département QHSE s'est déroulé à Toulouse, du 19 au 21 septembre. Ce séminaire avait pour objectif avant tout d'uniformiser nos pratiques dans les différents pays et activités du Groupe. La Qualité, l'Hygiène, la Sécurité alimentaire et le respect de l'Environnement sont au cœur des préoccupations du Groupe Newrest. Cette année, ce séminaire a permis aux responsables QHSE de près de 40 pays du Groupe de mettre en commun et partager leurs expériences et travaux réalisés afin de rester dans une dynamique d'amélioration continue. Plusieurs thèmes ont été abordés, parmi lesquels la nutrition dans les collectivités sensibles, la gestion des non-conformités et plaintes clients, l'évaluation des risques professionnels, la mise en place d'un plan Food Defense ou encore la participation des QHSE dans le déploiement de l'outil Winrest.

Le Séminaire annuel du département Finance s'est déroulé à Toulouse, les 27 et 28 mars 2017. Ce séminaire avait pour objectif de rassembler les responsables financiers des pays afin de rappeler et d'expliquer les règles d'or, de passer en revue l'exercice précédent en mettant en avant les points d'amélioration. En fin de séminaire, les objectifs pour le prochain exercice ont été définis.

## LE SPORT COMME MOTEUR POUR LES EMPLOYÉS

**Dans les entités du Groupe, des événements sportifs ont rythmé l'année des collaborateurs.**

### PORTUGAL<sup>(6)</sup>

Pour la première année, Newrest Portugal a décidé de participer et de s'associer, le 16 octobre 2016, à la Corrida do Aeroporto, événement important de la vie de l'aéroport de Lisbonne. Organisée par le club d'athlétisme de ANA aéroports, cette course de 10 km est une compétition certifiée 3 étoiles par l'organisation 'European Athletics'. Pour défendre les couleurs de Newrest, une équipe de 8 collaborateurs de Newrest Portugal était parmi les participants. En tant que sponsor, Newrest Portugal a fourni le kit du coureur.

### BOLIVIE<sup>(7)</sup>

Les équipes boliviennes ont participé à un tournoi de foot inter-mines. Newrest en Bolivie a organisé un championnat de wallyball (volley-ball sur un terrain de squash) au sein de ses bureaux centraux, afin de renforcer la cohésion entre les équipes.



### SUISSE

Lors des Corporate Games à Annecy-le-Vieux, les 1 et 2 juillet, les collaborateurs de Newrest Suisse ont formé une équipe de football, qui a atteint les huitièmes de finale.

### POLYNÉSIE FRANÇAISE<sup>(9)</sup>

Le samedi 9 septembre, Newrest Polynésie Française a participé au 2<sup>e</sup> Tournoi Inter-Entreprises Actives organisé par la Direction de la Santé. Au programme de la journée : vaa'a (pirogue), rameurs indoor, basket, foot, volley, fitness, aquathlon, tir à l'arc, course d'orientation et de porteurs de fruits. Pour l'événement, les équipes locales de Newrest ont assuré 700 repas pour le déjeuner et 70 collaborateurs ont participé aux activités.

### PÉROU

Le 11 juin 2017, les salariés de Newrest Pérou se sont réunis à l'occasion du premier championnat interne de 'futbolito'. Les salariés de différents restaurants et du siège ont constitué des équipes s'affrontant dans une ambiance festive tout au long de la journée autour des valeurs sportives et de convivialité. Organisée par l'équipe Ressources Humaines, cette manifestation a rencontré un gros succès auprès des collaborateurs.

### AUTRICHE

En Autriche, une dizaine de nos collaborateurs ont participé à la 'Vienna Business Run'.

### CHILI

Au Chili, les employés ont pris part aux Courses à Pied de l'observatoire d'ALMA.

### LAOS

Sur le camp NTPC2 géré par les équipes de Newrest au Laos, des matches de Basket sont organisés une fois par semaine, lors des Newrest All Star Games.

### SULTANAT D'OMAN & QATAR<sup>(8)</sup>

Comme chaque année, les équipes de Newrest Wacasco (Oman) et de Newrest Gulf (Qatar) ont participé massivement au 10 km, 21 km et Marathon de Muscat organisés le 27 janvier 2017. Ce sont au total 34 employés des filiales Newrest Wacasco et Newrest Gulf qui ont brillamment fini les épreuves dans lesquelles ils s'étaient engagés. Cet engagement démontre à la fois l'esprit sportif des équipes de Newrest, le goût de la solidarité et celui de l'effort individuel.



