

newrest

CATERING UNLIMITED



Informe
de Actividades
2016 · 2017





Creada en el año 1996 con el nombre de Catair y fundada por sus Presidentes actuales, Olivier Sadran y Jonathan Stent-Torriani en Toulouse (Francia), Newrest es a día de hoy líder mundial del catering multisectorial. Con más de 30.800 empleados y un volumen de negocios gestionado de 1,8 mil millones de euros en 2017, Newrest está presente en 49 países. Newrest es la única gran empresa de catering activa en todos

los segmentos relacionados con la restauración y con la hostelería, entre los que se incluyen el catering aéreo, Buy-on-Board, el duty-free a bordo, la Restauración social, las Bases de vida y los servicios de soporte, el catering Ferroviario, las Concesiones de restauración en aeropuertos y autopistas.

▲
Imagen ganadora del concurso interno de fotografías lanzado en 2017 sobre el tema 'Catering Unlimited' por los equipos de Newrest Liberia.

ÍNDICE

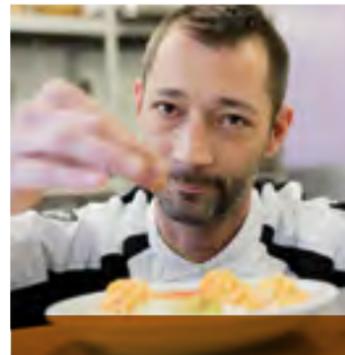
01 PRESENTACIÓN DEL GRUPO



P.06

NEWREST ES...	P.008
HISTORIA	P.010
ESTRUCTURA DEL GRUPO	P.012
RED GLOBAL	P.014
CIFRAS CLAVE	P.016
ESTRUCTURA DEL ACCIONARIADO	P.017
COMITÉ EJECUTIVO	P.018
ORGANIZACIÓN	P.020

02 ACTIVIDADES DEL GRUPO



P.22

AÉREO	P.024
RESTAURACIÓN Y BASES DE VIDA	P.030
FERROVIARIO	P.036
CONCESIONES	P.042

03 DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES



P.46

EVENTOS CLAVE	P.048
DIVISIÓN EUROPA	P.050
DIVISIÓN ÁFRICA DEL NORTE Y ORIENTE MEDIO	P.068
DIVISIÓN ÁFRICA MERIDIONAL	P.080
DIVISIÓN AMÉRICAS	P.092
DIVISIÓN ASIA Y PACÍFICO	P.102

04 COMPROMISOS DEL GRUPO



P.108

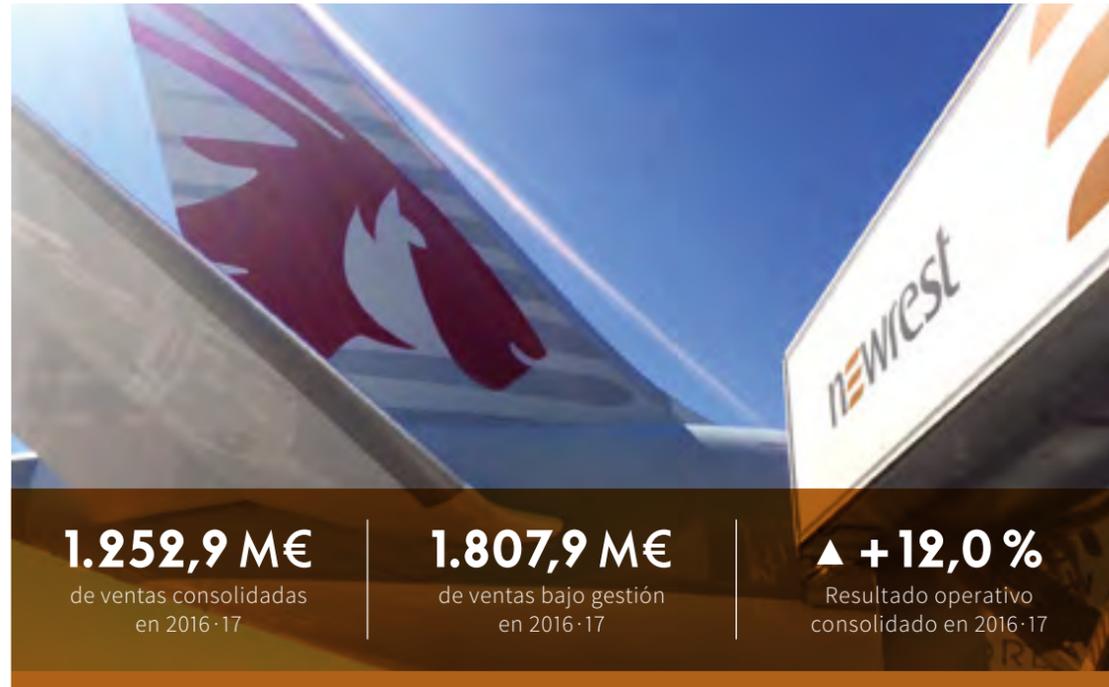
NEWREST SE COMPROMETE...	
CON SUS CLIENTES Y SUS CONSUMIDORES	P.110
CON SUS EMPLEADOS	P.117
CON SUS COLABORADORES	P.124
CON SU ENTORNO SOCIAL	P.126
CON EL PLANETA	P.132

Preparación de carro en Marruecos.



INTRODUCCIÓN

Carga de un avión Qatar Airways - Niza (NCE) Francia.



2016-17 fue un año exigente para el Grupo Newrest, con mercados internacionales tumultuosos y grandes cambios políticos y económicos, pero con grandes oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de la empresa.

Pese a estos tiempos turbulentos, el Grupo ha desarrollado y diversificado con éxito las operaciones internacionales. Por ejemplo, en España, donde tradicionalmente nos ocupamos de los servicios de catering a bordo, hemos comenzado a desarrollar con éxito el sector de la Restauración, incluso en establecimientos sanitarios, con la adjudicación de un importante hospital en Tenerife. En Omán, comenzamos nuestra primera operación Buy-On-Board para Salam Air, abriendo el camino para la futura expansión potencial en el sector Aéreo en la Sultanía de Omán, donde ya tenemos más de 80 contratos de Restauración y Bases de vida.

Hemos fortalecido aún más nuestras operaciones de Restauración y Bases de vida en Francia con la adquisición del 100 % del capital de Coralys y su integración en nuestras operaciones, creando un nuevo actor de la Restauración social en el mercado

francés. Nuestro centro de producción en Liberia volvió a funcionar con la puesta en marcha de operaciones renovadas para KLM. En Nueva Caledonia ya hemos desarrollado nuestras operaciones con la apertura por Newrest Jacregal del Centro Hospitalario Medipole en Noumea. También hemos finalizado la adquisición de las operaciones de Restauración social de Sodexo en Nueva Caledonia. En Costa Rica, hemos abierto un nuevo centro de producción a bordo en el aeropuerto internacional de Liberia. En el Reino Unido, construimos 2 nuevos centros de producción a bordo en un tiempo récord de 92 días en los aeropuertos de Londres Heathrow y Mánchester y comenzamos con éxito operaciones para United Airlines en el Reino Unido, con más de 25 vuelos de largo recorrido por día a 5 destinos diferentes.

Accedimos recientemente al mercado norteamericano y estamos construyendo varios centros de



producción en lugares clave, aprovechando las condiciones de mercado accesibles en los mercados Aéreo e industrial. Finalmente, iniciamos operaciones en Laos para Nam Theun Power Company, proporcionando una base sólida junto con Newrest SOS Filipinas para posibles desarrollos en el sudeste asiático.

En definitiva, un año próspero e intenso para el Grupo en términos de desarrollo, expansión y diversificación. Sin embargo, resulta esencial en este contexto de gran expansión que no perdamos nuestro ADN, tener los pies en la tierra y seguir centrándonos en los principios básicos de excelente servicio, rigurosos controles de costos y disciplina financiera, innovación de productos, espíritu emprendedor y formación y desarrollo de personal como los pilares clave del modesto éxito que hemos disfrutado hasta la fecha.

Por lo tanto, hemos fortalecido nuestra organización, tanto a escala central como local, para asegurar un crecimiento medido y controlado junto con la ejecución de operaciones internacionales. Hemos reorganizado nuestras regiones en cinco áreas principales: Europa, África del Norte y Oriente Medio, África Meridional y África Central, Asia Pacífico y Américas, que reflejan los diferentes y diversos desafíos a los que se enfrentan cada una de estas áreas.

Hemos reforzado el área de Grandes Proyectos y la Auditoría Interna, tanto para apoyar y acompañar el rápido desarrollo del Grupo, como para asegurarnos de que nuestras operaciones sigan cumpliendo con los rigurosos estándares de calidad y funcionamiento que exigimos en cada una de nuestras filiales. Emmanuelle Puig ha sido ascendida al decisivo puesto de Senior Vicepresidenta de Estrategia Senior encargada de ayudar a coordinar, priorizar, seguir y respaldar nuestros desarrollos estratégicos a escala mundial.

Finalmente, hemos invertido mucho en nuestra capacidad Digital, preparando al Grupo para los desafíos rápidos que se presentan mundialmente en el sector minorista en todos los niveles (Restauración, Aéreo,

Ferrovionario, Concesiones, venta en línea, pedidos por adelantado, etc.) y garantizando que tenemos aplicaciones líderes en el mercado para nuestros usuarios y clientes. Los cambios anteriores se han reflejado en adaptaciones similares en nuestras estructuras de gestión locales para fomentar la cohesión y garantizar nuestra versatilidad y rapidez de respuesta y seguir siendo innovadores y emprendedores, al tiempo que mantenemos nuestra disciplina en cuanto a calidad, costes y seguridad financiera.

Hemos acelerado nuestras iniciativas internacionales en ecología, medio ambiente y reducción de residuos; ejemplos como la iluminación LED obligatoria en todos nuestros centros de producción y puntos de venta a escala mundial, la utilización de energía solar cuando sea posible, así como nuevas tecnologías para la reducción significativa de residuos y aguas residuales en nuestras plantas de producción. Por último, hemos fortalecido nuestra estructura de capital y aumentado el número de gerentes-proprietarios a más de 310 en el año, poseyendo casi el 89% del capital del Grupo Newrest.

De cara al próximo año anticipamos otros desafíos, ya que el desarrollo de varios mercados como Estados Unidos, Reino Unido, Sudamérica y Asia del Sur, entre otros, ha propiciado nuevas oportunidades muy atractivas para el Grupo.

Una vez más, queremos agradecer a nuestros clientes, empleados, socios y partes interesadas por su lealtad y dedicación, y esperamos continuar con el desarrollo positivo de nuestro Grupo en el futuro.

Olivier Sadran

Jonathan Stent-Torriani



01 | PRESENTACIÓN DEL GRUPO

Comida
en la sala VIP
Swiss de Ginebra
(GVA) - Suiza.



NEWREST ES...

4

SECTORES
DE ACTIVIDAD

Aéreo



Restauración y Bases de vida



Ferroviario



Concesiones

30.800



EMPLEADOS

1.100.000

DE COMIDAS
SERVIDAS AL DÍA

49

PAÍSES
A TRAVÉS
DEL
MUNDO

VENTAS

1.252,9 M€

de ventas consolidadas
en 2016 · 17

1.807,9 M€

de ventas bajo gestión
en 2016 · 17NUESTROS
VALORES

INNOVACIÓN

DESARROLLO
SOSTENIBLEBIENESTAR
Y DESARROLLO
DE LOS EMPLEADOSSUPERACION
PERSONAL

ESPÍRITU PIONERO

“ Nada es imposible,
hay que creer siempre
en los sueños e ir al límite
de los desafíos que
uno se propone. ”

Fabrice Amedeo, capitán

NUESTRAS ASOCIACIONES

EL CAPITÁN FABRICE AMEDEO

El Grupo Newrest, patrocinador de Fabrice Amedeo desde 2014, decidió ampliar la asociación con el capitán y aventurero hasta la Vendée Globe 2020-21. En 2016-17, en su primera participación Fabrice Amedeo logró terminar la carrera de Vendée Globe en la posición nº11.

TOULOUSE FOOTBALL CLUB

El Grupo Newrest ha apoyado al Toulouse Football Club desde su creación. El club, con sede en la misma ciudad que la Sede de Newrest, está jugando en la primera división del Campeonato de Francia desde 2003.

HISTORIA

1996
 CREACIÓN DE CATAIR por Olivier Sadran

2001
 Integración de Catair dentro de Eurest Inflight (división de catering aéreo de Compass)

2005
 CREACIÓN DE NEWREST

2006
 Apertura del centro de producción aéreo de París Charles de Gaulle
14 PAÍSES
2 SECTORES DE ACTIVIDAD
8.000 EMPLEADOS

2008
 Asociación con Saudia Catering en Arabia Saudita y con Wacasco en el Sultanía de Omán
 Adquisición de LSG Sky Chefs en España
28 PAÍSES
4 SECTORES DE ACTIVIDAD
12.100 EMPLEADOS

2010
 Adquisición de la 'Compagnie des Wagons-Lits' (sector ferroviario)
 Adquisición de Airshop

2012
 Asociación con SOS en Filipinas y con Red Med en Argelia
 OPV de Saudia Airlines Catering
46 PAÍSES
5 SECTORES DE ACTIVIDAD
23.000 EMPLEADOS

2013
 Asociación con dnata Newrest en Sudáfrica y con Newrest Gulf en Qatar, Kuwait, Bahrein y los Emiratos Árabes Unidos
 Adjudicación del contrato de la SNCF en Francia

2014
 Adquisición de Atasa en Marruecos
 Adquisición del 100% de First Catering en Ghana, Zambia y Sudáfrica
49 PAÍSES
5 SECTORES DE ACTIVIDAD
28.000 EMPLEADOS

2015
 Newrest celebra su 10º aniversario
 Adquisición de Casa Phillips en Costa Rica
 Inicio de las operaciones en Nueva Caledonia

2016
 Adquisición de Apetito y asociación con Coralys en Francia
 Asociación con ASL en Nigeria
 Inicio de las actividades en Bogotá (Colombia)
48 PAÍSES
4 SECTORES DE ACTIVIDAD
29.500 EMPLEADOS

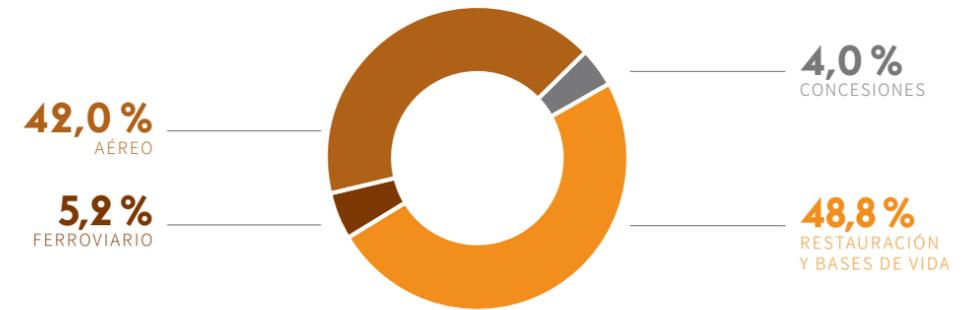
2017
 Inicio de las operaciones en Laos
 Newrest Restauration adquirió 100% del capital de la sociedad Coralys a principios de 2017

ESTRUCTURA DEL GRUPO

VENTAS POR ACTIVIDAD
(Bajo gestión - excluyendo Saudia Catering)



DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDAD
(Número total de comidas servidas en 2016 - 17)



AÉREO

33 PAÍSES

Cifra de negocios* **516,7 M€**

RESTAURACIÓN Y BASES DE VIDA

30 PAÍSES

19 PAÍSES

Cifra de negocios* **426,2 M€**

FERROVIARIO

7 PAÍSES

Cifra de negocios* **294,4 M€**

CONCESIONES

16 PAÍSES

Cifra de negocios* **37,2 M€**



Servicio en CPAM de Versailles por Newrest Restauration - Francia.

*Bajo gestión, excluyendo Saudia Catering

ACTIVIDADES

- Restauración
- Restauración VIP
- Buy-on-Board
- Duty free a bordo
- Salas VIP de aeropuerto
- Integración de servicios
- Logística

FILIALES

- Newrest Inflight • TRE³
- Facilit'air
- Private Catering

ACTIVIDADES

- Empresas y Administraciones
- Defensa y Seguridad
- Centros penitenciarios
- Salud y Médico-social
- Educación y Autoridades locales y regionales
- Entrega de comida

FILIALES

- Newrest Catering
- Newrest Restauration

ACTIVIDADES

- Construcción y gestión de bases de vida
- Hostelería
- Restauración
- Ocio
- Servicios asociados

FILIAL

Newrest Remote site

ACTIVIDADES

- Restauración
- Hostelería
- Logística
- Servicios a los pasajeros (B to C)
- Asesoramiento y asistencia técnica (B to B)

FILIALES

- Newrest Wagons-Lits
- Facilit'rail

ACTIVIDADES

- Marcas propias del Grupo
- Franquicias internacionales y locales
- Bares, restaurantes y tiendas en aeropuertos, en áreas de servicio de autopistas, a bordo de barcos, en museos y en estaciones de autobuses.

FILIAL

Newrest Retail

RED GLOBAL



49
PAÍSES

EUROPA

- Antillas Francesas
- Austria
- Bélgica
- Chipre
- Croacia
- España
- Francia
- Grecia
- Isla de la Reunión
- Países Bajos
- Portugal
- Reino Unido
- Suiza

ÁFRICA DEL NORTE Y ORIENTE MEDIO

ÁFRICA DEL NORTE

- Argeria
- Egipto
- Guinea Conakry
- Liberia
- Marruecos
- Nigeria
- Túnez

ORIENTE MEDIO

- Arabia Saudita
- Bahréin
- Emiratos Árabes Unidos
- Qatar
- Sultanía de Omán

ÁFRICA MERIDIONAL

- Angola
- Camerún
- Congo-Brazzaville
- Gabón
- Ghana
- Madagascar
- Mozambique
- Sudáfrica
- Tanzania
- Uganda
- Zambia

ASIA Y PACÍFICO

- Filipinas
- Laos *new*
- Nueva Caledonia
- Polinesia Francesa

AMÉRICAS

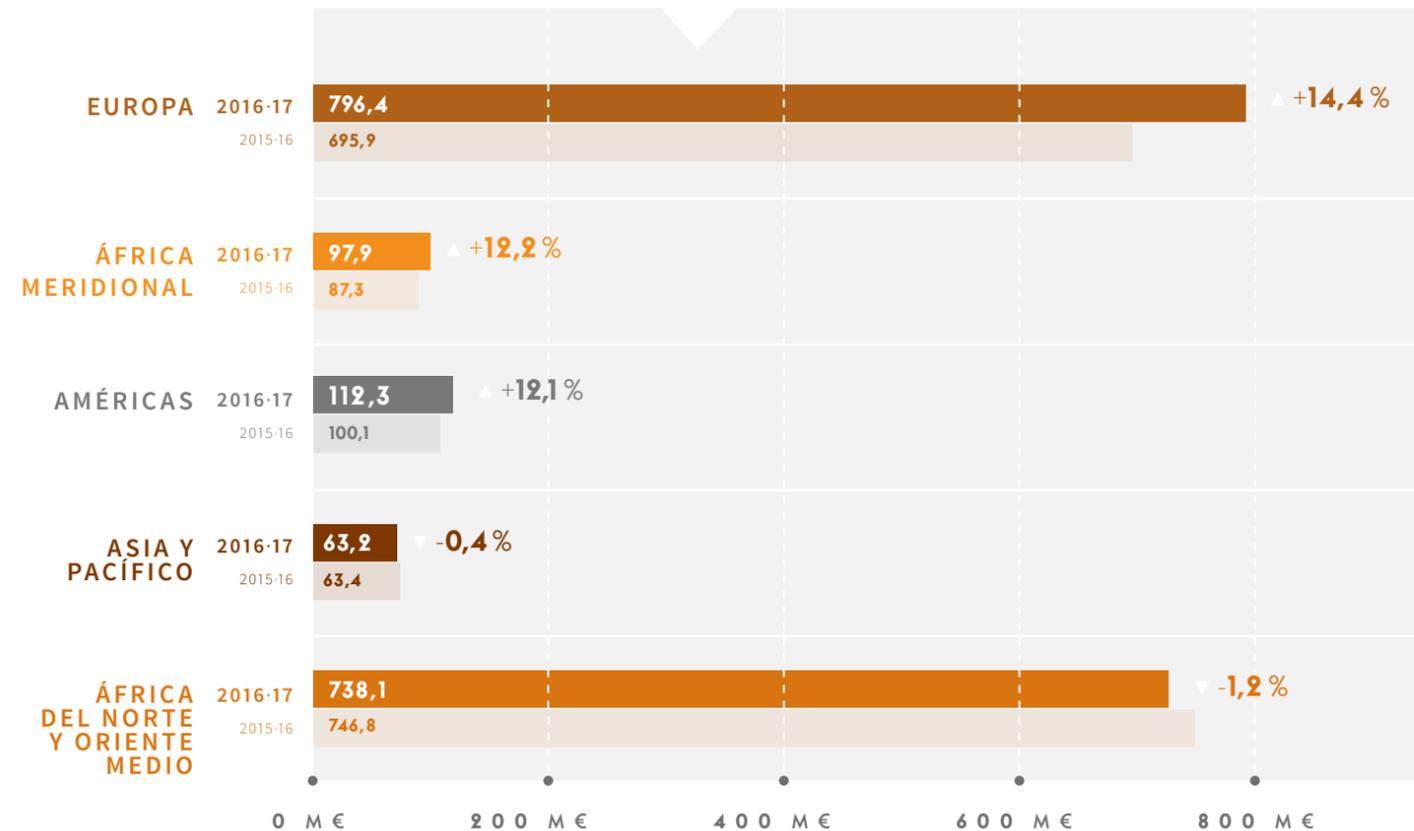
- Bolivia
- Canadá
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Estados Unidos de América *new*
- México
- Panamá
- Perú

Carga de un A380 de Emirates - Aeropuerto de Niza (NCE), Francia.



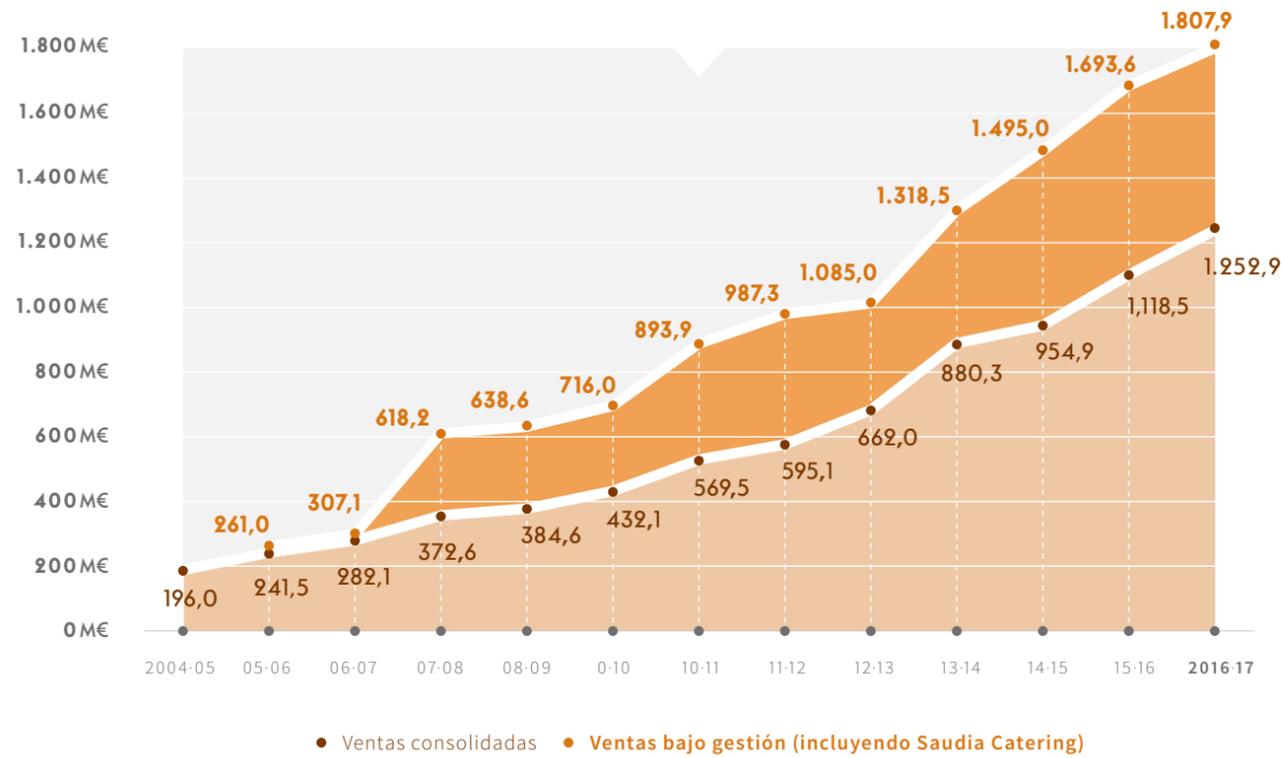
EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS DEL GRUPO POR DIVISIÓN

(Ventas bajo gestión entre 2015-16 y 2016-17 - en millones de euros)

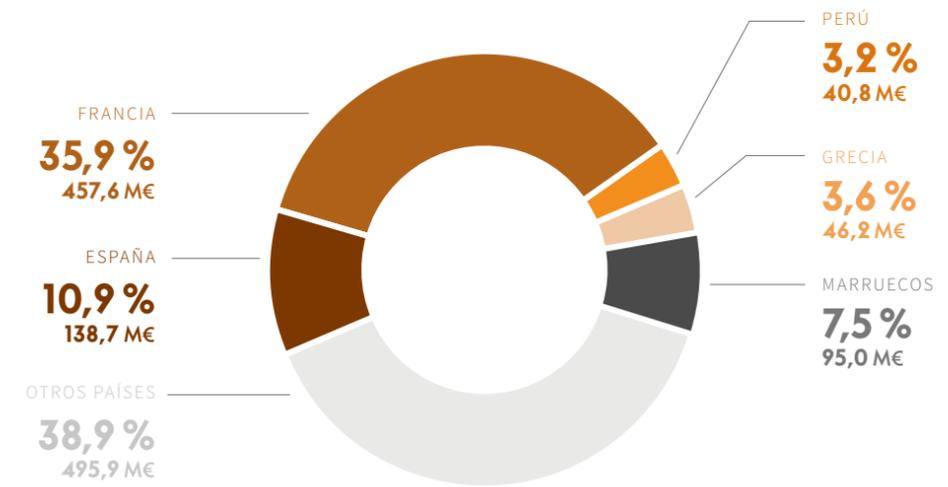


CIFRAS CLAVE

EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS
(en millones de euros)



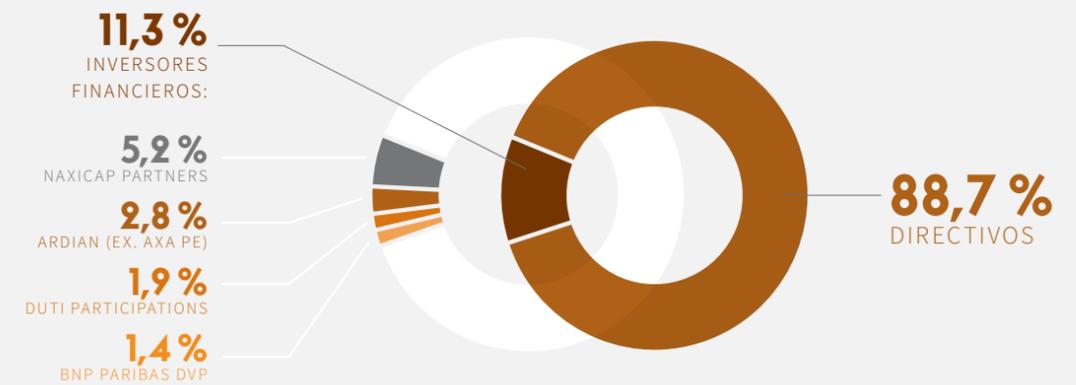
CIFRA DE NEGOCIOS DE LOS 5 PAÍSES PRINCIPALES
(% de las ventas bajo gestión del Grupo en 2016-17 · excluyendo Saudia Catering)



ESTRUCTURA DEL ACCIONARIADO

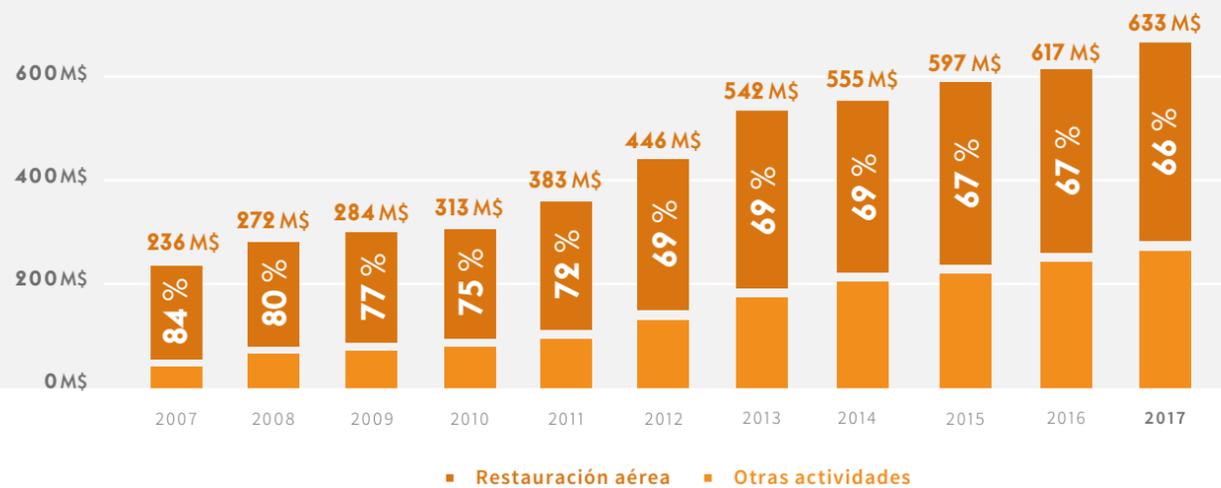
El sólido desarrollo económico de una empresa requiere de una sólida estructura de accionistas. En el Grupo Newrest es la dirección quien posee la mayoría del capital – el 88,7% del capital del Grupo está en manos de más de 310 de sus directivos – mientras que las acciones

restantes pertenecen a inversores privados de confianza. De esta forma la compañía tiene el control de sus decisiones estratégicas y puede continuar priorizando un desarrollo duradero y sostenible, por encima de las ganancias a corto plazo.



VOLUMEN DE NEGOCIOS DE SAUDIA CATERING

(no consolidado, participación accionarial minoritaria bajo gestión de Newrest · en millones de dólares US)



COMITÉ EJECUTIVO



OLIVIER SADRAN
COPRESIDENTE

Olivier Sadran fundó Catair en Francia en 1996 y se encargó fundamentalmente del desarrollo de la empresa bajo el nombre de Eurest Inflight Services. El empresario francés es en la actualidad el accionista mayoritario de varias empresas presentes en diferentes sectores.



JONATHAN STENT-TORRIANI
COPRESIDENTE

Antiguo Director General del Grupo Compass Europa del Sur y socio de Olivier Sadran en varias empresas, Jonathan aporta al Grupo su competencia estratégica y su experiencia en la dirección general, adquirida tras numerosos años trabajando en los sectores del catering aéreo, la restauración industrial y los servicios hoteleros.



Pierre BRUGÈRE
VICEPRESIDENTE SENIOR
COMERCIO Y MARKETING

Pierre entró a formar parte del Grupo en 2007, tras contar con una amplia experiencia trabajando con compañías aéreas (United Airlines, Air France, UTA), empresas de restauración aérea y sociedades concesionarias (LSG, Eloor). Tras haber ocupado el cargo de Vicepresidente Europa, en la actualidad es el responsable comercial del conjunto de sectores de actividad de Newrest. Su base se encuentra en Toulouse, Francia.



Jessica HAYES
DIRECTORA COMERCIAL
AÉREO

Tras haberse licenciado en Marketing Internacional y haber trabajado durante varios años en el sector de la industria hotelera (Marriot Hotels), Jessica se incorporó a Newrest en 2002, donde ocupó varios cargos financieros y comerciales, antes de ser ascendida a Directora Comercial, encargada del sector aéreo, en 2015. Su base se encuentra en Toulouse, Francia.



Fabien REVOL
DIRECTOR COMUNICACIÓN,
MARKETING DE LA OFERTA
Y DIGITAL

Fabien es Licenciado en Economía y Marketing y tiene un máster en Negocios Internacionales. Especializado en la cultura asiática, entró a trabajar en el Grupo Newrest en 2010, como Director de Operaciones. Después de haber gestionado Qatar y la división de Asia y Oriente Medio (excluyendo a Arabia Saudita), Fabien ha sido promovido en 2017 como Director Comunicación, Marketing de Oferta y Digital. Tiene su base en Toulouse, Francia.



Olivier SUAREZ
VICEPRESIDENTE
DIVISIÓN EUROPA

Olivier trabaja para el Grupo desde 1998. Graduado en Derecho Internacional Público, ocupó varios puestos de Responsable Comercial y Director País en Francia, en España, luego en Marruecos y encargado de la División de África del Norte y Vicepresidente de la división de Europa y América del Norte. Hoy, Olivier es Vicepresidente de Europa, y tiene su base en Toulouse, Francia.



Marc STARKÉ
VICEPRESIDENTE
DIVISIÓN ÁFRICA DEL
NORTE Y ORIENTE MEDIO

Poseedor de un MBA en Hostelería, Marc se ha formado en Asia, Oriente Medio y África. Entró a formar parte del Grupo Newrest en 2013, en calidad de Director País de Angola antes de ser nombrado COO de la división África Meridional. Hoy Marc es Vicepresidente de la división África del Norte y Medio Oriente. Tiene su base en Casablanca, Marruecos.



André RODIONOFF
VICEPRESIDENTE
NEWREST RESTAURATION

André inició su carrera en 1981 como director financiero de una filial del Grupo Publicis. En 1991, se incorporó a la empresa Sodexo para ocupar varios puestos de dirección durante 20 años. André fue nombrado Vicepresidente de Newrest Restauration en septiembre 2016, encargado del desarrollo de las actividades de restauración del Grupo. Tiene su base en Rungis, Francia.



Pascal REGIMBAUD
VICEPRESIDENTE
BASES DE VIDA

Pascal Regimbaud fue Responsable de Operaciones y, más tarde, Responsable del Departamento Comercial de Universal Sodexo, antes de encargarse de la División Comercial de la empresa CIS. Se incorporó a Newrest en 2008, con el objetivo de desarrollar la División Bases de vida y de aportar nuevas competencias al Grupo. Tiene su base en Toulouse, Francia.



Aurélie GUEGUEN RENE
VICEPRESIDENTA
DIVISIÓN ASIA Y PACÍFICO

Titular de un MBA en Hotelería y Turismo, Aurélie ocupó varios puestos operativos en la industria hotelera, incluido el de Operations Manager en Sodexo. Aurélie entró a forma parte de Newrest en 2013 en calidad de Directora de la filial omaní y en 2015 abrió las operaciones del Grupo en Nueva Caledonia. En 2017, Aurélie fue promovida a Vicepresidenta de la División Asia y Pacífico, y tiene su base en Manila, Filipinas.



