



# Informe de Actividades 2017/18

newrest



*En todo el mundo los hombres y las mujeres de Newrest aportan su agilidad, su potencia y su creatividad.*

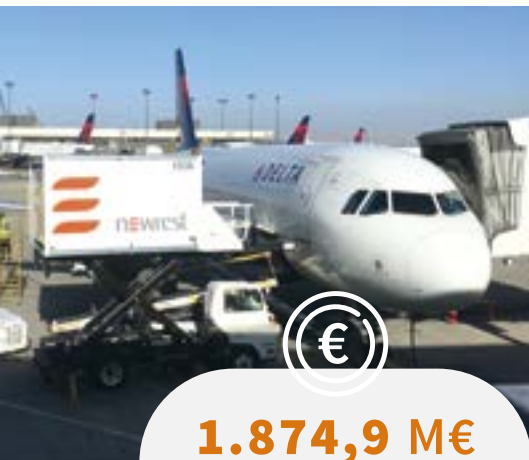
# índice

INFORME DE ACTIVIDADES 2017/18

- 02 **Un año bajo el signo del crecimiento**
- 04 **Una implantación global, un saber hacer transversal**
- 06 **Un grupo independiente y sólido**
- 08 **Historia**
- 09 CONOCIMIENTOS MULTI-SECTOR
- 10 **Proyectos con espíritu de “start up”**
- 14 **Sabiduría culinaria hábil y creativa**
- 16 **Capacidad de movilizar el talento individual**
- 18 **La innovación, el eje de nuestras prácticas**
- 20 **Digitalización e inteligencia: las claves del negocio**
- 22 **Una visión global de nuestras responsabilidades**
- 25 RESULTADOS 2017/18 POR DIVISIÓN
- 26 **División América**
- 27 **División Europa**
- 28 **División Norte de África y Oriente Medio**
- 29 **División África Austral**
- 30 **División Asia y Pacífico**
- 31 RESULTADOS 2017/18 POR ACTIVIDAD
- 32 **Aéreo**
- 33 **Concesiones**
- 34 **Restauración**
- 35 **Bases de vida**
- 36 **Ferrovionario**

# Un año bajo el signo del crecimiento

Entre cambios y modernización, el año 2017/18 ha estado marcado una vez más por el crecimiento del volumen de negocios consolidado de 8,4 %, para alcanzar 1.357,6 millones de euros. Estos más que satisfactorios resultados permiten abrir las actividades del Grupo a una nueva era.

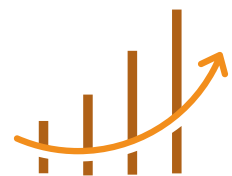


1.874,9 M€

de ventas bajo gestión en 2017/18 (incluyendo Saudia Catering)

1.357,6 M€

de ventas consolidadas en 2017/18



+ 8,4 %

Aumentación de ventas consolidadas en 2017/18

Ha sido un periodo importante para el sector aéreo con las primeras firmas en la historia del Grupo de contratos para gestionar importantes centros de conexión para las aerolíneas. Así, hemos empezado a dar servicio a los vuelos de la compañía Delta Air Lines desde Salt Lake City y Raleigh-Durham, y de Air Canada desde Montreal.

**El Grupo ha dado un paso importante en su expansión este año con la construcción de dos centros de producción en Estados Unidos de América y un centro adicional en Canadá.**

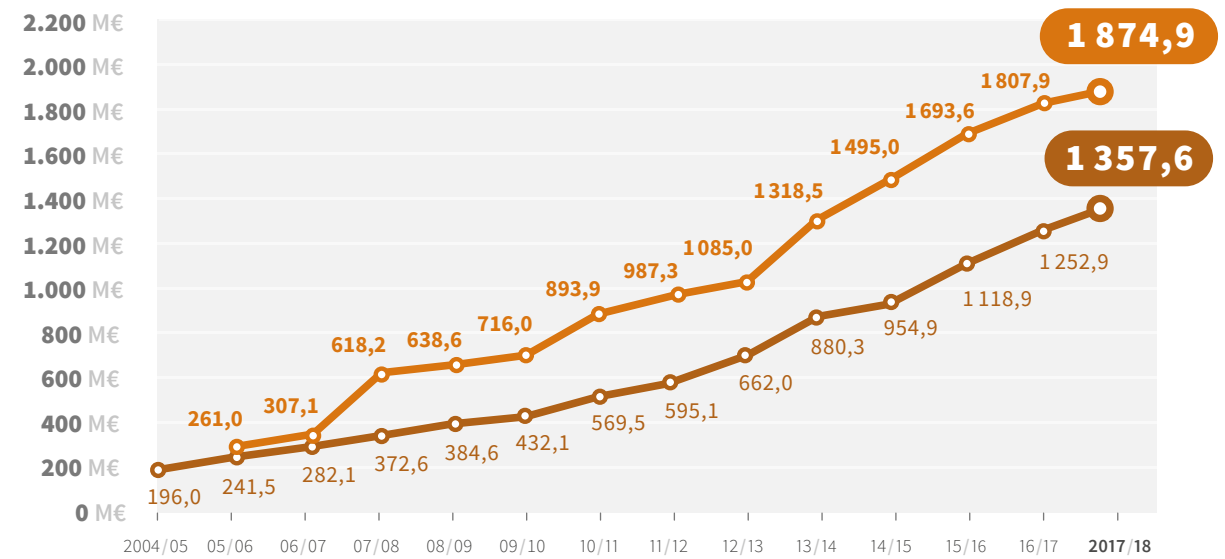
El arranque de las operaciones en Estados Unidos de América supone el inicio de un fuerte desarrollo en los años venideros en el continente americano. Por otra parte, la inversión en la empresa ServiHoteles en Colombia nos permitirá acelerar el desarrollo de las actividades de Restauración y Bases de vida en América del Sur.

En el sector Ferroviario, hemos reforzado nuestra presencia gracias a los buenos resultados registrados en Francia por el Tren de Alta Velocidad de la SNCF y los trenes Intercités tanto a nivel económico como de la mejora de la satisfacción de los clientes. Estos avances también se han reflejado en la firma de importantes contratos como el del tren de alta velocidad Al Haramain en Arabia Saudita o el tren Al Boraq del operador marroquí ONCF.

Nuestro plan de desarrollo global también se traduce en la automatización parcial de nuestros centros de producción con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y hacer más fiables los gestos y la información al servicio de nuestros clientes. En este sentido, hemos incorporado a varios expertos en nuestros equipos y hemos dotado a 14 centros de producción con robots colaborativos, conocidos como "cobots". El primer centro de



## Evolución de las ventas en millones de euros



● Ventas consolidadas ● Ventas bajo gestión (incluyendo Saudia Catering)

**Nuestro plan de desarrollo global también se traduce en la automatización parcial de nuestros centros de producción con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y hacer más fiables los gestos y la información al servicio de nuestros clientes.**

producción en ser automatizado ha sido el de Londres-Heathrow. Desde entonces, estamos introduciendo la robotización inteligente en los centros en los que dicha tecnología resulta necesaria.

Asimismo, en materia de innovación, nuestros colaboradores tienen ya acceso a nuestra herramienta de ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales) Winrest a lo largo de todo el proceso industrial, gracias a la integración de dicho sistema en tabletas. Además, gran parte de nuestra flota de camiones ha sido renovada con la compra de vehículos equipados con los últimos avances tecnológicos para hacer más fiables y seguras las maniobras de aproximación al avión en operaciones de abastecimiento.

Con el fin de apoyar este plan de modernización, hemos decidido reforzar nuestro Graduate Program y contratar a casi 100 jóvenes talentos de todo el mundo. Estos jóvenes estarán acompañados y recibirán formación de los managers del Grupo en diferentes funciones operativas para que puedan acceder rápidamente a puestos directivos y participar así en el desarrollo de Newrest. Por último, para apoyar su política de desarrollo sostenible, Newrest ha continuado sus iniciativas de acompañamiento a la población local en todos los países del Grupo y más concretamente en el sector de las bases de vida, priorizando la creación de cadenas de suministro locales.

Queremos agradecer a todos nuestros clientes su fidelidad; a nuestros colaboradores, su habilidad y creatividad, y a nuestros socios, su confianza. Estamos convencidos de que todos juntos tenemos los ingredientes para un gran año 2018/19.

Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani,  
Copresidentes del Grupo

CATERING UNLIMITED –

# Una implantación global, un saber hacer transversal

## para un desempeño todo terreno



**49**  
países



**1.369,6 M€**  
de ventas bajo  
gestión en 2017/18  
(excluyendo Saudia Catering)



**32.000**  
empleados  
en el mundo



**1,2 M**  
de comidas  
servidas al día



**Sectores  
de actividad**

### Aéreo



**35**  
países

**584,7 M€**  
de ventas bajo  
gestión en 2017/18  
(excluyendo Saudia Catering)

**9.914**  
empleados  
en el mundo

**328.541**  
de comidas  
servidas al día



### Restauración & Bases de vida



**34**  
países  
(ejerciendo por lo menos  
una de estas actividades)

**443,8 M€**  
de ventas bajo  
gestión en 2017/18  
(excluyendo Saudia Catering)

**17.173**  
empleados  
en el mundo

**788.255**  
de comidas  
servidas al día



### Ferrovionario



**7**  
países

**297,8 M€**  
de ventas bajo  
gestión en 2017/18  
(excluyendo Saudia Catering)

**3.679**  
empleados  
en el mundo

**49.900**  
de comidas  
servidas al día



### Concesiones



**18**  
países

**43,3 M€**  
de ventas bajo  
gestión en 2017/18  
(excluyendo Saudia Catering)

**1.234**  
empleados  
en el mundo

**33.305**  
de comidas  
servidas al día



# Un Grupo independiente y sólido



*Newrest registra cada año un volumen de negocios en crecimiento – principalmente orgánico – que viene a premiar los esfuerzos y el saber hacer de los empleados del Grupo y lo sitúa actualmente como el único operador de catering que interviene en todas las áreas del negocio de la restauración fuera del hogar.*

**Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani**  
Copresidentes



**Henri FISZER**  
Socio



**+ 8,4 %**  
Crecimiento en 2017/18

**+ 4 M€**  
Efectivo neto positivo

**- 0,1**  
Ratio de apalancamiento

## Un grupo sólido

Cuando el desarrollo económico de una empresa es importante, su estructura financiera debe ser sólida. El capital del grupo Newrest está principalmente en manos de su equipo de dirección (más de 340 de sus directivos poseen el 88,7 % del capital). El resto de acciones pertenecen a inversores privados y de confianza.