## NEWREST S'ENGAGE POUR SES COLLABORATEURS

Contrôle de qualité  
des produits  
par les équipes  
de Newrest Gulf  
- Qatar



Quel que soit le pays concerné, les collaborateurs Newrest doivent entretenir des relations commerciales reposant sur la transparence et l'honnêteté. Cette exigence est notamment valable pour nos fournisseurs, la concurrence déloyale étant également condamnée.

### POLITIQUE ANTI-CORRUPTION Le Groupe interdit formellement à ses employés d'offrir des cadeaux ou de l'argent à des représentants de ses clients ou à des officiels, en vue de faciliter la signature de contrats.

De même, est refusé tout cadeau venant de fournisseurs ou de collaborateurs accrédités ou en cours d'accréditation, et offert en vue d'obtenir un marché ou des prix moins élevés. Il est par ailleurs interdit d'exercer toute forme de pression ou d'offrir tout type de cadeau au personnel d'inspection sanitaire pour qu'il ferme les yeux sur d'éventuels

manquements aux règles d'hygiène. L'ensemble de ces principes est valable dans tous les pays, que les pratiques de corruption y soient monnaie courante ou non. Newrest a mis en place des procédures de contrôle des personnes à risques : responsable des achats, directeur commercial. Un suivi de ces personnes est effectué par les directeurs nationaux, les directeurs de zone et les audits internes. Ces derniers contrôlent tous les mois les chiffres de chaque pays, et vérifient les procédures lors des visites sur site qu'ils font régulièrement. Enfin, une charte anti-corruption a été rédigée et traduite dans plusieurs langues.

### SUISSE · REFUS DE CADEAUX ET DE PRIVILÈGES

Aucun cadeau n'est accepté d'aucun fournisseur ou collaborateur. Les invitations à dîner, les spectacles et autres réceptions sont déclinées de manière systématique.

## CONCURRENCE LOYALE

### Lors des appels d'offres auxquels Newrest répond, les pratiques déloyales sont bannies.

Les contrats remportés ne peuvent l'être que dans le cadre d'une concurrence normale entre les différents participants. Ni le dumping social, ni les prix non conformes aux règles du marché ne sont tolérés. Les prix sont étudiés de façon indépendante. Aucune forme d'entente avec la concurrence n'est réalisée. Les offres proposées pour tous les contrats sont évaluées conjointement par les directeurs de pays, les directeurs de zone et les directeurs commerciaux de l'activité correspondant à l'appel d'offres.

## CHOIX DES FOURNISSEURS

### Le choix des fournisseurs est effectué par des audits externes. Pour être accrédités, les fournisseurs doivent impérativement respecter certaines règles.

Qualité des produits, gestion des stocks, fraîcheur, système de transport, respect de la chaîne du froid sont les seuls critères qui déterminent nos choix. Des procédures et des questionnaires d'audit des fournisseurs ont été établis et sont utilisés dans tous les pays. Pour tout appel d'offres, chaque pays doit obtenir un prix provenant d'au moins 3 fournisseurs différents, ce processus devant être réalisé au minimum tous les ans pour toutes les familles de produits achetés. Il va de soi qu'un contrat est toujours rédigé localement pour assurer un lien juridique entre les entités de Newrest et les fournisseurs.

### PÉROU · CENTRALISATION DES ACHATS

Tous les achats sont centralisés via un service dédié situé à Lima. Les appels d'offres sont réalisés depuis cette centrale. Ce système permet d'appliquer une

méthodologie unique pour la sélection des fournisseurs potentiels. Il permet également un meilleur contrôle dans le processus des achats.

### ESPAGNE · PROCESSUS RIGOUREUX DE SÉLECTION

Lorsque Newrest en Espagne lance des appels d'offres, un travail rigoureux de comparaison est effectué. La démarche qui requiert au moins 3 fournisseurs différents est respectée. Des échantillons de produits sont ensuite testés à l'aveugle. La qualité, le prix et le respect des normes ISO sont également vérifiés avant de clore la négociation.

### PHILIPPINES · CHARTÉ D'INTÉGRITÉ

Nos fournisseurs sont sélectionnés selon un procédé rigoureux, et doivent fournir des documents pertinents concernant leur compagnie et leurs produits. Des représentants de Newrest SOS effectuent des visites sur le site des fournisseurs si nécessaire. La joint-venture Newrest SOS est signataire d'une charte d'intégrité luttant contre la corruption. Elle est renouvelée tous les ans. La réussite de la certification TRACE démontre un engagement pour la transparence commerciale qui apporte la preuve que nous sommes un partenaire fiable en affaires...