Olivier LAURAC
VICEPRESIDENTE
DIVISIÓN AMÉRICAS

Licenciado en Ciencias, especialización Finanzas, Olivier ha trabajado en numerosos países. Fue contratado en 2008 y, desde entonces, ha sido Director País en Omán y en Angola, así como responsable de la División África Meridional. A día de hoy, Olivier es Vicepresidente encargado de la división Américas. Tiene su base en Toronto, Canadá.



Alexandre LELIÈVRE
VICEPRESIDENTE DIVISIÓN
ÁFRICA MERIDIONAL

Graduado en finanzas en la Rouen Business School, Alexandre trabajó durante 5 años como auditor interno para Ernst & Young. Se incorporó a Newrest en Zambia en 2012. En 2015, fue ascendido a Director País en Madagascar. Hoy Alexandre es Vicepresidente de la división África Meridional, y tiene su base en Johannesburgo, Sudáfrica.



Emmanuelle BOCCARDO PUIG
VICEPRESIDENTA SENIOR
ESTRATEGIA

Licenciada por la Essec en 1991, Emmanuelle trabajó para Arthur Andersen y para Ernst & Young. Desde que fue contratada, en el año 2000, ha ocupado varios puestos: ha estado al frente de las finanzas del Grupo y ha sido directora de Europa y Auditora Interna, antes de ser Vicepresidenta Francia. Hoy Emmanuelle es Vicepresidenta Senior Estrategia, y tiene su base en Toulouse, Francia.



Matthieu JEANDEL
VICEPRESIDENTE FINANZAS
Y ADMINISTRACIÓN

Matthieu ocupó varios puestos financieros en Thalès y, más tarde, en Deloitte & Touche Corporate Finance. En 2003 se incorporó al Grupo Compass y, desde Dubái, ocupó el puesto de Responsable Financiero de las Divisiones de África y Oriente Medio. En el año 2006 entró a trabajar para Newrest, donde actualmente se encarga de la Administración y las Finanzas del Grupo. Tiene su base en Toulouse, Francia.



Xavier PALAISE
SECRETARIO GENERAL

Xavier es licenciado en Derecho de los Negocios por la Universidad Panthéon Assas. Trabajó durante varios años como experto en fiscalidad para el Grupo BNP Paribas. Después de haberse incorporado a Newrest en enero 2013 como experto en fiscalidad, Xavier fue nombrado Secretario General en noviembre 2016. Encargado de las actividades legales y de la fiscalidad del Grupo, tiene su base en Toulouse, Francia.



Marie CHINER
DIRECTORA AUDITORÍA
INTERNA Y GRANDES
PROYECTOS

Graduada de EM LYON en 2006, Marie comenzó a trabajar para KMPG como auditora. Sus siguientes experiencias como consultora y gerente de proyectos, entre otras en representación de Airbus, le permitieron desarrollar variedad de habilidades. Marie se incorporó a Newrest en enero de 2016 y ahora es Directora de Auditoría Interna y Grandes Proyectos. Tiene su base en Toulouse, Francia.

ORGANIZACIÓN

OLIVIER SADRAN
COPRESIDENTE



JONATHAN STENT-TORRIANI
COPRESIDENTE



Henri FISZER
SOCIO

Patrick TIMBART
ASESOR DE
LOS COPRESIDENTES

DIVISIONES



MATRIZ





ACTIVIDADES DEL GRUPO

Newrest es a día de hoy líder mundial en materia de catering multisectorial. El Grupo es la única gran empresa de catering activa en todos los segmentos relacionados con la restauración y la hostelería, entre los que se incluyen el catering Aéreo, la Restauración de pago, el Duty free a bordo, la Restauración social, las Bases de vida y los Servicios de soporte, el catering Ferroviario, las Concesiones de restauración en aeropuertos y autopistas. Newrest apuesta por un constante proceso de mejora e innovación para sus clientes, por el bienestar y el progreso de sus empleados y directivos, por el desarrollo sostenible y duradero de la empresa y por el total respeto de los valores sociales y medioambientales en todas sus actividades.

02

El servicio de almuerzo en el 'l'Addict', concepto de Restauración social para empresas ubicado en Rungis - Francia.

Carga de un avión
Etihad Airways
- Aeropuerto
de Amsterdam
(AMS), Países Bajos.



516,7 M€

Ventas bajo gestión en 2016-17
excluyendo Saudia Catering

33

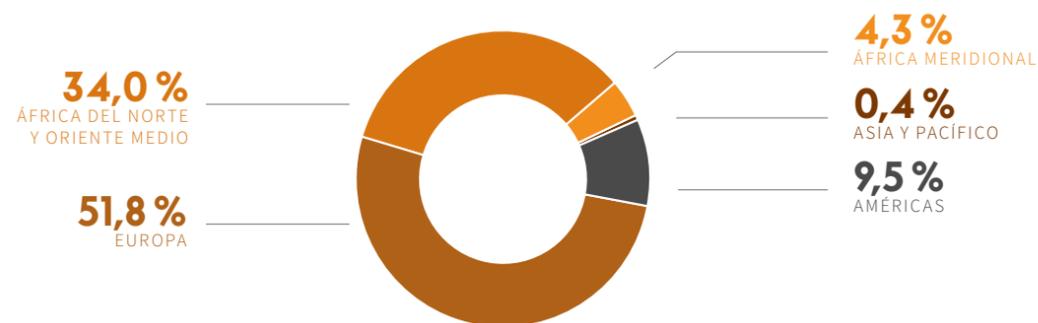
Países
alrededor del mundo

77

Centros
de producción

COMIDAS SERVIDAS POR DIVISIÓN

(Comidas servidas en el sector Aéreo)



Newrest Inflight cuenta con una amplia red mundial, que incluye **77 centros de producción** y **55 salas de aeropuerto** en **33 países** de alrededor del mundo.

Newrest Inflight ofrece soluciones suese adaptar a las necesidades de sus clientes: diseño de menús personalizados, habilidades culinarias, montaje y carga de trolleys, de los carritos para embarque, gestión de la logística, servicio 'last mile' hasta los vuelos VIP.

RESTAURACIÓN A BORDO

Nuestros expertos culinarios ubicados en nuestras cocinas de nuestra red son expertos en la creación de comidas personalizadas y adaptadas a los altos estándares de calidad de nuestros clientes. Todos los días, nuestros centros de producción desarrollan e implementan recetas para las aerolíneas más prestigiosas, así como para las empresas de los operadores más pequeños que han elegido una restauración simplificada.

Ya sea por razones religiosas, culturales, médicas o de salud, las demandas de alimentos de nuestros pasajeros siempre son satisfechas. Nuestros nutricionistas asesoran y guían a las aerolíneas en sus recetas.

Los higienistas y expertos en calidad están siempre presentes para que la calidad, la higiene y la seguridad alimentaria sean siempre óptimas. Cumplimos estrictamente con las normas HACCP y la mayoría de nuestras plantas cuentan con la certificación ISO 9001. Nuestros equipos están entrenados permanentemente para garantizar un excelente nivel de servicio.

Newrest también se enorgullece de ser un líder en restauración Halal, con nuevos centros construidos que incluyen una cocina certificada Halal, un flujo doble y personal especialmente capacitado.

Al mismo tiempo, nos enfocamos en brindar servicios seguros y oportunos, y cumplir con las regulaciones locales e internacionales en términos de procesos de seguridad y gestión de rampas.

A través de nuestra agencia TRE³, también podemos brindar:

- Servicio de pago a bordo: restauración y productos duty-free
- Gestión de suministros y back office comercial
- Diseño de menús y catálogos
- Formación comercial y hotelero
- Material (marketing y diseño)
- Entretenimiento (Airfi®...)

RED DE CENTROS DE PRODUCCIÓN AÉROS/VIP & SALAS DE AEROPUERTO



77

Centros de producción aéros y de prestaciones VIP



55

Salas de aeropuerto

SALONES DE AEROPUERTO

Newrest Inflight gestiona salas de recepción en nombre de compañías aéreas o estructuras aeroportuarias. En este contexto, estamos en condiciones de asumir todo el funcionamiento de una sala: desde el concepto de la sala, la distribución y el diseño hasta

la bienvenida a los viajeros, así como el servicio de comida a la carte para los pasajeros, el aprovisionamiento y servicio de todo tipo de alimentos y bebidas con personal dedicado, suministro de equipos, limpieza y mantenimiento. En resumen: ¡una solución a medida para las necesidades de nuestros clientes!

ALGUNAS REFERENCIAS



NUESTRAS SALAS DE AEROPUERTO

Una sala de aeropuerto es un espacio reservado a los pasajeros premium o a los pasajeros que, mediante pago, desean acceder a servicios personales para mejorar su experiencia de viaje.

El papel de Newrest es recibir a los clientes fieles y prestigiosos de las compañías aéreas.

El objetivo es aprovechar este período de espera para hacer que los pasajeros vivan un momento excepcional y memorable. Este período también se aprovecha para acoger a los pasajeros en el universo de la compañía aérea, del aeropuerto o de la empresa con la 'auténtica' experiencia del viaje desde su llegada en la sala.

LAS CLAVES DEL ÉXITO DE NEWREST EN LAS SALAS DE AEROPUERTO

- Comprensión global del transporte aéreo, incluyendo los aeropuertos, las compañías aéreas y a los pasajeros
- Un alto nivel de calidad de los alimentos y las bebidas según las normas de nuestros clientes
- Servicios innovadores y eventos regulares para el disfrute y el confort de los pasajeros
- Capacidad de reacción en caso de acontecimientos imprevistos para asegurar la continuidad del servicio
- Un personal profesional, formado y entregado, en constante coordinación con la dirección, verdadero vector de información en caso de retraso o incidente
- Una oferta financiera competitiva

Se ofrecen servicios adicionales tales como eventos puntuales, limpieza en seco exprés, prensa y revistas, servicios personales, entretenimiento y multimedia, business corners o incluso juegos.



AEROPUERTO DE GINEBRA

Desde diciembre de 2015, Newrest ha instalado tres Salas Swiss: Primera clase, Clase preferente y Senador.

ALGUNAS CIFRAS...

- Apertura de 5h30 a 21h30
- 275.000 pasajeros atendidos por año
- Abastecimiento de comidas y servicios 'a la carta' para 760 pasajeros al día

LOS SERVICIOS OFRECIDOS...

- Servicio de restauración y acogida
- Bufé de autoservicio caliente y frío para la Clase preferente y Senador
- Servicio de mesa para Primera clase y VIP
- Los pasajeros inscritos en el programa de grandes viajeros de las compañías Luftansa y Star Alliance también tienen acceso a las salas



UNA OFERTA ADAPTADA A LOS DIFERENTES PERFILES DE LOS CONSUMIDORES

- Salas de compañías aéreas
- Salas conjuntas / alianzas
- Salas del aeropuerto
- Salas de empresa privadas

TRE³

EQUIPMENT | ENTERTAINMENT | EXPERIENCE

TRE³ (pronunciado 'TRE-CUBE' para Travel Retail Equipment, Entertainment & Experience) es la nueva entidad, creada en 2016 y que el Grupo Newrest quiere dar a conocer ampliamente, que lleva experiencias altamente innovadoras para los pasajeros y miembros de la tripulación, así como tendencias para los mercados de viajes, del medioambiente, del entretenimiento y del equipamiento.

El equipo de gestión tiene más de 20 años de experiencia en el sector de servicios a bordo, una red de distribución en el mundo y su sede central en Toulouse. Nos enorgullece decir que, en el primer año de TRE³, los equipos han desplegado 11 aerolíneas diferentes con su innovadora solución de punto de venta y pago en tableta y actualmente brindan servicio a más de 10,000 miembros de tripulación en 3 continentes diferentes.

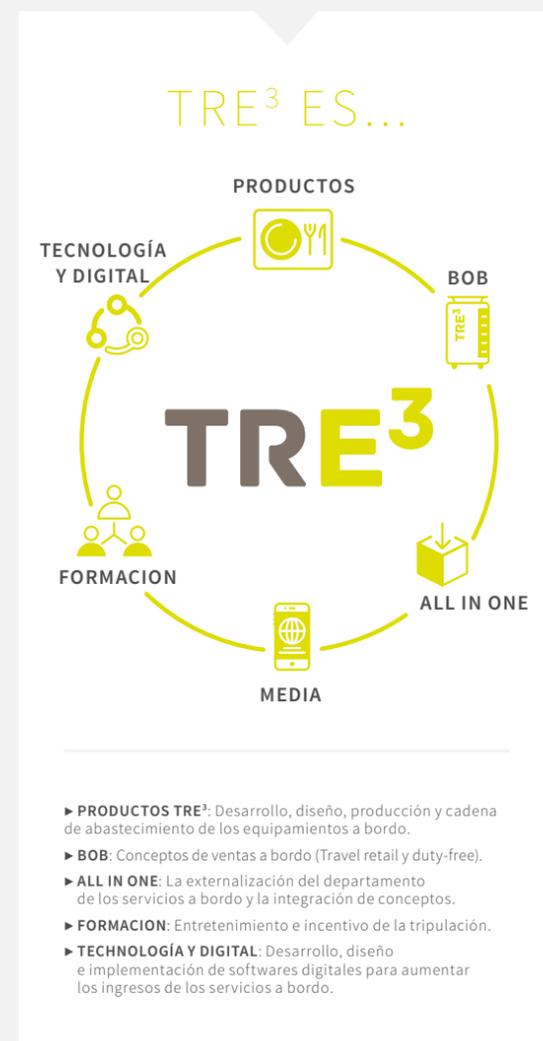
El objetivo de TRE³ es mejorar la experiencia a bordo para los pasajeros y la tripulación de sus clientes, quienes confían en sus servicios integrados y personalizados.

TRE³ entiende las necesidades del cliente y puede transformarlas en soluciones globales, basadas en datos, flexibles y dinámicos, que mejorarán las



propuestas de valor para el cliente y generarán experiencias a bordo únicas e innovadoras, que generarán ingresos.

La misión de TRE³ es seguir siendo un socio único para sus clientes, comprometidos con el progreso tecnológico, y trabajar con ellos para proporcionar soluciones comerciales completas a través de su fórmula TRE³.



TR – TRAVEL RETAIL

Con su fórmula Travel Retail, los equipos generan una comunicación consistente y efectiva entre los pasajeros clientes, la tripulación, las organizaciones y los proveedores, gracias a un menú atractivo y al diseño y la comercialización de catálogos, a una estrategia de ventas clara, a una gestión efectiva del suministro y a la innovación logística y digital.

E¹ – EQUIPMENT

TRE³ crea, desarrolla, diseña y produce conceptos para servicios a bordo, adaptándose de manera flexible a la identidad de la empresa, para que genere valor con equipos reciclables, desechables y duros, integrando puntos de venta y la gestión del back office.

E² – ENTERTAINMENT

TRE³ lleva el concepto de entretenimiento a nuevas alturas con las posibilidades del mundo digital. Una nueva forma de generar ingresos a bordo con servicios integrados para medios digitales, socios estratégicos y muchas opciones en términos de software, contenido y aplicaciones, como la implementación de la solución Airfi®.

E³ – EXPERIENCE

El objetivo de TRE³ es resaltar todas las experiencias relacionadas con todo el concepto de servicios que TRE³ puede brindar a sus clientes. Con los clientes, haremos que la experiencia del pasajero sea más cómoda y placentera con las opciones de entretenimiento, la compra a través de sus propios dispositivos, las opciones de reserva previa para su propio confort y mucho más. Cuando está vinculado a la tripulación, TRE³ lo involucra en el viaje de ventas a bordo para cumplir y superar las expectativas de los pasajeros de hoy en día a través de programas de capacitación de la tripulación, programas gratificantes, incentivos únicos, técnicas de venta y mucho más.

RESTAURACIÓN Y BASES DE VIDA

Restaurante Local el 'l'Addict' by Newrest - Rungis, Francia.



404,4 M€

Ventas bajo gestión en 2016-17 excluyendo Saudia Catering

536.745

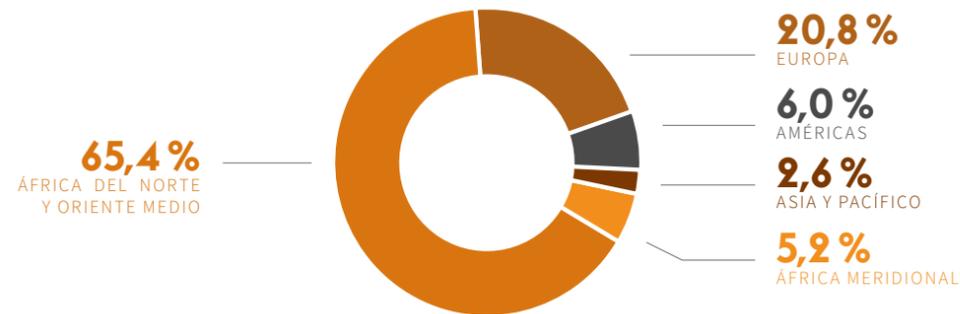
Comidas servidas al día

34

Países (ejerciendo por una o dos de estas actividades)

COMIDAS SERVIDAS POR DIVISIÓN

(Número total de comidas servidas · excluyendo Saudia Catering)



Ofreciendo su experiencia en **34 países** alrededor del mundo: Newrest Catering en **30 países**, es **la referencia del catering industrial principalmente en África del Norte**. Newrest Remote site **está presente en 19 países**, principalmente en entornos de trabajo difíciles.

Cada día en el mundo, nuestros clientes de alrededor del mundo se benefician de la experiencia de Newrest en materia de restauración y la gestión de sus restaurantes.

RESTAURACIÓN

EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES

Muchas empresas públicas o privadas, administraciones y embajadas han confiado a Newrest Catering la gestión de su restaurante, su cafetería o su sala de recepción. Estamos convencidos de que un empleado desea tomar su pausa para comer en un ambiente agradable, donde puede elegir entre un amplio abanico de productos frescos, apetitosos y con una agradable presentación. La calidad de este

pausa para comer condiciona en parte su bienestar en el trabajo.

SALUD

En los hospitales y clínicas, Newrest Catering se ocupa de las comidas de los pacientes y del personal del hospital, además de gestionar los bares, cafeterías y puntos de venta destinados a los visitantes de estos establecimientos. Creemos firmemente que una buena alimentación puede ayudar a mejorar el estado de salud de un paciente. Por este motivo, nuestros equipos siempre están muy atentos a las necesidades de los pacientes y respetan estrictamente las recomendaciones y especificidades alimentarias de cada uno de ellos.

CENTROS ESCOLARES

Newrest opera en numerosos establecimientos de enseñanza, tanto en escuelas de primaria, secundaria o universidades públicas o privadas. Sabemos que un niño, un adolescente o un universitario que sigue una alimentación sana, equilibrada y variada



Cocinero
- Casablanca,
Marruecos.



16.460

Empleados en Restauración
y Bases de vida

900

Clientes

aumenta su predisposición natural al éxito intelectual. Además, somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad a la hora de despertar las papilas gustativas de niños y jóvenes.

DEFENSA

Newrest es hoy un experto en restauración en el sector de la defensa y sirve cada día a los comensales con una amplia variedad de perfiles: civiles, soldados en guarnición, maniobras o combates, proporcionándoles comidas con requisitos nutricionales muy específicos y liberándolos de las limitaciones logísticas.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

En las empresas y los hospitales, podemos poner a disposición de nuestros clientes un servicio ambulante de comida y bebida. También podemos proporcionar este tipo de servicio a través de una tienda fija situada en el establecimiento. En todos los países donde estamos implantados, nuestros centros de producción pueden prestar, bajo demanda, servicios de catering en forma de canapés, bocadillos o cualquier otro tipo de comida personalizada.

LA MISMA EXIGENCIA PARA TODOS

Newrest Catering le concede una gran importancia a la nutrición y a la alimentación sana.

Por ello, contamos con un personal cualificado que colabora con nuestros clientes en la elaboración de los menús, velando siempre por la diversidad. En materia de seguridad alimentaria, la verificación permanente de los procesos de fabricación de las prestaciones garantiza una óptima calidad. Cuando nos encargamos de acondicionar nuestros restaurantes, siempre nos esforzamos por obtener el ambiente más agradable posible. Consideramos este aspecto de nuestro servicio como la expresión, a nivel de las condiciones de vida, de nuestro compromiso permanente con la excelencia.



L'ADDICT

Restaurant de proximité
by newrest

En septiembre de 2017, los equipos de Newrest Restauration en Francia inauguraron el nuevo concepto de restauración del Parc Icade de Rungis en Francia, donde trabajar 15.000 empleados. El 'L'Addict', un espacio de restauración y de servicios de 2.000 m², cubre diariamente las necesidades de casi 1.000 empleados.

Este nuevo espacio es una síntesis entre la restauración comercial y la restauración intercorporativa. En efecto, recibe a la vez a empleados de las empresas del Parc Icade y al público en general, proponiendo una oferta muy completa de productos 100% frescos, procedentes en su mayoría del Mercado de interés nacional de Rungis.

EL 'L'ADDICT BY NEWREST' ES...

- **Una superficie total de 2.000 m²**
- **6 kioscos temáticos**
- **Una cafetería** 'Columbus Café & Co'
- **Un espacio privatizable** 'le A' para reuniones y la restauración de servicio in situ
- **Una tienda** de productos procedentes del mercado de interés nacional de Rungis
- **Servicios** de reserva, de entrega y de eventos

EL 'L'ADDICT BY NEWREST', LA NUEVA CARA DE LA RESTAURACIÓN CORPORATIVA

En colaboración con Icade, Newrest ha imaginado un concepto cálido e innovador que responde a las exigencias de la restauración corporativa (restauración social a precios asequibles, oferta completamente renovada cada día, rapidez de servicio, certificaciones ISO, ...) y a las de la restauración comercial (diseños cuidados, integración de tendencias actuales, espíritu comercial y mejor relación con el cliente, flexibilidad, toma de riesgos, calidad de productos, ...).

Para acceder a sus productos, los clientes tienen tres opciones a elegir: restauración in situ, comida para llevar o entrega a domicilio a través de 'Dynam'eat', un servicio exclusivo desarrollado por Newrest Restauration.

LA FOODTECH AL SERVICIO DE LA RESTAURACIÓN

Para ofrecer a los empleados del Parc Icade una experiencia óptima de restauración, Newrest ha desarrollado una aplicación móvil sencilla y eficiente, que permite a los clientes pasar por caja rápidamente y en total autonomía gracias a la función 'Self Check-out'.

La aplicación Addict by Newrest se ha diseñado como un auténtico 'Monedero electrónico'; permite que cada persona recargue su cuenta y pague directamente sus consumiciones a través de la aplicación.

Para aún más simplicidad, los clientes pueden pedir su comida directamente online o con su smartphone gracias a la función 'Click&Delivery' y después ir a buscarla al restaurante o hacer que se la lleven directamente a la oficina.

Para garantizar el máximo de fluidez durante las horas de más asistencia, Newrest ha equipado al personal del 'L'Addict' con tablets que permiten acelerar la toma de pedidos y el paso por caja.



BASES DE VIDA

Desde su creación, Newrest Remote site ha ido ampliando sus actividades a nivel geográfico, introduciéndose en territorios más alejados y más hostiles, para ofrecer hoy una amplia red en muchos territorios. Sus equipos también han desarrollado nuevas competencias, tanto para reforzar los procesos como para satisfacer las solicitudes de los clientes. Con el paso del tiempo, la oferta de servicio de Newrest Remote site ha ido cambiando sustancialmente, posicionando al Grupo como un protagonista de referencia en muchos nuevos sectores.

INGENIERÍA DE PROYECTOS INDUSTRIALES

Acompañar a las empresas de las industrias extractivas forma parte del ADN de Newrest Remote site. Era pues natural que les aportara su experiencia durante la fase de preparación de estos grandes proyectos: diseño de cocinas y restaurantes, estimaciones presupuestarias, asistencia al personal local... Todas estas prestaciones tienen como finalidad brindar apoyo a los equipos de ingeniería de nuestros futuros clientes.

DIVERSIDAD DE CLIENTES

Newrest Remote site ofrece ante todo su experiencia en la prestación de servicios de hostelería, en el sentido amplio de la palabra, a las personas que trabajan en centros mineros, plataformas petrolíferas o grandes obras de construcción. En segundo lugar, los equipos de Newrest Remote site han puesto también su experiencia al servicio de las fuerzas armadas en un contexto de seguridad más complejo, pero siempre bajo control.

CALIDAD DE VIDA

El oficio de Newrest Remote site ya no puede reducirse a la simple preparación de comidas en un sitio aislado. Ahora, los clientes y comensales esperan que, a través de sus prestaciones, los equipos Newrest les aporten todo lo necesario para incrementar la calidad de vida en su lugar de residencia. El concepto de las bases de vida existe desde el principio de los años 60 y hoy día a nadie le sorprende que haya este tipo de instalaciones en los rincones más recónditos del planeta. Ahora, los equipos de Newrest Remote site hacen todo lo posible para que sus huéspedes disfruten de un confort, un



ENFOQUE DIGITAL

2.900 METROS

Es la altitud de uso más elevada para el despliegue de las soluciones digitales Newrest:

BASE DE VIDA DE ALMA EN CHILE

Esta base de vida situada a nivel del observatorio de ALMA, en pleno desierto de Atacama, ofrece un despliegue completo de las soluciones digitales del Grupo: aplicación Newrest, visualización dinámica, digitalización de la organización de las viviendas y mantenimiento del sitio.



ambiente y un dinamismo parecido al que suele encontrarse en un entorno más familiar.

Continuamente interconectados, nuestros comensales tienen la posibilidad de utilizar las últimas aplicaciones desarrolladas por los equipos del Grupo, desde donde pueden consultar los menús o los programas de animación previstos. En varios centros, pueden dar su opinión en tiempo real a través de las terminales interactivas. En otros, pueden participar en las actividades organizadas por los equipos de Newrest en torno a temas conocidos por todos, como los concursos de cocina.

Toda esta energía puede desprenderse gracias a que, detrás del escenario, unos equipos de profesionales garantizan la perfecta ejecución de las operaciones.

ALGUNAS REFERENCIAS



Opuesto:
El servicio de almuerzo en un restaurante de una escuela en la región de Roanne - Francia.

Izquierda:
Entrega de un camión de minería por Newrest - Perú.

FERROVIARIO

Representante a bordo de Newrest Wagons-Lits que gestiona el servicio de primera clase - París, Francia.



294,4 M€
Ventas bajo gestión en 2016 · 17

55.863
Comidas servidas al día

7
Países

La Business
II PREMIÈRE

VENTAS POR ACTIVIDAD

(Distribución de las ventas consolidadas en el sector Ferroviario en 2016 · 17)

48 %
SERVICIOS PRESTADOS PARA COMPAÑÍAS FERROVIARIAS (SERVICIOS A BORDO B2B)



31 %
VENTA A PASAJEROS (SERVICIOS DE VENTAS B2C)

21 %
SERVICIOS LOGÍSTICOS

Newrest Wagons-Lits cuenta con 2.750 empleados que ofrecen sus servicios a **11 compañías ferroviarias de 7 países diferentes.**

Newrest Wagons-Lits es el líder europeo en el sector de servicios ferroviario a bordo con 750 trayectos diarios. Su objetivo es ayudar a los operadores ferroviarios en su tarea de mejorar el servicio a bord, a buen precio, para sus clientes.

Dado que cada viaje cuenta, Newrest Wagons-Lits está deseoso de crear una experiencia excepcional ofreciendo los mejores servicios a bordo de trenes diurnos y nocturnos para los 17 millones de pasajeros atendidos cada año. Los equipos altamente cualificados son capaces de ofrecer una gestión de la cadena de suministro así como una tecnología avanzada.

RESTAURACIÓN A BORDO

Newrest Wagons-Lits ofrece una completa gama de servicios a bordo: bar, coche restaurante, servicios integrales de primera clase, carro de venta, pedido anticipado online y entretenimiento a bordo. 9 millones de pasajeros visitaron y consumieron un servicio de restauración, otros 7 millones tomaron un café y más de un millón de clientes disfrutaron de un servicio de entretenimiento totalmente dedicados a sus asientos. Por último, cada vez más pasajeros han realizado un pedido anticipado cómodamente desde su domicilio o directamente desde su asiento en el tren.

SERVICIOS DE HOSTELERÍA

En aras del confort y la seguridad de los pasajeros, disponemos de equipos polivalentes de acompañantes de viaje. Estos aseguran el mantenimiento y la limpieza de los trenes y velan por la tranquilidad de los pasajeros. También somos el único operador que ofrece un concepto global, que combina las funciones de seguridad ferroviaria y de servicio a bordo.

Centro
Facilit'rail
de Charenton
- París, Francia.



SERVICIOS LOGÍSTICOS

Encargado de aprovisionar los trenes, Newrest Wagons-Lits prepara, controla y almacena todos los productos necesarios para el buen funcionamiento de los servicios a bordo y el confort de los pasajeros. De este modo, los equipos ofrecen a los operadores ferroviarios una cadena de suministros completa y coherente: compra y gestión de existencias; carga sincronizada y descarga de productos, contenedores y materiales; y los servicios de diagnóstico y control antes de la salida.

Los servicios ferroviarios del Grupo, por razones comerciales y sanitarias, siguen todos los procesos de carga y garantizan a los operadores ferroviarios la instalación más eficaz.

En su caso, le sugerimos a nuestro cliente externalizar una parte de la cadena logística con ventajas evidentes en términos de respeto de normas de procesos, condiciones laborales y servicios mutuos financiero, como hemos hecho recientemente en París.

La experiencia del Grupo Newrest en operaciones logísticas complejas, aplicada al ámbito ferroviario, le permite diseñar y desarrollar instalaciones logísticas específicas y equipamientos para nuestras operaciones. Facilit'rail, la filial dedicada, se ha posicionado como líder en este sector.

facilit' rail

- **587 colaboradores**
- **5 clientes en Francia e internacional** · SNCF CRM Services (TGV e IC), SNCF Mobility (Alleo), Ferrovial, Thalys e Eurostar
- **14 centros propios** situados en Lille, Paris, Lyon, Marsella, Niza, Burdeos
- **9 bases subcontratadas**
- **259.000 operaciones de transporte logístico** al año
- **4 millones** de recipientes alimentarios preparados y enviados al año
- **700 trenes** preparados al día

ENFOQUE SOBRE EL CENTRO FACILIT'RAIL DE CHARENTON, UN CENTRO LOGÍSTICO CENTRAL 'NDC' (NATIONAL DISTRIBUTION CENTER) DESTINADO AL PERÍMETRO DE FRANCIA

EL CENTRO FACILIT'RAIL DE CHARENTON ES...

2.400 M²



DE SUPERFICIE TOTAL

2.000 M² de almacén
400 M² de oficinas

150



COLABORADORES

Recepcionistas, dependientes, repartidores, contables, operativos, ...

2



GRANDES PREMIOS

1^{er} Premio

en materia de servicios de prevención en la categoría de Trastornos musculoesqueléticos, en junio de 2017

3^{er} Premio

Most innovative caterer en 2017 otorgado por el International Rail Catering group

6



CAMIONES

que entregan cada día en 3 grandes estaciones parisinas: Gare de l'Est, Gare Montparnasse, Gare de Lyon

30



ROTACIONES

efectuadas cada día por 6 camiones entre el centro y las estaciones parisinas

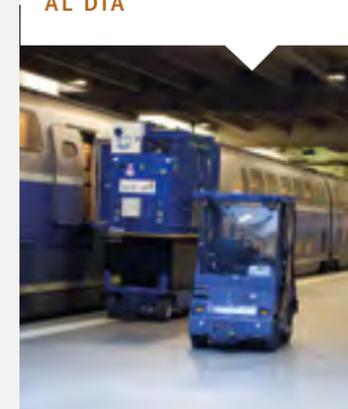
104.000

RECIPIENTES DE BEBIDAS AL MES



2.500

BASES RODANTES AL DÍA



280

TRENES PREPARADOS DIARIAMENTE



Soluciones digitales ...

GESTIÓN CON WMS ESPECÍFICAMENTE DEDICADA Y PERSONALIZADA POR 'WINLOG'



MÓDULO TÁCTIL DE REGISTRO DE DEVOLUCIONES



Opuesto:
Servicio en el bar
TGV (tren de alta
velocidad).

Abajo:
Servicio sentado
dentro de trenes
'Intercités'.

Servicios prestados
por Newrest
Wagons-Lits Francia
para la SNCF.



325.000

Trenes servidos
al año

2.750

Empleados alrededor
del mundo

OTROS SERVICIOS PARA LOS PASAJEROS

La gama completa de servicios ofrecidos por Newrest Wagons-Lits se corresponde con cada parte del viaje: recepción, asistencia, información, venta y control de los billetes, control de acceso, ayuda con el equipaje, reservas de hoteles y de taxis. También acompañamos a los pasajeros con necesidades específicas: niños, personas mayores y personas con movilidad reducida.

CONSEJO Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LOS OPERADORES FERROVIARIOS

Newrest Wagons-Lits ofrece a los operadores ferroviarios servicios de asistencia y prestaciones de consulta y asistencia técnica: definición de conceptos innovadores de venta y de servicio a bordo, diseño,

selección de gamas de productos adecuados a las expectativas de la clientela, organización óptima de los servicios a bordo y operaciones logísticas.



NUESTRAS REFERENCIAS



ENFOQUE SOBRE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES
INTEGRADAS EN LOS TGV DE SNCF - FRANCIA



REVOLUCIÓN DIGITAL

La división ferroviaria cuenta con la experiencia numérica del Grupo.

Las nuevas soluciones mPOS permiten a los equipos a bordo de los trenes aceptar todas las opciones de pago más recientes, como Apple Pay y pagos sin contacto. Los datos de venta se recopilan en tiempo real y las tareas administrativas se minimizan gracias a la aplicación especial Newrest Wagons-Lits.

Estas aplicaciones se pueden ampliar con potentes funciones, como las soluciones de pedido anticipado y el pedido de productos a través de dispositivos de pasajeros. Estas nuevas características innovadoras se pueden combinar con nuestras soluciones de entretenimiento inalámbrico, que estuvieron disponibles para la industria ferroviaria a finales de 2017, proporcionando una plataforma de experiencia digital completamente inmersiva para los pasajeros.



Algunas cifras...

600 PUNTOS DE VENTA

en los que es posible solicitar
una prestación de comida online

86 % DE TASA DE SATISFACCIÓN

de los pasajeros del TGV francés que han
utilizado el servicio de pedido online

+50 % TICKETS DIGITALES VS TICKETS FÍSICOS

La media de tickets digitales es un 50% superior a
la media de tickets emitidos para los pedidos físicos

+20 % DE PROGRESIÓN DE LAS CIFRAS DE VENTAS MENSUALES

para los pedidos en línea

7 PUNTOS DE CONTACTO DIGITALES

El pedido en línea es accesible desde las páginas lebartgv.sncf.com o lebartgv.oui.com, por SMS o e-mail, a través de las apps SNCF y TGV PRO app, desde la página www.oui.sncf y a través del portal de conexión SNCF WIFI.

Arriba:
Utilizando
de un dispositivo
de pago inalám-
brico.

Abajo:
El agente de venta
consulta los
pedidos activos
en la tableta táctil
a través lebartgv.sncf.com.



CONCESIONES

Punto de venta 'La Croissanterie' gestionado por Newrest Marruecos - Área de servicio Total en la autopista ubicada en Chichaoua, Marruecos.