**Newrest es la única compañía de catering de tamaño mundial sin endeudamiento neto.**

De este modo, la sociedad ejerce un control sobre sus decisiones estratégicas y sigue favoreciendo un desarrollo sostenible a largo plazo en lugar de una rentabilidad a corto plazo.



**11,3 %**  
Inversores financieros

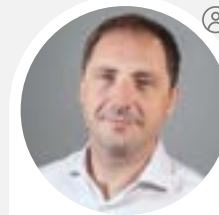
**1,9 %**  
DUTI PARTICIPATION

**9,4 %**  
PRIVATE EQUITY FUNDS

## Una agilidad gracias a una estructura de matriz ligera



**Aurélie Gueguen René**  
Vicepresidenta división Asia & Pacífico  
Manila, FILIPINAS



**Olivier Laurac**  
Vicepresidente división América  
Toronto, CANADÁ



**Emmanuel Leprêtre**  
Vicepresidente división África meridional  
Johannesburgo, SUDÁFRICA



**Marc Starké**  
Vicepresidente división África del Norte & Oriente Medio  
Casablanca, MARRUECOS



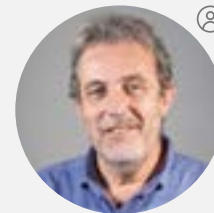
**Alexandre Lelièvre**  
Director de la zona América Latina  
Bogotá, COLOMBIA



**Olivier Suarez**  
Vicepresidente división Europa  
Toulouse, FRANCIA



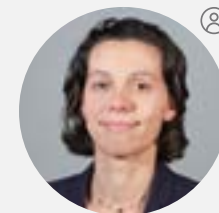
**Christophe Bajon**  
Director informática



**Pierre Brugère**  
Vicepresidente Senior Comercio y Marketing



**Marie Chiner**  
Directora Auditoría interna y Grandes proyectos



**Élodie Deutschmeyer**  
Directora Recursos humanos



**Teresa Espada**  
Directora QHSE



**Jessica Hayes**  
Directora comercial Aéreo



**Matthieu Jeandel**  
Vicepresidente Finanzas y Administración



**José Manich Grau**  
Director TRE<sup>3</sup>



**Xavier Palaise**  
Secretario General



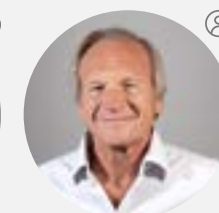
**Giammarco Paronitti**  
Director comercial Ferroviario



**Emmanuelle Puig**  
Vicepresidente Senior Estrategia



**Pascal Regimbaud**  
Vicepresidente Bases de vida



**André Rodionoff**  
Vicepresidente Newrest Restauration

Miembros del comité ejecutivo

divisiones

matriz



**2018**  
**Inicio en los EEUU**

Newrest sigue con éxito su implantación en América inaugurando dos importantes plantas de producción para la aerolínea Delta Air Lines



**2017**

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

**2016**

Adquisición de Apetito y asociación con Coralys en Francia / Asociación con ASL en Nigeria / Inicio de las actividades en Bogotá (Colombia)

**2014**

Adquisición de Atasa en Marruecos / Adquisición del 100 % de First Catering en Ghana, Zambia y Sudáfrica

**2012**

Asociación con SOS en Filipinas y con RedMed en Argelia / OPV de Saudia Airlines Catering

**2008**

Asociación con Saudia Catering en Arabia Saudita y con Wacasco en el Sultanía de Omán / Adquisición de LSG Sky Chefs en España

**2006**

Apertura del centro de producción aéreo de París Charles de Gaulle



**2005**  
**Creación de Newrest**

**2001**

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



**1996**  
**Creación de Catair**

por Olivier Sadran



CONOCIMIENTOS MULTI-SECTOR

# La transversalidad de nuestro saber hacer

**Newrest es el único proveedor de servicios de catering que interviene en todos los segmentos de la restauración, lo que se traduce en una riqueza de conocimientos incomparable.**

- p. 10 Proyectos con espíritu de "start up"**  
Newrest sabe implementar la gestión de proyectos y movilizar talentos de forma inigualable.
- p. 14 Sabiduría culinaria hábil y creativa**  
La diversidad de nuestros comensales nos enseña a ser humildes y creativos frente a los desafíos.
- p. 16 Capacidad de movilizar el talento individual**  
El Grupo sabe movilizar sus fuerzas vivas en toda situación al servicio de las más diversas demandas de nuestros clientes.
- p. 18 La innovación, el eje de nuestras prácticas**  
En un afán de mejorar permanentemente, cada nueva planta busca ser más innovadora y eficaz que la anterior.
- p. 20 Digitalización e inteligencia industrial: las claves del negocio**  
La integración de la mayoría de nuestras soluciones propias nos ayuda a disponer siempre de las herramientas más punteras.
- p. 22 Una visión global de nuestras responsabilidades**  
Mejorar la calidad de las comidas servidas a nuestros comensales, trabajando en circuitos cortos, y apoyar iniciativas locales hacia un mundo más equitativo.



**Estoy realmente orgulloso de formar parte de una aventura como esta con mi equipo. Era un verdadero reto para nosotros.**

Frédéric Hillion,  
Director Newrest EEUU

**Grandes proyectos con espíritu de “start-up”**



↑ Miembros del equipo Newrest EEUU en Salt Lake City (EEUU)



DORVAL (CANADÁ), RALEIGH-DURHAM & SALT LAKE CITY (EEUU) —

## Un plan de desarrollo potente y ágil en América del Norte

**Durante el año 2018, los equipos de Newrest han conseguido un éxito inédito preparando la apertura, en menos de 6 meses, de tres centros de producción en suelo norteamericano.**

Con pocos meses de intervalo, el 11 de julio y el 10 de septiembre de 2018 respectivamente empezaban a operar los centros de Raleigh-Durham (RDU) y Salt Lake City (SLC). En diciembre de 2018 le tocó el turno al nuevo centro de Dorval, cerca de Montreal.

En suelo estadounidense, Newrest presta servicio a más de 250 vuelos diarios. En Montreal, esta nueva planta permite abastecer a 90 vuelos suplementarios desde Canadá, donde Newrest opera desde 2009.

Con estos lanzamientos, el Grupo ha demostrado su experiencia y saber hacer en materia de gestión de proyectos con un espíritu de start-up.

En octubre de 2017 se anticiparon los puntos clave de este proyecto: elección de instalaciones, redacción y negociación de los contratos de arrendamiento, negociación relativa a las flotas de camiones, etc. Con ello se consiguió acelerar en tres meses los plazos, marcando así la capacidad de reacción

de Newrest al servicio de la colaboración. Así, en diciembre de 2017 dieron comienzo las obras en el centro de Raleigh-Durham, y en enero de 2018, en Salt Lake City.

A través de un grupo de proyecto formado por colaboradores locales, arquitectos del Grupo y un equipo especializado en la gestión de proyectos de EEUU, el calendario se organizó con el fin de reservar un periodo de rodaje y formación de equipos. Esto precedía al servicio operativo de los vuelos, en julio para Raleigh-Durham, y en septiembre para Salt Lake City.

Asegurando un servicio exclusivo para la compañía Delta Air Lines, para quien el aeropuerto de la ciudad es un importante centro de operaciones con 210 vuelos diarios, Salt Lake City fue un verdadero desafío para el Grupo. No en vano, para una aerolínea, el centro de distribución o “hub” es un punto neurálgico y, por tanto, capital para sus pasajeros y su imagen de marca.