### MAROC · EXIGENCES ENVERS LES FOURNISSEURS

Dans le processus de sélection des fournisseurs, Newrest au Maroc vérifie les références de chacun de ses interlocuteurs potentiels. Les fournisseurs doivent apporter des garanties financières et démontrer leur efficacité et la qualité de leur travail. Il leur est également demandé de fournir un certain nombre de justificatifs prouvant qu'ils respectent les contributions publiques imposées. Newrest au Maroc contrôle par exemple les certificats d'imposition et de contribution de sécurité sociale pour chaque fournisseur.



## NEWREST S'ENGAGE POUR SON ENVIRONNEMENT SOCIAL

Soutien à  
l'association  
'Entendre le  
Monde' lors  
d'une mission -  
Madagascar



### 19,5%

des nouvelles recrues en 2016-17  
sont issues de la population locale

**Newrest s'implique dans l'environnement social de tous les pays où le Groupe est implanté. Son adhésion aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme l'a conduit à soutenir des actions menées par des ONG dans ces pays d'implantation, ou à mettre lui-même en place des actions.**

### ACHATS LOCAUX & COLLABORATION AVEC DES COOPÉRATIVE

**Afin de soutenir les produits locaux, Newrest a développé dans le monde des partenariats avec des coopératives agricoles et des fabricants locaux.**

Les produits achetés en coopérative peuvent représenter jusqu'à 13% du montant des achats, comme au Maroc depuis 2 ans. Les produits achetés en coopératives sont en grande majorité des produits frais : fruits et légumes, produits laitiers et œufs.

#### CONGO-BRAZZAVILLE · ACHAT DES ŒUFS CHEZ UN PRODUCTEUR LOCAL (1)

Au Congo-Brazzaville, le fournisseur d'œufs de Newrest, Agrideck Congo, est un acteur local qui produit ses œufs hors cage. Ce partenariat permet de réduire les coûts et de développer la provenance locale.

#### CROATIE · ENGAGEMENT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS LOCALES

En collaboration avec l'un de leurs fournisseurs, Nino Commerce, les équipes de Newrest en Croatie se concentrent sur le soutien de la communauté locale et des petites entreprises et fermes familiales locales en achetant la majorité des salades, des légumes verts et des herbes fraîches produits exclusivement par ces petits producteurs.

#### GABON · COLLABORATION AVEC UN PRODUCTEUR LOCAL

Après s'être approvisionné à Libreville puis à Gamba, les équipes de Newrest au Gabon collaborent désormais avec un producteur local, ce qui leur permet de garantir à leurs clients fraîcheur et qualité des produits.

#### MAROC · PARTENARIATS AVEC LES COOPÉRATIVES LOCALES ET LES ÉLEVEURS RENFORCÉS

Au Maroc, les équipes de Newrest s'approvisionnent auprès de groupements locaux pour les produits de boulangerie, de viande rouge et blanche et les fruits et légumes.

Newrest Maroc fait du commerce raisonné grâce à la coopérative COPAG (Aide au développement des régions reculées, encouragement à l'amélioration du niveau de vie des populations, promotion de la qualité, appui aux producteurs).

#### NOUVELLE-CALÉDONIE · DEUX NOUVEAUX ACCORDS LOCAUX

Newrest en Nouvelle-Calédonie travaille sur deux projets avec les communautés du Grand Sud : une boulangerie et une poissonnerie qui permettraient aux équipes de fournir pain et poissons locaux aux clients, grâce à des circuits courts.

Un accord exclusif existe également depuis 2015 pour l'approvisionnement de tomates et de salades via les communautés environnante du site de Goro.

#### SULTANAT D'OMAN · APPROVISIONNEMENT DIRECT AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE FRUITS ET LÉGUMES

Newrest Wacasco a commencé un approvisionnement direct auprès d'un fournisseur de fruits et légumes basé à Barka. Les équipes l'accompagnent dans sa logistique et son organisation afin de s'assurer qu'il peut faire face à la demande tout en respectant les standards.



## SUISSE · APPROVISIONNEMENT RÉGIONAL

En Suisse, les équipes de Newrest s'approvisionnent grâce au réseau Genève Région - Terre Avenir (GRTA), permettant d'identifier les produits de l'agriculture de la région genevoise.

## TUNISIE · FOURNISSEURS LOCAUX ET EN CIRCUIT COURT

Tous les fournisseurs de fruits et légumes de Newrest Tunisie sont locaux et en circuits courts. Ils ont été choisis spécifiquement pour chaque région.

## CAMEROUN · PROMOTION DE LA PRODUCTION LOCALE

Newrest Cameroun achète 100% de ses produits localement.