37,2 M€

Ventas bajo gestión en 2016 · 17 excluyendo Saudia Catering

43.692

Transacciones al día

170

Puntos de venta

COMIDAS SERVIDAS POR DIVISIÓN

(Número total de comidas servidas · excluyendo Saudia Catering)



Newrest Retail cuenta con sus **propias marcas, así como con franquicias locales e internacionales.** Nuestros restaurantes, bares y tiendas están situados en **16 países** alrededor del mundo.

Dentro de aeropuertos o museos, áreas de servicio de las autopistas, a bordo de los buques y en las estaciones de autobuses, Newrest Retail ofrece una amplia gama de servicios de alimentos diseñados para satisfacer las expectativas de los viajeros y clientes.

Para gestionar estas concesiones, Newrest Retail ha creado tres tipos de establecimiento para adaptarse mejor a las exigencias del mercado: marcas propias de Newrest Retail, franquicias internacionales y franquicias locales.

MARCAS PROPIAS

Para satisfacer las necesidades de los consumidores, Newrest Retail ha desarrollado una cartera de marcas internas como Daily Break, Caffé Lindo, Sky

Shop, The Lunch y Malinche, entre otras. La política de marketing de estas marcas permite armonizar los puntos de venta. En cada país, Newrest Retail adapta una parte de la oferta para acercarse lo más posible a las prácticas de consumo específicas de cada territorio, como Malinche en Costa Rica, Timgad Café en Argelia et Seagull en Croacia.

FRANQUICIAS INTERNACIONALES Y LOCALES

Para desarrollar marcas en franquicia, Newrest Retail ha contratado los servicios de grupos internacionales como Paul, Illy Café, Pomme de Pain, La Croissanterie, Columbus Café & Co, Beijing 8...

A través de la asociación con marcas nacionales destacadas, ofrecemos a nuestros clientes una experiencia local dedicada para compartir con el entorno regional específico.

La inclusión de marcas franquiciadas locales es una de las herramientas utilizadas, como por



Opuesto:
Newrest ha desplegado el punto de venta 'Columbus Café & Co'.
Abajo:
Puntos de venta 'Pomme de Pain' y 'Casa del Caffè' - Área de servicio Total en autopista en Grombalia, Túnez.



35
Marcas

16
Países

ejemplo, Medina en Marruecos o recientemente, Cap Méchant en Reunión.

UNA GESTIÓN COMPLETA

Antes de abrir un punto de venta de Food & Beverage, Newrest Retail se hace cargo de todo el proceso de creación. Analizamos rigurosamente las restricciones y los activos del establecimiento futuro en función de su ubicación, el flujo de pasajeros, el número y el perfil de los clientes potenciales. Definimos lo que debe ser la arquitectura interior, mobiliario, decoración, uniformes, comunicación visual y seguimos la construcción de locales. Elegimos la gama de productos más adecuada para satisfacer a una clientela de viajeros internacionales o nacionales, teniendo en cuenta las tradiciones locales de sabor y los estándares incompresibles de las marcas de franquicia.

Después de abrir, proporcionamos la gestión completa. Esta gestión incluye la compra y la venta de los productos al garantizar la mejor relación calidad / precio. Incluye animaciones y promociones ocasionales para fomentar la asistencia, evitar la monotonía, estimular las compras impulsivas y así ofrecer una imagen dinámica de nuestros puntos de venta. Naturalmente, esta gestión también incluye el mantenimiento y la limpieza de las instalaciones. El Jefe Institucional, el Equipo de Soporte Técnico

y todos los empleados son el personal de Newrest. Para garantizar un servicio de calidad, nos comprometemos a proporcionar a nuestros equipos una formación continua.

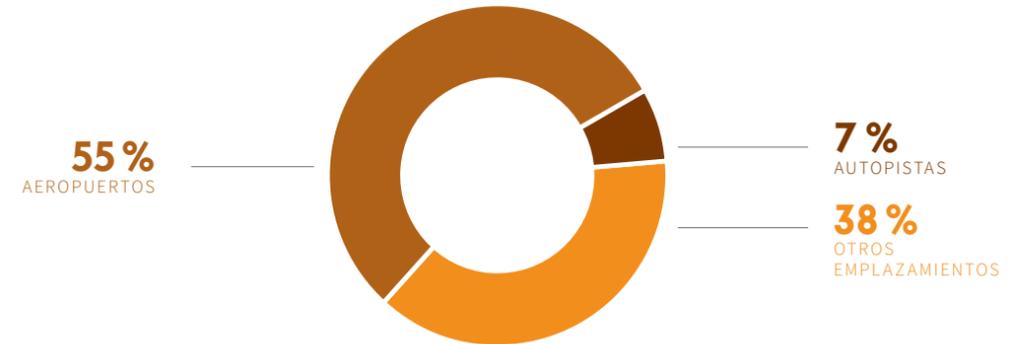
UNA EXPERIENCIA CREATIVA

La experiencia adquirida por Newrest Retail permite al Grupo seguir creando otros conceptos de concesiones a medida para los nuevos mercados. Gracias a ella, puede también negociar contratos de asociación con prestigiosos proveedores locales y marcas internacionales mediante el desarrollo de franquicias.



TIPOLOGÍA DE EMPLAZAMIENTOS

(Número total de puntos de venta - excluyendo Saudia Catering)



Newrest Retail cuenta con **170 puntos de venta**, los cuales han sido desarrollados con el objetivo de satisfacer las muy variadas necesidades de nuestros clientes.

ALGUNAS FRANQUICIAS Y MARCAS PROPIAS

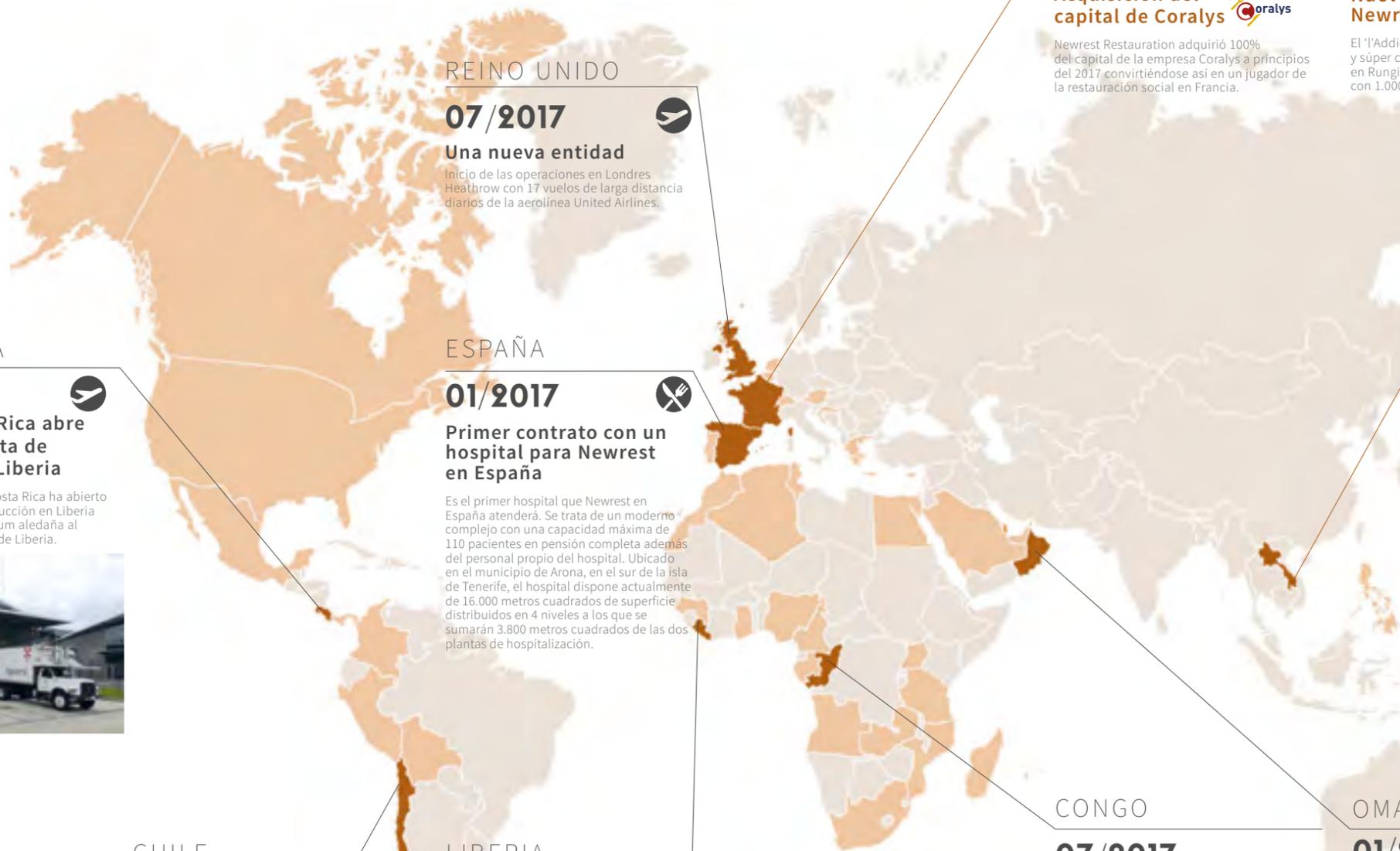


ALGUNAS REFERENCIAS





EVENTOS CLAVE 2016 · 17



COSTA RICA

08/2017
Newrest Costa Rica abre una nueva planta de producción en Liberia

El 1 de agosto, Newrest Costa Rica ha abierto una nueva planta de producción en Liberia en la zona logística Solarium adenaña al aeropuerto internacional de Liberia.



CHILE

08/2017
Newrest Chile renueva su colaboración con el Observatorio ALMA

Newrest Chile renueva su colaboración con el Observatorio ALMA, un contrato empezado en 2012 donde casi 300 personas reciben prestaciones a 5.100 metros de altura.

REINO UNIDO

07/2017
Una nueva entidad

Inicio de las operaciones en Londres Heathrow con 17 vuelos de larga distancia diarios de la aerolínea United Airlines.

ESPAÑA

01/2017
Primer contrato con un hospital para Newrest en España

Es el primer hospital que Newrest en España atenderá. Se trata de un moderno complejo con una capacidad máxima de 110 pacientes en pensión completa además del personal propio del hospital. Ubicado en el municipio de Arona, en el sur de la isla de Tenerife, el hospital dispone actualmente de 16.000 metros cuadrados de superficie distribuidos en 4 niveles a los que se sumarán 3.800 metros cuadrados de las dos plantas de hospitalización.

LIBERIA

03/2017
Primer contrato para Newrest en Liberia

El 29 de marzo, los equipos de Newrest en Liberia sirvieron su primer vuelo de la aerolínea KLM. La compañía aérea opera 3 vuelos por semana, que los equipos de Newrest están felices de servir. Gracias a este nuevo contrato, el centro de producción de Monrovia reanimo sus actividades.

FRANCIA

01/2017
Acquisición del capital de Coralys

Newrest Restauration adquirió 100% del capital de la empresa Coralys a principios del 2017 convirtiéndose así en un jugador de la restauración social en Francia.

09/2017
Nuevo contrato para Newrest Restauration

El 'l'Addict', restaurante cercano y súper conectado, abrió sus puertas en Rungis (suburbio parisino) con 1.000 satisfechos por día.

LAOS

07/2017
Inicio de actividades para Newrest Laos en el campo Nam Theun 2 Power Company

Desde el 1 de julio del 2017, Newrest Laos maneja la base de vida de Nam Theun 2 Power Company, en la provincia de Khammouane, proporcionando los servicios de catering (incluyendo un supermercado), de hostelería y de lavandería, de jardinería y de animación de los campos Residencia Nam Theun2 (RNT) y Nakai Resident Camp (NRC).

NEWREST GRUPO

02/2017
Fabrice Amedeo llegó en 11º lugar en la carrera 'Vendée Globe' 2016-17

El 18 de febrero de 2017, Fabrice Amedeo terminó su primera gira mundial en solitario, sin escalas y sin ayuda, después de 103 días, 21 horas y 01 minuto en el mar. El capitán, segundo junior de esta edición, realizó una gran actuación para concluir esta 'increíble' aventura.



06/2017
Hackathon #SAVEFOOD

Del 30 de junio al 1 de julio Newrest organizo la Hackathon #SAVEFOOD en asociación con la promoción de 2017 CPA - Toulouse Business School en torno al tema: *La lucha contra el desperdicio de alimentos en el servicio de alimentos gracias a la tecnología digital.*

CONGO

07/2017
El Grupo Bourbon confía en los equipos de Newrest Congo su casa de invitados

Desde el 20 de julio los equipos de Newrest Congo gestionan la casa de huéspedes del Groupe Bourbon en Pointe-Noire.



OMAN

01/2017
Nuevo contrato para Newrest Wacasco

Domingo 29 de enero, los equipos de Newrest en Wacasco iniciaron a prestar servicios para Salam Air. Los equipos de Newrest Wacasco se han beneficiado de dos semanas para establecer los puntos de venta, los productos y la capacitación del personal de la compañía aérea Salam Air.



NUEVA CALEDONIA

11/2016
Newrest Jacrégal abrió el restaurante del personal del Médipôle de Numea

Desde el día 1 de noviembre el catering de la cafetería de los empleados del nuevo centro hospitalario Médipôle en Numea está gestionada por Newrest Jacrégal.

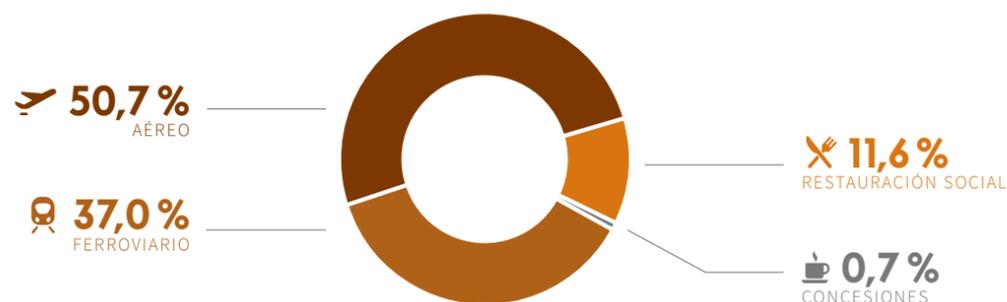


DIVISIÓN EUROPA



DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIOS

(Ventas totales bajo gestión en 2016-17 · excluyendo Saudia Catering)



VICEPRESIDENTE DIVISIÓN EUROPA
Olivier SUAREZ

La división Europa cerró un buen año en 2016-2017, con un crecimiento en el volumen de ventas de alrededor del 13 %.

España y Grecia siguen acumulando entre ambos más del 50% de los ingresos y resultados; de hecho, sus respectivas actividades turísticas continúan beneficiándose de las crisis geopolíticas de los países del norte de África y Turquía.

En España, Madrid acogió a Air India, Barcelona atendió los vuelos estacionales de Cathay Pacific, asistió a los vuelos de Korean y fortaleció su asociación con Norwegian Airlines ofreciendo los primeros vuelos low-cost de larga distancia.

En Grecia, Emirates abrió vuelos directos de Atenas a Nueva York y Aegean siguió creciendo internamente. Estos dos factores principales, combinados con el lanzamiento desde Atenas de las operaciones de la aerolínea asiática de largo recorrido low-cost Scoot, permitieron al Grupo registrar un crecimiento del 8% en este país.

En Chipre, las ventas aumentaron un 9%, gracias a la firma de contratos con Cobalt, Rossiya Airlines y Ellinair. Cabe señalar que nuestra filial TRE³ ha fortalecido su colaboración con su cliente Small Planet y ha coordinado sus actividades de Buy-on-Board desde Lárnaca, en Chipre.

Las actividades del Grupo en Bélgica y los Países Bajos registraron un crecimiento significativo. De hecho, en Bélgica el volumen de negocios ha aumentado en casi un 30%, con las aperturas de las líneas aéreas de tres clases de largo recorrido como Thai Airways, Hainan y Emirates. El auge de las actividades en los Países Bajos fue confirmada por las compañías Etihad y Cathay Pacific.

En el Reino Unido, la apertura de nuevos centros en Londres Heathrow, Mánchester, Birmingham y London City encarnan la estrategia de expansión del Grupo. Una estrategia que ha cosechado múltiples éxitos, con Manchester al servicio de Saudi Arabian Airlines y Londres Heathrow al de United Airlines. Los equipos también han diversificado sus actividades ofreciendo servicios de limpieza de cabina en todos los aeropuertos regionales.

En Portugal, la modernización del centro de

producción de Lisboa se completará en diciembre de 2017 y ofrecerá a los clientes de la red del Grupo una alternativa de calidad en la capital lusa. Esta inversión refuerza el trabajo de control de costes iniciado el año pasado y permite a Newrest Portugal lanzar una nueva campaña de marketing. En términos de actividades ferroviarias, el contrato del Grupo se ha ampliado hasta septiembre de 2018, una recompensa al trabajo realizado sobre la calidad de los servicios a bordo y la optimización de la facturación.

En Suiza, el año fue satisfactorio en cuanto a catering Aéreo, pero los resultados de la actividad de Restauración son más mitigados. Así, las actividades de Aéreo crecieron un 10%, especialmente con la firma del contrato de Turkish Airlines y el cambio de servicio a bordo de United Airlines para sus clases anteriores. Pese al buen comienzo del año, la filial de Restauración suiza no ha podido renovar su colaboración con la Organización Mundial del Comercio. En la actividad de Salas de Aeropuerto, el Grupo se enorgullece de haber ganado la sala Swiss, lo que le posiciona como único gestor de salones de aeropuerto de Ginebra.

Newrest Croacia ha renovado todos sus contratos y ha ganado todos los puntos de venta de la nueva terminal del aeropuerto de Dubrovnik, la renovación de las concesiones de catering Aéreo, así como el restaurante del personal del aeropuerto. La actividad Aérea ha aumentado ligeramente, en particular con los programas de vuelos chárter, que representaron en primavera la mayor parte del crecimiento del país, un 16% más respecto al año pasado.

En Austria, los Nightjets lanzados por ÖBB han cosechado un gran éxito entre los viajeros y el crecimiento anunciado el año pasado se ha aumentado con la apertura de rutas internacionales a Suiza y Alemania, en particular.

Newrest Wagons-Lits Austria ha aumentado su volumen de negocios en un 45% este año.

En Francia, los equipos pudieron hacer frente a eventos críticos como el incendio del centro de producción de Charles de Gaulle y las devastadoras intemperies de las Antillas. También se han implementado soluciones rompedoras tanto en el transporte Ferroviario, con soluciones digitales ('click and collect', por ejemplo), en logística, con la plataforma Charenton, en Restauración, con los conceptos como el 'L'Addict' o La Ferme Coralys, así como con la reorganización de los centros de producción para el Aéreo.

AUSTRIA

DIRECTOR PAÍS Pierre MAGNARD

Nueva línea ÖBB
Wagons-Lits
- Austria.



Newrest Wagons-Lits Austria ha aumentado su volumen de negocios en un 45 % este año.

Newrest Wagons-Lits Austria ha duplicado casi sus rutas con nuestro cliente ÖBB (ferrocarriles federales austriacos). Ahora estamos a bordo de 32 trenes por día con nuevas rutas desde Salzburgo - Múnich - Roma/Milán/Venecia y también Innsbruck - Múnich - Hamburgo. Además, la primera ruta que no pasa por Austria se inauguró con Zúrich - Berlín - Hamburgo. Esta nueva posibilidad también creó muchos puestos de trabajo nuevos y la empresa pasó de 250 a 550 empleados en 12 meses.

Para este nuevo gran contrato, tuvimos que abrir nuevos centros de producción en Salzburgo e Innsbruck y obtener espacio adicional en ese centro de producción existente en Graz. Todos se encuentran directamente en las estaciones de tren o muy cerca. Estos centros van a poder respaldar en materia de logística y a los empleados a bordo para impulsar un nuevo crecimiento.



+ 43 %
De incremento del volumen de negocios bajo gestión en Austria



Comidas servidas al día

5.122



Contrato

1



Empleados

640



Fundado en

2010

CERTIFICACIONES



BÉLGICA

DIRECTOR PAÍS Zied MANOUBI



+ 27 %
De incremento del volumen de negocios bajo gestión en Belgium

La actividad de restauración Aéreo creció fuertemente en 2016-17, con la firma de múltiples contratos: Hainan Airlines, Thai Airways, Ethiopian Airlines, Qeshm Air y Emirates Airlines.

Los equipos también cerraron un contrato prestigioso con Brussels Airlines para la gestión de la sala VIP 'The Loft' en el aeropuerto de Bruselas.

Para cumplir con los requisitos de sus clientes, los equipos belgas invirtieron 200,000 € para mejorar la separación de los flujos Halal y No Halal y obtener así esta certificación para el centro de producción de Bruselas.

Para respaldar su fuerte desarrollo, Newrest Servair en Bélgica está estudiando un proyecto que pretende ampliar su capacidad de almacenamiento. Esta extensión podría permitirle satisfacer las necesidades de sus clientes actuales, como el grupo TUI, así como las demandas de nuestros futuros clientes.

El despliegue de la actividad de Salas de Aeropuerto es otro de los objetivos clave para 2017-18.

Para controlar bien este fuerte aumento de la actividad, han iniciado el protocolo para obtener la certificación ISO 9001:2015.



Comidas servidas al día

9.989



Contratos

21



Empleados

277



Fundado en

2014

Fotografía arriba:
Carga de un avión
para Hainan
Airlines
- Bélgica.



NOTICIAS

Desde el 1 de abril de 2017, Newrest Servair en Bélgica comenzó a prestar servicios para la SNCF. Newrest Servair en Bélgica asegurará la carga y descarga de los trolleys a bordo de los trenes de la SNCF que transitan entre Bruselas y París.

CHIPRE

DIRECTORA PAÍS Manuella HAJJAR KAPAGIANNIDI

Carga de un avión
Rossiya Airlines
- Chipre.



En 2016-17, las ventas aumentaron un 6 %, gracias a la firma de contratos con Cobalt, Rossiya Airlines y Ellinair.

De acuerdo con su desarrollo cualitativo y su posición en la isla, Newrest Chipre ha ganado el contrato de catering Aéreo de Rossiya Airlines y apeló a Cobalt Airlines, la mayor aerolínea chipriota que opera diariamente en Europa con el concepto de Buy-on-Bord de Newrest. Además, Newrest Chipre comenzó a trabajar con TRE³ Netherlands para Small Planets Airlines, quien desde este verano comenzó a operar en Lárnaca con vuelos a Alemania, Escandinavia, Polonia y Lituania.

El año 2017 estuvo marcado por la renovación de las certificaciones de Calidad, Seguridad Alimentaria y Sistemas de Gestión Ambiental, de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2015, ISO 22000:2005 e ISO 14001:2015, así como el certificado Halal en la planta de Lárnaca.



CERTIFICACIONES

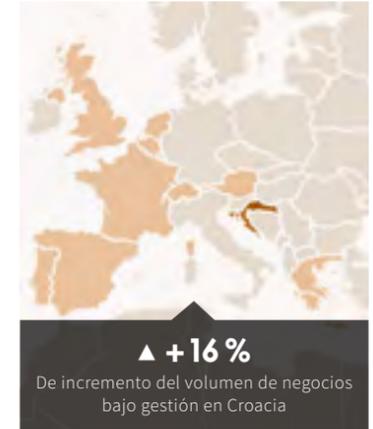


NOTICIAS

En abril de 2017, **TRE³ Netherlands y Newrest Chipre se asociaron para trabajar con Small Planet Airlines** en el servicio diario de vuelos entre Lárnaca y el norte de Europa para el programa de verano.

CROACIA

DIRECTOR PAÍS Michal DEBRECENI



Newrest Croacia vivió un año lleno de desafíos comerciales al ganar los concursos para renovar todas sus actividades.

Pese a la feroz competencia en la mayoría de los contratos de renovación de este año, Newrest Croacia aseguró el 100% de sus negocios y ganó un contrato de concesión en la nueva Terminal C del aeropuerto de Dubrovnik.

En esta nueva terminal, Newrest explota 3 nuevos puntos de venta-cafeterías, 2 quioscos, una terraza exterior con un rincón café y una cocina de 160 m², que se suman a los puntos de venta ya existentes. En total, más de 2.000 m² de puntos de venta explotados únicamente por los equipos de Newrest en Dubrovnik

Durante el invierno de 2017, Newrest se adjudicó un contrato a corto plazo para los servicios de catering Aéreo de Titan Airways y prestó servicios en más de 50 vuelos desde Dubrovnik.

Siguiendo su política de mejora continua del sistema de calidad, la filial ha renovado con éxito su certificación ISO 9001:2008 por tercera vez consecutiva.



CERTIFICACIONES



NOTICIAS

En su edición de octubre, **Moodie Davitt Interactive habla sobre las actividades de Newrest Croacia en el aeropuerto de Dubrovnik** en su artículo 'Maximising the F&B opportunity'.

ESPAÑA

DIRECTOR PAÍS Pierre MARTENS

La dinámica económica del país se refleja en las actuaciones de Newrest España.

En 2016, el producto interno bruto del país creció un 3,2%, manteniéndose al mismo nivel que en 2015.

Una cifra muy superior a la de la zona del euro, cuyo promedio fue del 1,7% interanual. Con estos buenos resultados, la cuarta mayor economía de la zona euro, registra su decimotercer trimestre consecutivo de crecimiento desde finales de 2013. Una dinámica que también se reflejó en el rendimiento de Newrest España, con la adquisición de grandes contratos como Air India y Ethiopian Airlines desde Madrid, Cathay Pacific, Korean Air y Norwegian Airlines desde Barcelona, por ejemplo, o el desarrollo de servicios Buy-on-Board para Easy Jet y Eurowings desde la base de Palma de Mallorca.

Unos beneficios que se vieron reforzados por el trabajo cualitativo de los equipos que permitió la retención del 95% de los contratos y los reconocimientos del sector con, por ejemplo, AirEuropa, que ganó el Onboard Hospitality Award 2017 por su innovación con los menús que Newrest describió por el jurado como “elegantes, refinados, frescos y modernos. El menú español resulta equilibrado, delicado para el paladar, con una presentación esmerada para el consumidor y práctica desde el punto de vista de la tripulación”.

Los centros de Madrid y Barcelona respondieron a los Juegos Olímpicos de Río sirviendo a los vuelos chárter de las aerolíneas asiáticas ANA, Asiana, China Eastern y Air China.

En línea con la expansión de los servicios auxiliares iniciados en 2015 con servicios de catering para empleados de hotel, Newrest España amplió su oferta a las compañías marítimas, así como a ciertos centros administrativos.



Comidas servidas al día

117.849



Contratos

320



Empleados

1.559



Fundado en

2005

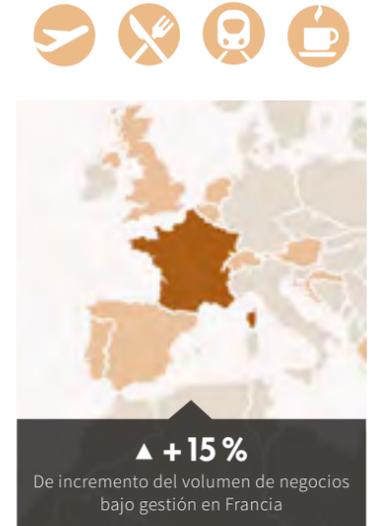
CERTIFICACIONES



NOTICIAS

- En febrero, **Newrest España ganó un nuevo contrato: servir las comidas del nuevo Hospital del Sur de Tenerife en las Islas Canarias.** Se trata del primer hospital que Newrest atenderá en España. Es un complejo moderno con una capacidad para 110 pacientes en régimen de pensión completa, además del personal hospitalario. Ubicado en el municipio de Arona, en el sur de Tenerife, el hospital cuenta actualmente con 16.000 metros cuadrados repartidos en 4 niveles, a los que se sumarán los 3.800 metros cuadrados de las dos plantas de hospitalización.
- En septiembre, **los equipos de Newrest España en Madrid y Barcelona prestaron servicio a bordo de 4 vuelos chárter de la aerolínea japonesa ANA** (All Nippon Airways) con destino Kansai, Nagoya, Narita y Shin-Chitose. Los equipos brindaron un servicio completo (2 comidas + refrigerio) para pasajeros en clase Economy y Business.

FRANCIA METROPOLITANA



Comidas servidas al día

219.623



Contratos

345



Empleados

5.207



Fundado en

1996

CERTIFICACIONES



NEWREST INFLIGHT FRANCIA

DIRECTOR GENERAL Fabrice CUVILLIEZ

2016-17 fue un año particularmente difícil para la actividad de Aéreo en Francia con el siniestro del centro de producción de Charles De Gaulle, tras el que quedó totalmente inutilizable. Es el centro de producción más grande de Newrest Francia y uno de las más grandes de la red de Newrest. Afortunadamente, no tuvimos que lamentar ningún herido. Gracias a la excepcional movilización de los equipos, Newrest logró retomar la actividad en 24 horas trasladando la producción destinada a los centros de producción de Newrest Inflight en 'Le Bourget' y Orly y recurriendo a subcontratistas. Actualmente, se está construyendo un nuevo centro de 7.000 m² ubicado en Compans y su apertura está prevista para febrero de 2018.

La llegada de Fabrice Cuvilliez a la dirección de Inflight en Francia ha permitido implementar varios proyectos de estructuración, como la aplicación generalizada de la solución de TI del Grupo Winrest.

Tanto en provincias como en Niza se han abierto nuevas líneas operadas por Qatar Airways y el A380 de Emirates, por ejemplo.

En Toulouse, el Grupo Newrest innova optimizando su herramienta de producción con la actividad de Restauración social, así como en Lyon, donde los equipos gestionan actualmente la Sala del Aeropuerto Saint Exupéry para Air Canada y Air Austral.

El tráfico de turistas en Marsella permite estabilizar la actividad especialmente con los vuelos chárter de Korean Air y los de Air Canada en las salidas de cruceros del Mediterráneo.

Para capitalizar esta reorganización de los equipos, Newrest Inflight ha lanzado en Francia un programa de formación para todos los empleados en vista de la certificación ISO 9001:2015.

Fotografía arriba:
En Niza, nuevas rutas son operadas por Qatar Airways - Aeropuerto de Niza (NCE), Francia.

⁽¹⁾ Ejemplo de productos ofrecido por TRE³.
⁽²⁾ Apertura del CREPS - Toulouse, Francia.



TRE³ FRANCE

DIRECTORA GENERAL Catherine CHAPLAIN

En un contexto en plena evolución, donde los modelos se reinventan continuamente (mayor competencia en las tiendas de los aeropuertos y las páginas web), TRE³ ha tenido un crecimiento estable ofreciendo unas soluciones integradas innovadoras y económicas.

El enfoque de TRE³ Sea permitió continuar las renovaciones de las tiendas presentes en los 12 barcos de Corsica Ferries y de la filial TRE³ Solutions France, por ejemplo, acompañando a Corsair en la creación de una tercera clase, la Business, la apertura de dos nuevos destinos regulares, La Habana y Varadero, y la creación de conexiones desde La Reunión.

NEWREST RESTAURATION

DIRECTOR GENERAL André RODIONOFF

La fuerza de un campeón y la agilidad de un aspirante

Newrest Restauration sigue su estrategia de desarrollo razonable, y adquirió el 100% del capital de Coralys a principios de 2017, convirtiéndose así en un actor clave de la Restauración social en Francia. La integración de los equipos de Newrest y Coralys aporta una sólida experiencia de restauración en restaurantes escolares y establecimientos de la tercera edad.

El crecimiento del 15% se debe a la gran satisfacción de los clientes existentes (que se traduce en una tasa de retención del 98%), así como a la capacidad de atraer nuevos clientes en todos los segmentos del mercado (empresa, sanidad, educación, defensa) mediante una oferta a medida. En tanto que recién llegado al mercado de la Restauración social en Francia, Newrest Restauration confía en la experiencia internacional y la fuerza del Grupo para aportar soluciones innovadoras y agitar el mercado galo, con el acento puesto en la nutrición y en una dieta saludable.

Las aperturas del 'l'Addict' en el parque ICADE de Rungis, del CREPS en Toulouse o del complejo escolar Charles de Foucauld en Lyon han sido posibles gracias a la experiencia innovadora del Grupo, 'Unlimited', y que ofrece un acceso directo digital de los clientes a la información (menús, animaciones, eventos y promociones, así como distintas opciones: pedido en línea, pedido de menús especiales).

Newrest Restauration examina cada paso desde un punto de vista económico, pero también cualitativo, ecológico y social. De este modo, Newrest Restauration convierte el antes y el después de los platos en algo más que meras variables de ajuste de precios: un auténtico territorio de creatividad e inventiva sin límites.

Los equipos prosiguen por tanto los grandes esfuerzos realizados desde 2016 para desarrollar suministros de circuito corto, así como animaciones regulares y campañas de sensibilización sobre hábitos de alimentación saludables.



La leyenda comienza con un puñado de irreductibles cultivadores del gusto en la región roanesa, llenos con la ambición de hacer redescubrir los productos del terreno y de temporada a sus comensales, de estimular la economía local y de proteger a nuestro hermoso planeta. En 2012, 'La Ferme Coralys' se desarrolló con productores locales capaces de aportar otros tipos de productos, como verduras y yogures bio, buey Charolais o incluso aves de corral locales.

La distinción (en forma de etiqueta) 'La Ferme Coralys'  certifica la calidad de todos nuestros procesos y los compromisos con nuestros productores, nuestros clientes y nuestros colaboradores en 3 aspectos:

- El compromiso de calidad
- La seguridad alimentaria
- La comunicación

NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD CON ...



NUESTROS PRODUCTORES

Garantía moral sobre el volumen, los precios y la salida al mercado de los productos de temporada.

Favorecer el circuito de distribución y la organización de recogida/ronda



NUESTROS CLIENTES

Favorecer la compra de productos dentro de un perímetro cercano al establecimiento (+/-100 km).

70% de productos locales, de los cuales al menos el 20% de productos bio para los gastos y valorización de frutas y verduras de temporada.



NUESTROS COLABORADORES

Gestión de la iniciativas locales por los equipos locales - encargado del sector, gerente, jefe, ...

'LA FERME CORALYS' CUBRE PRINCIPALMENTE 3 GAMAS DE PRODUCTOS:



Carne y charcutería



Ovoproductos y productos lácteos



Frutas y verduras



NEWREST WAGONS-LITS

DIRECTOR GENERAL Benoît VIGNON

2017 fue un año clave para Newrest Wagons-Lits, que acompañó el inicio de la producción de la línea de alta velocidad 'Sud Europe Atlantique', que conectó Rennes con París en 1:25 y Burdeos a 2:04 el 2 de julio de 2017. Durante este evento, Newrest Wagons-Lits France reforzó su colaboración con la SNCF mediante dos servicios adicionales: un servicio a los pasajeros para la clientela Business Pro 1ª y un servicio de entrega en el asiento a bordo del tren.

En 2017, Newrest Wagons-Lits France obtuvo la certificación ISO 14001 por su política de calidad ambiental. Es el fruto de un intenso trabajo por parte de la dirección de calidad que ha llevado a cabo una política global de gestión de residuos y del medio ambiente. El departamento de marketing también está certificado por su política ambiental en la elección de productos vendidos a bordo de los trenes TGV e Intercités.

La solución 'click and collect' a bordo de los TGV se está consolidando y Newrest Wagons-Lits ha invertido significativamente en este innovador servicio digital. Hoy, en todos los trenes, los viajeros pueden pedir en línea y evitar las colas.