↓ Centro de producción Newrest en Salt Lake City (EEUU)



DORVAL (CANADÁ), RALEIGH-DURHAM & SALT LAKE CITY (EEUU) —

## Un espíritu de solidaridad aunado a la transmisión de competencias

*Al igual que Montreal y Raleigh-Durham, Salt Lake City ha contado para su lanzamiento con un sistema tipo “task force” propio del Grupo, pero a un nivel inédito.*



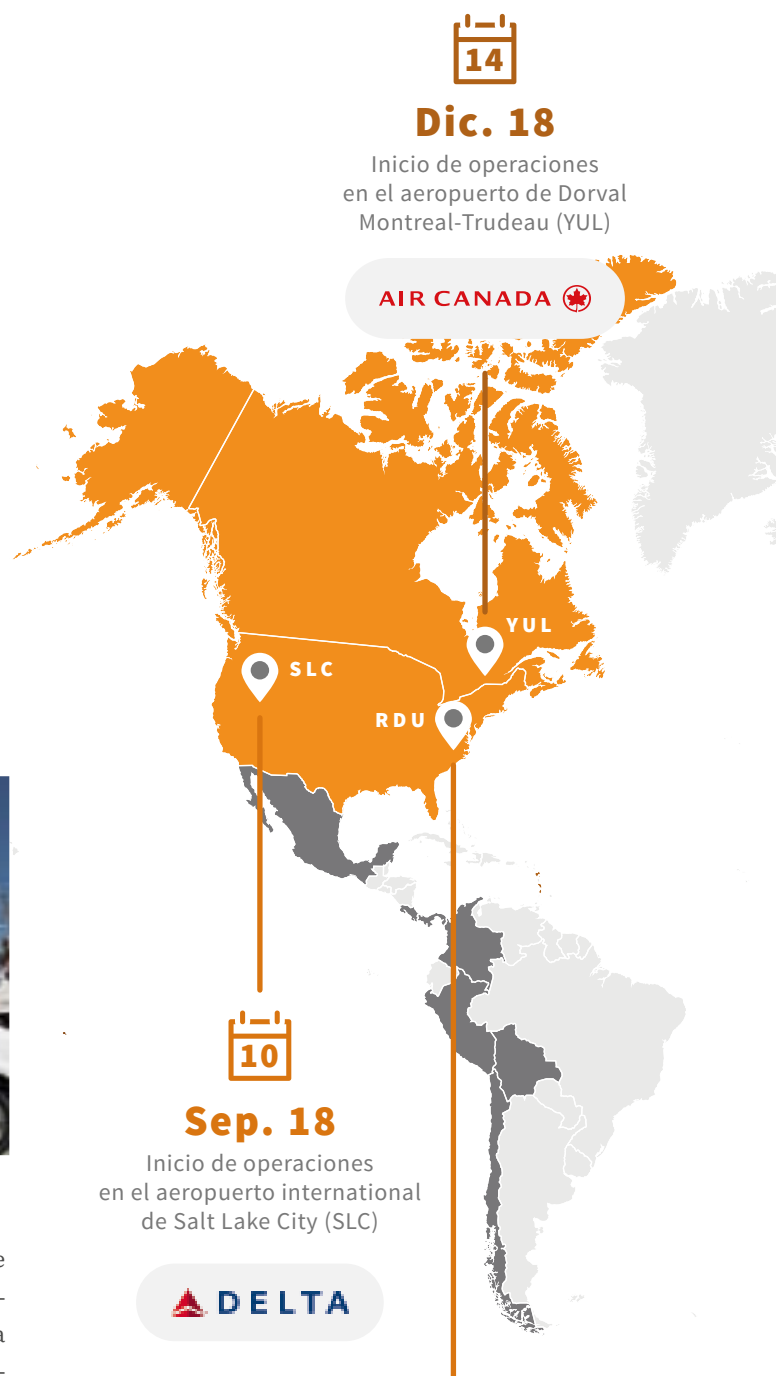
↑ Frédéric Hillion, Director Newrest EEUU, junto al equipo que prestó asistencia a los empleados de Salt Lake City

Durante el lanzamiento, más de 30 personas de 12 países prestaron su apoyo a los equipos locales, transmitiendo el saber hacer y la esencia Newrest. A pesar de contar con 32.000 empleados, Newrest es un grupo de dimensión humana con mentalidad de PME. Su eficacia se funda en la solidaridad de sus hombres y mujeres.

El funcionamiento en “task force” es un proceso habitual en Newrest: durante el periodo de lanzamiento, los mejores empleados son enviados a asumir tareas de formación y supervisión, a ‘ponerse manos a la obra’ y transmitir la energía necesaria para la inauguración. La transmisión de competencias se produce en el momento clave de la puesta en marcha.

Para Raleigh-Durham y Salt Lake City, este ‘empujón’ fue indispensable, sobre todo porque la apertura de estos dos centros marcaba también el lanzamiento de nuestras actividades en un nuevo país.

Cargamento de un avión Delta Air Lines en Salt Lake City (EEUU) →



14

Dic. 18

Inicio de operaciones en el aeropuerto de Dorval Montreal-Trudeau (YUL)

AIR CANADA

10

Sep. 18

Inicio de operaciones en el aeropuerto internacional de Salt Lake City (SLC)

DELTA

11

Jul. 18

Inicio de operaciones en el aeropuerto internacional de Raleigh-Durham (RDU)

DELTA



SERVICIO A BORDO DEL TREN MARROQUÍ AL BORAQ —

## La expresión del saber hacer de Newrest Wagons-Lits en restauración ferroviaria

10

Nov. 18

Inicio de operaciones para la ONCF

ONCF

↑ Servicio de bar en un tren del operador ONCF (Marruecos)

El lanzamiento del servicio a bordo en el tren de alta velocidad marroquí Al Boraq ilustra el saber hacer en restauración Ferroviaria de Newrest Wagons-Lits. El Grupo ha sido elegido por el operador ferroviario nacional ONCF para prestar servicios de restauración a bordo en el nuevo tren marroquí, inaugurado el 15 de noviembre de 2018 por el rey Mohammed VI, en presencia de Emmanuel Macron.

Para Newrest Wagons-Lits es un orgullo haber sido elegidos para trabajar junto a emblemáticas

empresas francesas como la SNCF o Alstom, aportar su experiencia y saber hacer en materia de restauración ferroviaria a ONCF y convertirse en uno de los pioneros del primer tren de alta velocidad del continente africano.

Newrest Wagons-Lits explota anualmente 325.000 trenes en toda Europa y sirve diariamente a bordo 55.860 comidas. Nuestros socios son TGV e Intercités SNCF, Alleo, Eurostar, Thalys, ÖBB y Comboios, en Portugal.



## 3 nuevas adjudicaciones ilustran nuestro liderazgo

### Al Haramain

— ARABIA SAUDITA

El 11 de octubre de 2018, SAAC-Newrest comenzó su actividad en Arabia Saudita a bordo del Al Haramain, el primer tren de alta velocidad de Oriente Medio que, a largo plazo, prevé dar servicio a unos 60 millones de viajeros al año entre Medina y La Meca.

### Caledonian Sleeper

— REINO UNIDO

El Caledonian Sleeper es un prestigioso tren nocturno que conecta Escocia con Londres. Newrest ha empezado a gestionar parte de la restauración a bordo, ofreciendo a Serco una alternativa de productos frescos frente a alimentos habitualmente congelados.

### Virgin Trains

— REINO UNIDO

Desde abril de 2018, los equipos de Newrest colaboran con Virgin Trains y sus proveedores para la elaboración de menús (cenas y desayunos diarios, incluidos los fines de semana con el producto “weekend Box”) con el fin de mejorar la calidad de la oferta propuesta a los clientes.







“

**Estamos al servicio de las compañías para infundirles un sello culinario específico.**

Jean-Michel Fort,  
Chef ejecutivo del Grupo Newrest

”

## Sabiduría culinaria hábil y creativa

NUESTROS CHEFS EJECUTIVOS —

### La excelencia al servicio de las compañías para una respuesta siempre apropiada

La diversidad del negocio del catering aéreo es inmensa y va desde por la realización del menú 'Première' de las compañías más prestigiosas, pasando por las opciones en clase business a bordo de las aerolíneas intermedias hasta la oferta de venta a bordo de compañías de bajo coste.

Nuestros Chefs ejecutivos saben interpretar las más variadas demandas de nuestros clientes y buscan permanentemente adaptarse a las peticiones de los viajeros, ofreciendo una calidad de servicio irreprochable. Por ejemplo, elaborando menús prestige o platos adaptados a exigencias culturales, religiosas o médicas.

### Aunando eficacia y refinamiento en los salones de aeropuerto

El salón de aeropuerto es un espacio de distensión y de trabajo que responde a una organización particular en términos de servicio y logística. Su carácter refinado y sus servicios deben ser acordes con la imagen de la compañía. En ellos, nuestros Chefs ejecutivos ofrecen y elaboran menús a medida.



↑ Bandeja servida en el salón Swiss de Ginebra (Suiza)



## Prestigiosas alianzas

Acompañamos a nuestros clientes en su estrategia de desarrollo y formamos alianzas con Chefs con estrella.



### Jean-Michel Lorain

— CÍRCULO DE PRESIDENTES DEL AEROPUERTO DE PARÍS (ADP)

Jean-Michel Lorain, colaborador del Grupo desde hace varios años, en particular aportando su firma y sello a las cartas de prestigiosas aerolíneas, es el encargado de la carta para el Presidente de ADP y del Club "Charles de Gaulle". Sus conocimientos en apoyo a nuestros Chefs han convertido este lugar en un restaurante de excepción.

Bogavante "Pattes bleues", manitas de cerdo confitadas y zanahorias nuevas al cardamomo, por Jean-Michel Lorain ↓



### Michel Sarran

— TGV 'INOUI'

Desde septiembre de 2016, Michel Sarran acompaña a Newrest Wagons-Lits en sus esfuerzos por poner en valor la oferta del TGV. Tres veces al año, Sarran pone sello y firma a la carta "Bistrot de chef" compuesta por bocadillos, postres y platos calientes que invitan al viaje, a reivindicar el patrimonio local y a rememorar los sabores de la infancia.

## Una experiencia transversal

La verdadera experiencia que enriquece al Grupo: tratar a cada comensal como un sujeto único, ofreciéndole soluciones adaptadas y personalizadas.