## NEWREST WAGONS-LITS FRANCE · GLACES LOCALES

Dans le cadre de son partenariat avec Mercotte, Newrest Wagons-Lits a sélectionné des glaces et sorbets d'une SCOPE de Carcassonne utilisant le maximum de matières premières locales (ex : le sel de Gruissan, les fruits du Sud...).

## IMPLICATION DANS LES COMMUNAUTÉS LOCALES

**Partout où le Groupe Newrest est implanté, il s'implique dans la vie des Communautés locales et des villages environnants.**

## GROUPE · RECRUTEMENT AUPRÈS DES POPULATIONS LOCALES

Le Groupe Newrest recrute son personnel à proximité de nos lieux d'intervention et met en place des formations et des collaborations visant à améliorer la vie quotidienne des Communautés.

## COLOMBIE · ACCORD AVEC LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Newrest Colombie a signé un accord avec la Universidad Externado de Colombia afin de mettre en œuvre le programme RSE.

## CONGO · PRESTATIONS LORS DU TOURNOI DE FOOT INTER-QUARTIERS INITIÉ PAR TOTAL

Newrest Congo a sponsorisé et assuré les prestations de restauration lors du Tournoi de foot inter-quartiers initié par Total en octobre 2016. Les équipes se sont engagées pour le tournoi à venir.

## ESPAGNE · MÉDAILLE POUR IMPLICATION SOCIALE

Newrest en Espagne a reçu, en février 2017, une médaille pour son implication sociale au sein du Club Jovent, à Palma de Majorque.

## MAROC · SOUTIEN À DES ASSOCIATIONS

Les équipes soutiennent l'association 'Noujoum', la maison des mamans accompagnatrices d'enfants cancéreux du CHU de Casablanca, ainsi que le Centre Hospitalier Noor, un hôpital destiné aux patients atteints d'un handicap physique ayant besoin d'une rééducation. La filiale est aussi membre de l'association 'Initiative' pour le financement de projets dans les quartiers défavorisés de Casablanca.

## NOUVELLE-CALÉDONIE

En Nouvelle-Calédonie, Newrest a développé un partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie pour des stages de courte durée ainsi qu'un apprentissage de 2 ans.

Les équipes sponsorisent également le club de foot de Yate, dans la communauté du Grand Sud.

## GABON

Newrest au Gabon est impliqué dans le centre de formation professionnel 'Les Cocotiers' (à Port Gentil) où l'équipe reçoit régulièrement des stagiaires en fin de formation (boulangerie-pâtisserie, cuisine, restauration).



## PÉROU

Pour le recrutement, les équipes de Newrest Pérou travaillent en collaboration avec des agences de recrutement de différentes municipalités de Huiday, et ont donné des cours de formation professionnelle aux communautés voisines.

## PAYS-BAS

Newrest Pays-Bas fait don de ses stocks non utilisés à la Banque Alimentaire Hollandaise.

## MADAGASCAR<sup>(2)</sup>

Le 18 juin 2017, les équipes de Newrest Madagascar ont participé à la 3<sup>e</sup> édition du Trail d'Ibity sur les parcours de 12 et 30 km et ont fourni le repas pour les 850 participants. La mission de l'association responsable de cet événement est de développer des programmes de production de spiruline ainsi que des distributions dans des Maisons de la Nutrition.

## POLYNÉSIE FRANÇAISE

En Polynésie Française, les équipes participent aux journées sportives en faveur de la lutte contre les maladies cardiovasculaires, au tournoi Inter-entreprises organisé par la Direction de la Santé à la Ligue contre le Cancer et aident au financement de vente de t-shirts pour l'opération Octobre Rose.

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

**Dans les pays où il est implanté, le Groupe Newrest s'engage dans des actions sociétales qui lui tiennent à cœur.**

## ANGOLA · SOUTIEN AU SOYO PETRO FUTBOL CLUB

Newrest Angola soutient le 'Soyo Petro Futbol Club' en offrant l'équipement complet à l'équipe.

## BELGIQUE

Le 7 mai, les équipes de Newrest Servair en Belgique ont participé à Race for The Cure, à Namur. Des membres des unités de Bruxelles et de Charleroi, accompagnés des membres de leurs familles, ont formé l'équipe Newrest (au total 22 participants). 'Race for The Cure' est une course & marche au profit de la lutte contre le Cancer du sein. Elle est organisée par l'association 'Think-Pink' chaque année à Anvers, Namur & Bruxelles. Environ 3 500 personnes ont participé à l'événement qui fut un grand succès !

## CROATIE · PARRAINAGE D'UNE JOUEUSE DE TENNIS

Les équipes de Newrest Croatie à Dubrovnik parrainent une jeune joueuse de tennis (fille de 11 ans). Newrest soutient ce jeune talent en participant aux frais de formation mensuels. Grâce à ce soutien, la jeune Petra a déjà gagné quelques tournois locaux et gravit lentement les échelons au niveau régional.