En los TGV de la marca 'INOUI', Newrest Wagons-Lits se suma a la imagen de servicio premium de SNCF con los pedidos digitales. Siguiendo los pedidos en línea establecidos desde junio de 2016, 2018 será el año de la digitalización de la empresa, con una inversión de más de un millón de euros en:

- un terminal de pago de alto rendimiento asociado a una tableta
- la virtualización de los documentos
- el desarrollo de aplicaciones internas dedicadas a los agentes comerciales que prestan servicios a bordo de los trenes y al desarrollo de ventas.

Por último, en términos de comercialización, Newrest Wagons-Lits ha reunido al chef Michel Sarran, galardonado con dos estrellas Michelin, para la elaboración de recetas y a Newrest Inflight para la fabricación con el fin de desarrollar el concepto de 'Bistro de Chef' a bordo de los TGV. Toda una revolución para nuestros clientes, tras la subida a bordo de grandes marcas en 2013. En cuanto a los Intercités, Newrest Wagons-Lits se ha asociado con la crítica culinaria Mercotte para crear un menú de productos regionales y saludables para los viajeros.

NOTICIAS

El 1 de julio de 2017, **Newrest Wagons-Lits comenzó una nueva colaboración con Mercotte**, la famosa crítica gastronómica y presentadora televisiva ('Le Meilleur Pâtissier') para Intercités. Los equipos de Newrest Wagons-Lits dan a probar a Mercotte varios productos. Si estos reúnen los requisitos necesarios (que sean sin conservantes, de calidad, artesanales, elaborados con amor...), ella los valida. Estos productos, distinguidos con el macaron que vemos a continuación, se introducen luego en la carta o se proponen en las animaciones.



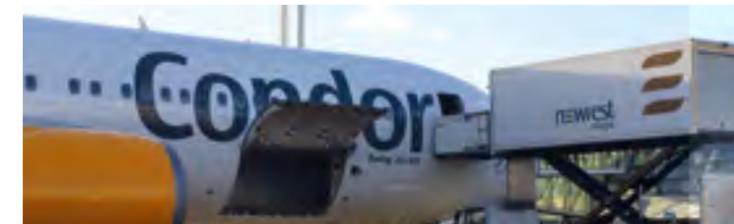
FACILIT'RAIL

DIRECTOR GENERAL Jacky FIORE

Para modernizar y optimizar las operaciones logísticas, se decidió centralizar, en una sola plataforma ubicada en Charenton-le-Pont, la producción de trenes TGV y Alléo para todas las estaciones parisinas en un espacio único, protegido y seguro (seguridad, alarmas, vídeos, control de acceso y salida). La nueva base logística está equipada con nuevas tecnologías supervisadas por WMS, sistemas de gestión de devoluciones Newrest Winlog® y flujos Winrail® y equipos ergonómicos con el fin de garantizar un entorno de trabajo optimizado y profesional. Charenton ha sido galardonado con el primer premio en materia de servicios de prevención de riesgos laborales concedido por los Servicios de Salud en el Trabajo (SEST).

ANTILLAS FRANCESAS

DIRECTOR PAÍS Thomas GINOUVES



Las Antillas han sido devastadas por múltiples huracanes de los que la prensa internacional se ha hecho eco.

Las estructuras quedaron gravemente dañadas, pero resistieron y fueron retomando su actividad en condiciones particularmente difíciles. Los equipos del Caribe han realizado un trabajo extraordinario ayudando a cargar vuelos y prestando servicios a los pasajeros. Así, los equipos de Newrest en las Antillas han cerrado dos nuevos contratos con las aerolíneas Norwegian y Condor para las islas de Martinica y Guadalupe.

Aplicando la estrategia del Grupo de diversificar sus actividades, Newrest también ganó la licitación para catering corporativo de la SARA (Sociedad Anónima de la Refinería de las Antillas), una actividad que refuerza su presencia como actor clave en la isla.



Fotografía arriba:
Carga de un avión
Condor
- Fort-de-France,
Martinique.

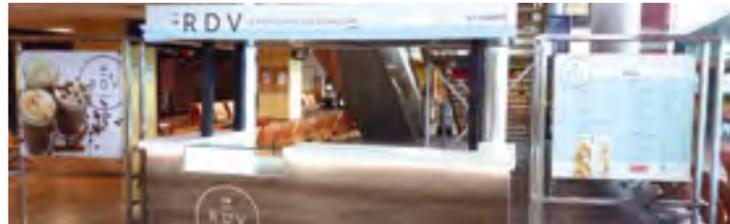
NOTICIAS

El viernes 11 de noviembre de 2016, los equipos de Newrest en las Antillas comenzaron a prestar servicios para las aerolíneas Norwegian y Condor. A bordo de los vuelos diarios de Norwegian con destino a los Estados Unidos, que salen de Fort-de-France y Pointe-à-Pitre, servicios Buy-on-Board son ofrecidos a los pasajeros. El primer vuelo semanal de Condor en la ruta Fort-de-France-Fráncfort tuvo lugar el domingo 13 de noviembre de 2016.

ISLA DE LA REUNIÓN

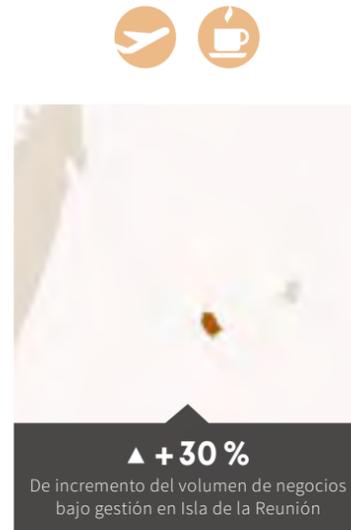
DIRECTOR PAÍS Louis MALIKITÉ

Apertura de la concesión 'Le RDV' en el aeropuerto de Roland Garros - Isla de la Reunión.



En Isla de la Reunión, Newrest está desarrollando sus actividades aéreas con la compañía French Blue en su línea de low-cost, así como en Concesiones.

Desde junio de 2017, los equipos de Newrest Reunión tienen el placer de servir a la compañía French Blue, la primera aerolínea low-cost que vuela al Océano Índico desde París. Newrest también ganó la licitación para la explotación de los bares y restaurantes del aeropuerto Roland Garros de Reunión. Esta concesión permitirá la apertura y explotación de 4 puntos de venta a finales de 2017.



NOTICIAS

Desde el 17 de junio, los equipos de Newrest en Reunión aseguran los servicios a bordo de los vuelos de French Blue. Con este nuevo contrato, Newrest atenderá 8 vuelos semanales (con una capacidad de 375 pasajeros por vuelo) de la aerolínea low-cost en la línea Reunión-París.

GRECIA

DIRECTORA PAÍS Manuella HAJJAR KAPAGIANNIDI

En un contexto económico todavía muy complicado, los equipos de Newrest Grecia han aprovechado su fuerza comercial para extender los servicios de catering Aéreo a los vuelos nacionales para Astra Airlines desde Tesalónica, Bluebird Airlines y Ellinair, así como el servicio Buy-on-Board para Jet Effective/Correndon desde Heraclion.

El desarrollo de los vuelos de larga distancia también se ha beneficiado de este impulso con nuevos contratos como Scoot con salida desde Atenas (aerolínea low-cost de Singapore Airlines) o con la extensión de servicios para clientes históricos como Air China, Royal Flight, Lufthansa, American Airlines o Qatar Airways (aprovechando la instalación en Atenas de el centro de producción de Newrest certificada Halal).

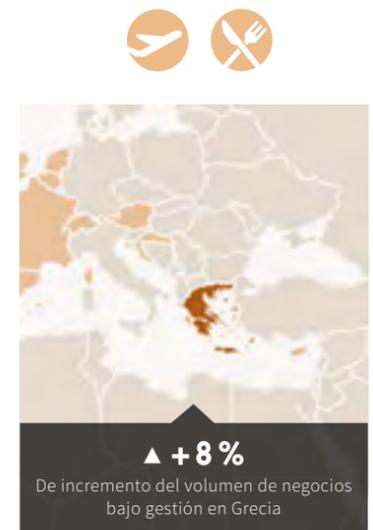
La cartera de actividades de Newrest Grecia sigue siendo muy equilibrada con los servicios en vuelos VIP para VistaJet y Gainjet, pero también con los servicios de Restauración social de Newrest Grecia, que ha logrado con éxito dos importantes contratos con Theseus Rehab Center y Cosmote E-Value.

Newrest Grecia ha renovado todas sus certificaciones de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente y sistemas de gestión de salud y seguridad (ISO 9001:2015, ISO 22000:2005, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007). Este enfoque cualitativo debería beneficiar el próspero desarrollo de las actividades de Restauración de Newrest Grecia en los próximos meses, tanto para B&I como para los comedores escolares.



NOTICIAS

Newrest Grecia inauguró el 12 de junio en Atenas el restaurante para el personal en las nuevas instalaciones de Cosmote E-Value, miembro del grupo Cosmote, el proveedor líder de telecomunicaciones móviles en Grecia. Cosmote E-Value proporciona servicios de asistencia telefónica (atención al cliente, asistencia técnica, consultas) los 365 días del año, las 24 horas del día. Hasta 1.400 personas serán recibidas a diario en el restaurante del personal.



CERTIFICACIONES



PAÍSES BAJOS

DIRECTOR PAÍS Jurgen VAN DE PORT

Servicios para Cathay Pacific – Aeropuerto de Amsterdam (AMS), Países Bajos.



Las actividades del Grupo en los Países Bajos registraron un crecimiento significativo.

Pese a las dificultades para contratar conductores de permiso C, la actividad de catering Aéreo siguió expandiéndose con clientes de prestigio como Cathay Pacific, Etihad Airways, Small Planet o Corendon Airlines.

Para cumplir con los requisitos relacionados con el crecimiento de sus actividades de catering Aéreo en los últimos años, los equipos de Newrest Países Bajos abrieron en enero una nueva planta de 'pick and pack'. Esta optimización de los flujos permitió a la filial cerrar el año con una dinámica positiva.



CERTIFICACIONES



NOTICIAS

Small Planet Airlines abrió una nueva base en los Países Bajos en diciembre de 2016 y eligió los servicios de Newrest en los Países Bajos. Para la próxima temporada, Small Planet Airlines asegurará los vuelos, en nombre de Neckermann, para Thomas Cook, a los destinos más populares, como Las Palmas, Tenerife Sur, Lanzarote, Creta, Isla de Kos, Rodas, Salit y Palma de Mallorca. Como este invierno, la compañía opera en un Airbus A320 desde la base de los Países Bajos y planea aumentar su flota aérea holandesa a 2 aviones para el próximo año. TRE³ ofrecerá un variado surtido de ventas a bordo (alimentos, bebidas y tienda), incluyendo puntos de venta.

PORTUGAL

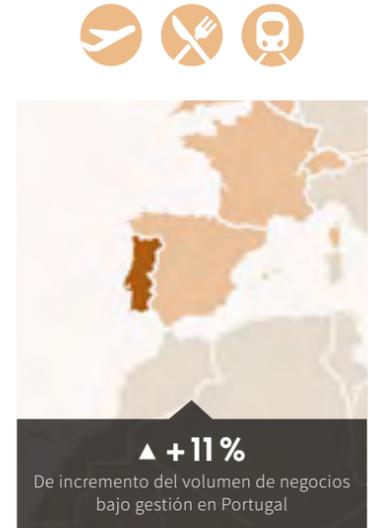
DIRECTOR PAÍS Alexis de MONPLANET

El año fiscal 2017 para los equipos de Newrest Portugal fue un año de consolidación con la reelaboración de los procedimientos internos, particularmente en el control de la gestión. Esta filial está dedicada principalmente a los sectores de catering Aéreo y Ferroviario (62 % y 36 % del volumen de negocios, respectivamente).

En el sector de las aerolíneas, las ventas aumentaron un 10%, beneficiándose en particular del aumento del tráfico en sus dos principales clientes, Ryanair y United Airlines. Se ha firmado un contrato importante con Evelop / Orbest en Lisboa. El mayor volumen de negocios estuvo acompañado por resultados positivos, debido a un mejor control de los costos y la productividad, como resultado de la reestructuración iniciada el año pasado. La certificación ISO 9001 se obtuvo en Lisboa y se buscará para Faro en 2017. El desarrollo comercial y la modernización de las herramientas de producción son ahora las prioridades.

La actividad se mantiene estable en Restauración social: el contrato de restauración del aeropuerto de Faro se ha renovado, para alrededor de 150 comidas al día.

En el sector Ferroviario, la filial portuguesa opera actualmente en tres contratos para la empresa 'Comboios de Portugal': los trenes de alta velocidad Alfa Pendular, International e Intercités. El año 2015-16 ayudó a mantener un crecimiento constante de los ingresos (Intercités y Internacional): +2% en comparación con el año anterior. El lanzamiento del contrato Alfa Pendular el 1 de octubre de 2015 provocó un salto de varios millones de euros en términos de volumen de negocios. Las dificultades relacionadas con el lanzamiento y la integración de este nuevo contrato han tenido el efecto de degradar la rentabilidad de la filial. El año 2017 será una oportunidad para aprovechar plenamente las sinergias creadas al agrupar los 3 contratos.



CERTIFICACIONES



NOTICIAS

Desde el 26 de julio de 2017, los equipos de Newrest Portugal brindan servicios a bordo del avión de Beijing Capital Airlines de Lisboa a Beijing. Esta nueva línea, servida por Newrest Portugal, es el primer enlace entre Portugal y China. La conexión opera 3 veces por semana durante todo el año con un nuevo Airbus A330-200 para 18 pasajeros en clase Business y 242 en clase Economy. El lanzamiento exitoso del servicio fue posible gracias a la gran dedicación del equipo de Lisboa y al valioso apoyo de los cocineros de Newrest Países Bajos.

REINO UNIDO

DIRECTOR PAÍS Peter BERKELEY

2016-17 fue otro año récord para Newrest en el Reino Unido.

Los equipos ampliaron sus actividades a instalaciones más grandes en Edimburgo, Manchester y la ciudad de Londres y abrieron un nuevo centro de producción en Londres Heathrow, con lo que el número de centro de producción en el Reino Unido ascendieron a 9 y los aeropuertos británicos servidos por día pasaron a 15.

Newrest Reino Unido ha pasado de operaciones regionales a vuelos premium de larga distancia, que ahora operan para aerolíneas como Delta Airlines con vuelos diarios de larga distancia desde Glasgow, Saudi Airlines con 3 vuelos diarios desde Heathrow y Manchester (dos nuevas unidades), United Airlines con 17 vuelos diarios desde Heathrow o aerolíneas turcas a Edimburgo, Manchester y Birmingham.

Desde Manchester, Newrest Reino Unido presta sus servicios para Royal Air Maroc y British Airways City Flyer en Birmingham, Bristol y Manchester. Las operaciones en nuestros centros regionales se han extendido a la limpieza de aeronaves. Este negocio complementario en expansión permite a los equipos ofrecer más valor a sus clientes gracias a una relación más próxima.

La asignación de la norma ISO 9001 a todos los centros resulta esencial para mantener el cumplimiento normativo de la filial, lo que le permite seguir ofreciendo un servicio excelente a sus clientes. La calificación de higiene 5* fue otorgada por las autoridades británicas locales.



CERTIFICACIONES



NOTICIAS

- **Newrest Reino Unido se enorgullece asimismo de haber superado la auditoría de la norma ISO 9001 para sus 9 unidades:** Birmingham, Bristol, Edimburgo, Exeter, Glasgow, London-City Airport, Londres Heathrow, Manchester y Southampton. Los equipos trabajaron duro para lograr este resultado en línea con el objetivo de Newrest para 2016-17. Newrest Reino Unido se complace en tener un sistema de gestión que le permitirá al país seguir creciendo de manera controlada y sostenible.
- **Los equipos de Newrest Reino Unido de Heathrow se enorgullecen de servir los 17 vuelos diarios de United Airlines desde el 19 de octubre de 2017.**

SUIZA

DIRECTOR PAÍS Paul SCHVARTZ



Los equipos de Newrest han tenido un gran éxito en varios segmentos y cantones.

El sector de la Restauración social en Suiza sigue desarrollando su actividad con el restaurante para empresas MIC (Marly Innovation Centre), ubicado en el cantón de Friburgo, propone una cocina fresca y creativa. Este restaurante abierto al público también servirá como cocina central para las actividades de catering y entrega a domicilio en este cantón.

Con el servicio de catering escolar Renens en el cantón de Vaud, los equipos suizos han revisado por completo la oferta de alimentos para ampliar la gama de productos y promocionar nuevos hábitos de consumo. 2018 será el año de la tecnología digital, con la integración de la gama de herramientas desplegadas por el Grupo (APP, 'click and collect'...) para optimizar la experiencia del cliente e impulsar las ventas.

Por último, la firma del contrato de Restauración para el EMS, 'Foyer Rose d'automne', permite a Newrest Suiza servir a su primer establecimiento en el segmento medicosocial. Ubicado en el cantón de Friburgo, contará con la tecnología del centro de producción del MIC.

Newrest Suiza mantiene su certificación de 'Fourchette Verte' en 3 centros de producción y GRT (Genève Région Terre Avenir) en 2 plantas.

Los equipos suizos quieren homologar todos sus centros de Restauración social con las especificaciones GRTA (marca de garantía creada en 2004 por el Estado de Ginebra que destaca los productos locales).



CERTIFICACIONES

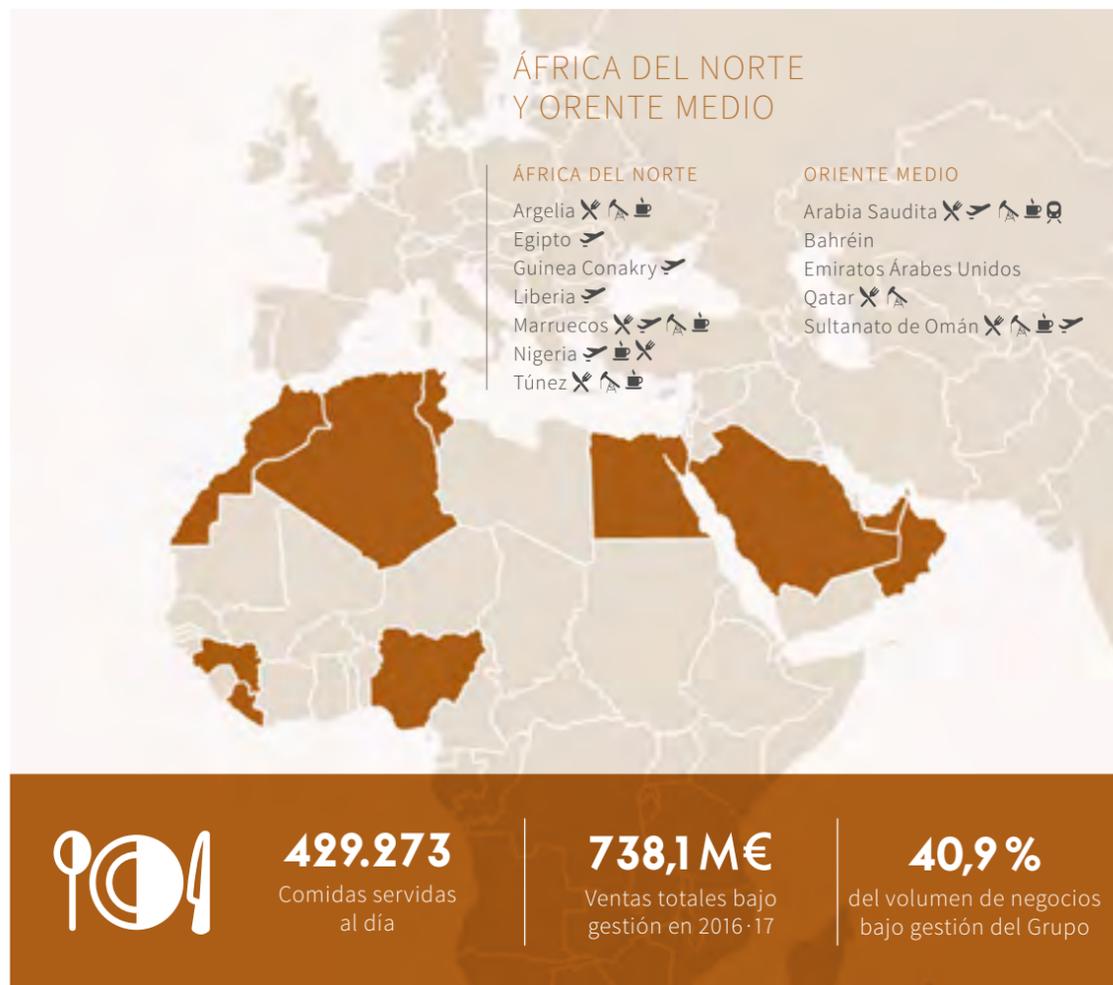


▲
Fotografía arriba:
Servicios para la sala
VIP Swiss Airlines
- Aeropuerto
de Ginebra (GVA), Suiza.



NOTICIAS

Desde el 1 de junio de 2017, los equipos de Newrest Suiza están felices de prestar sus servicios en la sala VIP de la aerolínea Swiss en el aeropuerto de Ginebra.



DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIOS

(Ventas totales bajo gestión en 2016-17 - excluyendo Saudia Catering)



VICEPRESIDENTE DIVISIÓN ÁFRICA DEL NORTE Y ORIENTE MEDIO
Marc STARKE

El despliegue de la estrategia del Grupo en la región de África del Norte y Oriente Medio está dando sus frutos. Los países del Magreb muestran una productividad sostenida. En África subsahariana, los planes de acción establecidos para paliar posibles turbulencias han dado los resultados esperados.

En Oriente Medio, el desarrollo de Qatar compensa la caída de la actividad en la Sultanía de Omán.

Marruecos sigue siendo el motor de la región, con una situación confirmada este año mediante la firma de un importante contrato de Restauración, grandes inversiones en nuevos centros de producción para el catering Aéreo y la culminación de dos años de apertura de franquicias. Los equipos se preparan con gran humildad para el futuro con el objetivo de mantener su posición de liderazgo.

Su prioridad: convertir a Newrest Argelia en un actor de referencia. Su lema: ofrecer un servicio de calidad. Y esto concierne a todos los sectores de actividad. El esfuerzo por racionalizar los costes permite entender mejor nuestro desarrollo, que va acompañado de importantes inversiones para equiparnos con herramientas de producción modernas e innovadoras.

Los equipos tunecinos han logrado unos resultados magníficos. En un contexto todavía algo inestable en el Norte (concesión aeroportuaria) y en el Sur (gestión de base de vida), la filial ha logrado la hazaña de aumentar su volumen de negocios en más de un 10% y garantizar una rentabilidad inédita desde la llegada de Newrest a Túnez. El país tiene ahora una cocina central digna de las ambiciones del Grupo en Túnez

y un moderno centro logístico en Djerba.

Pese a la difícil coyuntura de Nigeria vinculada a la crisis petrolera (suspensión de múltiples líneas aéreas) y al cierre del aeropuerto de Abuja, Newrest se centró en reposicionar sus actividades de concesiones aeroportuarias (restaurantes, salas de aeropuerto y duty free), mejorar su planta de producción en Lagos y desarrollar nuevas actividades tales como la Restauración social.

¡Y lo ha conseguido también en Guinea Conakri! El volumen de negocios y la productividad han aumentado en más del 20%. Las nuevas compañías aéreas planean abrir nuevas líneas a fines de 2018. Un buen presagio antes de lanzarnos al sector de gestión de Bases de vida.

En Liberia, tras dos años de paciente espera, el Grupo finalmente pudo reabrir su cocina central en el aeropuerto de Monrovia. KLM ha confiado a la filial en la apertura de su nueva línea. El aumento del 47% del volumen de negocios generó múltiples desafíos que los equipos supieron afrontar. Con la reapertura de su cocina central, Newrest Liberia puede seguir su ritmo de desarrollo.

En la Península Arábiga, la Sultanía de Omán es un país petrolero que sigue siendo un objetivo principal en el sector de gestión de Bases de vida. La fuerte presión competitiva llevó a la joint-venture a revisar sus principios básicos y los equipos pudieron llevar a cabo su estrategia de diversificación del grupo en el sector Aéreo con los servicios de Buy-on-Board de la nueva compañía Salam Air.

En medio de un clima geopolítico tenso en Qatar, los equipos han podido encontrar alternativas de suministro eficientes que les permiten seguir extendiendo sus actividades en varios segmentos, como en el ámbito escolar y B&I con el catering de la sede de Total, por ejemplo.



Newrest Argelia organizó un 'Almuerzo campestre' para los 230 alumnos de la 'Petite Ecole d'Hydra' - Argel, Argelia.

ARGELIA

DIRECTOR PAÍS Bruno HERICHÉ

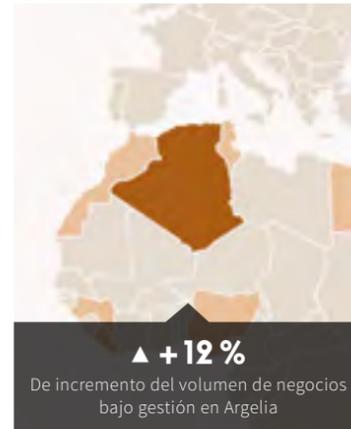
Newrest Argelia registró un aumento del 13,4% en su volumen de negocios y una mejora de +2,4% de su margen operativo.

Para la actividad de Bases de vida, logró un crecimiento del 15% en su volumen de negocios vs. presupuesto y una mejora financiera de +5,1% pese a la contracción del mercado del petróleo y del gas, lo que obligó a los equipos de Newrest Remote site a ser más estrictos en la recuperación de sus clientes y a reorganizar el modelo de rotación de los equipos operativos.

Los clientes Sinotharwa, Technicas Réunidas, KCA, Petrofac y Lead renovaron su confianza en la filial, que ha comenzado a colaborar con los nuevos clientes de NPS y Dialgrupo para la gestión en 'full catering' de sus instalaciones en In Amenas.

En el sector de Concesiones, el volumen de negocios de la concesión del aeropuerto de Argel aumentó un 3%. La mejora del rendimiento se debe principalmente al rediseño de la oferta del producto y la estrategia comercial de diferenciación entre la zona no aduanera y la zona aduanera.

En Restauración, Newrest Argelia cuenta con nuevos clientes: el restaurante 'The Lunch' se estableció en la sede de la Société Générale en Argel, en la Industrie Médico-Chirurgicale de Rouiba y en la sede de Renault en Argel: 1.500 personas por día. La estrategia de profesionalización de esta actividad mediante la implementación del programa de animación temática, el despliegue de la aplicación Digital para los padres de alumnos de escuelas y el programa de valorización de las habilidades con el organismo de formación CESI a lo largo del año fortaleció la posición de Newrest Argelia como un actor de referencia reconocido y le permitió conservar el 100% de sus clientes existentes. Se renovaron los contratos del Lycée International y de la escuela Alexandre Dumas en Argel: 1.600 cubiertos por día.



Comidas servidas al día

15.751



Contratos

24



Empleados

1.011



Fundado en

2006



NOTICIAS

- El 24 de mayo, **Newrest Argelia organizó un 'almuerzo campestre' para los 230 niños de la 'Petite École d'Hydra', en Argel.** Balas de paja, verduras de la huerta, brochetas, regaderas, conejos, vacas y flores silvestres... Todos los ingredientes fueron reunidos bajo el sol de Argel para disfrutar de un bufé campestre en el patio de la escuela.
- El 21 de marzo **se inauguró el restaurante The Lunch en la sede de Renault Argelia.** Tras la planta de Renault en Orán, Renault Argelia confió a Newrest Argelia la gestión de su servicio de restauración para el personal de su sede. Los equipos de Newrest Argelia se movilizaron junto con el equipo del restaurante para abrir con éxito el nuevo establecimiento. Los servicios ofrecidos en el restaurante Renault Oued Smar son: 1 restaurante de autoservicio (150 comidas por día), 1 cafetería, servicios adicionales.

GUINEA CONAKRY

DIRECTOR PAÍS Jean-Luc SADRAN



El país se recupera lentamente de la epidemia del ébola gracias a la importante ayuda internacional.

Una reactivación del crecimiento que se refleja en el aumento del tráfico aéreo comercial y VIP. Newrest Guinea ya cuenta este año entre sus nuevos clientes con Ethiopian Airlines y Royal Air Maroc.

Nuevas compañías aéreas planean abrir nuevas líneas en 2018: Turkish Airlines y Rwandair deberían ser las primeras en inaugurar sus servicios en Conakry.

El volumen de negocios de Newrest Guinea se ha beneficiado de esta dinámica junto con un trabajo de fondo sobre los elementos de productividad. Un buen presagio antes de lanzarnos al sector de la gestión de Bases de vida, que, tras varios años críticos, comienzan a dar indicios significativos de reorganización y de recuperación de la actividad.

La demanda mundial de bauxita, de la que Guinea tiene las mayores reservas probadas, sigue siendo fuerte, contrariamente a la mayoría de los otros productos de extracción minera cuyos precios permanecen a su nivel más bajo.

El Grupo constata asimismo que se ha encontrado la financiación para muchas obras de envergadura, presas hidráulicas, redes viales, infraestructuras portuarias para la exportación de minerales y en 2018 debería poder responder a la demanda de servicios de soporte y de gestión de Bases de vida en todo el territorio guineano.



Comidas servidas al día

384



Contratos

4



Contratos

30



Fundado en

2012

Fotografía arriba:
Los equipos están prestando servicios a los 4 vuelos semanales de la aerolínea Ethiopian Airlines, en la línea Conakry-Abidjan - Guinea Conakry.



NOTICIAS

Desde el 3 de febrero 2017, **los equipos de CGA Newrest están prestando servicios a los 4 vuelos semanales de la aerolínea Ethiopian Airlines, en la línea Conakry-Abidjan.**

LIBERIA

DIRECTOR PAÍS Heni ZLITNI

Los equipos de Newrest en Liberia sirvieron su primer vuelo de KLM - Monrovia, Liberia.

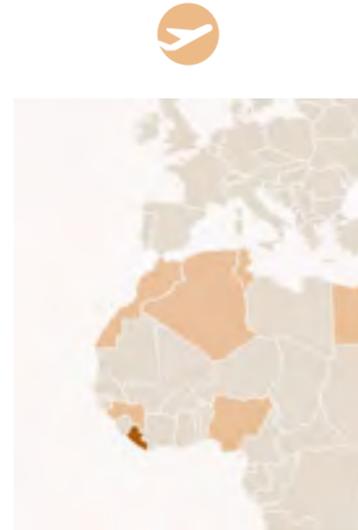


La tarea de las nuevas autoridades, liderada por la única mujer presidenta en África, es inmensa y las expectativas, altísimas.

La infraestructura de transporte del país es muy básica (solo 200 km de carreteras pavimentadas)... Sin embargo, su subsuelo esconde grandes riquezas naturales, en particular diamantes y oro.

La recuperación es lenta pero continua y la comunidad internacional respalda estos esfuerzos. Poco a poco, Liberia va emergiendo y recuperándose de la epidemia del ébola. La perseverancia de los equipos locales permitió, después de dos años, reabrir la cocina central en el aeropuerto de Monrovia y prestar servicios a los vuelos de dos clases KLM. Este aumento de casi un 50% del volumen de negocios estuvo acompañado por planes de formación para los equipos y sugiere a la filial una nueva dinámica comercial en los segmentos complementarios, con la Restauración social tanto en las empresas de la capital como para las concesiones aeroportuarias.

El establecimiento de estructuras que favorecen la explotación de los recursos minerales podría, a medio plazo, permitir un desarrollo de las actividades de Newrest Liberia en este segmento también.



NOTICIAS

El 29 de marzo, **los equipos de Newrest en Liberia sirvieron su primer vuelo de KLM.** La aerolínea opera 3 vuelos por semana, que los equipos de Newrest están encantados de atender. Gracias a este nuevo contrato, el centro de producción de Monrovia ha reiniciado sus actividades.

MARRUECOS

DIRECTOR PAÍS Marc GIRAUD

Newrest Marruecos salió bien parado y registró un crecimiento orgánico de su volumen de negocios del 20%.

Un crecimiento que fue posible gracias a una alta tasa de retención de todos los contratos en renovación y a la firma de nuevos contratos de Restauración social, en particular:

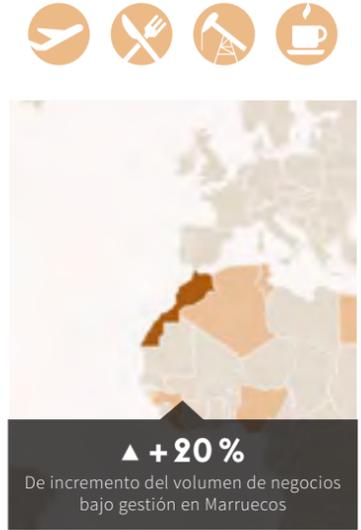
- Sector penitenciario
- Sector Escolar: firma de la Universidad de Fez, la Universidad Internacional de Casablanca con el concepto 'The Lunch', la Ecole Centrale, 3 escuelas con el grupo Sana Education
- Sector B&I

Nuevas franquicias (Paul, illy, Médina, ...) han completado la oferta de Concesiones en los aeropuertos de Marrakesh, Rabat, Fez y Casablanca. La presencia del Grupo también ha aumentado en catering Aéreo con la construcción y apertura del centro de producción de Marrakesh.

Fiel a su estrategia de convertirse en la referencia de calidad de la profesión en Marruecos, Newrest recibió la certificación ISO 9001:2015 en mayo de 2017. El departamento de calidad de la empresa cuenta ahora con 27 licenciados de estado cualificados (nivel ingeniero) cuya función es formar y controlar la aplicación y el seguimiento de buenas prácticas de higiene. El país también ha fortalecido su equipo de chefs formadores, que ahora son 8 en total y cuya misión consiste en trabajar por garantizar la calidad culinaria en todos los establecimientos.

La Newrest Académie ha permitido integrar 14 nuevos diplomados de hostelería al puesto de gerentes y la formación de más de 600 empleados de restaurantes administrados por el Grupo en Marruecos.

La aplicación Newrest para consumidores, familias y estudiantes de interactuar con su restaurante se ha puesto en práctica en 14 sitios.



CERTIFICACIONES



NOTICIAS

La 'École Française Internationale' de Casablanca (EFI), inaugurada en septiembre de 2017, eligió a Newrest Marruecos como proveedor de servicios de Restauración. Los equipos de Newrest proponen una restauración adaptada a la nutrición de los jóvenes y el concepto Madeleine.

NIGERIA

DIRECTOR PAÍS Laurent MOUSSARD

La economía nigeriana sigue afrontando grandes desafíos macroeconómicos y, por primera vez en décadas, se encuentra en recesión.

La tasa de inflación se ha mantenido por encima del 13%, afectando a los precios de los productos locales e importados, como el arroz, el mijo, el maíz y el sorgo.

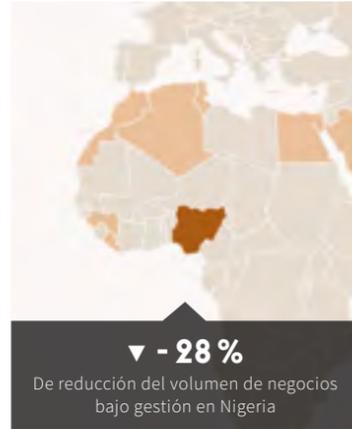
La recesión se puede atribuir a una serie de crisis, incluidas entre otras, y más allá de la inseguridad en algunas zonas del país, la continua disminución de los precios del petróleo, la escasez de divisas, las interrupciones en el suministro de combustible y la caída en la producción de crudo.