Newrest es el único operador de catering que interviene en todos los segmentos de la restauración y los servicios asociados. De ello resulta una riqueza de conocimientos y un saber hacer singular. La comunicación entre expertos dentro del Grupo permite adaptar nuestra respuesta con precisión y talento.

Nuestros Chefs son capaces de ejecutar con éxito una demanda de menú personalizado para el catering de alta gama de un avión privado, o de dar forma a las innovadoras soluciones "Transfor'mets" ideadas por dietistas, nutricionistas y chefs. Esta solución supone una revolución en cuanto a la alimentación específica de los centros para personas dependientes y con problemas de deglución y masticación.



↑ Transfor'mets, plato específico para personas con problemas de deglución y masticación en residencias para personas mayores dependientes.



## Capacidad de movilizar el talento individual

CONTRATACIÓN PARA TAREAS DE TOWING —

### La gestión intercultural: especialidad del grupo Newrest

La movilización de recursos humanos para las fases de remolque de buques supone contratar a hombres y mujeres del país de llegada y del país de partida de la plataforma. Hasta cinco o seis nacionalidades se juntan a veces para trabajar conjuntamente al servicio del proyecto, todo ello bajo una gestión que es también variable.

El Grupo debe resolver cuestiones logísticas (billetes de avión) y administrativas (visados) derivadas del gran número de países de origen de sus empleados. La gestión de estos equipos

también supone tomar en consideración las diferencias culturales individuales para generar buenos ambientes de trabajo. Esta riqueza y complejidad en materia de gestión humana forman parte de la actividad especializada del sector de las bases de vida.



↑ Equipo intercultural en el FPU Likouf con destino al Congo

GRADUATE PROGRAM —

## Un plan de integración de los talentos del futuro

**El Grupo registra un fuerte crecimiento en todas las áreas del negocio. La apertura de nuevos centros de producción y la colaboración con nuevos países exigen importantes recursos en materia de gestión.**

En un contexto de fuerte y singular cultura de grupo, fuente de habilidad y solidez al servicio de nuestros proyectos, clientes y socios, el plan de contratación se dirige actualmente a jóvenes titulados. Durante un año estos jóvenes ocuparán puestos operativos o matriciales y estarán acompañados por tutores experimentados en el marco de un Graduate Program.

SERVICIO A BORDO DE TRENES —

## La gestión humana al servicio de la eficacia

Desde 2013, Newrest Wagons-Lits opera los trenes TGV, Intercités y Alleo para la SNCF en Francia. La filial cuenta con 1.500 comerciales a bordo, que prestan servicio a unos 650 trenes diarios. Lo específico de estos profesionales es trabajar de forma autónoma y afrontar las dificultades diarias sin contacto con la jerarquía.

Con todo, este equipo de comerciales puede estar orgulloso, ya que 2018 ha sido un año récord en el volumen de negocios registrado en la restauración a bordo y en el nivel de satisfacción de los clientes. Este último ha pasado de 6 a 9 puntos en los últimos 9 meses para situarse en el 86 %.

Estos excelentes resultados han sido el producto de un diagnóstico humano y funcional que ha llevado a implementar una herramienta

**El Graduate Program de Newrest propone oportunidades en el extranjero para aquellas y aquellos que estén interesados en la expatriación.**

**Hélène Brumaud**

Hélène se unió a Newrest en Sudáfrica en el centro de la Ciudad del Cabo en julio de 2017 como Director junior del centro Inflight. Hoy en día, ella es Gerente de Producción en Accra, Ghana.



El plan de contratación es inédito y atañe a más de 100 jóvenes diplomados. La mayoría son destinados al soporte operativo o al management operativo.

Los mejores de entre ellos accederán a puestos de responsabilidad a corto plazo y participarán en la expansión del Grupo. Nuestro sólido equipo de Dirección permite una evolución rápida y diversa.



**1.500**

comerciales a bordo



**650**

trenes servidos por día



**86 %**

de clientes satisfechos



↑ Comerciales de Newrest Wagons-Lits dando la bienvenida a los viajeros (Francia)

de comunicación interna parecida a una red social, que permite dar voz a los profesionales sobre el terreno y con ello, poner en valor a los mejores profesionales y prácticas. La realización de concursos y los nuevos desafíos permiten estimular los resultados e implementar formaciones en un proceso de mejora continua.

# La innovación, el eje de nuestras prácticas

COBOTS —

## Automatizar todos los gestos repetitivos sin valor añadido

Desde enero de 2017, Newrest ha puesto en marcha un plan proactivo de robotización inteligente en sus centros de producción. El Grupo ha incorporado a un equipo de expertos para desarrollar líneas de producción automatizadas y asistidas por “cobots” (robots colaborativos). Algunos de nuestros nuevos centros de producción ya se han adherido a esta revolución robótica para ganar en eficacia y fiabilidad.

### ¿Qué es un “cobot”?

Un cobot o co-robot es un robot destinado a interactuar físicamente con humanos en un espacio de trabajo compartido.



14

líneas operacionales  
previsto en 2019

45

cobots previsto  
en 2019

De este modo, los miembros de los equipos de Newrest intervienen principalmente en tareas con valor añadido que requieren iniciativa, saber hacer y adaptabilidad.

La primera línea fue instalada en el centro de Heathrow en Londres, tan solo 9 meses después del lanzamiento de este ambicioso plan.

En la actualidad, la automatización inteligente se está integrando progresivamente en nuestros centros de París (Charles de Gaulle y Orly), Atenas, Madrid, Barcelona y Montreal.

Nuestro equipo de expertos en robótica colaborativa se esfuerza por revolucionar los sectores más diversos de nuestro negocio, con un enfoque de mejora continua. Cada nueva línea instalada es sistemáticamente más eficaz, más inventiva y adaptable que la anterior.

CHARENTON-LE-PONT —

## Una logística a medida

La experiencia del Grupo Newrest en operaciones logísticas complejas aplicadas al entorno ferroviario le permite diseñar y desarrollar instalaciones logísticas específicas y equipamientos para sus operaciones.

Facilit'rail, la filial dedicada a ello, se ha posicionado como líder del sector. La nueva base logística de Charenton-Le-Pont está equipada con nuevas tecnologías supervisadas por WMS, sistemas a medida de gestión de devoluciones y equipos ergonómicos para garantizar un entorno de trabajo optimizado y profesional.

En junio de 2017, la base de Charenton recibió el 1er Premio de Prevención concedido por el Servicio a Empresas para la Salud en el Trabajo (SEST) para recompensar la prevención de riesgos laborales.

↓ Base logística de Charenton-Le-Pont en la región de París (Francia)



facilit'rail

259.000

trenes abastecidos  
cada año

4 M

de contenedores  
preparados y enviados  
por año

700

trenes tratados  
por día

Nuevo camión equipado con las últimas tecnologías en la unidad de Madrid (España) ↓



## Un esfuerzo sin precedentes al servicio de la calidad de las prestaciones y la seguridad

— FLOTA DE CAMIONES

El Grupo está comprometido con un plan de renovación de su flota de camiones de catering aéreo y recurre a las últimas tecnologías en materia de seguridad en las maniobras de aproximación al avión de los camiones de aprovisionamiento.

Con la compra de más de 100 camiones en tres años, 60 de los cuales se adquirieron en 2018, el Grupo invierte en la seguridad de los servicios prestados en pista. Newrest generaliza la instalación de un sistema anticollisiones que permite asegurar de forma automática las maniobras de acercamiento de los camiones al avión gracias sobre todo a sensores de proximidad y cámaras 3D de última generación.

# Digitalización e inteligencia industrial: las claves del negocio

WINREST —

## Newrest ha desarrollado un sistema de gestión global adaptado al negocio

Con el fin de adaptarse permanentemente a la demanda de sus clientes, desde hace tres años el Grupo Newrest ha desarrollado un sistema de gestión global (ERP) propio. Winrest permite hacer más fiables los flujos de información y



**750**

flujos de información al interior de nuestros centros de producción

transformar las demandas de los clientes en órdenes de producción, suministro de proveedores, facturación de clientes, etc.

Los equipos de desarrollo de informática trabajan para la mejora continua de Winrest en función de las necesidades de los centros y su migración hacia el automatismo inteligente, así como de las demandas específicas de las compañías asociadas. Winrest se utiliza en todas nuestras áreas de actividad.

Desde hace menos de un año, en sus centros de restauración aérea, Newrest ha incorporado unas tabletas para poder acceder de forma inmediata a una información constantemente actualizada en Winrest. De este modo, la información se vuelve más fiable, lo que a su vez permite garantizar la calidad de los servicios prestados a nuestros clientes.

AIRVISION —

## Acelerar y hacer más fiable nuestro intercambio de datos con las compañías

El manejo de Winrest, nuestra herramienta específica de ERP, también nos permite desarrollar un intercambio electrónico de datos (EDI) con los software de gestión de las compañías tipo Airvision o IFX y acelerar así los intercambios de datos en tiempo real.