## FRANCE – RAIL – SAB · RUN IN LYON<sup>(3)</sup>

Newrest Wagons-Lits France a participé à RUN IN LYON, la course emblématique de Lyon. Pour cette occasion, l'équipe courait pour l'association 'Je soutiens Marin'. Pour chaque kilomètre parcouru, 5€ ont été reversés à l'association.



## GABON · PARTENARIAT AVEC LA PAROISSE SAINTE-TÉRESE D'AVILA

Au Gabon, les équipes Newrest ont un partenariat avec La Paroisse Sainte-Thérèse d'AVILA (dons de nourriture et de petits matériels de literie) et l'association 'La Voix des Oubliés' qui aident des détenus préventifs dont les délais légaux de détention sont dépassés (dons de petits matériels de literie).

## MADAGASCAR · PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION 'ENTENDRE LE MONDE'

L'association 'Entendre Le Monde', en partenariat avec Newrest à Ambatovy, a effectué une mission à Madagascar du 16 au 20 janvier 2017. Newrest Madagascar, qui gère la restauration et le camp d'Ambatovy, a soutenu cette mission d'un point de vue logistique, financier et humain. Le Docteur Bertrand Gardini, Président de l'association 'Entendre le Monde', s'est rendu à l'hôpital Be et à l'école Semato, à Tamatave, avec deux autres médecins. Leurs objectifs étaient : la formation des équipes médicales, le dépistage des troubles de l'audition (principalement chez les enfants) les opérations de certaines pathologies, l'amélioration de la prise en charge, et l'équipement en matériel. Grâce à une bonne préparation de la mission, une forte implication des équipes ORL, la mise à disposition de matériel et de blocs opératoires, la médiatisation et le soutien de Newrest, une quinzaine de patients ont été opérés. Depuis leur retour en France, les membres de la mission poursuivent leur soutien aux médecins de Tamatave via internet pour le suivi des patients et l'analyse de cas compliqués.

## SULTANAT D'OMAN

Newrest Wacasco sponsorise les clubs de football, basketball et cricket dans lesquels jouent les employés.

## TUNISIE

Les équipes de Newrest en Tunisie sont partenaires de l'UST (Union Sportive de Tatasine) et du Club de football de la ville frontière avec le grand sud Tunisien.

## PÉROU<sup>(4)</sup>

Suite aux pluies diluviennes, coulées de boue et inondations liées au 'phénomène del Niño' qui ont frappé très durement le Pérou, les équipes de Newrest ont livré près d'une demi tonne de vivres

(riz, pâtes, eau, matériels) pour venir en aide aux plus affectés par cette catastrophe naturelle qui a touché toute la zone côtière du pays.



## MAROC

Le dimanche 7 mai 2017, Newrest Maroc, en partenariat avec le groupe Rahal, était sponsor du 'Rahal Memorial 10 Km International 2017' de Casablanca. Cette course regroupait 5 000 participants.

## MEXIQUE

Les collaborateurs de Newrest Mexique ont fait une importante donation en faveur des victimes du tremblement de terre qui a touché le Mexique les 7 et 19 septembre 2017. Ces dons ont pris la forme de produits comme le riz, les haricots, l'huile, les biscuits, le dentifrice, le thon, une trousse de premiers soins et des boîtes en carton.

## ACTIONS SOCIÉTALES À DESTINATION DES ENFANTS

**Depuis quelques années, le Groupe Newrest a pris l'engagement de réduire son budget destiné aux inserts presses et autres publicités payantes afin de consacrer l'économie ainsi réalisée à des actions sociales, en particulier auprès des enfants.**

## ANGOLA · SOUTIEN AUX ENFANTS DÉFAVORISÉS

Newrest Angola fait don de ses ordinateurs usagés à l'orphelinat Dom Bosco pour qu'ils profitent aux étudiants.

## BOLIVIE · PARAINAGE D'ÉVÉNEMENTS CULTURELS

Régulièrement, les équipes de Newrest Bolivie parainent des événements culturels et fournissent le petit-déjeuner pour les écoles dans les communautés locales.

## CAMEROUN · SOUTIEN L'ASSOCIATION DU RUGBY

Les équipes de Newrest Cameroun soutiennent l'association du rugby à Douala qui collecte des fonds pour aider les enfants des rues à Douala.