En este contexto, y gracias a la aplicación de procedimientos operativos estrictos, los equipos de Newrest ASL en Nigeria renovaron el 100% de sus contratos y comenzaron a atender a nuevos clientes como Qatar Airways. Cabe destacar el comienzo de las operaciones de la aerolínea Lufthansa desde Lagos para finales de 2017.

Newrest ASL también ha desarrollado actividades de restauración Aérea VIP con el Grupo Bristow, un actor clave en los servicios de aviación industrial.

2016-17 también fue un buen año para Newrest ASL, ya que sus dos centros de producción en Lagos y Abuja cuentan ahora con la certificación ISO 22000.

Además del trabajo que hay que proseguir en la actividad de Aéreo, los equipos de Newrest ASL están llevando a cabo un plan de desarrollo de las actividades en los segmentos de Restauración social, en las escuelas, las empresas y la industria del petróleo y del gas, lo que permite augurar una recuperación de esta actividad en 2018.



Comidas servidas al día

3.221



Contratos

12



Empleados

362



Fundado en

2015



NOTICIAS

El 19 de noviembre, **Newrest ASL comenzó a prestar servicios a bordo para Bristow en Nigeria**, con salida desde Lagos y Abuja, con un servicio de doble para Port Harcourt. Los equipos de Newrest ASL ofrecen un servicio de desayuno / almuerzo y cena para todos los vuelos que operan en Nigeria, con 10 vuelos diarios de lunes a viernes y 4 vuelos de fin de semana con 2 aviones Embraer 135, con 37 y 50 asientos respectivamente, que sirven de enlace entre las 3 ciudades. Bristow Nigeria Limited, conocida por sus servicios de helicópteros en Nigeria, amplió su servicio de flete de aviones de ala fija (fixed wings) el 5 de diciembre de 2016, sumando nuevos vuelos entre Lagos y Abuja, en Nigeria, y completando así su servicio actual entre Lagos y Port Harcourt. Los servicios son principalmente para clientes de la industria del petróleo y del gas localizados en el triángulo de esas tres ciudades. Newrest ASL se enorgullece de anunciar así su primer contrato de catering Aéreo para vuelos locales, abriendo la puerta así a más oportunidades de negocios en el sector.

TECNOLOGÍA LED

EN EL **80%** DE SUS CENTROS DE PRODUCCIÓN ALREDEDOR DEL MUNDO

Newrest ha cambiado sus sistemas de iluminación para instalar tecnología LED.

El objetivo consiste en reducir el consumo de energía a la mitad, y en la mayoría de los casos obtenemos mejores resultados.



+ 50%
DE AHORRO DE ENERGÍA

MEJORA DE LA ILUMINACIÓN
Y DE LAS CONDICIONES
DE TRABAJO

3 GWH = 3.000 MWH = **3.000.000 KWH AHORRADOS EN 1 AÑO**

1 KWH = 0,5 Kg DE LEÑA

→ **EQUIVALENTE A 1.500 TONELADAS DE COMBUSTIBLE PARA LEÑA AHORRADO**

77%



DE LOS SITIOS
están equipados
o en proceso de serlo
(60 de 77)

23%



DE LOS SITIOS
han abandonado
el proyecto por razones
técnicas o económicas



Cifras en continuo
aumento: todos los
sitios nuevos están
equipados por defecto

TÚNEZ

DIRECTOR PAÍS Nicolas LETELLIER

En un entorno geopolítico tunecino siguiendo inestable, sin una recuperación neta en términos de inversiones los equipos tunecinos pudieron inyectar una dinámica de desarrollo comercial y operativo que permitió aumentar en más de 10 % el volumen de negocios, además de una mejora significativa de la rentabilidad.

Newrest Catering Túnez ha ganado muchos contratos como con los Laboratorios TERIAK en B&I, la gestión de la restauración del personal del nuevo hotel Four Seasons en Gammarth, el contrato de la 'Clinique Ophtalmologique du Lac', así como varios contratos importantes en el ámbito escolar: el establecimiento privado Lahgmani, la 'École Canadienne de Tunis' y el ISC Carthage, el establecimiento privado más grande de Túnez con más de 2.500 estudiantes.

El nuevo contrato con Geoseis (operador sísmico) en Bases de vida ha sido muy apreciado en un segmento de mercado tranquilo en los últimos meses.

Newrest Catering Túnez ha renovado toda su cartera de certificaciones con el sitio Shell Hannibal (ISO 22000) y la certificación triple ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 para la sede y todas las operaciones.

Newrest Retail Túnez también ha obtenido la certificación ISO 22000 para el sitio del Aeropuerto Internacional de Túnez-Cartago.

Tras varios meses de trabajo, a finales de 2017, Newrest Catering Túnez dispondrá de un nuevo centro de producción. La construcción de más de 1.000 m² está estructurada en dos niveles, que incluyen almacenamiento, producción en frío y en caliente, administración, sala de formación y sala de presentación de productos para los clientes, tiene una capacidad de 7.500 comidas por día y puede abastecer a Túnez y su gran periferia.

El nuevo centro de logística en Djerba completa la red de herramientas industriales en el territorio tunecino.



Comidas servidas al día
29.006

Contratos
58

Empleados
721

Fundado en
2001

CERTIFICACIONES

ISO 9001 ISO 14001 ISO 22000 OHSAS 18001

ARABIA SAUDITA

DIRECTOR PAÍS Wadjy M. AL-GHABBAN

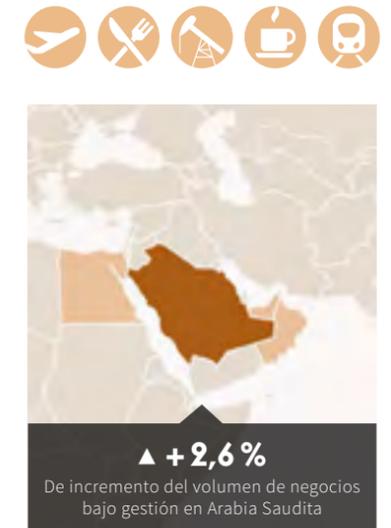


Alineado con la visión del reino para 2030, SACC (Saudi Airlines Catering Company) fortaleció sus posiciones en 2017, lo que le permitió mantener un crecimiento constante.

Todas las actividades pudieron beneficiarse de una dinámica de consolidación, comenzando por el Aéreo y el centro de producción de Jeddah, que batió todos sus récords anteriores con la gestión de 302 vuelos por día el 9 de septiembre de 2017 y 122.056 comidas el 7 de septiembre. Unas cifras que revelan la eficiencia operativa desarrollada por los equipos SACC, que también ha favorecido el desarrollo de los servicios hoteleros para salas VIP de aeropuerto como Wellcome Lounge (con la apertura de su tercera implantación en el Aeropuerto Internacional Príncipe Mohammad, en Medina) o el Lounge Café, presenta ahora en las estaciones de tren de Riyadh, Majmaa y Qassim SAR.

El desarrollo comercial regional de la actividad del sector Aéreo en 2017 ha sido prometedor, especialmente con las compañías Flynas, Oman Air, Flyadeal e Himalaya Airlines. Cabe señalar asimismo que, a diferencia de la tendencia mundial, las ventas duty-free han crecido exponencialmente tras la revisión de la oferta, sobre todo a través de la marca Skysales y las aperturas en los espacios duty-free y duty paid shops de los aeropuertos Al Qaqim, Hail, Tabuk y Al Baha, así como en espacios más originales como en la Universidad Kind Abdulziz de Jeddah. En el segmento de Catering e Instalaciones, la actividad de Saudi Laundry ha recuperado su velocidad de cruce tras la apertura de su complejo (con una capacidad de lavandería de 40 toneladas por día) para los mercados de Yeda y La Meca.

Fieles a su tradición de actores clave, tras varios meses de pruebas y desarrollo, los equipos de Newrest Saudi han obtenido por parte de las autoridades gubernamentales la validación de una solución digital que ayuda al servicio de comidas para los peregrinos durante los periodos de Hajj y Umrah. Y para concluir este ejercicio, podemos observar la llegada de SACC a los servicios a bordo de los trenes para SROT, que operan en la línea entre Riyadh, Hofo y Dammam, y que le permite posicionarse favorablemente para el futuro desarrollo del reino en este sector de actividad.



Comidas servidas al día
220.000

Empleados
4.674

Fundado en
2007

CERTIFICACIONES

ISO 9001 ISO 14001 ISO 22000 OHSAS 18001

Fotografía arriba:
El Lounge Café
- Riyadh, Arabia Saudita.



NOTICIAS

Después de Beja, La Marsa, Gafsa y Túnez, el Grupo Amen Santé y Newrest Túnez siguen su colaboración con la apertura de las clínicas Nabeul y Bizerte del Grupo Amen.

Los dos nuevos establecimientos recién inaugurados por el Ministro de Sanidad de Túnez tienen, respectivamente, una capacidad de 160 y 126 camas y son multidisciplinarios.

QATAR

DIRECTOR PAÍS Olivier BILLEREY

En un entorno altamente competitivo, la política de Newrest en Qatar está dando sus frutos. 2016-17 fue un año de consolidación de las estructuras operativas y de compras.

Con la llegada de Krishnen Venkatachellum como jefe de la cadena logística, el proceso de compra se estructuró con el desarrollo de las importaciones.

Con la llegada de Arezki Amir como director adjunto del país, Newrest Gulf siguió consolidando sus actividades de acompañamiento del crecimiento de varios de sus contratos clave para los que había comenzado el servicio el año anterior.

Asimismo, la empresa Facility Management WASEEF ha reforzado sus efectivos, lo que obligó a los equipos de Newrest Gulf a organizarse logísticamente para servir 15.000 comidas por día. La misma tendencia encontramos en el Ministerio del Interior con los sitios del 'Police College' y de la 'Police Academy'.

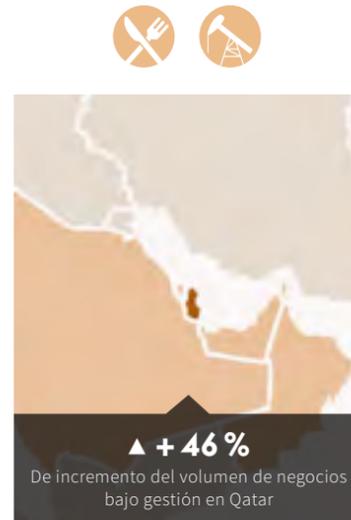
A partir de junio de 2017, las tensiones diplomáticas con sus vecinos generaron una gran inflación en los productos importados y los costes de transporte para los equipos de Qatar, que tuvieron que ser contrarrestados con nuevas rutas de suministro, así como la ingeniería inversa de menús y servicios con nuestros clientes. Los equipos financieros de Jaswant Pujara han podido, en estos tiempos difíciles, estar en estrecho contacto con los clientes para garantizar que se respeten los compromisos mutuos y preservar la liquidez.

Tras el inicio de las actividades de restauración para el 'Lycée Français Bonaparte' de Doha, los equipos también tuvieron el placer de ganar el contrato de catering para la sede de Total en Doha. La puesta en marcha del nuevo centro de producción con una capacidad de 20.000 comidas al día a principios de 2018 fortalecerá nuestra posición como un actor clave en este mercado.



NOTICIAS

El 5 de junio, **Newrest Gulf comenzó a proporcionar servicios de restauración para la sede de Total en Doha.** Los equipos de Newrest prepararán cada día un bufé internacional para el personal de Total.



Comidas servidas al día
38.226

Contratos
7

Empleados
620

Fundado en
2013

CERTIFICACIONES

ISO 9001 ISO 22000

SULTANÍA DE OMÁN

DIRECTOR PAÍS Nicolas PAULY

La Sultanía de Omán sigue sufriendo los bajos precios del petróleo.

La mayoría de los principales proyectos de infraestructura siguen a la espera, lo que desacelera tanto la actividad de la construcción como la relacionada con la extracción de crudo. La llegada al mercado de competidores regionales ha sacudido la posición de la joint-venture y obligó a los equipos de Newrest Wacasco a ser aún más rigurosos en la gestión de su productividad. En este contexto, Newrest Wacasco ganó contratos con nuevos clientes como National Drilling Services, Sarooj y Truck Oman. Además, Newrest Wacasco siguió acompañando la expansión de sus clientes, como BGP, Shaleem, Al Shawamikh, Al Baraka y Schlumberger.

De acuerdo con la estrategia del Grupo de desarrollar todas sus actividades de forma complementaria, los equipos de Omán han estado proporcionando servicios de Buy-on-Board para la nueva aerolínea low-cost Salam Air desde el primer vuelo.

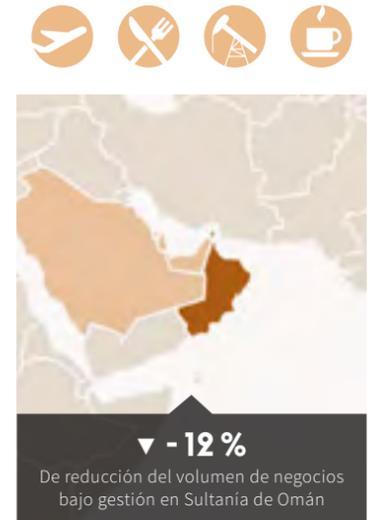
Tras el trabajo efectuado para adaptar su oferta a la nueva demanda y la mejora constante de sus procesos (como la certificación OHSAS obtenida este año por los equipos de Omán), Newrest Wacasco disfruta de una buena posición para desarrollar su cartera de clientes con la recuperación esperada del mercado petrolero en 2018.

A pesar de un año extremadamente complejo en términos de oportunidades de negocio, Newrest Wacasco logró una tasa de retención del 97% e incluso firmó nuevos contratos gracias a ofertas que combinan calidad y costes optimizados para sus clientes.



NOTICIAS

- **El 1 de febrero de 2017 comenzó la colaboración, esperemos que larga y fructífera, entre Newrest Wacasco y Truck Oman,** una de las compañías líderes en el mercado de la logística. En su base de Haima, a 850 km de Muscat, los equipos de Newrest Wacasco proporcionarán servicios de restauración y hotelería para casi 200 personas.
- El domingo 29 de enero, **los equipos de Newrest Wacasco comenzaron a prestar sus servicios para la compañía Salam Air.** Los equipos de Newrest Wacasco contaron con dos semanas para establecer los puntos de venta, los productos y formar al personal de Salam Air. Este vuelo inaugural, que une Salalah y Muscat, fue todo un éxito para los equipos de Omán.



Comidas servidas al día
64.738

Contratos
87

Empleados
1.601

Fundado en
2008

CERTIFICACIONES

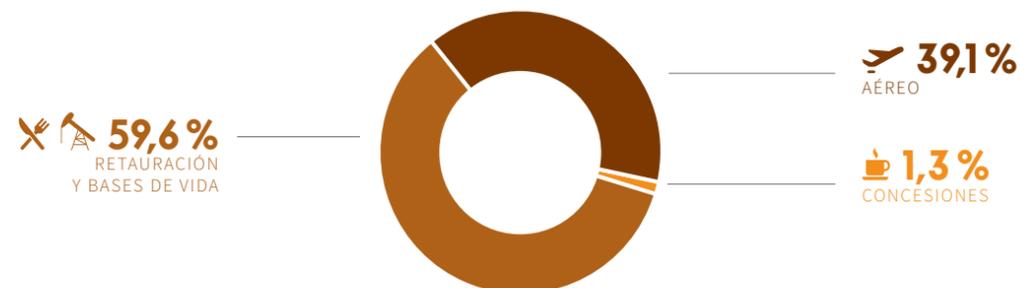
ISO 9001 ISO 22000 OHSAS 18001

DIVISIÓN ÁFRICA MERIDIONAL



DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIOS

(Ventas totales bajo gestión en 2016-17 · excluyendo Saudia Catering)



VICEPRESIDENTE DIVISIÓN ÁFRICA MERIDIONAL
Alexandre LELIÈVRE

En la costa de África occidental, nuestra cartera de servicios está principalmente destinada a la industria del petróleo y del gas.

En este periodo de crisis que aún afecta a este sector, los equipos de Newrest en Angola, Camerún, Congo y Gabón siguieron ayudando a clientes y prospectos a reducir sus costes. Estos esfuerzos nos han permitido asegurar una gran parte de sus contratos actuales y ganar otros nuevos en 2016-17, mientras que competidores clave tuvieron que dejar algunos de estos países. El crecimiento empresarial también incluye la Restauración social para empresas, particularmente en Angola, donde Newrest ha aumentado significativamente su presencia en el mercado local. Los tres países dedicados a las actividades Aéreas, Sudáfrica, Uganda y Zambia, están ahora bien establecidos y tienen una imagen sólida en sus respectivos mercados. En 2016-17, la competitividad volvió a ser una prioridad para Newrest y permitió al Grupo ganar grandes contratos, diversificar su línea de productos en Uganda y construir dos nuevos centros de producción (en Durban, Sudáfrica, y Lusaka, Zambia). Estos nuevos edificios estarán operativos, respectivamente, en el cuarto trimestre de 2017 y el primer trimestre de 2018. Newrest está ahora bien posicionado para iniciar una nueva fase de su desarrollo.

El Grupo es un actor local de referencia por las aerolíneas regionales y acompaña a sus clientes internacionales en su estrategia de despliegue en la región.

El trabajo de los equipos de Newrest en Madagascar en los campamentos de Ambatovy sigue siendo una referencia indiscutible en la industria minera.

Desde 2012, el ámbito de acción de la compañía se ha ampliado y las innovaciones se implementan sistemáticamente para mejorar la calidad de vida de los residentes. Paralelamente, los equipos en este país han expandido significativamente sus actividades en el sector de la Restauración en Antananarivo. En la capital de Madagascar, se sirven unas 2.000 comidas adicionales cada día a empresas, en particular del sector de los centros de llamadas.

En el campo de QHSE, Camerún, Gabón y Madagascar tienen la certificación ISO 9001, Uganda cuenta con la certificación ISO 22000 y dnata Newrest en Sudáfrica posee ambas certificaciones. Se han realizado muchos esfuerzos en la región en relación con la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo y Madagascar obtuvo este año la certificación OHSAS 18001:2007.

Para el año 2017-18, los objetivos son, primero, consolidar las actividades en Angola, Gabón y el Congo, y, después, fortalecer los procesos de gestión tras un ejercicio 2016-17 de gran crecimiento. A continuación, se prevé la apertura del centro de producción en Durban y el mantenimiento de la dinámica comercial en el sector Aéreo en Sudáfrica.

También se ha desarrollado la actividad Bases de vida, particularmente en Uganda, donde hay que continuar trabajando para mantener el nivel cualitativo de servicio en el sector Aéreo. En Zambia, tras la migración a el nuevo centro, los equipos trabajarán en el aeropuerto de Lusaka para reubicar la actividad de Sala de Aeropuerto en la nueva terminal internacional. Por último, se ha lanzado un plan de desarrollo comercial en Camerún, Ghana y Madagascar para fortalecer la huella local.



Servicio a bordo del FPU Likouf continuando su viaje a Pointe-Noire - Congo.

ANGOLA

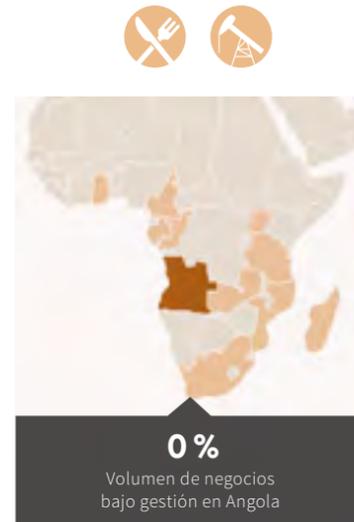
DIRECTOR PAÍS Erik DELFOUR

El crecimiento económico de Angola creció un 1,1 % en 2016, pero se espera que aumente al 2,3 % en 2017 por el aumento previsto del gasto público y la mejora de los términos de intercambio con el tipo de cambio del petróleo, que comienza a recuperarse.

En este contexto, 2016-17 fue un año de consolidación para Newrest Angola, si bien con una ligera disminución de su volumen de negocios. Aunque la cartera de clientes en Bases de vida se mantuvo estable, algunos proyectos se interrumpieron. Por su parte, se confirmó el desarrollo de la actividad de Restauración social. Como resultado, la distribución del volumen de negocios pasó del 100% de la actividad petrolera a un equilibrio entre esta actividad y las actividades de Restauración social (el 51 % en restauración y gestión de Guest House y el 49% relacionado con la industria petrolera).

La filial angoleña, ha ampliado su actividad en B&I con la obtención de nuevos contratos y sigue aplicando planes de acción destinados a reducir costes. Newrest Angola ha ganado así 6 importantes contratos con Castel Group y Sodiba en la industria de las bebidas y ha firmado un nuevo contrato con Nestlé y Barloworld. La filial ha podido así ampliar su prisma en la industria B&I y llevar a cabo su plan estratégico de diversificación de actividades, así como aumentar su presencia en el mercado local.

El próximo año, pese a un contexto económico lento, con el cierre de muchos subcontratistas en el sector petrolero y los desafíos operativos debidos a la feroz competencia, Newrest Angola mantendrá su ambición de mejorar cada día la calidad percibida por los clientes en los sitios. Para lograrlo, la Dirección de Newrest Angola deberá fijar un objetivo para estandarizar su organización mediante la obtención de la certificación ISO 9001:2005 en la calidad de los sistemas de gestión. Esta certificación permitiría a la filial mejorar su control de calidad, optimizar su productividad y así aumentar su reputación en el país.

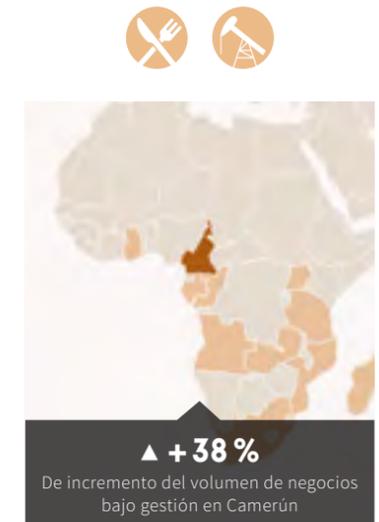


NOTICIAS

En abril de 2017, Newrest Angola recibió la certificación 'Empresa de referencia para la restauración y los servicios relacionados off-shore en Angola' por el CAE (Centro de Apoyo Empresarial), organización certificadora única creada por la Cámara de Comercio y de industria de Angola y la Sonangol.

CAMERÚN

DIRECTOR PAÍS Olivier GIRARD



Durante 2016-17, Newrest Camerún siguió ayudando a clientes y prospectos de la industria del petróleo y del gas a reducir sus costes.

En febrero de 2017, Newrest Camerún ganó contratos con Borr Drilling Rigs Frigg & Norve, primero en Limbe y luego en otras regiones con la extensión de las operaciones.

Desde su llegada del Congo, los equipos de Camerún han prestado servicios a bordo de Protis (Geocean - Vinci) hasta su marcha a Singapur en agosto con el personal de Newrest a bordo para el remolcado.

En junio de 2017, la filial camerunesa inició actividades de restauración en Singapur para el LNG Hilli Episeyo de Golar, que llegó a Camerún en noviembre de 2017.

Los equipos también renovaron el contrato anual con el Centro de Formación Eneo en julio de 2017.

Una dinámica que acaba de obtener la certificación ISO 9001:2015 en 2017 y ha permitido a Newrest Camerún ser la primera empresa del país en haber obtenido esta versión.



CERTIFICACIONES



Fotografía arriba:
Presentación de la aplicación 'Catering Unlimited' en el centro de entrenamiento OMBE-ENE0 - Camerún

NOTICIAS

Siguiendo su política de mejora continua y para proporcionar a sus clientes soluciones innovadoras, **Newrest en Camerún implementó su aplicación 'Catering Unlimited' en noviembre de 2016** en el restaurante del Centro de Formación de OMBE - ENEO (CFOMBE). Gracias a esta aplicación, los clientes pueden reservar comidas, obtener una vista previa del menú de la semana y estar informados de los eventos especiales que cubre el CFOMBE.

CONGO

DIRECTOR PAÍS Abraham BALIMA

Los equipos de Newrest Congo aseguran servicios para la Guest House Bourbon Offshore Surf - Pointe-Noire, Congo.



Un crecimiento significativo para Newrest Congo en un contexto internacional difícil, marcado por la fuerte caída en los precios del petróleo.

Pese a esta situación, los equipos locales con el apoyo matricial del Grupo pudieron buscar elementos de crecimiento en nuevas actividades. En 2016, Newrest Congo ganó un contrato con TEPC para la restauración del Likouf de Corea del Sur y otros tres centros: Halani, Yanga y Chancellor. Un equipo multicultural de Newrest (5 nacionalidades, incluidos los congoleños) proporcionó servicios a bordo durante la fase de remolque del Likouf entre Corea del Sur y el Congo. Tan pronto como llegó al Congo, un equipo local asumió con éxito el servicio a bordo del FPU Likouf.

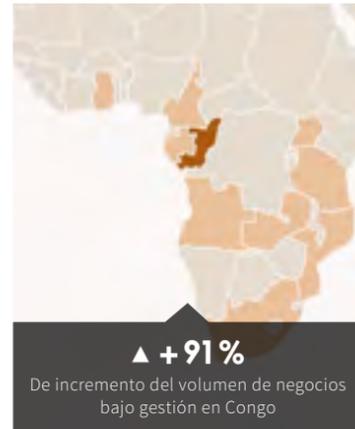
En 2017, los esfuerzos de Newrest Congo fueron recompensados por Bourbon Offshore Surf, quien le confió la gestión de su Gest House: los equipos congoleños aseguran el catering para la Guest House de unas cuarenta plazas y comidas de los equipos de Bourbon en el puerto y en los Surfer boats.

Los objetivos de Newrest Congo para 2017-18 están orientados a una conquista más agresiva del mercado pero controlando los costes.

El nuevo equipo operativo y de gestión de QHSE han permitido a Newrest Congo garantizar un alto nivel de satisfacción del cliente, lo que debería ayudar a perpetuar sus contratos actuales y conseguir nuevos clientes.

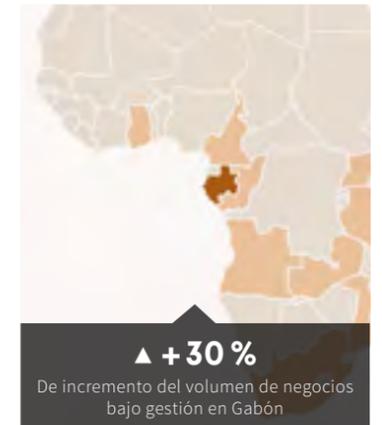
NOTICIAS

El 10 de noviembre de 2016, **los equipos de Newrest se encuentran actualmente a bordo del FPU Likouf, que sigue su ruta hacia Pointe-Noire, en el Congo**, tras comenzar su viaje a principios de octubre desde Ulsan, en Corea del Sur. Newrest acompaña a Total en este proyecto que fue objeto de un artículo en Le Parisien el 10 de noviembre de 2016. Los equipos de Newrest proporcionan servicios de catering, hotel y lavandería a bordo para todo el personal a bordo.



GABÓN

DIRECTOR PAÍS Sylvain MOUNIER



Afectado por los bajos precios del petróleo, el Estado ha puesto especial énfasis en el desarrollo de habilidades profesionales y una serie de iniciativas para mantener una dinámica económica relativa en el país.

En este contexto, los resultados de Newrest Gabón en 2016-17 son dignos de elogio. Ha sido un año exitoso en términos de apertura de contratos.

Newrest Gabón comenzó en febrero de 2017 la gestión de la restauración, limpieza y lavandería del sitio on-shore de Friedlander de Gamba y ha asumido el desafío de la logística en uno de los sitios más remotos de su base. Luego, gracias a una excelente colaboración con Bourbon, los equipos comenzaron en marzo de 2017 la gestión de su Guest House en Port Gentil con servicios de restauración, limpieza, lavandería y conserjería. Finalmente, la firma del contrato de Perenco en mayo de 2017 colocó definitivamente a Newrest como la referencia off-shore y la filial gabonesa gestiona ahora cuatro sitios off-shore para este cliente: Barbara, Fernan-Vaz, Tchatamba y Magda.

Newrest Gabón obtuvo la certificación de calidad ISO 9001:2015 tras la auditoría realizada en agosto de 2017 por Bureau Veritas Certification. Con esta certificación, la filial demuestra su capacidad para proporcionar productos y servicios de acuerdo con las exigencias del cliente y los requisitos normativos, situando al cliente en el centro de atención de todos los equipos de la compañía.



CERTIFICACIONES



NOTICIAS

- **El equipo de Newrest en Gabón gestiona el restaurante del Hotel Missala en Gamba.** Asegura el servicio de 45 POB para el desayuno, el almuerzo y la cena y la gestión de la ocupación de habitaciones.
- Desde mayo de 2017, **los equipos de Newrest Gabón se han movilizado para servir las comidas y mantener varias zonas residenciales de Perenco Gabón.** Los sitios gestionados son las 4 plataformas off-shore Krill, MUPU, Pelican y Barbara, y Fernanvaz, un sitio Floating, Storage & Offloading (FSO).

GHANA

DIRECTOR PAÍS Nicolas BLAKE

Servicio en el 'Lycée Français Jacques Prévert' - Accra, Ghana.



El Ghana ha vivido un año políticamente rico con las elecciones de diciembre de 2016 y el desarrollo de las actividades de Aéreo y de Restauración social de Newrest Ghana.

El crecimiento real del PIB se ha desacelerado por quinto año consecutivo debido en parte a políticas monetarias y fiscales más estrictas, pero se espera que repunte en 2017 y 2018 a medida que mejore la economía y la explotación de nuevos pozos de petróleo. Tras dos años consecutivos con una inflación de más del 15%, hubo que afrontar múltiples desafíos para asegurar los suministros de la filial de Ghana al mejor coste.

Sin embargo, fue un año interesante en términos de desarrollo para Newrest Ghana, que ganó sus primeros contratos con aerolíneas regionales y lanzó operaciones paralelas en la Restauración social a través de su primer contrato con el 'Lycée Français d'Accra'.

En un entorno donde la formación sigue siendo una de las prioridades, los equipos de Newrest Ghana duplicaron su presupuesto en formación entre 2016 y 2017 y ahora representa el 5% de la masa salarial. La formación concierne principalmente la seguridad, el sistema de gestión QHSE (Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente) y, además, ahora la filial desarrolla un programa de formación más específico a sus necesidades para permitir que sus equipos aumenten su nivel de competencias.

NOTICIAS

Desde el 5 de septiembre, **los 150 estudiantes y profesores del 'Lycée Français Jacques Prévert d'Accra' cuentan con los servicios de restauración de Newrest Ghana.** Los equipos locales decoraron el comedor de la cantina escolar con los colores de 'Entre 2 Cours', el concepto creado por Newrest para los niños de 7 a 14 años. Este nuevo contrato permite a los equipos ganenses comenzar una nueva actividad: la Restauración social.

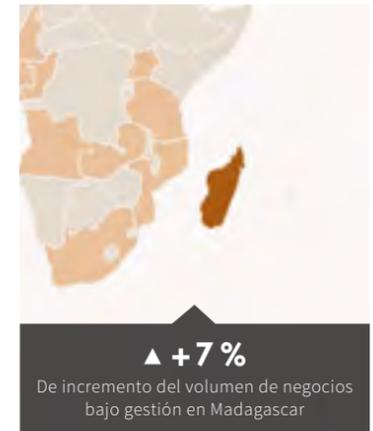


CERTIFICACIONES



MADAGASCAR

DIRECTOR PAÍS François TACK



2016-2017 fue un año de cambios para Newrest Madagascar.

El 15 de agosto de 2017, los equipos comenzaron a servir desayunos y almuerzos en la Escuela Americana de Antananarivo. Cada día comen allí unos 180 estudiantes y profesores.

Newrest Madagascar sigue acompañando a Ambatovy en sus demandas de innovación y esfuerzos en la reducción de costes. En noviembre de 2017, los equipos sirvieron la comida número 10.000.000 para Ambatovy desde el comienzo del contrato, en diciembre de 2012.

La filial también ha iniciado un nuevo contrato con el centro de llamadas Outemer Telecom, en Antananarivo, donde los equipos sirven almuerzos y cenas.

En términos de contratación, Newrest contará con 2 participantes del programa malgache local 'Malagasy Graduate Program' para promover a los ejecutivos locales en su actividad con Ambatovy.

En agosto de 2017, la filial renovó la certificación ISO 9001:2015, sobre la gestión de la satisfacción del cliente, y obtuvo por primera vez la certificación OHSAS 18001:2007 sobre la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

También con orgullo los equipos siguen ayudando en la organización y el soporte logístico las misiones de la organización 'Entendre le Monde'.



NOTICIAS

- El 24 de octubre de 2016, **Newrest en Madagascar comenzó a prestar servicios en un nuevo sitio de Outremer Telecom, un call center en Antananarivo.** Newrest en Madagascar ha comenzado un nuevo contrato para el centro de llamadas de Outremer Telecom, en Antananarivo. Es el segundo sitio de esta compañía para el cual los equipos de Newrest sirven almuerzos y cenas. En el primer sitio, se sirven unas 1.000 comidas por día desde principios de marzo de 2016. En este nuevo sitio de Tanjombato, se atienden alrededor de 400 clientes por día. Una cifra que se espera que alcance los 1.200 en los próximos 6 meses.
- **La asociación 'Entendre le Monde', en colaboración con Newrest en Ambatovy, llevó a cabo una misión en Madagascar del 16 al 20 de enero de 2017.** Newrest Madagascar, que administra el catering y el campamento de Ambatovy, respaldó esta misión desde un punto de vista logístico, financiero y humano. El Dr. Bertrand Gardini, presidente de la asociación 'Entendre le Monde', fue al hospital Be y a la escuela Semato, en Tamatave, con otros dos médicos. Sus objetivos eran: la formación de los equipos médicos, la detección de trastornos auditivos (principalmente en niños), la intervención de ciertas patologías, la mejora de la atención y el suministro de material.

SUDÁFRICA

DIRECTOR PAÍS Emmanuel LEPRÉTRE

El crecimiento de Sudáfrica, parece seguir su trayectoria ascendente, que debería verse impulsada por un crecimiento mundial algo más fuerte, un clima social más estable y la estabilización de los precios de los productos básicos.

Como parte de esta tendencia, en el ejercicio 2016-17, los equipos sudafricanos dnata Newrest del centro de producción de Johannesburgo tuvieron el placer de dar la bienvenida a la aerolínea australiana Quantas, que opera una ruta diaria de Johannesburgo - Sídney en B747. El inicio de la temporada alta con un segundo A380 de British Airways también fue un momento crucial para este cliente clave y resultó todo un éxito para los equipos de dnata Newrest.

El nuevo centro de producción de Durban ya está terminado. La joint-venture funciona con 3 centros de catering Aéreo en Sudáfrica: Johannesburgo, Ciudad del Cabo y Durban.

En términos de recursos humanos, dnata Newrest lidera un ambicioso programa de formación de jóvenes ejecutivos en la actividad Aérea de largo recorrido con:

- 3 jóvenes de diferentes nacionalidades, como parte del programa de posgrado, integrados en 2017 en los equipos de centros de Johannesburgo y Ciudad del Cabo.
- 4 jóvenes, seleccionados de las mejores escuelas sudafricanas, integrados en Johannesburgo como parte del programa de posgrado.