↑ Tableta de producción Winrest

A BORDO DE TRENES Y DE RESTAURANTES —

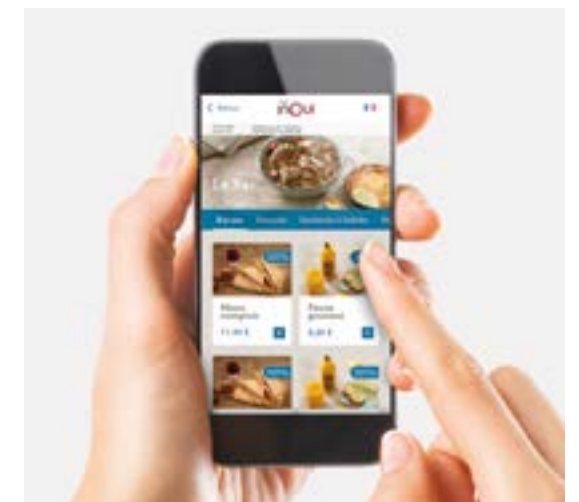
## La experiencia digital al servicio de la eficacia

Para empezar, Newrest ha revolucionado los procesos de compra y de pago a bordo de los TGV. Gracias a la multiplicación de los puntos de contacto con el viajero a través de las aplicaciones SNCF, TGV pro, Oui.sncf o el portal wifi a bordo de los TGV, el servicio de expertos digitales del Grupo ha permitido mejorar la accesibilidad a la oferta “gourmande” del bar del TGV. Con las soluciones “click and collect” (retirada directa en el bar) o “click and delivery” (servicio de entrega en el asiento) hemos replanteado el recorrido del cliente a bordo de los trenes. El sistema de cobro y de pago ha sido revisado en su totalidad y se han desarrollado nuevas aplicaciones específicas.

Además, antes de entrar en un restaurante Newrest, los comensales pueden consultar la afluencia (medida con sensores) y el menú a través de la aplicación móvil y el sitio web del restaurante, todo ello con el fin de mejorar su

experiencia. Estas herramientas permiten al consumidor elegir, entre el servicio en mesa, el “click & collect”, la entrega en el asiento o el acceso a frigoríficos inteligentes. Nada más pasar la puerta del restaurante, unos dinámicos rótulos tomarán el relevo de la web y la aplicación móvil y servirán de guía para elegir sus platos. Dado que el paso por caja es el único punto de fricción del recorrido del cliente, nuestro objetivo es suprimir el obstáculo relacionado con el cobro.

Gracias a toda esta revolución digital, los niveles de satisfacción del cliente y los buenos resultados están en constante aumento.



← Nueva aplicación del bar “TGV inOui”

**Una iniciativa tan buena  
no puede detenerse.  
En 2019 ampliamos nuestra  
red de suministro local.**

André Rodionoff  
Vicepresidente  
Newrest Restauration

**Una visión  
global de nuestras  
responsabilidades**



EL MANUAL DE “FERME CORALYS”  
Y OTROS CIRCUITOS CORTOS  
EN TODO EL MUNDO —

## Promover los circuitos cortos

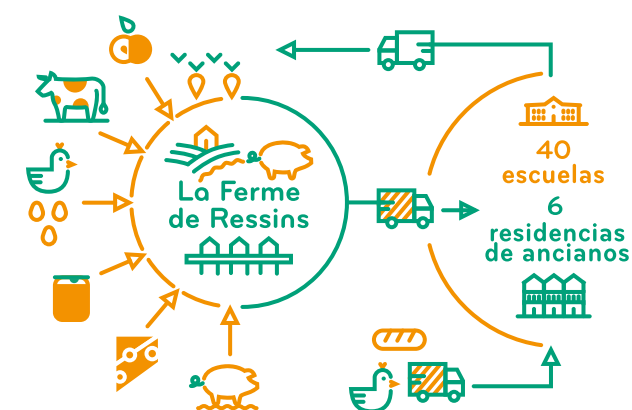
Apoyar la economía local, disminuir el impacto de carbono de nuestros medios de transporte, mejorar la calidad de nuestros platos, participar en la educación gustativa de nuestros comensales... En todo el mundo, nuestros esfuerzos van todos en la misma dirección. La iniciativa francesa “La Ferme Coralys” es uno de los más destacados ejemplos de este empeño.

La idea de base ha sido construir redes de abastecimiento cercanas a nuestros clientes. Actualmente

existen dos redes: “La Ferme des Pommereaux”, en la región de París, que abastece de tomates y calabacines a 40 establecimientos, y “La Ferme de Ressins”, en la región de Roanne, que provee a unos 50 establecimientos con una gama mucho más amplia que va desde la carne a los productos lácteos y diversos productos hortofrutícolas.

En 2019 abriremos tres nuevas redes de abastecimiento local aún más cerca de nuestros establecimientos en Haute-Loire, Drôme/Ardèche y Var/Alpes.

Mediante el apoyo a la economía local, sensibilizamos a nuestros comensales sobre una mejor alimentación.



### ← Redes de distribución

— EJEMPLO DE “LA FERME DE RESSIN” EN ROANNE, DE CUYA DISTINCIÓN “FERME CORALYS” SE BENEFICIAN HASTA 50 ESTABLECIMIENTOS

↓ Cultivo de frutas y verduras (Perú)



### Otros circuitos cortos en el mundo

Desde hace varios años, todos los países del Grupo favorecen un enfoque de abastecimiento local gracias a circuitos cortos, implicándose además en la vida de las comunidades locales. En Austria, en particular, Newrest Wagons-Lits ofrece vinos austríacos en sus cartas a bordo de los trenes. Los equipos de Zambia colaboran con un organismo de distribución de productos de granjas locales. En Canadá, La Reunión o la Polinesia Francesa nos aprovisionamos de productos locales a través de cooperativas.

ECOLOGÍA —

## ¡Newrest se compromete con el planeta!

Consciente de la importancia del desarrollo sostenible y teniendo como objetivo la disminución anual en un 5% de la huella de carbono, Newrest garantiza el respeto de los valores medioambientales fundamentales.

En este planteamiento de reducción de residuos, nuestros equipos en todo el mundo adoptan diversos gestos: la clasificación selectiva, el pesaje de los residuos, la utilización de materiales reciclables en lugar de plásticos y el reciclaje de aceites usados. En Chile y en Croacia incluso se ha instalado un digestor a base de enzimas para transformar la materia orgánica en agua limpia. En Nueva Caledonia, los equipos Newrest utilizan detergentes enzimáticos.

Por último, para reducir a la mitad el consumo energético y mejorar la iluminación y las condiciones de trabajo de nuestros colaboradores en la mayoría de instalaciones de todo el mundo, Newrest ha introducido la tecnología LED en sus sistemas de alumbrado.



NEWREST SE IMPLICA EN SU ENTORNO SOCIAL —

## Newrest apoya acciones solidarias



### Asociación “Entendre le monde”

Desde hace varios años, a través de los equipos de Newrest en Madagascar, el Grupo apoya a la asociación “Entendre le Monde”, presidida por el Doctor Bertrand Gardini, en su misión de diagnóstico y tratamiento de pacientes con tumor cerebral y sordera en Tamatave.



### Fundación “Toulouse Cancer”

Fiel a sus valores y compromisos sociales y regionales, Newrest en Francia participa en proyectos de investigación de la Fondation Toulouse Cancer Santé (entidad que opera dentro del Toulouse Oncopole), como el que dirigen el investigador Jean-Emmanuel Sarry y el clínico Christian Récher sobre la leucemia mieloide aguda.

CERTIFICACIÓN ISO QHSE AL NIVEL GRUPO —

## El Grupo aplica rigurosas normas de higiene y calidad



RESULTADOS 2017/18 POR DIVISIÓN

# El desarrollo de la red

**Una actividad que crece de forma homogénea en todas las divisiones, afectadas, principalmente en África, por la caída de algunas divisas.**

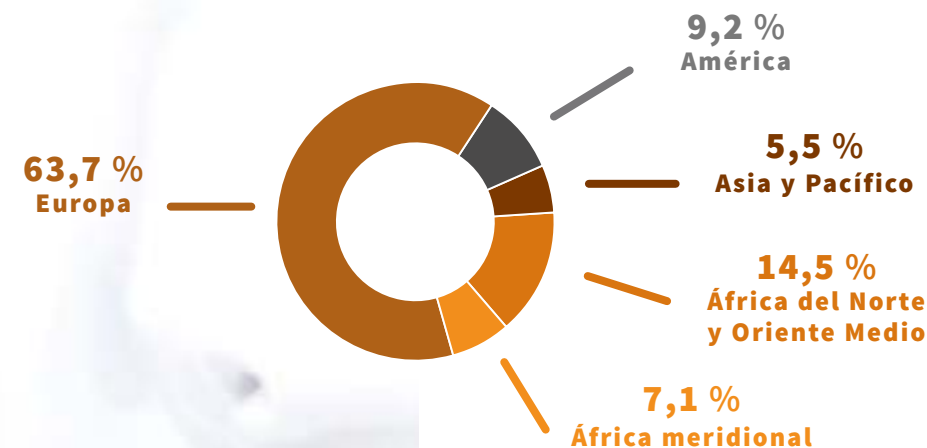
Europa sigue siendo el principal motor del crecimiento de Newrest con casi el 64 % del volumen de negocios realizado y un crecimiento sostenido del 10 %. África, la segunda división del Grupo con un 22 % de aportación a la actividad, ha sufrido las consecuencias de la caída de las divisas locales en países como Sudáfrica, Angola, Nigeria, Zambia o Madagascar, y registra por tanto un menor dinamismo.

La división de las Américas, que actualmente representa menos del 9 % de la actividad, es uno de los ejes más prometedores de Newrest tras la apertura de tres nuevos centros en América del Norte en el último semestre y la adquisición en Colombia del operador ServiHoteles, que ayudará al Grupo a desarrollar posiciones en el sector de la restauración en América del Sur.

Asia y Pacífico, a pesar de su modesto tamaño en cuanto a volumen de negocios con 75.000 millones de euros, presenta una dinámica muy buena con un 19,7 % de crecimiento.