## CANADA<sup>(5)</sup>

Le 28 novembre 2016, l'équipe de Newrest à Toronto a organisé, pour sa deuxième participation, une journée entière d'activités et de surprises pour les enfants malades et défavorisés déclarés dans le registre de la fondation Ronald McDonald. Le moment le plus marquant de l'événement a été un vol de 45 minutes au-dessus de la ville de Toronto à la recherche du Père Noël. Comme à Toronto, les équipes de Newrest Servair à Calgary ont participé, le 2 décembre, au vol de Santa Claus effectué par la compagnie Jazz Air.

## CHILI · SOUTIEN À UNE ÉCOLE POUR LES FÊTES DE NOËL

Le 15 décembre 2016, Newrest au Chili, en collaboration avec United Airlines, a participé à la noble cause 'Parraine un enfant à Noël'. Cette opération est destinée aux enfants vulnérables de la Comunidad Campo Alegre de Pudahuel, au Chili.

## ESPAGNE · PARTENARIAT AVEC DES UNIVERSITÉS

Les équipes espagnoles ont un partenariat avec plusieurs universités : Universidad Autónoma de Madrid, Alcalá de Henares, Complutense, Alicante, Valencia, Basque Culinary Center, Barcelona, La Laguna. Depuis 2013, Newrest Espagne collabore avec 'Plátano de Canarias', régi par l'association canarienne des producteurs de bananes, qui ont convenu avec le gouvernement régional des Îles Canaries de fournir des bananes gratuites pour le programme alimentaire d'été. Cette campagne permet aux enfants des familles défavorisées de continuer à recevoir au moins un repas sain et nutritif par jour lorsque les cantines des écoles publiques ferment les vacances

d'été. Cette année, Newrest Espagne a fourni environ 20 000 repas pour ce programme aux Canaries.

## MAROC · SOUTIEN AUX ÉCOLES<sup>(6)</sup>

Les équipes marocaines sont partenaires de plusieurs établissements Ecole Mohammedia de Tourisme, Centre OFPPT à travers le Maroc, Université internationale du Casablanca, et soutiennent l'Association pour le Développement Humain. Newrest Maroc soutient l'École de Football Rahal, à Casablanca, Maroc. Présidée par Abdelouahed Rahal ESSOULAMI, l'école est sous la tutelle de l'association Manzeh Diafa pour les œuvres sociales et sportives. Beaucoup d'enfants de l'école vivent dans des quartiers populaires de Casablanca. Il s'agit de leur offrir un accueil et une éducation par le sport. L'école regroupe 300 enfants et vise à favoriser l'accès du plus grand nombre à la pratique du football.

## SULTANAT D'OMAN

Les équipes de Newrest Wacasco prennent en charge la scolarité de 40 étudiants du 'Waljat College'.



## NEWREST S'ENGAGE POUR LA PLANÈTE

Plants de salade  
chez un agriculteur  
partenaire de  
'La Ferme Coralys' -  
Roanne, France



8

pays certifiés  
ISO 14001

**Conscient de l'importance du développement durable, Newrest garantit le respect des valeurs environnementales essentielles. L'utilisation de produits locaux de saison, le traitement et la diminution des déchets et la politique du 'Zéro Papier' sont des comportements qui illustrent la conviction du Groupe en matière d'écologie.**

### GROUPE · POLITIQUE DE CERTIFICATION ISO 14001

En 2014, le Groupe a lancé une grande campagne de certification ISO 14001 de ses unités. La certification ISO 14001 repose sur le principe d'une amélioration continue de la performance environnementale, par la maîtrise des impacts sur l'environnement liés à l'activité de l'entreprise. Dans le cadre de la certification, 8 pays sont actuellement certifiés selon la norme ISO 14001 : l'Autriche, la Bolivie, la Grèce, la Suisse, Chypre, la Tunisie, le Costa Rica et Newrest Wagons-Lits France.

### GROUPE · HACKATHON #SAVEFOOD EN PARTENARIAT AVEC TBS

Du vendredi 30 juin 18 heures au samedi 1er juillet 18 heures, en partenariat avec la promotion 2017 de CPA – Toulouse Business School, 36 participants ont travaillé d'arrache-pied dans une atmosphère enjouée et positive pour innover autour du thème : 'Lutter contre le gaspillage alimentaire en restauration collective grâce au digital'. Ce sont finalement les Waste Buster qui l'emportent grâce à leur concept d'application combinant astucieusement personnalisation et 'gamification' pour déculpabiliser les convives et les conduire à contribuer activement à la réduction du gaspillage.

### MAROC · ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

Au Maroc, les équipes ont mis en place de nombreuses actions environnementales, notamment pour la gestion des déchets, la préservation de l'eau, ou encore l'optimisation des consommations d'énergie.