La piedra angular del crecimiento a largo plazo del Grupo y la continua atención a la implementación de los estándares QHSE sigue siendo un desafío diario. Pero todo trabajo da sus frutos... El centro de Johannesburgo superó con éxito las certificaciones ISO 9001 e ISO 22000 en mayo de 2017 y los equipos de Ciudad del Cabo avanzan ahora hacia la certificación ISO 9001 e ISO 22000 con un objetivo fijado hasta junio de 2018.

NOTICIAS

dnata Newrest Sudáfrica se complace en anunciar el ganador del contrato de Saudi Airlines el 1 de marzo de 2017 en Johannesburgo. Saudi Airlines operará 4 vuelos semanales en B777-200 desde Johannesburgo y lanzará un A330 en este sector el 1 de junio. Esperamos poder disfrutar de una colaboración profesional exitosa que permita a nuestra empresa impulsar aún más nuestro crecimiento.



UGANDA

DIRECTOR PAÍS Gaël LOKOSSOU



Uganda sigue teniendo en el plan nacional un crecimiento anual de casi un 5 %.

Con gran parte de su población activa (35,5%) compuesta por empresarios, Uganda es uno de los países más emprendedores del mundo. Los equipos de Newrest UIS se esforzaron mucho y 2016-17 fue un año de nuevos contratos que se materializaron en un aumento de su volumen de negocios del 12%.

En 2016, los equipos de Newrest comenzaron a suministrar productos a Pizza Hut, entrando así en la composición de la oferta del gigante de la pizza. En marzo de 2017, Newrest UIS ganó el contrato de la escuela francesa 'Ecole des Grands Lacs' en Kampala, donde 190 niños son atendidos diariamente por equipos locales.

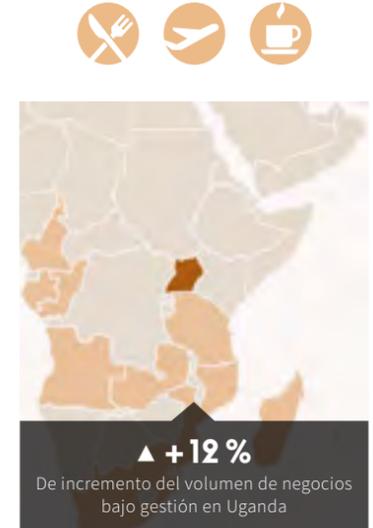
En línea con su plan de calidad, Newrest UIS ha renovado las certificaciones ISO 22000 y Halal y ha mantenido su certificado de conformidad emitido por el oficial médico del Consejo Municipal de Entebbe. La joint-venture también pasó con éxito la certificación Yum! en septiembre de 2017, confirmando así nuestros compromisos cualitativos con nuestros socios.

Newrest UIS recibió el premio al Mejor Empleador de Entebbe 2016 por el Fondo Nacional de Seguridad Social debido a su preocupación constante por el bienestar de los empleados y las políticas proactivas para mejorar las condiciones de trabajo y de desarrollo profesional.

Otro refuerzo para nuestras ambiciones de cara al próximo año: Newrest UIS ha sido acreditado por la Autoridad Petrolera de Uganda, lo que le permitirá considerar contratos en proyectos de exploración petrolera.

NOTICIAS

El 12 de octubre de 2016, **Newrest UIS fue galardonado como Mejor Empleador de Entebbe.** Este premio, otorgado a Newrest UIS por la Seguridad Social de Uganda NSSF (Fondo Nacional de Seguridad Social), recompensa el cumplimiento normativo social por parte de las empresas del distrito de Entebbe.

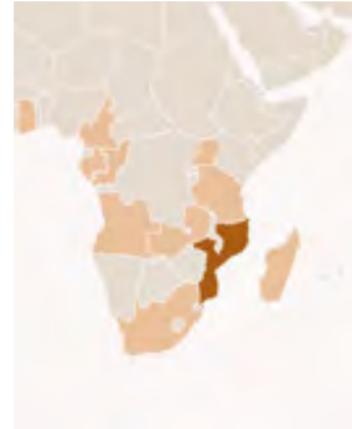


Fotografía arriba:
El servicio de almuerzo para la escuela francesa 'Ecole des Grands Lacs' - Kampala, Uganda.

MOZAMBIQUE

En Mozambique, el Grupo ha fortalecido sus asociaciones locales a pesar de la falta de actividad a fin de poder satisfacer mejor las demandas futuras de los principales contratistas.

La incertidumbre aún depende de la oportunidad de los grandes proyectos relacionados con las gigantescas reservas de gas de Mozambique. Todavía es demasiado pronto para determinar cuándo despegará el tan esperado mercado, pero los equipos estarán listos para responder a todas las solicitudes, especialmente en el sector de las Bases de vida. El Grupo sigue confiando en el potencial de Mozambique y sus recursos naturales.



TANZANIA

En Tanzania, el Grupo ha cumplido sus objetivos y continúa su fase de aproximación al mercado.

Desde la instalación del Grupo en Tanzania, los equipos han completado varios contratos de perforación que les han permitido adquirir el saber hacer y la experiencia que necesitan para administrar Bases de vida. Están escuchando el mercado y están listos para aprovechar cualquier oportunidad de desarrollo prevista, especialmente en torno al proyecto del oleoducto de Uganda.



ZAMBIA

DIRECTOR PAÍS Julien VENDRELL



El año 2016-17 fue crucial para Newrest Zambia en la consolidación de su posición como actor clave en la actividad de catering Aéreo.

Los equipos aseguraron gran parte de los ingresos de Newrest Zambia hasta 2020 tras una dura negociación con Emirates. Este paso ha permitido ampliar los servicios con este cliente principal a las rutas Lusaka-Harare-Lusaka y Lusaka-Dubái.

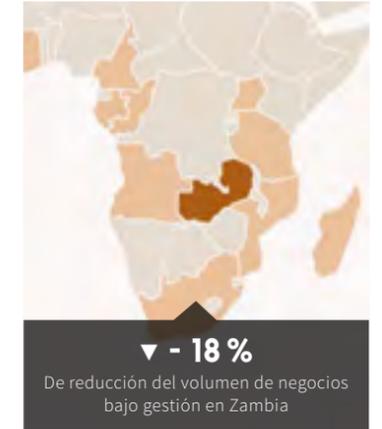
La llegada de una nueva compañía local Mahogany Air ha permitido a Newrest Zambia continuar su desarrollo y consolidar su liderazgo en el aeropuerto de Lusaka. Mahogany Air opera vuelos domésticos desde Lusaka con destino a Ndola y Livingstone, ciudades estratégicas para el Business en Zambia. El equipo de Newrest Zambia se enorgullece de ayudar a las jóvenes empresas locales con su saber hacer y experiencia.

Newrest Zambia ha conseguido fidelizar y satisfacer a sus clientes históricos, incluidos todos los Salones del Aeropuerto Internacional Kenneth Kaunda (FNB, Kenya Airways y Star Alliance), así como las aerolíneas locales e internacionales como Proflight y South African Airways. El equipo de gobierno y el presidente de Zambia confiaron de nuevo en Newrest Zambia para todo el servicio de catering durante sus desplazamientos profesionales.

La dinámica iniciada este año continúa con la construcción de un nuevo centro de catering Aéreo que permitirá que Newrest Zambia esté lista para la llegada del nuevo aeropuerto en 2018 con importantes retos comerciales.

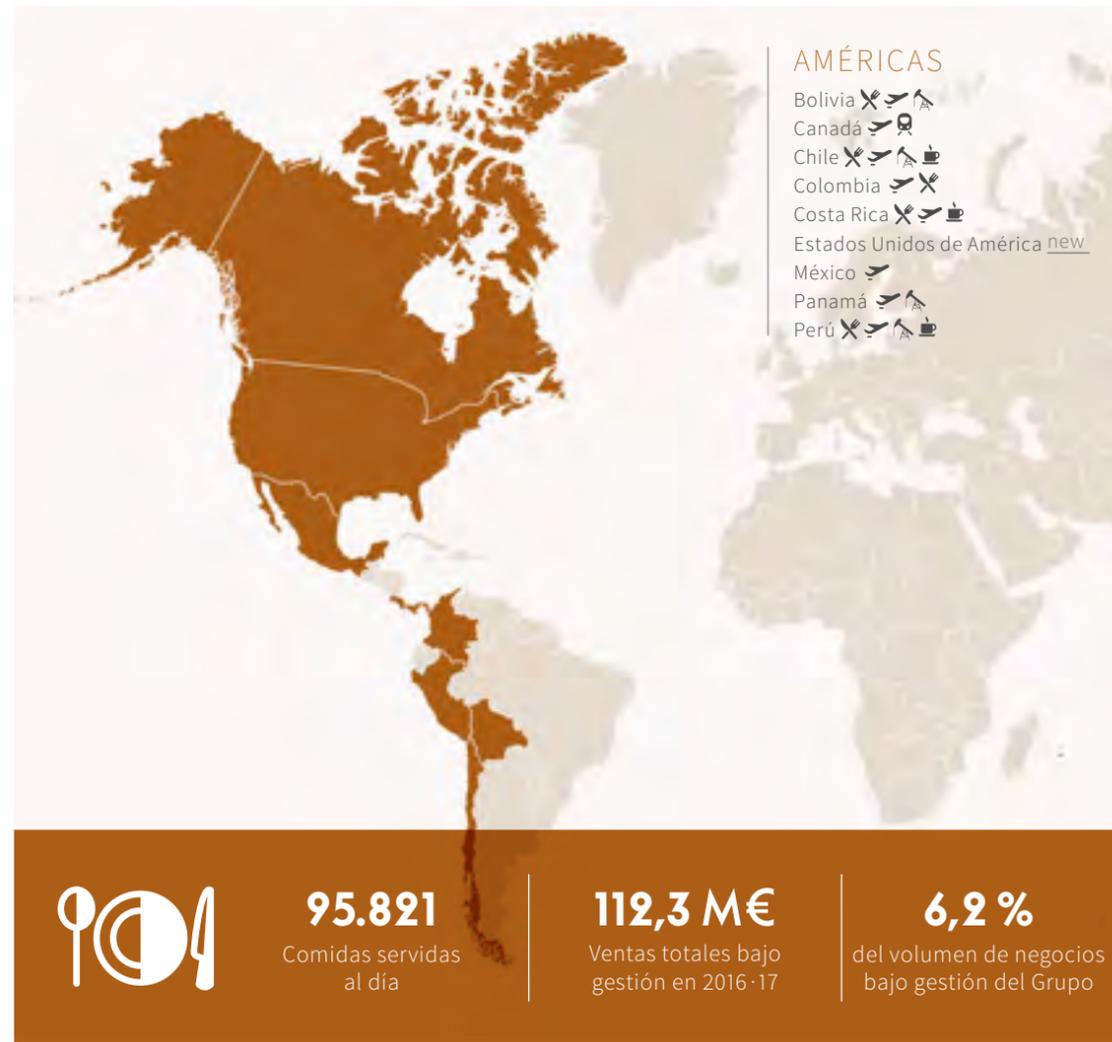
En línea con los países de la zona, el centro de producción de Lusaka obtuvo la certificación Halal en 2017.

La certificación ISO 9001 es uno de los principales objetivos para el año que viene. Hemos revisado todos los procesos para cumplir este ambicioso desafío una vez que se haya implantado el nuevo centro de producción.



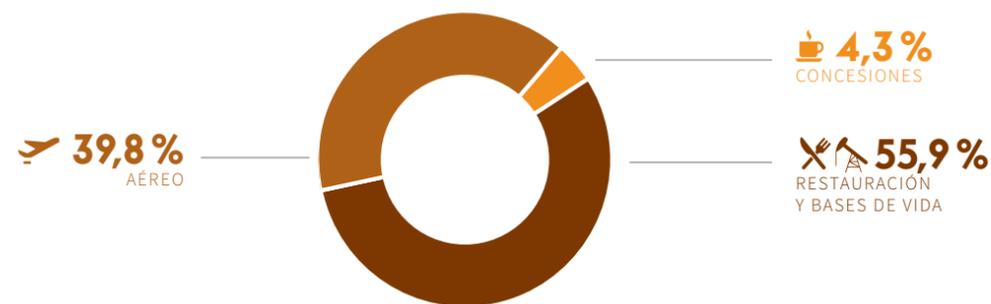
Fotografía arriba:
Consolidación de los contratos con las aerolíneas locales e internacionales
- Zambia.

DIVISIÓN AMÉRICAS



DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIOS

(Ventas totales bajo gestión en 2016-17 - excluyendo Saudia Catering)



VICEPRESIDENTE DIVISIÓN AMÉRICAS
Olivier LAURAC

Pese a la actual atonía del mercado, la coyuntura económica es favorable y la División América ha aumentado su volumen de negocios en un 12%. Nuestro esfuerzo por reducir costes el año pasado nos ha permitido garantizar los resultados, que en 2018 deberían arrojar una mejora de la productividad y la competitividad.

En México, el año fue comercialmente excelente: Newrest ganó los contratos de Thomas Cook Airlines, Condor, Edelweiss, United Airlines y Southwest Airlines, por lo que tuvo que remodelar sus unidades y reconstruir toda su flota en 4 meses. El equipo de Cancún opera ahora hasta 40 vuelos al día y se ha ganado la satisfacción de sus clientes.

En Bolivia, la actividad Bases de vida comenzó a recuperarse y los equipos ganaron dos nuevos contratos importantes, así como la renovación del contrato de minería insignia con Minera San Cristóbal, que permitirá a Newrest continuar con esta colaboración iniciada hace 9 años.

La filial en Chile, por su parte, tuvo un año marcado por un crecimiento del 26%. Los equipos del Aéreo se movilaron para suscribir un contrato con British Airways, Plus Ultra Líneas Aéreas y Jetsmart a través de su cliente Versilia Solutions. El otro desafío de 2017 fue la transición de la fase de proyecto del

Observatorio ALMA a la fase de explotación. Todos los contratos fueron renovados y las múltiples colaboraciones en limpieza especializada impulsaron la facturación de la filial.

Este año fue el año de consolidación para Perú. Pese a los múltiples cambios de gestión sucedidos durante el mismo año, los equipos han firmado una gran cantidad de nuevos contratos, como los de Gloria o Bac-kus, o han renovado contratos como el de la compañía Lindley o la base minera de Hudbay. El próximo desafío será crecer al precio correcto.

Mientras en San José, Costa Rica, el Grupo seguía creciendo con contratos como Thomas Cook Airlines, Edelweiss o Air France en Liberia, se construyó un nuevo centro que cumple con los últimos estándares de higiene. Los equipos siguen su desarrollo en la Restauración social con Fujitsu, el Colegio Británico de San José, Clorox o el Hospital Alajuela.

En Canadá, el centro de producción de Montreal conserva todos sus clientes tras haber ganado numerosas licitaciones y contratos con las compañías Royal Jordanian e Interjet. Los equipos recibieron la medalla de bronce en la Ceremonia de Premios de Excelencia QSAI 2016. Los equipos de Newrest en Calgary ganaron el contrato con Edelweiss y Aeroméxico, mientras que los equipos de Toronto expandieron su cartera de clientes con la llegada de Ethiopian Airlines, Interjet y Saudia Airlines.

Finalmente, el 1 de febrero de 2017 comenzaron oficialmente las actividades en Colombia, con un vuelo diario Madrid-Bogotá fletado por Air Europa. Los equipos colombianos realizan desde hace unos meses la carga final de los aviones en pista.



Inicio del contrato con United Airlines en el aeropuerto de Cancún (CUN) - México.

BOLIVIA

DIRECTOR PAÍS Yvon MARTINEZ

Churrasco para la comunidad de San Vicente - Bolivia.



El año 2016-17 fue un periodo de recuperación de la actividad Bases de vida para Newrest en Bolivia.

La Minera San Vicente, una explotación minera de 120 POB, representa la actividad Bases de vida por excelencia. Las cifras hablan por sí mismas: las actividades de Newrest se llevan a cabo en condiciones extremas, a una altitud de 4 700 m y con temperaturas de hasta -20 °C.

Se necesitan 27 horas de viaje por una carretera con tramos impracticables para llegar al sitio, lo cual implica una anticipación de los imponderables, soluciones de respaldo y soporte y procesos establecidos.

Newrest en Bolivia renovó varias certificaciones durante el ejercicio fiscal 2016-17: ISO 22000 en el centro de producción para la actividad Aérea, ISO 22000 para la actividad Bases de vida (en la Minera San Cristóbal), ISO 18000, ISO 14000 e ISO 9001.

Los equipos también renovaron su colaboración con la Minera San Cristóbal, su principal cliente, la Minera Manquiri, Starbucks y Yanbal.



CERTIFICACIONES



CANADÁ

DIRECTOR PAÍS Gérard CAPELLE



2016-17 fue un año próspero para el desarrollo comercial en Canadá.

La mayoría del desarrollo de Newrest Canadá se llevó a cabo en el centro de Toronto con las llegadas de American Airlines, Saudia Airlines, Interjet y Turkish Airlines. Los equipos de Calgary comenzaron el servicio a bordo de Edelweiss.

El 22 de febrero de 2017, Newrest Montreal recibió el bronce en la Ceremonia de Premios de Excelencia QSAI 2016 celebrada en Atenas. En la gala se recompensaron a 9 finalistas de todo el mundo por sus servicios de restauración a bordo en materia de seguridad y calidad de los alimentos. Se concedieron premios de bronce, plata y oro a 3 regiones, así como el premio de platino al campeón mundial.

El centro de producción de Newrest en Montreal también fue galardonada por Qatar Airways por sus servicios en la región América en 2016, así como mejor proveedor de servicios de catering para la región América del Norte/América Latina.

Los 3 centros de Newrest en Canadá cuentan con la certificación ISO 9001 y el centro de Calgary recibió la certificación ISO 22000 en septiembre pasado. Los objetivos en términos de certificación consisten en pasar la ISO 22000 en Montreal y Toronto durante el ejercicio 2017-18.



CERTIFICACIONES



Fotografía arriba: Newrest en Montréal galardonado en la Ceremonia de Premios de Excelencia QSAI 2016 en Atenas, Grecia.

NOTICIAS

El 29 de abril, los equipos se pusieron en marcha al amanecer, a una temperatura de -10 grados y una altitud de 4.500 metros para comenzar las actividades en la Minera San Vicente. Desde el comienzo de las actividades, el 1 de mayo los equipos de Newrest Bolivia organizaron un gigante churrasco para la Comunidad de San Vicente.

NOTICIAS

En octubre de 2016, el centro de producción de Newrest Servair en Calgary comenzó a prestar servicios a un nuevo cliente fuera del Aéreo: la empresa Injanation. Esta última confió en el centro de producción de Newrest en Calgary para los servicios de cafetería (lunch box, sándwiches, caja de fruta y verdura, yogures) y para la entrega de pizzas durante las noches de eventos. Esta empresa de entretenimiento 'fun & fitness' se inspira en el concepto de Ninja Warrior (programa de televisión estadounidense) con carreras de obstáculos, entrenamiento, trampolín, rocódromos infantiles o para adultos, así como organización de fiestas de cumpleaños.

CHILE

DIRECTORA PAÍS Oriane MARRAUD DES GROTTES

Observatorio ALMA - San Pedro de Atacama, Chile



En 2017, Newrest Chile fortaleció primero su presencia en el norte de Chile en la actividad B&I y Cleaning con la apertura de su 5º restaurante en Komatsu, el restaurante de Kaufmann Antofagasta y la suscripción de un contrato de mantenimiento de fábrica con AES Gener, reforzando así la relación de Newrest con el Grupo AES.

La filial renovó más del 50% de su volumen de negocios, incluido el contrato de Bases de vida del Observatorio ALMA y los contratos B&I de Komatsu y ENGIE.

Por otro lado, en el segmento de catering Aéreo, Newrest Chile comenzó el año sirviendo a 3 nuevas aerolíneas en el aeropuerto Arturo Merino Benítez: British Airways en su nueva ruta a Heathrow, Plus Ultra en su nueva ruta a Madrid y JetSmart, la primera aerolínea low-cost que opera en Chile.

Durante el ejercicio 2016-17 se finalizaron varios proyectos. En ALMA, los equipos implantaron la digitalización de la organización y el control de la limpieza y el mantenimiento en la Residencia mediante un sistema de tabletas para cada uno de los agentes y supervisores, lo cual permitió un mejor control y unos informes instantáneos y estandarizados. Se instaló un sistema biodigestor para el tratamiento de desechos orgánicos en la unidad de Santiago para limitar los residuos, su transporte y poder de este modo reducir la huella de carbono.

La certificación ISO 9001 fue renovada para las actividades Bases de vida, B&I y catering Aéreo.

Hoy, el 100 % de los sitios de Newrest Chile están operativos tras la exitosa migración del nuevo sistema interno WinRest a Restauración, Bases de vida y Aéreo. Esta herramienta se utiliza en la gestión de la planificación, de las compras y de la producción.



Comidas servidas al día

8.452



Contratos

11



Empleados

516



Fundado en

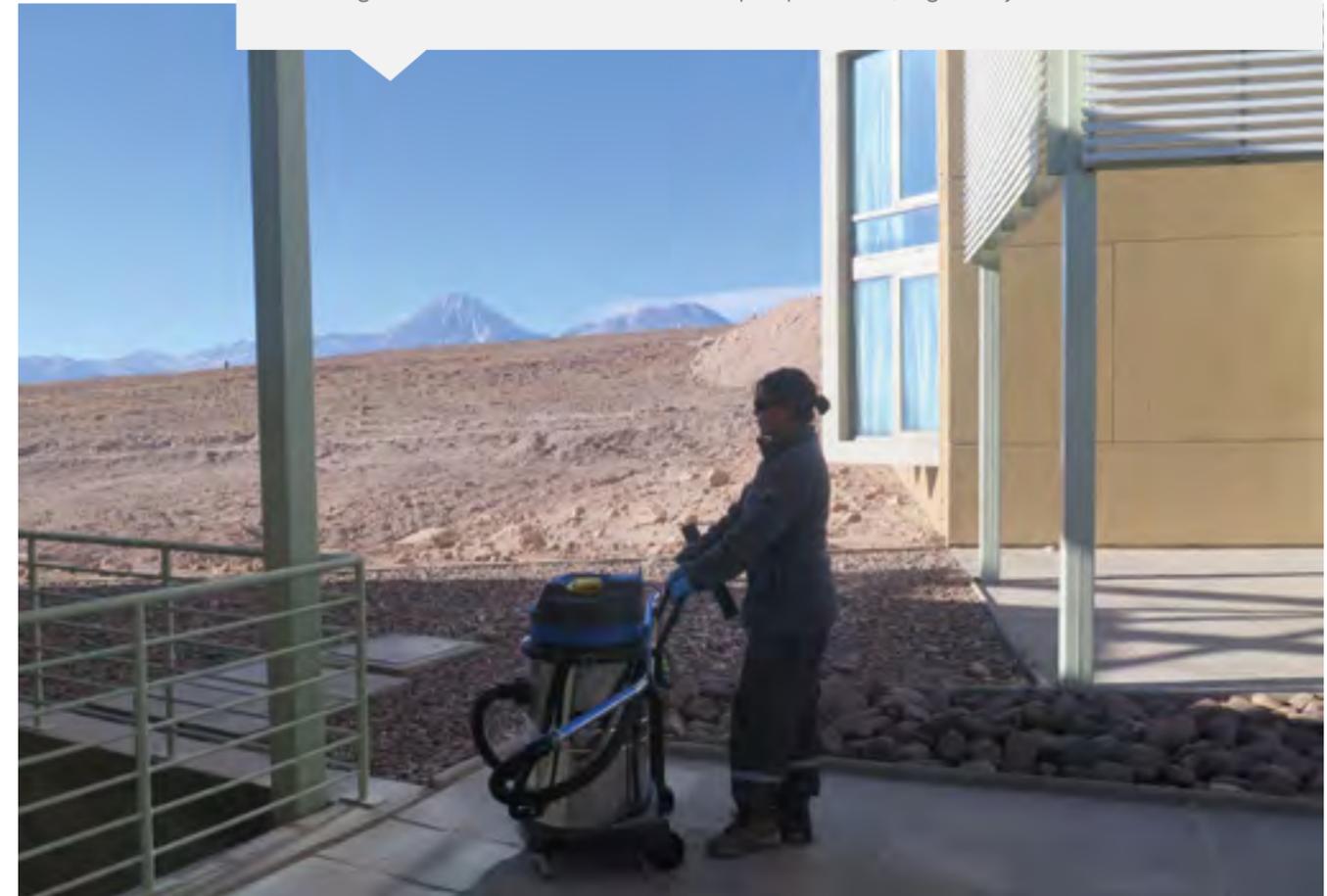
2008

CERTIFICACIONES



NOTICIAS

- El 1 de agosto de 2017, **Newrest Chile comenzó a prestar servicios para la nueva residencia del Observatorio ALMA**, un edificio hotelero de alto nivel para astrónomos y personal del observatorio. El servicio es prestado por 90 empleados de Newrest Chile. Newrest decidió integrar en este edificio la innovación y la tecnología para destacar el sistema hotelero one-check, así como la aplicación Newrest para mejorar la comunicación con sus usuarios, tótems con información sobre alimentos y nutrición y encuestas en línea para medir la satisfacción de la clientela.
- El 1 de agosto, **Newrest Chile comenzó los servicios de limpieza industrial para AES Gener en la fábrica Angamos y la planta Cochrane**, ubicada en la localidad de Mejillones, en la región de Antofagasta. Newrest Chile gestiona la limpieza e higiene de las zonas de explotación y producción de las fábricas. Unas tareas de limpieza realizadas por 33 nuevos empleados de Newrest. Estas tareas responden a la estrategia de desarrollo y fidelización de los clientes, a quienes ofrecemos actualmente servicios de catering para unas 650 personas por día, servicios de limpieza para instalaciones generales, así como mantenimiento mínimo y jardinería. Ahora tendremos 95 empleados de Newrest participando en el proyecto. AES Gener es la segunda productora de energía eléctrica más grande de Chile en términos de capacidad instalada (5795 MW en diciembre de 2016), incluidas joint-ventures y filiales en el extranjero. Es una empresa que aprovecha sus plataformas de electricidad y sus conocimientos para proporcionar soluciones de energía e infraestructura en los mercados que opera: Chile, Argentina y Colombia.



Newrest Chile comenzó a prestar servicios para la nueva residencia del Observatorio ALMA - San Pedro de Atacama, Chile.

COLOMBIA

DIRECTOR PAÍS Julian ATEHORTUA

Inauguración del nuevo centro de producción de Newrest en Bogotá - Bogotá, Colombia.



El año 2016-17 estuvo marcado por la construcción de un centro de producción en Colombia, y el inicio de la actividad Aérea.

Este año, se ha inaugurado el centro de Newrest en Bogotá, lo que ha permitido empezar a operar el 1 de febrero para la aerolínea AirEuropa con un vuelo diario que une Bogotá y Madrid.

El 1 de septiembre, Newrest Colombia firmó un contrato para la provisión de refrigerios diarios a la plantilla de la estación Geopak en Bogotá, situada en la zona franca de Fontibón. Geopak es una empresa multinacional dedicada a la fabricación de envases flexibles para la exportación de flores de polietileno, papel y tela. Este contrato le permite a la filial desarrollar el segmento B&I con proyección de futuro con este mismo cliente, ya que Geopak está construyendo un centro de producción en los suburbios de Bogotá, sector industrial de la región.

La filial colombiana dispone de las certificaciones del Invima y de la Secretaría de Salud, que son las autoridades reguladoras de la industria alimentaria en Colombia y está siguiendo el proceso de certificación ISO 2000.



NOTICIAS

El 1 de febrero, Newrest abrió un nuevo centro de producción en Colombia y comenzó sus servicios para Air Europa. El Grupo amplía así su presencia en América Latina.

COSTA RICA

DIRECTOR PAÍS Bernard MARTINEZ



En 2016-17, Newrest en Costa Rica equilibró sustancialmente su cartera de actividades con la adjudicación de varios contratos de Aéreo y Restauración.

El 1 de agosto de 2017, la filial abrió un nuevo centro de producción en Liberia, en la región de Guanacaste. Este centro se encuentra a menos de 10 minutos del aeropuerto internacional Daniel Oduber. Esta nueva construcción permitirá aumentar los servicios no sólo en el aeropuerto, sino también para el mercado local de restauración. En el sector Aéreo, Air France y Edelweiss comenzaron a operar en octubre de 2016 y marzo de 2017 respectivamente. La filial también obtuvo el contrato de lanzamiento de KLM en octubre de 2017.

Además del mercado de B&I, Newrest ha suscrito dos contratos en Costa Rica: el Colegio Británico de San José y la empresa Clorox.

Finalmente, cerraron tres contratos con tres hospitales públicos, el Hospital Alajuela y el Hospital para Pacientes con Enfermedades Terminales para el servicio de atención al paciente y el Hospital Infantil para el servicio a sus socios.

El objetivo para el año 2017-18 de Newrest en Costa Rica es mantener este crecimiento equilibrado entre sus diferentes actividades.



CERTIFICACIONES



Fotografía arriba: Restauración y limpieza servicios para la empresa Clorox - Costa Rica.

NOTICIAS

Desde el 18 de septiembre, **Newrest Costa Rica gestiona los servicios de restauración para empleados de Clorox, así como el servicio de limpieza de las oficinas y del centro de producción de dicha empresa.** El servicio de restauración se ofrece todos los días desde la mañana hasta la noche: desayunos, almuerzos, café por la tarde y cenas para los 150 empleados de la empresa. Los equipos de Newrest Costa Rica también ofrecen servicios semanales de limpieza y jardinería.

MÉXICO

DIRECTORA PAÍS Felicia GASPAR

Tras varios años de bajada constante del tráfico aéreo en Cancún, la actividad se retoma y los equipos de Newrest México no han dudado en apuntarse a esta nueva tendencia.

Esta recuperación comenzó con la adjudicación del contrato con Thomas Cook Airlines Scandinavia en noviembre de 2016, que supone 315 vuelos por año. En abril de 2017, los equipos, por medio de su cliente Condor, comenzaron los servicios a bordo de los dos vuelos semanales de Edelweiss.

En mayo se creó un nuevo centro de producción para poder suministrar los servicios de catering Aéreo para los 40 vuelos diarios de la compañía United Airlines. Este edificio está especialmente diseñado para llevar a cabo las 7.700 operaciones anuales y ha requerido inversiones tales como nuevos camiones, nuevas máquinas y la contratación de nuevos empleados para adaptarse a nuestro nuevo programa de trabajo y mejorar de este modo nuestros servicios a la clientela. Cancún es ahora la base más grande de United Airlines fuera de los Estados Unidos.

En junio y julio, la filial comenzó asimismo a gestionar nuevos contratos, como servicios para los miembros de la tripulación de Southwest Airlines a través de su cliente Air Culinaire y, para Thomas Cook Airlines UK, el intercambio de contenedores y el suministro de agua.

2016-17 fue el año de renovación de la certificación ISO 9001, con la nueva versión de 2015, que la filial ha obtenido el 17 de julio.



NOTICIAS

El 1 de mayo, **los equipos de Newrest en Cancún comenzaron a prestar servicios a United Airlines desde Cancún, México.** Tras un corto periodo de movilización y rehabilitación del centro de Cancún, los equipos de Newrest en Cancún inauguraron el nuevo contrato de United Airlines. La aerolínea opera más de 20 vuelos diarios desde Cancún. Newrest felicita el excelente trabajo de los equipos mexicanos y de quienes vinieron a apoyarlos para garantizar el inicio del contrato.



Comidas servidas al día

2.049



Contratos

11



Empleados

96



Fundado en

1998

CERTIFICACIONES



PERÚ

DIRECTOR PAÍS Federico ALVAREZ



Con varios cambios en el equipo de dirección de Perú, se han iniciado trabajos fundamentales sobre los procedimientos de calidad y de gestión y sobre la mejora del tiempo de respuesta a nuestros clientes.

Durante el ejercicio 2016-17, Newrest en Perú firmó varios contratos importantes en catering Aéreo y Restauración social.

En marzo, Newrest en Perú inició un nuevo contrato con el restaurante corporativo del laboratorio Teva, en Lima, donde los equipos sirven desayunos, almuerzos y cenas para 250 empleados. Este laboratorio, que es una de las 10 compañías farmacéuticas más grandes del mundo, está ubicado en la misma calle que el restaurante de Atento (centro de llamadas gestionado por Newrest desde el año pasado).

Newrest en Perú comenzó a prestar servicios a Viva Air, el primer operador low-cost que opera en Perú desde el 9 de mayo. Esta es la primera operación Buy-on-Board para el Grupo Newrest en América Latina.

Siguiendo el concepto del Grupo de desarrollar una cartera de actividades equilibrada, los equipos de Newrest Perú han abierto un Café Lindo Express en el aeropuerto Jorge Chávez en Lima, destinado a los pasajeros.

La certificación ISO 9001 ha sido renovada para la actividad de catering Aéreo.



Comidas servidas al día

33.936



Contratos

49



Empleados

2.023



Fundado en

2005

CERTIFICACIONES



Fotografía arriba:
Inicio de los servicios a Viva Air, el primer operador low-cost en Perú - Lima, Perú.



NOTICIAS

Tras las lluvias torrenciales, los deslizamientos de tierra y las inundaciones provocados por el fenómeno 'El Niño', que tan violentamente sacudió al país, **Newrest Perú se sumó a las iniciativas solidarias para ayudar a las poblaciones locales.** Desde el centro de producción Aéreo, los equipos de Newrest repartieron casi media tonelada de víveres (arroz, pasta, agua, material) para ayudar a los más afectados por este desastre natural que ha devastado la zona costera del país.



DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIOS

(Ventas totales bajo gestión en 2016-17 · excluyendo Saudia Catering)



VICEPRESIDENTA DIVISIÓN ASIA Y PACÍFICO
Aurélie GUEGUEN RENE

La dinámica de la zona se debió al desarrollo y fortalecimiento de las bases, especialmente con la apertura de Laos en julio de 2017.

En la Polinesia Francesa, en un entorno económico bien establecido, las oportunidades de desarrollo siguen limitadas, y el volumen de negocios de Newrest se ha mantenido relativamente estable durante el ejercicio 2016-17 alrededor de 35 M€.

El rendimiento de la filial consiste en mejorar su productividad, gracias a la estricta aplicación de los planes de acción y de las reestructuraciones definidas para el ejercicio. A principios del año se ha obtenido un nuevo contrato, EDT, y ha permitido a Newrest demostrar su experiencia a través de una movilización rápida y controlada.

Por segundo año, Nueva Caledonia ha continuado reforzando sus operaciones y su relación con su principal cliente de Base de vida VALE, mientras que

los equipos trabajan con sus socios y proveedores para hacer duradero el contrato en un contexto económico muy complicado. Finalmente, el contrato de restauración social del Médipôle arrancó en noviembre de 2016 y ha permitido demostrar la capacidad de Newrest en Nueva Caledonia para construir y también para operar de forma competitiva para su cliente en un país aún joven en Newrest.

En julio de 2017 Newrest tuvo el placer de abrir una segunda implantación asiática, en Laos, y comenzar los servicios hoteleros (restauración, limpieza, lavandería y mantenimiento de espacios verdes) para la compañía NTPC (Nam Theun 2 Power Company). Esta presa hidroeléctrica es el mayor proyecto de este tipo en Asia del Sur y está destinada a suministrar a esta región, y particularmente a Tailandia, electricidad.

Por último, Newrest SOS en Filipinas ha conseguido mantener su actividad a pesar de la crisis en el sector petrolero y acelerar su diversificación hacia actividades de Restauración social.



Noche caledonia en la Base de vida de VALE - Nueva Caledonia.

FILIPINAS

DIRECTORA PAÍS Aurélie GUEGUEN RENE

Servicios de limpieza de Newrest SOS - Filipinas.