### Repartición de las ventas por división

Ventas bajo gestión en 2017/18 (excluyendo Saudia Catering)



Resultados 2017/18 por división

# División América

**El aumento de importantes contratos y la apertura de tres nuevos centros de producción han hecho que 2017/18 sea un año comercial sólido para la región. El trabajo emprendido el año pasado en materia de costes también nos ha permitido asegurar la sostenibilidad de nuestros resultados.**



**Olivier Laurac**  
Vicepresidente  
división América  
Toronto, CANADÁ

Nuestros equipos en el sector aéreo han vivido un año especialmente intenso. 2017/18 ha estado marcado por la firma de un acuerdo de colaboración con Delta Air Lines para la apertura de centros de producción en Salt Lake City y Raleigh-Durham en Estados Unidos de América y la adjudicación de un contrato de servicios de catering en Air Canada, desde el aeropuerto de Montreal. En total, con el apoyo del Grupo hemos abierto 3 centros en menos de 6 meses. Por su parte, los equipos de Newrest Perú inauguraron este año "El Salón", en la terminal de vuelos nacionales del aeropuerto de Lima.

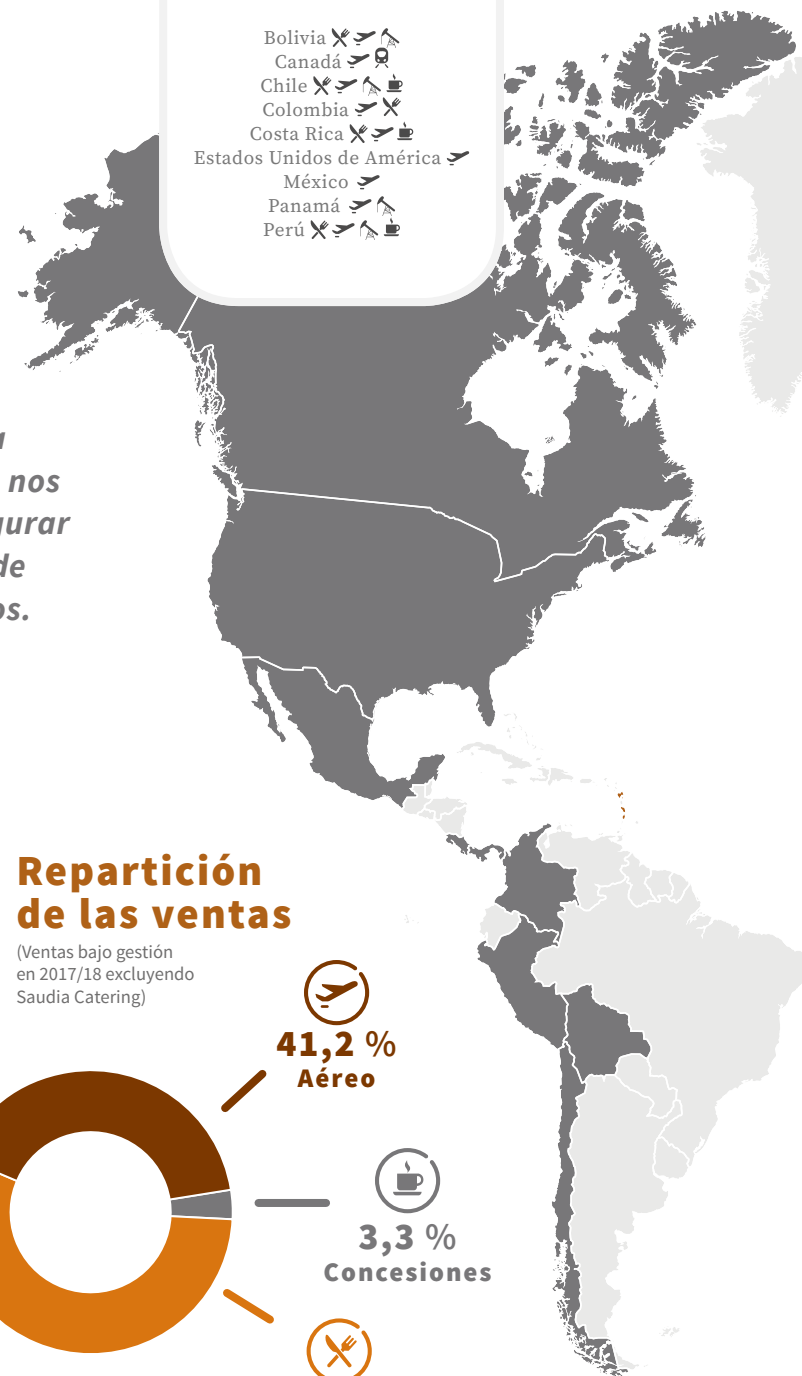
En Colombia, el importante operador de servicios de Restauración colectiva y Bases de vida ServiHoteles se unió en junio pasado a la familia Newrest.

En Bolivia se renovó nuestro acuerdo con la Minera San Cristóbal y próximamente celebraremos el 10º aniversario de nuestra colaboración. Nadie duda de que el aumento y la renovación de todas estas alianzas en la región nos permitirán alcanzar un importante crecimiento en 2019.



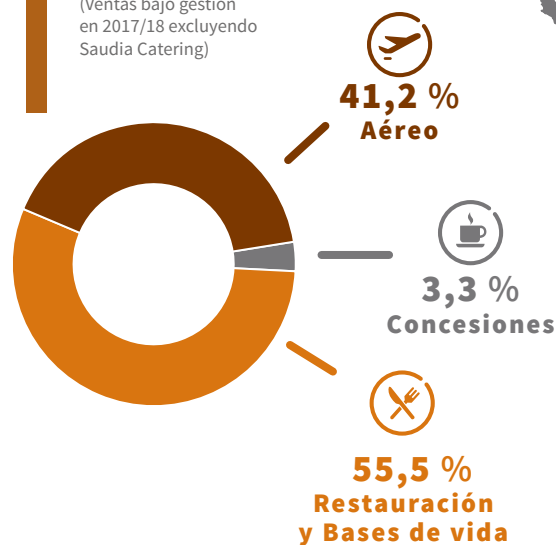
**9**  
países

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



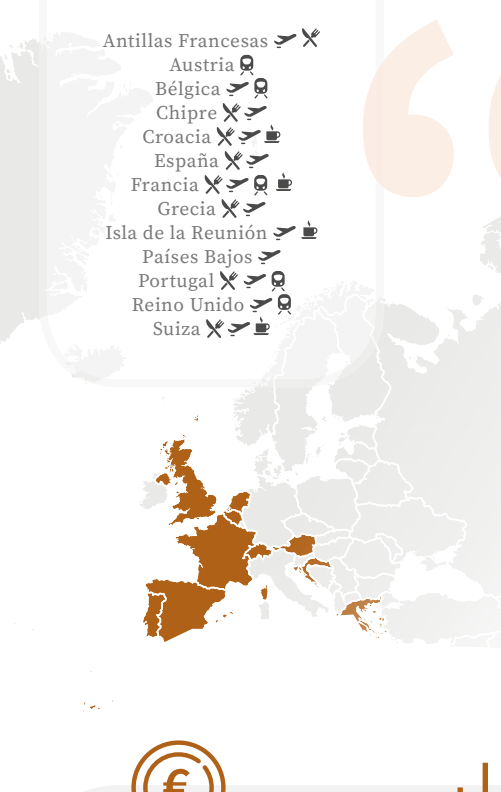
## Repartición de las ventas

(Ventas bajo gestión en 2017/18 excluyendo Saudia Catering)



**13**  
países

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



# División Europa

**La región europea ha registrado un crecimiento del 9,5 % respecto al año anterior que viene dado sobre todo por el desarrollo de la Restauración colectiva en Francia.**



**Olivier Suarez**  
Vicepresidente  
división Europa  
Toulouse, FRANCIA



**872,1 M€**

de ventas bajo gestión en 2017/18



**+ 9,5 %**

de aumentación de ventas bajo gestión respecto al 2016/17



**582.262**

de comidas servidas al día

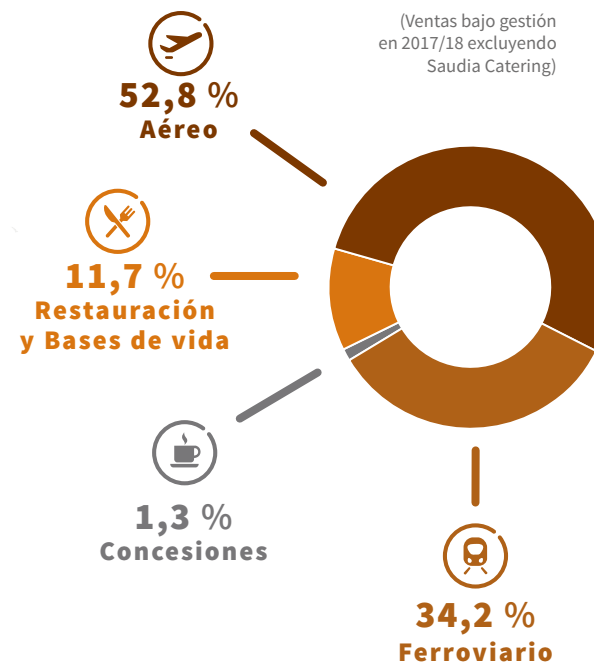


**12.120**

colaboradores

## Repartición de las ventas

(Ventas bajo gestión en 2017/18 excluyendo Saudia Catering)



Este crecimiento sostenido se explica principalmente por el importante desarrollo registrado por la Restauración colectiva en Francia (+11 %), así como por el aumento de cuotas de mercado en el sector aéreo, en particular en España, el Benelux y Reino Unido.