### NOUVELLE-CALÉDONIE · PÊCHE DURABLE

Tous les fournisseurs de poissons de Newrest en Nouvelle-Calédonie pratiquent une pêche certifiée durable. La pêche durable est une méthode qui vise à favoriser une pêche écologique, en limitant les volumes de poissons attrapés pour protéger les espèces, et en interdisant certaines techniques nuisant à l'écosystème.



### SUISSE · LABELS<sup>(1)</sup>

Newrest Suisse est heureux d'avoir obtenu le label suisse Fourchette Verte sur le site de la Chambre de compensation CdC à Genève. 'Fourchette Verte' est un label santé décerné aux restaurants qui proposent un plat du jour équilibré en respectant les critères de la pyramide alimentaire suisse.

Les équipes suisses souhaitent labéliser tous leurs sites de Restauration concédée sous le cahier des charges GRTA. Genève Région Terre Avenir est une marque de garantie créée en 2004 par l'Etat de Genève qui met en avant les productions locales. Ce label assure le client qu'une quantité prédéfinie des matières premières utilisées pour la confection de son assiette proviennent d'une production localisée sur le canton de Genève.

### CROATIE · COMPOSTAGE DES DÉCHETS ORGANIQUES

L'un des jalons des activités de Newrest à Dubrovnik est sans aucun doute l'introduction et la mise en œuvre du compostage de déchets organiques. L'entreprise locale a été la première au sein du réseau du Groupe ainsi que la première en Croatie à installer un composteur de déchets organiques entièrement automatique. Grâce à cette technologie, nous sommes en mesure de réduire jusqu'à 85% du volume et du poids des déchets de cuisine tels que les pelures de fruits et légumes.

### CHILI · RECYCLAGE ET DIGESTEUR DE MATIÈRES ORGANIQUES<sup>(2)</sup>

Newrest au Chili mène déjà un processus recyclage ou de réutilisation des huiles à 100%, du papier à 50%, des cartons à 100%. Sur le site de l'observatoire à ALMA, un digesteur de matières organiques a été installé. Il s'agit d'une sorte d'estomac artificiel, qui agit sur toutes les matières organiques grâce à des

enzymes et des bactéries. Cette action transforme les déchets en une eau propre qui peut notamment servir à l'arrosage dans le désert d'Atacama où l'eau est extrêmement rare. Le digesteur permet aussi de réduire le volume des déchets et les nuisances olfactives. Depuis décembre 2016, ce système est également installé dans l'unité de Newrest au Chili.



### SIÈGE · COLLECTE, TRI ET RECYCLAGE DE DÉCHETS

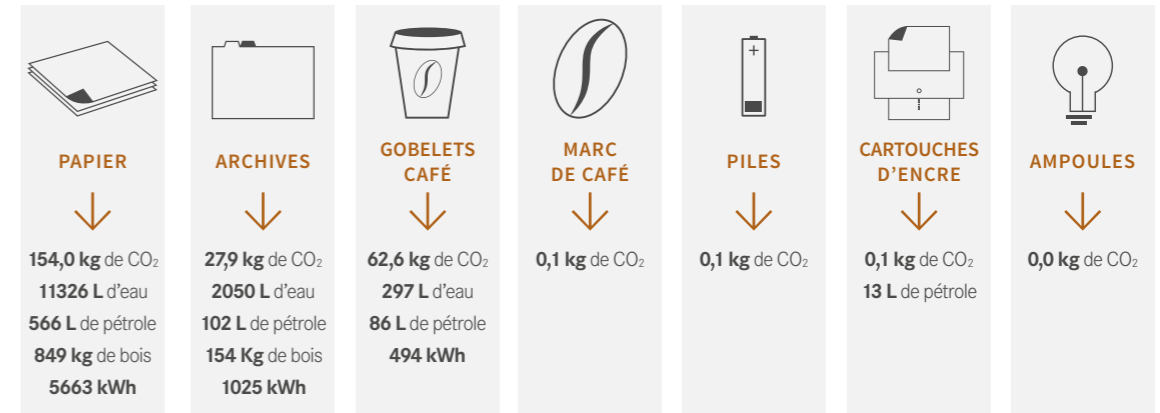
Depuis 2012, toute impression papier faite par le Siège utilise des encres non toxiques et à 100% biodégradables. Le papier utilisé est à 70% recyclé et 100% recyclable. L'utilisation de ce type de papier pour l'impression du présent rapport d'activité permet d'économiser environ 396 kg de CO<sub>2</sub>. Notre imprimeur est soucieux de ses responsabilités environnementales et son entreprise est labellisée 'imprim'vert': elle n'utilise pas de produit toxique, surveille sa consommation énergétique et limite, trie et revalorise ses déchets, notamment en ce qui concerne les volumes de papier.