A pesar de la contracción de la actividad en 2016-17, Newrest SOS consiguió movilizar nuevos contratos.

Para esta joint-venture, el año ha resultado relativamente fructífero en el plano comercial y operacional. Los equipos han participado en el soporte de grandes proyectos de perforación petrolera con Otto Energy, Polyard, Total, Galoc Production, La Marine Nationale Française, Atwood, Rubicon y muchos otros.

La gama de servicios que presta Newrest SOS es increíblemente diversificada: trabajo administrativo, obtención de autorización petrolera, transporte de personal, transportes de explosivos, asistencia de seguridad y medioambiental, alquiler de oficinas, contratación y puesta a disposición de personal, agencia de viajes, avituallamiento, limpieza y mantenimiento de barcos, y, por supuesto, la restauración.

En términos de calidad e higiene, Newrest SOS ha renovado el conjunto de sus certificaciones ISO 9001, OSHAS 18001 y se ha embarcado en un plan de formación global para que todos sus colaboradores se beneficien de una formación sobre primeros auxilios, sobre la gestión del cansancio y sobre la prevención de incendios.

La joint-venture también ha mantenido su compromiso con la reducción del impacto medioambiental de sus operaciones.

Para asegurar el conjunto de los desplazamientos de sus colaboradores y clientes, Newrest SOS está finalizando la instalación de un sistema de geolocalización en toda su flota.

El trabajo realizado durante este año permite empezar el año 2017-18 con una gran ambición en términos comerciales, operativos y financieros. El cambio de gestión iniciado en el nuevo ejercicio 2017-18, en coordinación con el conjunto de los equipos, tendrá como hoja de ruta principal retomar las prestaciones económicas de la filial en los años anteriores, desarrollar las actividades históricas del Grupo Newrest y aprovechar la fuerza de nuestra red para difundir la experiencia histórica de SOS en el sector de servicios de soporte.



Empleados **91**

Fundado en **2010**

CERTIFICACIONES

ISO **9001** OSHAS **18001**

LAOS

DIRECTOR PAÍS Jean REVILLON



En 2016-17, Newrest comenzó sus actividades con el contrato NTPC en Laos, país vecino de Tailandia, Camboya, Myanmar, Vietnam y China, este país representa una encrucijada en la península.

Uno de los países más jóvenes del mundo (22 años de edad media), Laos ha emprendido una serie de grandes trabajos para acelerar su desarrollo, como carreteras y líneas ferroviarias.

Las inversiones proceden en su mayoría de China, de Vietnam y de Tailandia y recaen en el sector turístico (hostelería, restauración, servicios), el sector minero (carbón, cinc, cobre), y algunos grandes proyectos, como la presa hidroeléctrica de Nam Theun 2 (NTPC), donde EDF es uno de los principales socios.

El proyecto de la presa hidroeléctrica del cliente NTPC es el más grande del Sudeste Asiático. El sitio está relativamente aislado, a 7 horas de la capital Vientián. Los empleados de NTPC trabajan como ingenieros, técnicos, administrativos y para el desarrollo de la población de la región. En total, son 350 personas repartidas en 3 sitios: RNT, el centro principal (administración y residencias), RO, el centro dedicado al desarrollo sostenible y la Power House, que disfruta desde julio de 2017 de la gama de servicios prestados por el equipo de Newrest Lao de 125 personas: restauración, lavandería, limpieza, jardinería, animación en los diferentes sitios ¡e incluso entrega de pizzas!

Con el fin de mejorar la comunicación interna así como con el cliente, Newrest Lao ha implantado cursos de inglés para todos sus empleados. El 88% de los empleados proceden de pueblos cercanos (Provincia de Khammouane) y el 96% de los empleados de Newrest Laos son de Laos. La filial está estudiando actualmente la viabilidad de emplear ciertos productores de productos biológicos certificados para respaldar la actividad local.



Comidas servidas al día **768**

Contrato **1**

Empleados **120**

Fundado en **2017**

Fotografía arriba: Fiesta de bienvenida en el Base de vida de Nam Theun 2 Power Company - Provincia de Khammouane, Laos.

NUEVA CALEDONIA

DIRECTOR PAÍS Sountou BOUSSO

Tras un primer año de intensa movilización, los equipos de Newrest Caledonia y Newrest Jacrégal han consolidado sus operaciones.

En un contexto económico siempre delicado, los equipos no han cesado de colaborar con los socios, clientes y proveedores para implantar modelos económicos duraderos y eficientes.

Los servicios de restauración, lavandería, limpieza, mantenimiento y conservación de espacios verdes para la compañía Vale, en la mina de Goro, permiten una plataforma de formación e intercambio de experiencia entre los equipos, que cada día demuestran sus ventajas. Las actividades de Restauración social han seguido desarrollándose, especialmente con la apertura del espacio de cafetería, venta de prensa y regalos del Médipôle. Este punto de venta, esencialmente destinado a los visitantes de los pacientes, se ha desarrollado progresivamente desde el 1 de febrero de 2017.

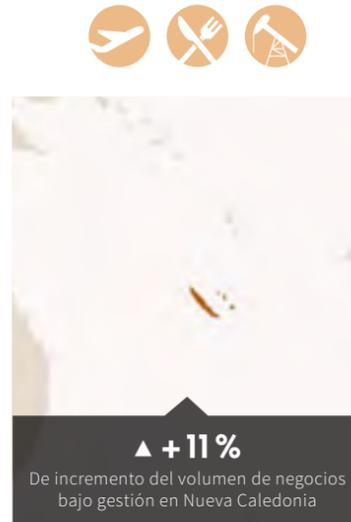
Con el fin de permitir al conjunto de la comunidad de Caledonia beneficiarse de un modelo económico duradero con una calidad de servicio óptima, Newrest ha recomprado las partes de Sodexo en la compañía Restauration Française y, de facto, ha asumido la responsabilidad de un nuevo centro de producción. Con 120 colaboradores, 'Restauration Française' sirve 18.000 comidas diarias en las escuelas de los municipios de Numea, Paita, Dumbéa y Mont-Dore.

A principios de año, los equipos caledonios se encargaron de la movilización del servicio de restauración en las 3 clínicas de Numea (Magnins, Baie des Citron y Anse Vata). Esta fase de transición y de recuperación del personal permitirá planificar y organizar la reubicación en la clínica de Nouville en el mes de septiembre de 2018, donde se reagruparán las 3 clínicas.



NOTICIAS

Newrest Jacrégal abrió en noviembre de 2016 el restaurante de personal del nuevo centro hospitalario Médipôle en Numea. Los equipos de Nueva Caledonia son los creadores del diseño del restaurante y de la cocina, pero también de la construcción. El restaurante puede servir hasta 500 cubiertos diarios (comidas y cenas). El servicio ofrecido es un servicio de mesa. Los comensales pueden elegir entre varios entrantes, varios platos, entre ellos un plato del mundo o una parrillada, y varios postres. Los empleados del hospital también tienen a su disposición un bufé de ensaladas, un bufé de postres y un servicio de refrigerios que ofrece sándwiches, paninis y ensaladas. Newrest Jacrégal ha sido elegida para la construcción del snack en el vestíbulo que ha abierto el 15 de enero de 2017.



Comidas servidas al día

5.430



Contratos

23



Empleados

261



Fundado en

2015

POLINESIA FRANCESA

DIRECTOR PAÍS Arnaud PRADEL

En el ejercicio 2016-17 el Grupo Newrest ha proseguido su progresión en la Polinesia Francesa, con la estabilización y la confirmación de los resultados del ejercicio anterior.

Los equipos polinesian han realizado un importante trabajo sobre la calidad percibida, cumpliendo plenamente su papel ciudadano ante su entorno local.

La actividad de 2017 se ha traducido en resultados estables y bases reforzadas:

- La implantación de una extensión frigorífica indispensable en su almacén logístico de Titioro, pero también por la implantación de un mantenimiento más profundo y eficaz.
- La perpetuación de sus contratos y la apertura de dos nuevos sitios para un nuevo cliente B&I –Electricidad de Tahití.
- La calidad de prestación y servicios, con un importante trabajo realizado en los abastecimientos y sus estándares de calidad.
- La calidad de sus recursos humanos y de su gestión, con el lanzamiento de un importante plan de formación destinado al pleno despliegue de la estrategia polinesia y a la puesta en marcha de una cultura empresarial sólida y homogénea.

La filial polinesia ha efectuado también un importante trabajo que permite reforzar su imagen ciudadana y el orgullo de pertenecer a sus equipos. Actor comprometido con su comunidad, este año Newrest Polinesia ha realizado numerosas animaciones de sensibilización para los más jóvenes acerca de la problemática del equilibrio alimentario. Los equipos están igualmente comprometidos en un proceso de 'Empresa activa' con el patrocinio del Ministerio de Salud, multiplicando las iniciativas que favorezcan la comprensión y el respeto a los correctos hábitos alimentarios, así como a la práctica del deporte. Para el año 2018, la ambición de la filial polinesia será seguir con la mejora de sus resultados con un rendimiento reforzado de sus compras especialmente. La llegada prevista de nuevas compañías aéreas procedentes de Francia metropolitana, de China y de Canadá supondrá la ocasión de iniciar una reflexión acerca de su organización industrial fuerte de estas nuevas perspectivas.



NOTICIAS

En septiembre de 2017, en el marco de la innovación culinaria, dos chefs asiáticos, **Chef Makoto Katano y Chef Kazuhiro Okawa, llegaron a Papeete para formar a los chefs de Newrest Polinesia Francesa para la nueva carta de la aerolínea Air Tahiti Nui.**



Comidas servidas al día

12,038



Contratos

38



Empleados

322



Fundado en

2006



NUESTROS COMPROMISOS

Newrest se compromete con sus empleados, sus clientes y sus proveedores en una serie de puntos esenciales: el sabor y el equilibrio nutricional de las comidas, la calidad y la higiene de sus productos y servicios, el respeto de los derechos humanos, las condiciones laborales y el medio ambiente, así como la lucha contra la corrupción.

04

Equipo de Newrest
- Base de vida de Yura
en Perú

NEWREST SE COMPROMETE CON SUS CLIENTES Y SUS USUARIOS

Plato cocinado
para la sala
de aeropuerto
Swiss en Ginebra
- Catering Aéreo



33

países certificados
ISO 9001

En todas nuestras cocinas y restaurantes, nuestros empleados toman las medidas necesarias para ofrecer a los consumidores comidas equilibradas, variadas y sabrosas, respetando escrupulosamente las normas de higiene.

COLABORACIONES CON CHEFS

Para Newrest, la comida no es solo sinónimo de alimentación: los equipos se esfuerzan para que sea sobre todo sinónimo de deleite gustativo y de momentos compartidos.

BÉLGICA · COLABORACIÓN CON UN CHEF CON DOS ESTRELLAS MICHELIN

Los equipos de Newrest Servair en Bélgica están colaborando con el chef con dos estrellas Michelin, Jean-Michel Lorain, del restaurante 'La Côte Saint-Jacques' en Joigny, departamento de Yonne, para desarrollar menús occidentales para los pasajeros de clase Business de los vuelos Bruselas-Beijing o Bruselas-Shanghái de la aerolínea Hainan Airlines.

COSTA RICA · COLABORACIÓN CON NESTLÉ

Los equipos de Newrest en Costa Rica están desarrollando los nuevos menús del restaurante Malinche en asociación con Nestlé.

FRANCIA · NEWREST WAGONS-LITS⁽¹⁾

Desde septiembre de 2016, Newrest Wagons-Lits colabora con el chef francés con dos estrellas, Michel Sarran, para desarrollar el concepto "Bistro de Chef" a bordo de los TGV. Los pasajeros también pueden disfrutar de la gama Boco disponible en los trenes TGV, que rinde homenaje a famosos chefs galardonados con estrellas Michelin.



Michel Sarran presenta
su 'Bistro de Chef'



LAOS · LA EXPERIENCIA DE UN CHEF EN EL CAMPAMENTO NTPC2

Cada dos meses, un chef de Laos viene a compartir su experiencia y aconsejar a los equipos de Newrest Laos de la Base de Vida Nam Theun 2 Power Company.

SULTANATO DE OMÁN · COLABORACIÓN CON EL CHEF ISSA AL LAMKI⁽²⁾

El mediático chef omaní Issa Al Lamki, que abrió más de una docena de restaurantes en Omán y participó en programas de televisión especializados en cocina, acude una vez al mes a varios centros de Newrest Wacasco para formar al personal. El Chef presenta asimismo un "Live Cooking Show" para los clientes de la filial omaní.

CAMPAÑA NUTRICIONAL

Newrest desarrolla campañas de alimentación saludable en todo el mundo en colaboración con sus clientes.

BOLIVIA · CONSEJOS NUTRICIONALES

Un equipo de nutricionistas participa regularmente en reuniones y coloquios celebrados en centros gestionados por los equipos de Newrest Bolivia para ofrecer consejos y buenas prácticas nutricionales.

FRANCIA



100%

de los platos de Newrest Restauration creados por nutricionistas

CAMERÚN · SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE DIETÉTICA Y DE NUTRICIÓN

En los últimos dos años, las Bases vida gestionadas por los equipos de Newrest en Camerún disponen de una señalización específica sobre dietética y nutrición. Desde hace un año, un nutricionista cualificado visita regularmente los centros para realizar miniconferencias sobre los aspectos básicos de una nutrición diaria correcta y efectuar un control nutricional de los clientes que lo soliciten. Estas intervenciones permiten dar explicaciones personalizadas de aplicación inmediata en los comedores.

CHILE · CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

En Chile, los equipos de Newrest han llevado a cabo varias campañas de sensibilización nutricional en los centros donde trabajan: campaña de vida saludable, alimentación saludable y deporte, aprender a comer de forma equilibrada y en cantidad razonable, campaña y estadísticas del desperdicio diario de alimentos.

CONGO

Los equipos de Newrest Congo llevan a cabo regularmente intervenciones sobre dietética en cada centro de Total.

COSTA RICA

En Costa Rica, se sensibiliza regularmente en materia de nutrición a los equipos de Newrest que trabajan en escuelas y hospitales.

MADAGASCAR · SENSIBILIZACIÓN CONTRA LA MALA ALIMENTACIÓN

Newrest en Madagascar ha establecido un programa organizado en colaboración con International SOS y Ambatovy sobre la prevención de enfermedades relacionadas con una dieta deficiente. Se trata de un programa anual que se basa en soportes visuales simples y visibles durante todo el año (folletos, paneles informativos, pantallas de TV).

MARRUECOS · SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE SALUD Y NUTRICIÓN

Newrest en Marruecos organiza campañas de sensibilización sobre nutrición y salud para sus clientes. Además, el Grupo organiza cada año eventos con fines de prevención sanitaria como las Jornadas de Prevención y Control del Tabaquismo o el Día Mundial de la Diabetes.

SULTANÍA DE OMÁN · CAMPAÑA ANUAL 'HEALTHY LIVING' (VIDA SANA)⁽³⁾

Este año, la campaña 'Healthy Living' giró en torno a los siguientes temas: "Mantente saludable", "Hidratación", "Elige tu deporte" y "Día de la nutrición equilibrada". La campaña es renovada cada año por los equipos de Newrest Wacasco para sus empleados, con diferentes temas y animaciones en los centros.



PERÚ · UN EQUIPO DE NUTRICIONISTAS PARA UNA DIETA EQUILIBRADA

Newrest Perú tiene un equipo de nutricionistas que desarrollan menús con los chefs y que también elaboran programas informativos y de sensibilización para una dieta equilibrada.

GABÓN · LOS SUPERALIMENTOS

Los equipos de Newrest en Gabón, en colaboración con Total, han organizado la campaña 'Los superalimentos'.

SUIZA · PROMOCIÓN de LOS SUPERALIMENTOS

El 1 de julio de 2017, Newrest Suiza lanzó una campaña para promover los superalimentos en los restaurantes del área de Ginebra. Todos los días, los comensales de los restaurantes gestionados por Newrest Suiza están sensibilizados con la campaña de promoción de los superalimentos. Diariamente se destaca un superalimento a través de diferentes recetas. Los carteles detallan la historia, los modos de consumo, las temporadas de cosecha, las cualidades nutricionales y los impactos ecológicos del cultivo de cada superalimento. Entre los superalimentos presentados por los equipos de Newrest Suiza encontramos la batata, el aguacate, la col rizada y la berenjena.

CERTIFICACIONES Y RECOMPENSAS

El Grupo Newrest tiene unas reglas de higiene y de calidad muy estrictas impuestas por el sector de la restauración.

CERTIFICACIONES ISO QHSE EN TODO EL GRUPO

24 países certificados ISO 9001:2008	9 países certificados ISO 9001:2015	15 países certificados ISO 22000:2005
1 país certificado HACCP CODEX ALIMENTARIUS	9 países certificados OHSAS 18001:2007	

QATAR⁽⁴⁾

Newrest Gulf tuvo el honor de participar en la celebración de las "8,5 millones de horas trabajadas sin accidentes durante 5 años" para QAFAC en Qatar. Durante esta celebración, Qatar Fuel Additives Company (QAFAC) organizó una gira itinerante donde Newrest Gulf tenía un stand que presentaba las normas de Calidad, Salud y Seguridad en relación con la certificación ISO 22000, integrada en todas sus operaciones.

CANADÁ

El 22 de febrero de 2017, los equipos de Newrest Montreal (Canadá) recibieron el bronce en la Ceremonia de Premios de Excelencia QSAI 2016 celebrada en Atenas. Esta ceremonia recompensaba a los 9 finalistas mundiales de restauración a bordo en materia de seguridad y calidad de los alimentos.

Newrest en Montreal también fue galardonado con el premio Mejor Especialista en catering Aéreo de América del Norte / Sudamérica por Qatar Airways en 2016.

GRECIA

El 28 de mayo, Newrest Grecia renovó la certificación ISO 14001:2015 en todas los centros de producción del país: Atenas, Chania, Corfú, Heraklion, Kos, Rodas y Tesalónica. La norma ISO 14001:2015 especifica las exigencias para un sistema de gestión ambiental que pueda ser utilizado por una organización para mejorar su desempeño ambiental. Esta norma internacional está destinada a organizaciones que quieran gestionar sus responsabilidades ambientales de manera sistemática y que contribuya al pilar ambiental del desarrollo sostenible.

ANGOLA⁽⁵⁾

En abril de 2017, Newrest Angola recibió la certificación "Empresa de referencia para la restauración"



y los servicios relacionados off-shore en Angola” por el CAE (Centro de Apoyo Empresarial), organización certificadora única creada por la Cámara de Comercio y de industria de Angola y la Sonangol. La certificación del CAE (Centro de Apoyo Empresarial) es la única que permite a las empresas participar en licitaciones en el sector del petróleo y del gas.



5

FRANCIA · FACILIT'RAIL – DOS RECOMPENSAS (6)

Durante la 3ª edición de los Premios de la Prevención, el Servicio para empresas de salud en el trabajo (SEST) entregó el 1º premio a Facilit'rail en la categoría de Trastornos musculoesqueléticos (TMS).

Facilit'rail ocupó el 3º lugar en los premios de la innovación International Rail Catering Group (IRCG).

FRANCIA · NEWREST WAGONS-LITS

El 21 de agosto, Newrest Wagons-Lits obtuvo la certificación ISO 14001:2015, relativa a los sistemas de gestión ambiental para las actividades administrativas de París y la definición de la oferta a bordo.

La norma ISO 14001:2015 especifica las exigencias para un sistema de gestión ambiental que pueda ser utilizado por una organización para mejorar su desempeño ambiental.



ESPAÑA · MEDALLA POR LA IMPLICACIÓN SOCIAL

Newrest en España recibió una medalla por su participación social en el Club Jovent de Palma de Mallorca. Durante la ceremonia estuvieron presentes representantes políticos de las islas, entre ellos el Presidente del Gobierno, el Alcalde de Palma y el Presidente del IMAS (Instituto Mallorquín de Ayudas Sociales).

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

FRANCIA · FERROVIARIO

Con el desarrollo continuo del principio 'click & collect', Newrest Wagons-Lits innova en su enfoque de servicio para satisfacción de sus clientes.

Además, al innovar cada trimestre en la renovación de las gamas de productos ofrecidos a bordo, Newrest Wagons-Lits ha mejorado en 20 puntos la satisfacción de la clientela en la relación calidad-precio desde 2013.

GABÓN

Newrest Gabón ha negociado con Perenco una prima adicional basada en el índice de satisfacción mensual de nuestro cliente adjudicada íntegramente a nuestros equipos in situ.

MÉXICO

Pese al crecimiento de sus actividades, los equipos de Newrest México siguen respondiendo rápidamente a las necesidades de sus clientes, con un seguimiento de los incidentes, para mejorar continuamente sus conocimientos.

OPTIMIZACIÓN OPERATIVA Y DIGITALIZACIÓN

· Winflight

Este software permite elaborar los menús de cada compañía aérea y editar las correspondientes fichas de recetas, actualizar las necesidades en función de la tasa de ocupación de los vuelos, gestionar las existencias y el coste de los alimentos y proponer menús adaptados a las preferencias alimentarias de cada pasajero (sin gluten, vegetariano, etc.).

· Winrest

El software Winrest, nueva versión de Unirest, es un programa diseñado para la Restauración social y las Bases de vida que permite a los equipos planificar menús detallados según las necesidades específicas de cada cliente, crear fichas de recetas con detalles sobre los productos necesarios y conocer el impacto nutricional de cada plato. Desde su puesta en servicio en 2012, ha permitido optimizar considerablemente las existencias de alimentos. Winrest se utiliza en el 60% de los países donde Newrest ejerce una actividad de Restauración social y/o en una Base de vida y debería adoptarse en el 80% de estos países de aquí al año que viene. Varios países han integrado la tecnología digital en el desarrollo de sus actividades.



21 países utilizan la aplicación Newrest para facilitar los intercambios con los usuarios, como por ejemplo:

- **Argelia:** los equipos desplegaron la aplicación Newrest en el segmento de la restauración escolar, especialmente en la 'Petite École d'Hydra', en Argel.
- **Gabón:** la aplicación Newrest permite a los usuarios del 'Centre des Métiers' (SEEG) consultar los menús en línea.
- **Madagascar:** la aplicación Newrest es utilizada por 3 clientes: Ambatovy, Outremer Telecom y la 'American School of Antananarivo'. Los usuarios

tienen acceso a menús, entretenimiento, encuestas de satisfacción y en la 'American School of Antananarivo' a pedidos en línea.

• **Sultanía de Omán:** en Bank Muscat, desde 2016, los clientes pueden reservar alimentos y bebidas, ver la carta bufé del mes y estar informados de las ofertas y promociones diarias que ofrece el restaurante Zad.

• **Marruecos:** los padres de los alumnos pueden pagar los trimestres de restauración mediante la aplicación Newrest.

• **Nueva Caledonia:** los comensales del restaurante del 'Médipôle' en Koutio pueden consultar los menús y las comidas temáticas y responder a las encuestas de satisfacción gracias a la aplicación Newrest.

• **Los equipos de Newrest en Perú** han instalado la aplicación Newrest en 4 centros de restauración, así como un sistema de control de la satisfacción.

• **En Túnez,** la aplicación Newrest se utiliza para los clientes: Shell, HELL, 'École Française', SANOFI.

COSTA RICA

En Costa Rica, los equipos de Newrest instalaron software de gestión del punto de venta para mejorar la productividad.

FRANCIA · FACILIT'RAIL (7)

Los equipos de Facilit'rail, que gestionan la logística de la restauración Ferroviaria, están implementando soluciones innovadoras para la gestión de los stocks y mejorar así la productividad y la rapidez de respuesta y reducir los residuos.



7



8

FRANCIA · NEWREST WAGONS-LITS⁽⁸⁾

Al conectarse con la aplicación TGV PRO o a través de la paginá web lebartgv.sncf.com, los clientes de Newrest Wagons-Lits disponen de una herramienta de pedido en línea fácil de usar que les permite recibir su pedido sin moverse del sitio o evitar filas de espera. Los pasajeros pueden reservar su comida, recibir su pedido en un horario definido y pagar solo en el momento de la entrega.

MARRUECOS · PUESTA EN MARCHA DE CONTRATEK

Los equipos de Newrest en Marruecos decidieron poner en marcha CONTRATEK, un proyecto destinado a digitalizar sus contratos y todos los datos de un establecimiento.

REUNIÓN · 'HAPPY OR NOT'

En la isla de La Reunión, los equipos de Newrest han instalado en los puntos de venta del aeropuerto el sistema 'Happy Or Not' (contento o no contento) para conocer el grado de satisfacción de los clientes.

SUIZA

Los cuestionarios de satisfacción para las compañías Aéreas y los clientes de la Restauración social se realizan en línea. Además, los equipos usan los comentarios de 'TripAdvisor' y 'La Fourchette' para mejorar sus servicios en 'The Tramp', el restaurante del Museo Chaplin.

CHILE · APLICACIÓN 1CHECK

En el sitio del Observatorio ALMA, en Chile, la aplicación '1check' permite a los equipos ver en tiempo real el progreso de limpieza en el sitio. Esta herramienta ha sido diseñada para optimizar la productividad y la rapidez de control a fin de mejorar la satisfacción del cliente. Todas las limpiadoras tienen un móvil que les permite comunicarse mejor con su supervisor y de esta manera agilizar la organización logística del lugar. Gracias a '1check', los equipos ya no usan papel en el servicio de hostelería y cuentan con un historial preciso y gráfico de todos los incidentes que pueden ocurrir durante el día, la semana o incluso el mes pasado. El cliente también tiene una versión de la aplicación, lo que facilita la transparencia de los informes.

NEWREST SE COMPROMETE CON SUS EMPLEADOS



45,2%

de los empleados del Grupo tienen entre 25 y 45 años

Para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, Newrest es muy cuidadoso en materia de recursos humanos. La gestión óptima de los empleados y el desarrollo de los talentos individuales son las piedras angulares de su estrategia. Al considerar el respeto de las condiciones laborales como un principio fundamental, el Grupo se compromete a favorecer la motivación de sus equipos y a privilegiar la formación continua del personal.

Seminario Newrest Wagon-Lits en el INSEP - París, Francia.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Newrest se compromete a respetar y tratar de la misma manera a todos sus empleados. En su política de contratación, el Grupo presta atención a la experiencia y al dinamismo de los candidatos y brinda a todos las mismas oportunidades.

AUSTRIA

Los equipos austriacos de Newrest trabajan con una organización llamada 'Lebenshilfe' que ayuda a la inserción de personas con discapacidades mentales: cada semana, ayudan en las tareas de empaquetado en nuestro servicio de catering para los trenes nocturnos.

CANADÁ

Los equipos de Newrest Canadá en Montreal trabajan con personas con discapacidades para la distribución de material.

CHILE

Colaboración con las asociaciones 'Descúbreme' y 'Anadime' para facilitar la integración de personas con discapacidad mental.

MADAGASCAR

Newrest colabora con las escuelas de hostelería INTH y Vatel para la contratación de empleados.



MÉXICO

Se ha suscrito un acuerdo con la Universidad Tecnológica de Cancún (UT) para ofrecer prácticas en el centro de producción de Newrest. Se contrató a dos estudiantes al final de su periodo de prácticas.

POLINESIA FRANCESA⁽¹⁾

El 16 de marzo, Newrest Polinesia Francesa fue una de las cuarenta y cinco empresas que asistieron al XI Foro Estudiantes-Empresas de la Universidad de Polinesia Francesa, en colaboración con la ciudad de Papeete, para presentar sus conocimientos y aconsejar a los estudiantes sobre sus planes de carrera. Dos talleres temáticos fueron dirigidos por profesionales de recursos humanos, uno dedicado a entrevistas de trabajo y el segundo a la creación de empresas.

RESPECTO DE LAS CONDICIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

El Grupo se compromete a respetar el Derecho laboral al pie de la letra y a ofrecer a sus empleados un lugar de trabajo cómodo, sano y seguro.

CHILE

En Chile, se invita a todos los empleados a completar una encuesta sobre riesgos psicosociales en el trabajo.

UGANDA · CUMPLIMIENTO DE LAS REGLAMENTACIONES SOCIALES

El 12 de octubre de 2016, Newrest UIS fue galardonado como Mejor Empleador de Entebbe. Este premio, otorgado a Newrest UIS por la Seguridad Social de Uganda NSSF (Fondo Nacional de Seguridad Social), recompensa el cumplimiento normativo social por parte de las empresas del distrito de Entebbe.

MADAGASCAR · SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS DE AMBATOVY⁽²⁾



Newrest en Madagascar celebra su cuarto año consecutivo sin ningún accidente con baja laboral en las Bases de vida de su cliente Ambatovy. Desde 2012, Newrest en Madagascar gestiona los servicios de restauración (6.500 comidas servidas por día), alojamiento y soporte para este cliente. Todo un éxito celebrado en la fiesta de Navidad de Ambatovy, en la que participaron más de 4.000 personas. La salud y la seguridad de los empleados de Newrest son una prioridad y todo el personal fue invitado a esta celebración como recompensa de su compromiso diario.

GRUPO · EMPLEADO DEL MES

En muchas entidades, algunos empleados son recompensados con distinciones como 'Empleado del mes' y 'Empleado del año'. Así ha sido, por ejemplo, en Argelia, Chile, Croacia, Ghana, Madagascar, México, Nueva Caledonia, Qatar, Sudáfrica, Túnez, Uganda y Zambia. Estas menciones pretenden reconocer y valorar a los empleados que destacan por su compromiso, su rendimiento, su actitud y sus habilidades, así como favorecer un buen ambiente de trabajo y garantizando el cumplimiento estricto de la normativa sobre seguridad y salud laboral, en línea con el ADN del Grupo.

BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Newrest vela por la salud y el bienestar de sus empleados y se esfuerza por ofrecerles el mejor acceso a la atención médica, en particular en los mercados emergentes donde trabaja.

CONTRA EL ACOSO LABORAL

Como parte de su compromiso con el bienestar y el progreso laboral de sus empleados, desde 2014 el Grupo Newrest ha puesto a disposición en su plataforma interna Share, en los tableros de anuncios internos y en los órganos representativos del personal un procedimiento para la prevención del acoso moral, el acoso sexual o el acoso de género en el trabajo (QP-HS-19). Animamos a los equipos a que lo publiquen regularmente para recordar a todos los valores morales del grupo que deben guiar el comportamiento de todos en el trabajo.



Definimos a continuación las dos principales tipologías de acoso en el trabajo:

- **El acoso moral** se define como una declaración o comportamiento repetido cuyo propósito o efecto es el deterioro de las condiciones de trabajo que puede afectar a los derechos y la dignidad de una persona, alterar la salud física o mental de dicha persona o comprometer su futuro profesional.

Distinguimos 4 formas de acoso moral profesional en función del estatus jerárquico del acosador: puede ser un superior, un compañero, un subordinado o un tercero de la organización.

- **El acoso sexual** es el acto de imponer repetidamente a una persona palabras o comportamientos de naturaleza sexual que ofendan su dignidad por su carácter degradante o humillante o crean una situación intimidatoria, hostil u ofensiva hacia la persona.

El acoso sexual se refiere al hecho, incluso si no se repite, de usar cualquier forma de presión seria con el propósito real o aparente de obtener un acto de naturaleza sexual, ya sea buscado en beneficio propio o de un tercero.

Para obtener más información sobre este tema, contacte con su responsable de unidad o con Recursos Humanos.



AUSTRIA

En Austria, los empleados participan en un 'Concurso de ventas' donde pueden ganar diferentes premios, como vales de compra, si reciben una recomendación de un cliente.

GRUPO · FIESTAS DE FIN DE AÑO

Las fiestas de fin de año son una oportunidad para muchas entidades del Grupo de ofrecer a sus empleados unos momentos especiales. Así, los equipos de las Antillas preparan una comida de fin de año. En Camerún, una comida con velada y regalos para los niños de los empleados. En Bélgica, una comida de Navidad con bombones para los empleados. En Madagascar, los equipos celebraron el Año Nuevo en todos nuestros centros. En los Países Bajos, todos los empleados recibieron un regalo de Navidad. En Perú, se prepara un árbol de Navidad para los hijos de los empleados.

NIGERIA

En Nigeria, se han establecido varios premios y acciones para los empleados: Premio al Rendimiento Anual, Premio a la Excelencia del Personal, Premio a la Honestidad, Jornada de la Cultura y la Diversidad.

CAMERÚN

En Camerún, cada año el equipo se reúne varias veces, especialmente el 1^{er} de mayo con un encuentro en la ciudad, una comida y una fiesta. Las primas por objetivos especiales son para los jefes de proyectos y responsables. El 50% de las primas concedidas al personal in situ son pagadas por los clientes. También se han acordado primas especiales en caso de movilización.

COLOMBIA

Los resultados del país se comparten con todos los empleados en reuniones mensuales, durante las cuales el director del país homenajea públicamente a los empleados que hayan realizado un excelente trabajo.

CROACIA

Después de cada temporada, Newrest Croacia acostumbra a invitar a todos los colaboradores a una cena con especialidades locales, baile y música.

Newrest Croacia ayudó a uno de nuestros compañeros (35 años y padre de 2 niños) que, desafortunadamente, tiene que luchar contra un melanoma en estadio IV y tenía que viajar frecuentemente a Zagreb para realizar numerosos exámenes médicos y someterse a distintos tratamientos. Newrest Croacia no solo se ocupó de sus viajes, sino que también organizó una recaudación de fondos para aliviarle en su lucha contra la enfermedad.

SULTANÍA DE OMÁN⁽³⁾

Recientemente, Newrest Wacasco otorgó los Certificados Anuales QHSE 2016 a 6 de sus equipos en los centros. En 2016 se supervisaron los 105 centros de Newrest Wacasco en Omán y los ganadores fueron seleccionados en función de su rendimiento en términos de seguridad alimentaria, proceso HACCP, seguridad laboral e indicadores ambientales. La dirección visitó todos los centros seleccionados para otorgar los premios y celebrar el evento con los empleados y representantes de los clientes in situ.

GRUPO · CONCURSO FOTOGRÁFICO⁽⁴⁾

Del 18 de septiembre al 13 de octubre de 2017, todos los empleados tuvieron la oportunidad de participar en un concurso en torno al tema 'Soy empleado de Newrest'. Se trataba de capturar o escenificar su trabajo o a sus compañeros para compartir un momento insólito o crucial en su jornada laboral en Newrest. Más de la mitad de los países participaron y enviaron 400 fotos. Los flamantes ganadores de esta edición son Liberia, el Sultanato de Omán, Perú, Nigeria y Newrest Wagons-Lits en Francia.



22
países
han participado

400
fotos
enviadas



SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

CHILE

En Chile, se realiza regularmente una encuesta de satisfacción entre los administradores de centro con el objetivo de mejorar la satisfacción de los empleados y, así, la de los clientes.

COLOMBIA

En Colombia, la satisfacción de los empleados se evalúa mediante entrevistas individuales y grupales. Para el próximo año se ha previsto realizar una encuesta de satisfacción global.

ESPAÑA

En España, se invita a los empleados a responder a una encuesta anual sobre su entorno de trabajo.

UGANDA

En Uganda, Newrest realiza encuestas anuales al personal sobre la satisfacción en el trabajo organizando reuniones para promover los intercambios.

NIGERIA

En Nigeria, cada año, el departamento de Recursos Humanos invita a los equipos a responder a encuestas anónimas para evaluar el nivel de compromiso de cada uno, la percepción de la remuneración y los beneficios y el sistema de evaluación del rendimiento.

FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

ANGOLA

En 2017, Newrest Angola firmó una asociación con una escuela culinaria para mejorar las competencias de sus equipos.