La actividad Ferroviaria del Grupo en Europa ha confirmado su buena situación, con cifras de negocio al alza y la confirmación de cuotas de mercado en Portugal.

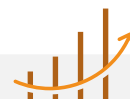
Respecto a Newrest Restauration, 2017/18 ha validado el fuerte desarrollo comercial iniciado el año pasado, confirmando así la credibilidad del Grupo en el mercado francés de la Restauración colectiva.

En el sector del catering Aéreo, tras el trágico incendio de julio de 2017 en el centro de producción de París Charles de Gaulle (Francia) reabrió en febrero de 2018, un tiempo récord, su planta de última generación de 7.500 m². Esto le ha permitido seguir dando servicio a todos sus clientes desde la plataforma parisina. Todo ello hace presagiar un año 2019 muy prometedor.



**126,0 M€**

de ventas bajo gestión en 2017/18



**+ 12,3 %**

de aumentación de ventas bajo gestión respecto al 2016/17



**84.201**

de comidas servidas al día



**4.826**

colaboradores

# División África del Norte & Oriente Medio

*La región de África del Norte y Oriente Medio ha seguido progresando en los 12 últimos meses gracias a la apertura de cocinas centrales y nuevos puntos de venta así como la firma de nuevos contratos.*



**Marc Starké**  
Vicepresidente división África del Norte & Oriente Medio  
Casablanca, MARRUECOS

Liberia y Guinea han demostrado que con un volumen de negocios limitado y un esfuerzo de gestión permanente podíamos alcanzar, e incluso superar, nuestros objetivos.

Túnez y Argelia han sabido adoptar las iniciativas necesarias para compensar la reducción de las operaciones en el sector de Bases de vida, invirtiendo cada uno en una cocina central con el objetivo de convertirse en líderes del sector de la restauración fuera de casa.

Todos los países con una actividad de Concesiones (Marruecos, Argelia, Túnez) han reconsiderado su situación: renovación de su oferta, obtención de nuevos contratos, reestructuración profunda de sus sistemas de control para garantizar y desarrollar su volumen de negocios.

La región desea desarrollar la actividad de Restauración colectiva inspirándose en la expansión de este negocio en Francia. Por último, es importante destacar los buenos resultados de Catar en un entorno altamente competitivo.



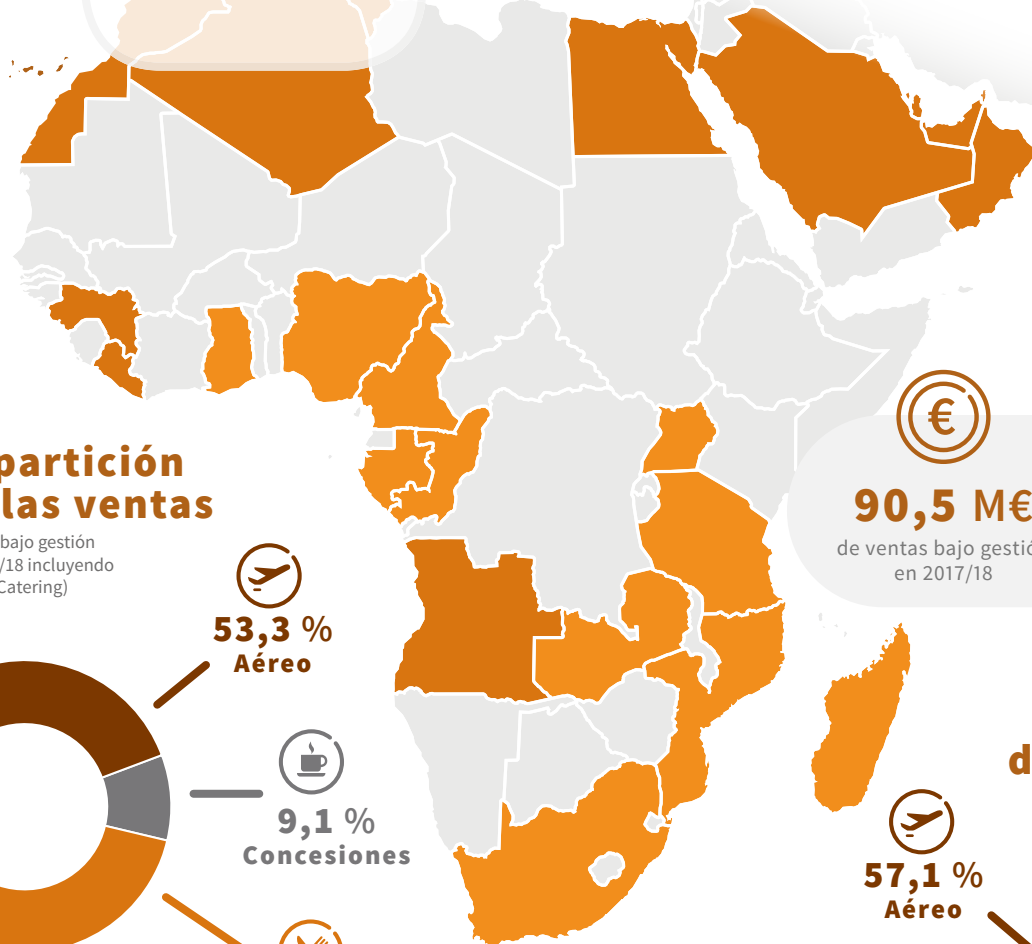
**12**  
países

## ÁFRICA DEL NORTE

- Angola
- Argelia
- Egipto
- Guinea Conakry
- Liberia
- Marruecos
- Túnez

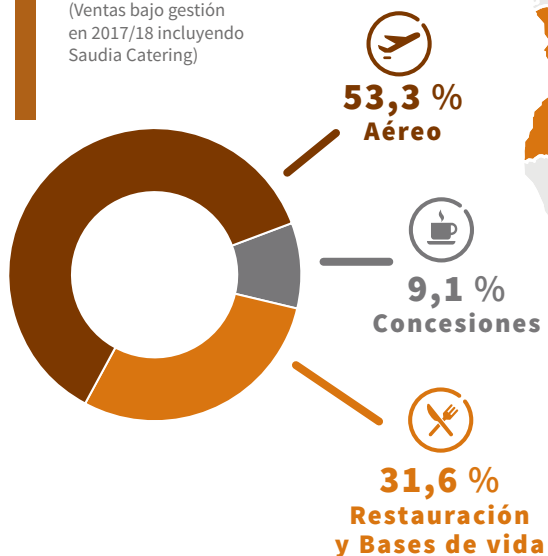
## ORIENTE MEDIO

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



### Repartición de las ventas

(Ventas bajo gestión en 2017/18 incluyendo Saudia Catering)

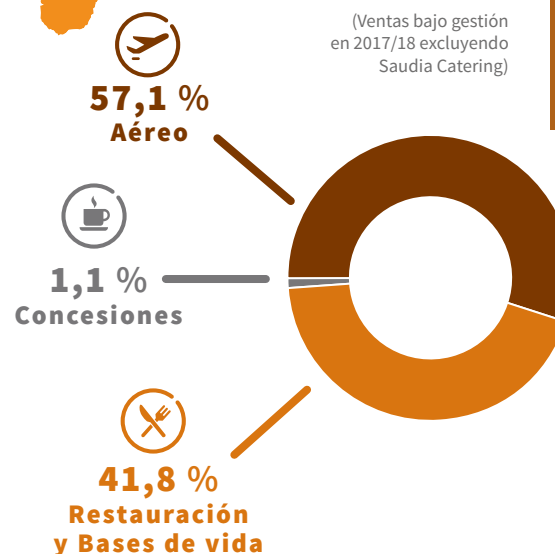


**11**  
países

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

### Repartición de las ventas

(Ventas bajo gestión en 2017/18 excluyendo Saudia Catering)



# División África meridional

*Los esfuerzos realizados para reducir costes han permitido a Newrest mantener gran parte de sus contratos actuales y obtener otros nuevos en 2017/18.*



**Emmanuel Leprêtre**  
Vicepresidente división África meridional  
Johannesburgo, SUDÁFRICA



A medida que los principales competidores se han ido retirando de estos países, nuestros equipos en Camerún, Congo y Gabón han seguido dando servicio a clientes y operadores potenciales para mantener nuestras alianzas y obtener nuevos contratos.

Ghana, Sudáfrica, Uganda y Zambia están actualmente bien implantados en el sector Aéreo y gozan de una imagen sólida en sus mercados respectivos. En este sentido, han renovado importantes contratos y obtenido nuevos clientes (Newrest Sudáfrica), han diversificado sus líneas de producto en la gestión de restaurantes para organismos internacionales (Uganda) y escuelas (Ghana) y han construido nuevas plantas en Durban (Sudáfrica) y Lusaka (Zambia). En paralelo, nuestra filial en Sudáfrica es actualmente propiedad al 100 % del Grupo.

Hoy por hoy, Newrest está bien posicionada para iniciar una nueva fase de desarrollo en la región.





# División Asia y Pacífico

*Durante el ejercicio 2017/18, el Grupo Newrest ha continuado con su progresión en la región Asia y Pacífico con la adjudicación de mercados nuevos, afianzando así la estrategia implementada desde 2015.*



**Aurélie Gueguen-René**  
Vicepresidenta división Asia y Pacífico  
Manila, FILIPINAS

La región ha reforzado su presencia en las actividades de Restauración colectiva, catering Aéreo, gestión de Bases de vida y recursos humanos, y ha participado también en numerosas acciones ciudadanas con la población local.