Depuis 2016, en collaboration avec 'Easytri', une éco entreprise toulousaine qui propose aux administrations, collectivités et entreprises, des solutions innovantes pour la gestion de leurs déchets d'entreprise (papier, cartouches, piles, gobelets, canettes...), les 70 collaborateurs du siège sont sensibilisés, au recyclage de leurs déchets.

### BILAN CARBONE DU SIÈGE DE NEWREST

	Quantité détruite	Co <sub>2</sub> consommé avec Easytri	Co <sub>2</sub> consommé sans Easytri	Co <sub>2</sub> économisé grâce à Easytri
<b>Papier</b>	566,29 Kg	49,83 Kg	203,86 Kg	154,03 Kg
<b>Archives</b>	102,50 Kg	9,02 Kg	36,90 Kg	27,88 Kg
<b>Gobelets café</b>	32,96 Kg	33,62 Kg	96,24 Kg	62,62 Kg
<b>Marc de café</b>	11,56 Kg	3,95 Kg	4,16 Kg	0,21 Kg
<b>Piles</b>	4,72 Kg	1,60 Kg	1,70 Kg	0,09 Kg
<b>Cartouches</b>	3,16 Kg	1,07 Kg	1,14 Kg	0,06 Kg
<b>Ampoules</b>	0,40 Kg	0,14 Kg	0,14 Kg	0,01 Kg
<b>TOTAUX</b>	721,59 Kg	99,24 Kg	344,15 Kg	244,91 Kg

### ÉCONOMIES GÉNÉRÉES PAR LE SIÈGE DE NEWREST

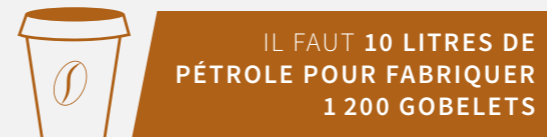


### LE SAVIEZ-VOUS ?

(source Easytri)



CHACUN D'ENTRE NOUS CONSOMME **150 LITRES D'EAU PAR JOUR.**



# VISITEZ NOTRE SITE WEB

Le rapport d'activité 2016 · 17  
est disponible sur notre site internet :

[www.newrest.eu](http://www.newrest.eu)

## CRÉDITS PHOTO

Frédéric Maligne pour Newrest, Newrest Algérie, Newrest aux Antilles, Newrest Bolivie, Newrest Cameroun, Newrest Canada, Newrest Suisse, Newrest Chili, Newrest Chypre, Hans Cortes pour Newrest Colombie, Newrest Congo, Newrest Costa Rica, dnata Newrest, Newrest France, Newrest Ghana, Newrest Guinée-Conakry, Newrest Gulf, Newrest Laos, Newrest Libéria, Newrest Madagascar, Newrest Maroc, Newrest Mexique, Newrest Nouvelle-Calédonie, Palacio Fabrice pour Newrest UIS, Newrest Pays-Bas, Newrest Pérou, Newrest Polynésie Française, Newrest Portugal, Newrest à l'Île de la Réunion, Newrest Saudia Airlines Catering, Pierre-Emmanuel Rastoin pour Newrest Facilit'rail France, Newrest Servair en Belgique, Newrest SOS, Newrest Wacasco, Rohan Gantam pour Newrest Wacasco, Harald Eisenberger pour Newrest Wagons-Lits en Autriche, Newrest Wagons-Lits en France, Newrest Zambie, Jean-Paul Bounine pour Fotolia, Run in Lyon, Association 'Entendre le Monde'

Photographies du bateau  
Newrest / Brièche Pasquier : Jean-Marie Liot.

### Couverture :

Plat servi au salon Horizon de la compagnie  
aérienne Swiss à l'aéroport de Genève.  
Photographe : Frédéric Maligne.

**Création :** Newrest

Cette édition est à 70% recyclée et 100% recyclable.  
L'impression a été réalisée sur un papier certifié PEFC  
avec des encres végétales.





**newrest**  
CATERING UNLIMITED

**SIÈGE  
OPÉRATIONNEL**

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – France

Tél : +33 (0)5 62 89 39 88

**DÉPARTEMENT  
COMMUNICATION**

**FABIEN REVOL**  
Directeur Communication,  
Marketing de l'offre & Digital

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – France

Tél : +33 (0)5 62 89 87 12

**RELATION AVEC  
LES INVESTISSEURS**

**MATTHIEU JEANDEL**  
Vice-Président Finances  
& Administration

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – France

Tél : +33 (0)5 62 89 39 78