CONGO⁽⁵⁾

Nueva colaboración entre Newrest Congo y 'EST Littoral' para que los equipos asistan a cursos de formación en QHSE y logística.



BOLIVIA

Los equipos de Newrest Bolivia de la Minera San Cristóbal han seguido cursos de gastronomía como parte de la formación externa ofrecida a los empleados.

GRUPO · 'GRADUATE PROGRAM'

Iniciado en 2015, el 'Graduate Program' de Newrest integra cada año a recientes graduados o principiantes en todos los países del Grupo.

Les ofrecemos una formación de un año a propósito de los empleos operacionales para que puedan crecer en poco tiempo hacia puestos directivos.

Casi 50 'Graduates' han tenido la oportunidad de beneficiarse de este programa y Newrest dobló el presupuesto dedicado a esta formación desde 2007.

Más de 90% de los viveros se contratan con contrato permanentes al final del programa en todos nuestros puestos operativos en el sector del catering Aéreo, de la Restauración social, de las Bases de vida, del catering Ferroviario y de las concesiones.

A día de hoy, están presentes en los siguientes países: Omán, Chile, Ghana, Francia, Madagascar, Grecia, España, Angola, Qatar, Sudáfrica, Canadá, Marruecos, Nueva Caledonia, Perú y Gabón.

GRUPO · SEMINARIOS

Del 19 al 21 de septiembre de 2017 se celebró en Toulouse el seminario anual del departamento de QHSE. El objetivo del seminario era estandarizar nuestras prácticas en los diferentes países y actividades del Grupo. La calidad, la higiene, la seguridad alimentaria y el respeto por el medio ambiente son elementos prioritarios del Grupo Newrest. Este año, el seminario permitió a los responsables de QHSE del Grupo de casi 40 países poner en común y compartir sus experiencias y trabajos realizados para mantener una dinámica de mejora continua. Se abordaron varios temas, como la nutrición en comunidades sensibles, la gestión de no conformidades y de quejas de los clientes, la evaluación de riesgos laborales, la aplicación de un plan de Defensa Alimentaria y la participación de los QHSE en el despliegue de la herramienta Winrest.

Del 27 al 28 de marzo de 2017 se celebró en Toulouse el seminario anual del departamento de Finanzas. El objetivo del seminario fue reunir a los responsables de finanzas de los países para recordar y explicar las reglas de oro, revisar el ejercicio anterior y destacar los puntos de mejora. Al final del seminario, se definieron los objetivos para el año siguiente.

EL DEPORTE COMO MOTOR PARA LOS EMPLEADOS

Para todo el Grupo, eventos deportivos marcaron el año de los colaboradores.

PORTUGAL⁽⁶⁾

Por primer año, el 16 de octubre de 2016, Newrest Portugal decidió participar y asociarse a la 'Corrida do Aeroporto', un importante evento de la vida del aeropuerto de Lisboa. Organizada por el Club de Atletismo de ANA Aeroportos, esta carrera de 10 km está certificada con 3 estrellas por la organización 'European Athletics'. Un equipo de 8 empleados de Newrest Portugal estuvo entre los participantes para defender los colores de Newrest. Como patrocinador, Newrest Portugal proporcionó el kit del corredor.

BOLIVIA⁽⁷⁾

Los equipos bolivianos participaron en el torneo de fútbol entre minas.

Newrest en Bolivia organizó un campeonato de wallyball (voleibol en una cancha de squash) en sus oficinas centrales para reforzar la cohesión de los equipos.



Este compromiso demuestra la deportividad de los equipos de Newrest, su solidaridad y su esfuerzo individual.

SUIZA

En los 'Corporate Games' celebrados en Annecy-le-Vieux el 1 y 2 de julio, los empleados de Newrest Suiza formaron un equipo de fútbol ¡que llegó a octavos de final!

POLINESIA FRANCESA⁽⁹⁾

El sábado 9 de septiembre, Newrest Polinesia Francesa participó en el 2º Torneo Inter Empresas Activas organizado por la Dirección de Salud. Programa del día: vaa'a (piragua), remo indoor, baloncesto, fútbol, voleibol, fitness, aquatlón, tiro con arco, carrera de orientación y portadores de frutas. Para el evento, los equipos locales de Newrest repartieron 700 comidas y 70 empleados participaron en las actividades.

PERÚ

El 11 de junio de 2017, los empleados de Newrest Perú se reunieron con motivo del primer campeonato interno de 'futbolito'. Los empleados de diferentes restaurantes y sedes formaron equipos que compitieron en un ambiente festivo durante todo el día en torno a los valores de deportividad y convivencia. Organizado por el equipo de Recursos Humanos, este evento cosechó un gran éxito entre los empleados.

AUSTRIA

En Austria, una decena de empleados participaron en el Vienna Business Run.

CHILE

En Chile, los empleados participaron en las Carreras del Observatorio de ALMA.

LAOS

En el campamento NTPC2, gestionado por los equipos de Newrest en Laos, hay partidos de baloncesto una vez a la semana durante los Newrest 'All Star Games'.

SULTANÍA DE OMÁN Y QATAR⁽⁸⁾

Como cada año, los equipos de Newrest Wacasco (Omán) y Newrest Gulf (Qatar) participaron masivamente en los 10 km, los 21 km y el Maratón de Muscat organizados el 27 de enero de 2017. Un total de 34 empleados de las filiales de Newrest Wacasco y Newrest Gulf consiguieron terminar brillantemente las pruebas en las que compitieron.



NEWREST SE COMPROMETE CON SUS COLABORADORES

Control
de la calidad
de los productos
por los equipos
de Newrest Gulf-
Qatar.



Independientemente del país concernido, los empleados de Newrest deben mantener relaciones comerciales basadas en la transparencia y la honestidad. Este requisito es particularmente aplicable a nuestros proveedores, ya que también se condena la competencia desleal.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Grupo prohíbe estrictamente a sus empleados ofrecer regalos o dinero a los representantes de sus clientes o funcionarios para facilitar la firma de contratos.

Asimismo, se deberá rechazar todo obsequio procedente de proveedores o colaboradores acreditados o en curso de acreditación y ofrecido con el propósito de obtener un contrato o precios reducidos. También está prohibido ejercer cualquier tipo de presión u ofrecer cualquier tipo de regalo al personal de inspección sanitaria para que haga la vista gorda ante el incumplimiento de las normas de higiene. Todos estos principios son válidos en todos los países,

independientemente de si las prácticas de corrupción sean frecuentes o no. Newrest ha establecido procedimientos de control de las personas más expuestas a riesgos: jefe de compras, jefe de ventas. La actividad de estas personas está supervisada por auditorías internas y por los directores nacionales y directores de área, quienes revisan mensualmente los números de cada país y verifican los procedimientos durante las visitas que realizan regularmente in situ. Asimismo, se ha redactado y traducido a varios idiomas un Código ético anticorrupción.

SUIZA · RECHAZO DE REGALOS Y PRIVILEGIOS

En Suiza, el Grupo no acepta ningún regalo por parte de ningún proveedor o colaborador y rechaza sistemáticamente las invitaciones a cenas, espectáculos y otros eventos.

COMPETENCIA LEAL

Durante las licitaciones en las que participa Newrest se prohíben las prácticas desleales.

Los contratos adquiridos solo pueden inscribirse en el marco de una competencia normal entre los distintos participantes. No se toleran ni el dumping social ni los precios no conformes a las normas del mercado. Los precios se estudian de forma independiente y no se llega a ningún tipo de acuerdo con la competencia. Las ofertas propuestas para todos los contratos son evaluadas conjuntamente por los directores de país, los directores de área y los directores comerciales de la actividad correspondiente a la licitación.

ELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES

La elección de los proveedores se realiza mediante auditorías externas. Para poder recibir una acreditación, los proveedores deben respetar obligatoriamente ciertas normas.

Los únicos criterios que determinan la elección del Grupo son: la calidad de los productos, la gestión de los stocks, la frescura, el sistema de transporte y el respeto de la cadena de frío. Newrest ha establecido unos procedimientos y cuestionarios de auditoría para los proveedores y se utilizan los mismos en todos los países. Para toda licitación, cada país debe obtener un precio por parte de al menos 3 proveedores diferentes, un proceso que debe realizarse como mínimo una vez al año en todas las familias de productos adquiridos. Por supuesto, siempre se redacta un contrato a escala local para garantizar un vínculo jurídico entre las entidades de Newrest y los proveedores.

PERÚ · CENTRALIZACIÓN DE LAS COMPRAS

Todas las compras de Newrest en Perú están centralizadas mediante un servicio específico situado en Lima y las licitaciones se realizan desde la central.

Este sistema permite aplicar una metodología única para seleccionar a sus proveedores potenciales y controlar mejor el proceso de compras.

ESPAÑA · PROCESOS DE SELECCIÓN RIGUROSOS

Cuando Newrest en España convoca licitaciones, se realiza un riguroso trabajo de comparación. Como requisito, se exige la presencia de al menos 3 proveedores distintos. Entonces, se prueban muestras de productos a ciegas y, antes de cerrar la negociación, se comprueban también la calidad, el precio y el cumplimiento de las normas ISO.

FILIPINAS · CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los proveedores de la filial filipina se seleccionan siguiendo un procedimiento riguroso en el que se les exige que presenten documentos pertinentes acerca de su empresa y sus productos. Cuando es necesario, representantes de Newrest SOS visitan los centros de los proveedores. La joint-venture Newrest SOS es signataria de un código de integridad que lucha contra la corrupción y que se renueva cada año. La obtención de la certificación TRACE refleja el compromiso con la transparencia comercial del Grupo y prueba que es un colaborador digno de confianza.

MARRUECOS · EXIGENCIAS A LOS PROVEEDORES

Durante el proceso de selección de los proveedores, Newrest en Marruecos comprueba las referencias de cada uno de sus interlocutores potenciales. Los proveedores deben aportar garantías financieras y demostrar la eficacia y la calidad de su trabajo. Se les pide asimismo que presenten una serie de justificantes de pago de los tributos impuestos. Newrest en Marruecos controla, entre otros, los aportes y contribuciones al régimen de la seguridad social de cada proveedor.

NEWREST SE COMPROMETE CON SU ENTORNO SOCIAL

Colaboración
con la asociación
'Entendre le
Monde' durante
una misión -
Madagascar.



19,5%

de los nuevos empleados en 2016 · 17
proviene de la población local

Newrest se implica en el entorno social de todos los países donde está implantado el Grupo. El respeto de los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos ha llevado a la empresa a apoyar acciones realizadas por ONG en los lugares donde opera o a implementar por sí misma este tipo de acciones.

COMPRAS LOCALES & COLABORACIÓN CON COOPERATIVAS

Para apoyar la producción local, Newrest ha establecido colaboraciones con cooperativas agrarias y fabricantes locales en todos los rincones del mundo.

Los productos adquiridos en cooperativa pueden representar hasta un 12% del importe de las compras, como sucede con Marruecos desde hace 2 años. La mayoría de los productos adquiridos en las cooperativas son frescos: fruta y verdura, productos lácteos y huevos.

CONGO-BRAZZAVILLE · COMPRA DE HUEVOS EN UN PRODUCTOR LOCAL (1)

En Congo-Brazzaville, el proveedor de huevos de Newrest, Agrideck Congo, es un actor local que produce huevos libres de jaula. Esta colaboración permite reducir los costes y desarrollar la procedencia local.

CROACIA · COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

En colaboración con uno de sus proveedores, Nino Commerce, los equipos de Newrest en Croacia se centran en apoyar a la comunidad local y las pequeñas empresas y granjas familiares locales mediante la compra de la mayoría de ensaladas, verduras y hierbas frescas producidas exclusivamente por estos pequeños productores.



GABÓN · COLABORACIÓN CON UN PRODUCTOR LOCAL

Después de abastecerse en Libreville y Gamba, los equipos de Newrest Gabón colaboran ahora con un productor local, lo que les permite garantizar a sus clientes productos frescos y de calidad.

MARRUECOS · COLABORACIÓN REFORZADA CON LAS COOPE- RATIVAS Y LOS GANADEROS LOCALES

En Marruecos, los equipos de Newrest compran a agrupaciones locales productos de panadería, carne roja y blanca y frutas y verduras.

Newrest en Marruecos promueve el comercio sostenible gracias a la cooperativa COPAG (ayuda al desarrollo de áreas remotas, estímulo de la mejora del nivel de vida de la población, promoción de la calidad, apoyo a los productores).

NUEVA CALEDONIA · DOS NUEVOS ACUERDOS LOCALES

Newrest en Nueva Caledonia está trabajando en dos proyectos con las comunidades del Gran Sur: una panadería y una pescadería que permitirían a los equipos ofrecer pan y pescado locales a los clientes gracias a los circuitos cortos.

Además, desde 2015 existe un acuerdo exclusivo para el suministro de tomates y ensaladas a través de las comunidades vecinas del centro de Goro.

SULTANÍA DE OMÁN · SUMINISTRO DIRECTO DE UN PROVEEDOR DE FRUTAS Y VERDURAS

Newrest Wacasco ha comenzado a comprar directamente a un proveedor de frutas y verduras con sede en Barka. Los equipos lo acompañan en su logística y organización para asegurarse de que pueda satisfacer la demanda respetando los estándares.

SUIZA · ABASTECIMIENTO REGIONAL

En Suiza, los equipos de Newrest obtienen sus productos gracias a la red 'Genève Région - Terre Avenir (GRTA)', que permite identificar los productos agrícolas de la región de Ginebra.

TÚNEZ · PROVEEDORES LOCALES Y CIRCUITOS CORTOS

Todos los proveedores de frutas y verduras de Newrest Túnez son locales y trabajan en circuitos cortos. Fueron elegidos específicamente para cada región.

CAMERÚN · PROMOCIÓN DE LA PRODUCCIÓN LOCAL

Newrest Camerún compra el 100% de sus productos localmente.

NEWREST WAGONS-LITS FRANCIA · HELADOS LOCALES

En el marco de su colaboración con Mercotte, Newrest Wagons-Lits ha seleccionado helados y sorbetes de una cooperativa de Carcasona utilizando el máximo de materias primas locales (por ejemplo: sal de Gruissan, frutas del Sur de Francia...).

IMPLICACIÓN EN LAS COMUNIDADES LOCALES

Allí donde está implantado, el Grupo Newrest se implica en la vida de las comunidades locales y los pueblos vecinos.

GRUPO · CONTRATACIÓN ENTRE LAS POBLACIONES LOCALES

El Grupo Newrest contrata a su personal cerca de nuestros lugares de intervención y facilita formaciones y colaboraciones destinadas a mejorar la vida cotidiana de las comunidades.

COLOMBIA · ACUERDO CON LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Newrest Colombia ha firmado un acuerdo con la Universidad Externado de Colombia para poner en marcha el programa de RSC.

CONGO · PRESTACIÓN DE SERVICIOS DURANTE EL TORNEO DE FÚTBOL ENTRE BARRIOS INICIADO POR TOTAL

Newrest Congo patrocinó y brindó servicios de restauración durante el Torneo de Fútbol entre barrios iniciado por Total en octubre de 2016. Los equipos ya se han comprometido a participar en el próximo torneo.

ESPAÑA · MEDALLA POR LA IMPLICACIÓN SOCIAL

Newrest en España recibió en febrero de 2017 una medalla por su participación social en el Club Jovent de Palma de Mallorca.

MARRUECOS · APOYO A LAS ASOCIACIONES

Los equipos apoyan a la asociación 'Noujoum', hogar de madres de niños con cáncer del Hospital Universitario de Casablanca, así como al Hospital Noor, dedicado a pacientes con una discapacidad física que requiere rehabilitación. La filial también es miembro de la asociación Iniciativa para la financiación de proyectos en los barrios desfavorecidos de Casablanca.

NUEVA CALEDONIA

En Nueva Caledonia, Newrest ha desarrollado una colaboración con la Cámara de Comercio e Industria para prácticas de corta duración y dos años de formación.

Los equipos patrocinan además al club de fútbol de Yate, en la comunidad del Gran Sur.

GABÓN

Newrest en Gabón se implica en el centro de formación profesional 'Les Cocotiers' (en Port Gentil), donde el equipo recibe regularmente aprendices en fase final de formación (panadería-pastejería, cocina, restauración).



PERÚ

Para la contratación, los equipos de Newrest Perú trabajan en colaboración con agencias de colocación en varios municipios de Huiday y han impartido cursos de formación profesional a las comunidades vecinas.

PAÍSES BAJOS

Newrest Países Bajos dona sus existencias no utilizadas al Banco de Alimentos Holandés.

MADAGASCAR⁽²⁾

El 18 de junio de 2017, los equipos de Newrest Madagascar participaron en la 3ª edición del Trail de Ibity, en los recorridos de 12 km y 30 km, y sirvieron comida para los 850 participantes. La misión de la asociación responsable de este evento es desarrollar programas de producción de espirulina, así como la distribución a centros de nutrición.

POLINESIA FRANCESA

En la Polinesia Francesa, los equipos participan en las jornadas deportivas a favor de la lucha contra las enfermedades cardiovasculares, en el Torneo Inter Empresas organizado por la Dirección de Salud de la Liga contra el Cáncer y ayudan a financiar la venta de camisetas para la campaña Octubre Rosa.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En los países donde está establecido, el Grupo Newrest emprende acciones sociales a las que concede suma importancia.

ANGOLA · APOYO AL 'SOYO PETRO FUTBOL CLUB'

Newrest Angola apoya el 'Soyo Petro Futbol Club' regalando la equipación completa al equipo.

BÉLGICA

El 7 de mayo, los equipos de Newrest Servair en Bélgica participaron en el evento 'Race for The Cure', en Namur. Los miembros de las unidades de Bruselas y Charleroi, junto con sus familiares, formaron el equipo de Newrest (un total de 22 participantes). 'Race for The Cure' es una carrera/caminata a favor de la lucha contra el cáncer de mama organizada cada año por la asociación 'Think-Pink' en Amberes, Namur y Bruselas. ¡El evento fue un gran éxito y en él participaron unas 3.500 personas!

CROACIA · PATROCINIO DE UNA JUGADORA DE TENIS

Los equipos de Newrest Croacia en Dubrovnik patrocinan a una joven promesa del tenis, de tan solo 11 años, participando en sus gastos mensuales de formación. Gracias a esta ayuda, la joven Petra ha ganado ya algunos torneos locales y poco a poco va haciéndose un hueco en el ámbito regional.

FRANCIA - FERROVIARIO · RUN IN LYON⁽³⁾

Newrest Wagons-Lits Francia participó en la emblemática carrera 'Run in Lyon', en Lyon. En esta ocasión, el equipo corrió para la asociación 'Je soutiens Marin'. Por cada kilómetro recorrido, se daban 5€ a la asociación.



GABÓN · COLABORACIÓN CON LA PARROQUIA SANTA TERESA DE ÁVILA

En Gabón, los equipos de Newrest colaboran con la parroquia Santa Teresa de Ávila (donaciones de alimentos y ropa de cama) y la asociación 'La Voix des Oubliés', que ayuda a los detenidos preventivos con detenciones excedentes en su duración del plazo legal (donaciones de ropa de cama).

MADAGASCAR · COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN 'ENTENDRE LE MONDE'

La asociación 'Entendre le Monde', en colaboración con Newrest en Ambatovy, llevó a cabo una misión en Madagascar del 16 al 20 de enero de 2017. Newrest Madagascar, que administra el catering y el campamento de Ambatovy, respaldó esta misión desde un punto de vista logístico, financiero y humano. El Dr. Bertrand Gardini, presidente de la asociación 'Entendre le Monde', fue al hospital Be y a la escuela Semato, en Tamatave, con otros dos médicos. Sus objetivos eran: la formación de los equipos médicos, la detección de trastornos auditivos (principalmente en niños), la intervención de ciertas patologías, la mejora de la atención y el suministro de material. Gracias a la buena preparación de la misión, a la fuerte implicación de los equipos de otorrinolaringología, al suministro de equipos y quirófanos, a la cobertura de los medios y al apoyo de Newrest, se pudo operar a unos quince pacientes. Desde que volvieron a Francia, los miembros de la misión siguen apoyando a los médicos de Tamatave vía Internet para el seguimiento de los pacientes y el estudio de los casos complicados.

MARRUECOS

El domingo 7 de mayo de 2017, Newrest Marruecos, en colaboración con el grupo Rahal, patrocinó el Rahal Memorial 10 km International 2017 de Casablanca, una carrera que reunió a 5.000 participantes.

MÉXICO

Los empleados de Newrest México dieron una importante donación a las víctimas del terremoto que sacudió a México los días 7 y 19 de septiembre de 2017: arroz, frijoles, aceite, galletas, pasta de dientes, atún, botiquín de primeros auxilios y cajas de cartón, entre otros productos.



PERÚ (4)

Tras las lluvias torrenciales, los deslizamientos de tierra y las inundaciones producidas por el fenómeno 'El Niño', que azotó a Perú, los equipos de Newrest repartieron casi media tonelada de víveres (arroz, pasta, agua, material) para ayudar a los más afectados por este desastre natural que ha devastado la zona costera del país.

SULTANÍA DE OMÁN

Newrest Wacasco patrocina a clubes de fútbol, baloncesto y críquet en los que juegan empleados del Grupo.

TÚNEZ

Los equipos de Newrest en Túnez son socios de la UST (Unión Deportiva de Tatasine) y del Club de Fútbol de la ciudad fronteriza con el gran sur de Túnez.

ACCIONES SOCIALES DESTINADAS A LOS NIÑOS

Desde hace unos años, el Grupo Newrest ha asumido el compromiso de reducir su presupuesto destinado a los insertos de prensa y la publicidad de pago para dedicar el ahorro realizado a acciones sociales, en particular, las destinadas a los niños.

ANGOLA · APOYO A NIÑOS DESFAVORECIDOS

Newrest Angola dona sus ordenadores usados al orfanato Dom Bosco para que puedan utilizarlos los estudiantes.

BOLIVIA · PATROCINIO DE EVENTOS CULTURALES

Regularmente, los equipos de Newrest Bolivia patrocinan eventos culturales y sirven el desayuno para las escuelas de las comunidades locales.

CAMERÚN · APOYO A LA ASOCIACIÓN DE RUGBY

Los equipos de Newrest Camerún apoyan a la asociación de rugby de Douala, que recauda fondos para ayudar a los niños de la calle en Douala.

CANADÁ (5)

El 28 de noviembre de 2016, el equipo de Newrest en Toronto organizó, por segunda vez, una jornada de actividades y sorpresas para niños enfermos y desfavorecidos declarados en el registro de la Fundación Ronald McDonald. Lo más destacado del evento fue un vuelo de 45 minutos sobre la ciudad de Toronto en busca de Papá Noel. Al igual que en Toronto, los equipos de Newrest Servair en Calgary participaron el 2 de diciembre en el vuelo de Papá Noel efectuado por la aerolínea Jazz Air.

CHILE · APOYO A UNA ESCUELA PARA LAS FIESTAS DE NAVIDAD

El 15 de diciembre de 2016, Newrest en Chile, en colaboración con United Airlines, participó en la noble causa 'Apadrina un niño en Navidad', una campaña dirigida a niños vulnerables de la comunidad Campo Alegre de Pudahuel, en Chile.

ESPAÑA · COLABORACIÓN CON LAS UNIVERSIDADES

Los equipos españoles colaboran con varias universidades: Autónoma de Madrid, Alcalá de Henares, Complutense, Alicante, Valencia, Basque Culinary Center, Barcelona y La Laguna.

Desde 2013, Newrest España colabora con Plátano de Canarias, gestionado por ASPROCAN (Asociación de Organizaciones de Productores de Plátanos de Canarias), que ha acordado con el Gobierno Regional de Canarias la entrega gratuita de plátanos para el programa de servicio de alimentos de verano. Esta campaña permite que los niños de familias desfavorecidas sigan recibiendo al menos una comida sana y nutritiva por día cuando los comedores de las escuelas públicas cierran durante las vacaciones de verano. Newrest España ofreció en 2017 unas 20.000 comidas para este programa en Canarias.

MARRUECOS · APOYO A LAS ESCUELAS (6)

Los equipos marroquíes colaboran con varios establecimientos 'École Mohammedia de Tourisme', Centro OFPPT en Marruecos, Universidad Internacional de Casablanca, y apoyan a la Asociación para el Desarrollo Humano.

Newrest Marruecos colabora con la Escuela de Fútbol Rahal en Casablanca. Presidida por Abdelouahed Rahal Essoulami, la escuela está bajo la tutela de la asociación 'Manzeh Diafa' para las obras sociales y deportivas. Muchos escolares viven en los barrios pobres de Casablanca. Se trata de brindarles acogida y educación a través del deporte. La escuela tiene 300 niños y su objetivo es promover el acceso al fútbol al mayor número posible.

SULTANÍA DE OMÁN

Los equipos de Newrest Wacasco se encargan de la escolarización de 40 estudiantes del 'Waljat College'.



NEWREST SE COMPROMETE CON EL PLANETA

Planta de
lechuga para
'La Ferme
Coralys'
- Roanne,
Francia



8

países certificados
ISO 14001

Consciente de la importancia del desarrollo sostenible, Newrest garantiza el respeto de los valores ambientales esenciales. El uso de productos locales de temporada, el tratamiento y la reducción de residuos y la política de 'Cero Papel' son comportamientos que muestran la apuesta del Grupo por la ecología.

GRUPO · POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN ISO 14001

En 2014, el Grupo lanzó una importante campaña de certificación ISO 14001 para sus unidades.

La certificación ISO 14001 es un estándar internacional de gestión ambiental que sigue el principio de mejora continua del rendimiento del sistema de gestión ambiental mediante el control del impacto ambiental de las actividades de una empresa. 8 países cuentan ahora con la certificación ISO 14001: Austria, Bolivia, Grecia, Suiza, Chipre, Túnez, Costa Rica y Newrest Wagons-Lits Francia.

GRUPO · HACKATHON #SAVEFOOD EN COLABORACIÓN CON TBS

Del viernes 30 de junio a las 18:00 al sábado 1 de julio a las 18:00, en colaboración con la promoción 2017 de CPA - Toulouse Business School, 36 participantes trabajaron incansablemente en un ambiente alegre y positivo para innovar en torno al tema: "Lucha contra el derroche de alimentos en la restauración colectiva gracias a la tecnología digital". Los Waste Buster ganaron con su concepto de aplicación que combina hábilmente la personalización y la gamificación para desculpabilizar a los usuarios y que contribuyeran activamente en la reducción de residuos.

MARRUECOS · ACCIONES MEDIOAMBIENTALES

En Marruecos, los equipos han llevado a cabo numerosas acciones medioambientales, en particular para la gestión de residuos, la preservación del agua y la optimización del consumo de energía.

NUEVA CALEDONIA · PESCA SOSTENIBLE

Todos los proveedores de pescado de Newrest en Nueva Caledonia practican una pesca certificada como sostenible. La pesca sostenible pretende fomentar la pesca ecológica, limitando la cantidad de peces capturados para proteger las especies y prohibiendo algunas técnicas perjudiciales para el ecosistema.



SUIZA · ETIQUETAS⁽¹⁾

Newrest Suiza se enorgullece de haber obtenido la etiqueta suiza 'Fourchette Verte' en el sitio de la Central de Compensación (CdC) de Ginebra. La etiqueta 'Fourchette Verte' es un sello de salud otorgado a los restaurantes que ofrecen un plato del día equilibrado que cumple con los criterios de la pirámide alimenticia suiza.

Los equipos suizos desean etiquetar todos sus centros de Restauración social según las especificaciones GRTA. 'Genève Région Terre Avenir' es una marca de garantía creada en 2004 por el Estado de Ginebra que promueve las producciones locales. Esta etiqueta asegura al cliente que una cantidad predefinida de las materias primas utilizadas para la preparación de su plato proviene de una producción ubicada en el cantón de Ginebra.

CROACIA · COMPOSTAJE DE RESIDUOS ORGÁNICOS

Newrest en Dubrovnik innovó con la introducción y la puesta en marcha del compostaje de residuos orgánicos. La empresa local fue la primera en la red del Grupo y la primera en Croacia en instalar un compostador de residuos orgánicos totalmente automático. Con esta tecnología, podemos reducir hasta el 85% del volumen y del peso de los residuos orgánicos de la cocina, como las cáscaras y los restos de frutas y verduras, en 24 horas.

CHILE · RECICLAJE Y DIGESTOR DE MATERIAS ORGÁNICAS⁽²⁾

Newrest en Chile ya lleva a cabo un proceso de reciclaje o reutilización del aceite al 100%, del papel al 50% y del cartón al 100%. En el centro del observatorio de ALMA se ha instalado un digestor de materia orgánica, una especie de estómago artificial que actúa en todas las materias orgánicas gracias a enzimas y bacterias. Su acción transforma los residuos en agua limpia que puede utilizarse, entre otras cosas, para regar en el desierto de Atacama, donde el agua es un recurso extremadamente escaso. El digestor permite asimismo reducir

la cantidad de residuos y las molestias olfativas generadas por los mismos. Desde diciembre de 2016, este sistema está instalado también en el centro de Newrest en Chile.



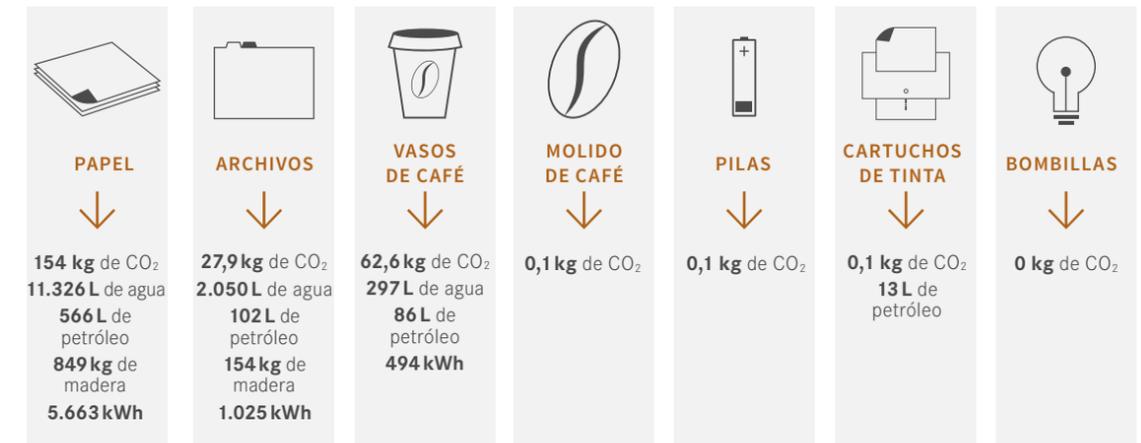
SEDE · RECOGIDA, SELECCIÓN Y RECICLAJE DE RESIDUOS

Desde 2012, todas las impresiones realizadas en la sede del Grupo se hacen con tintas no tóxicas y 100% biodegradables. El papel empleado es al 70% reciclado y 100% reciclable. Al utilizar este tipo de papel para imprimir este informe de actividad, se ha evitado emitir 396 kg de CO₂. La imprenta del Grupo es consciente de sus responsabilidades medioambientales y cuenta con la etiqueta ecológica imprim'vert: no utiliza productos tóxicos, controla su consumo energético y limita, separa y revaloriza sus residuos, en particular, por lo que se refiere a la cantidad de papel.

Desde 2016, en colaboración con Easytri, una ecoempresa de Toulouse que ofrece a las administraciones, comunidades y empresas soluciones innovadoras para la gestión de sus residuos corporativos (papel, cartuchos, pilas, vasos, latas...), los 70 empleados de la sede están sensibilizados sobre la necesidad de reciclar sus residuos.

BALANCE DE CARBONO DE LA SEDE NEWREST

	Cantidad destruida	Co ₂ consumido con Easytri	Co ₂ consumido sin Easytri	Co ₂ ahorrado gracias a Easytri
Papel	566,29 kg	49,83 kg	203,86 kg	154,03 kg
Archivos	102,50 kg	9,02 kg	36,90 kg	27,88 kg
Vasos de café	32,96 kg	33,62 kg	96,24 kg	62,62 kg
Café molido	11,56 kg	3,95 kg	4,16 kg	0,21 kg
Pilas	4,72 kg	1,60 kg	1,70 kg	0,09 kg
Cartuchos	3,16 kg	1,07 kg	1,14 kg	0,06 kg
Bombillas	0,40 kg	0,14 kg	0,14 kg	0,01 kg
TOTAL	721,59 kg	99,24 kg	344,15 kg	244,91 kg



¿SABÍA QUE...? (fuente Easytri)

1 persona consume **80 kg** de papel por año en la oficina

Es decir, el equivalente de **un árbol y medio**

CADA UNO DE NOSOTROS CONSUME 150 LITROS DE AGUA POR DÍA.

100 kWh es 1 día de consumo para **1 casa mediana**

1 kg de residuos orgánicos proporciona una media de **0,15 kW/h de electricidad**

115 pilas se tiran **cada minuto** en Francia

solo **35 pilas** se reciclan...

80 terminan en el vertedero

SE NECESITAN **10 LITROS DE PETRÓLEO** PARA FABRICAR **1.200 VASOS**

1 TONELADA DE VIDRIO RECICLADO DE LOS TUBOS DE NEÓN EQUIVALE A **500 KG DE CO₂ AHORRADOS**

VISITE NUESTRA PÁGINA WEB

El informe de actividad 2016-17
está disponible en nuestra página Web:

www.newrest.eu

CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

Frédéric Maligne para Newrest, Newrest Argelia, Newrest Bolivia, Newrest Camerún, Newrest Canadá, Newrest Canonica en Suiza, Newrest Chile, Newrest Chipre, Hans Cortes para Newrest Colombia, Newrest Congo, Newrest Costa Rica, dnata Newrest, Newrest Francia, Newrest Ghana, Newrest Guinea-Conakri, Newrest Gulf, Newrest Laos, Newrest Liberia, Newrest Madagascar, Newrest Marruecos, Newrest México, Newrest Nueva Caledonia, Palacio Fabrice para Newrest UIS, Newrest Países Bajos, Newrest Perú, Newrest Polinesia Francesa, Newrest Portugal, Newrest en Reunión, Newrest Saudia Airlines Catering, Pierre-Emmanuel Rastoin para Newrest Facilit'rail France, Newrest Servair en Bélgica, Newrest Wacasco, Rohan Gantam para Newrest Wacasco, Newrest Wagons-Lits en Austria, Newrest Wagons-Lits en Francia, Newrest Zambia, Jean-Paul Bounine para Fotolia, 'Run in Lyon', 'Entendre le Monde' Asociación.

Fotografías del barco Newrest - Brioche Pasquier:
Jean-Marie Liot.

Portada:

Plato servido en la sala VIP Swiss en el aeropuerto de Ginebra
Fotógrafo: Frédéric Maligne

Diseño: Newrest

Esta edición está reciclada al 70% y es 100% reciclable.
La impresión está realizada en papel certificado PEFC con tintas
vegetales.





newrest
CATERING UNLIMITED

SEDE OPERATIVA

61, boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse – Francia

Tel: +33 (0)5 62 89 39 88

**DEPARTAMENTO
DE COMUNICACIÓN**

FABIEN REVOL
Director de comunicación,
marketing de la oferta y digital

61, boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse – Francia

Tel: +33 (0)5 62 89 87 12

**RELACIÓN
CON LOS INVERSORES**

MATTHIEU JEANDEL
Vicepresidente de Finanzas
y Administración

61, boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse – Francia

Tel: +33 (0)5 62 89 39 78