La Polinesia Francesa ha vivido un año muy intenso con la firma de un nuevo contrato en el sector de la defensa, la llegada de dos nuevos clientes en el catering Aéreo y la gestión de nuevas escuelas.

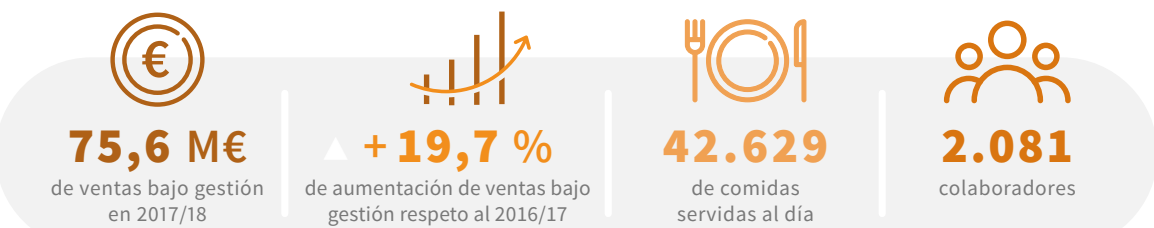
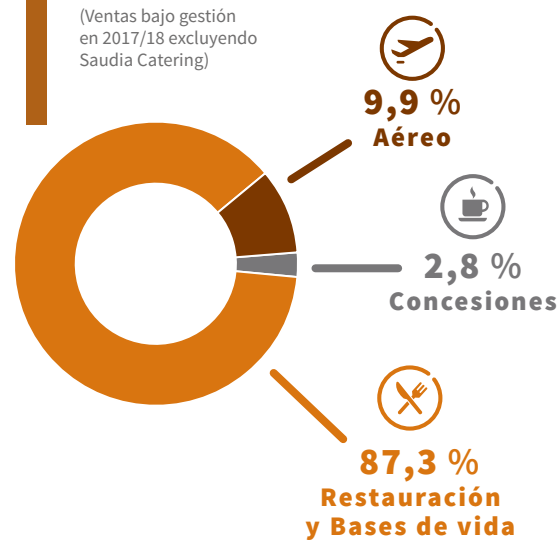
El Grupo ha reforzado su implicación en Nueva Caledonia con la adquisición de la "Restauration Française" en Numea y la gestión del servicio de catering en la clínica "Kuindo Magnin" de Nouville. Este compromiso se ha confirmado con la renovación de nuestra cocina central que nos permitirá el paso a la producción en frío a finales de 2019.

Por lo demás, Newrest sigue progresando con la gestión de un segundo emplazamiento remoto en Laos y el despliegue de mano de obra en Filipinas en el sector de la minería, la explotación petrolera y el catering gracias a la recuperación gradual del precio de las materias primas.



## Repartición de las ventas

(Ventas bajo gestión en 2017/18 excluyendo Saudia Catering)



RESULTADOS 2017/18 POR ACTIVIDAD

# Sectores de actividad en crecimiento

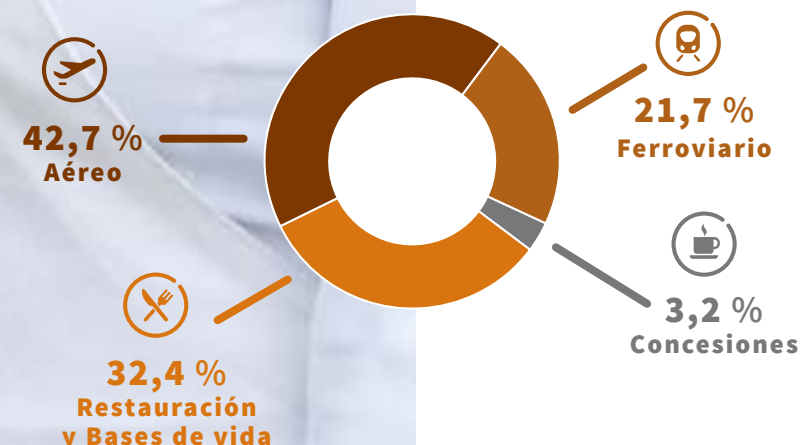
**Todos los segmentos de actividad del Grupo han registrado tasas de crecimiento satisfactorias, en especial, el sector del catering Aéreo, que se incrementó en un 13 %.**

Aumenta así el peso del sector Aéreo en la actividad de Newrest, con una aportación del 42,7 % al volumen de negocios gestionado. Dicho sector sigue siendo un factor de dinamismo dentro del Grupo gracias al aumento de nuevos contratos, algo que demuestra sus buenos resultados.

La contribución del sector de la Restauración a la actividad del Grupo ha pasado del 30,8 % en 2016 al 32,4 % en 2018 gracias a un importante desarrollo de la restauración colectiva, sobre todo en Francia. Los últimos contratos nuevos firmados en el sector Ferroviario nos permiten ser optimistas sobre las cifras de crecimiento de este sector en el futuro.

## Repartición de las ventas por actividad

(Ventas bajo gestión en 2017/18 excluyendo Saudia Catering)



# Aéreo



**584,7 M€**

de ventas bajo gestión en 2017/18 (excluyendo Saudia Catering)

**35**

países

**82**

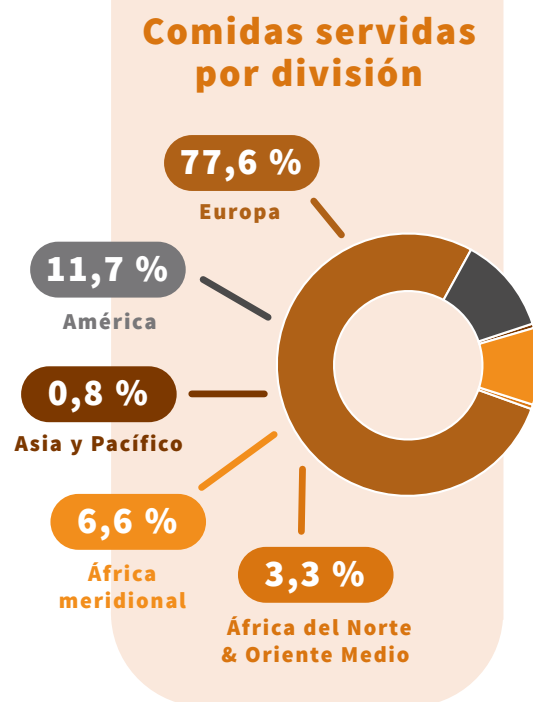
centros de producción

## Newrest ofrece soluciones de restauración y servicios adaptados a las necesidades de sus compañías aéreas clientes.

Cada día, nuestros equipos de producción elaboran y preparan recetas para las aerolíneas. Desde el diseño de los menús hasta la entrega en los aviones, nuestros equipos pueden llegar a preparar comidas ¡hasta para 300 vuelos diarios!

Nuestro personal recibe una formación permanente para garantizar un excelente nivel de servicio: nuestros nutricionistas, higienistas y expertos en calidad están siempre presentes para dar orientación a las aerolíneas y velar por la calidad, la higiene y la seguridad alimentaria. Por otro lado, tenemos capacidad para adaptar nuestros servicios a las exigencias de nuestros clientes, ya sea para dar un servicio exclusivo o por razones religiosas, culturales o de salud. Newrest está orgulloso además de ser líder en restauración halal.

↑ Cargamento de un avión Emirates en Accra (Ghana)



**63**  
SALONES

## Salones de aeropuerto

Un salón de aeropuerto es un espacio reservado a pasajeros premium o a aquellos que han pagado un derecho de acceso y que desean acceder a una gama de servicios que amenicen su experiencia de viaje. El trabajo de Newrest consiste en recibir aquí a estos clientes fieles y de prestigio de diferentes compañías aéreas.

# TRE<sup>3</sup>

EQUIPMENT | ENTERTAINMENT | EXPERIENCE

TRE<sup>3</sup> (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.



# Concesiones



**43,3 M€**

de ventas bajo gestión en 2017/18 (excluyendo Saudia Catering)

**33.305**

transacciones al día

**18**

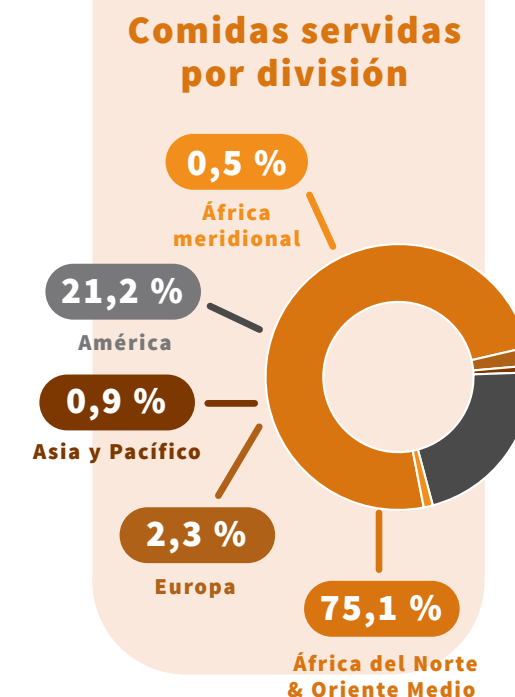
países

↑ Punto de venta en el aeropuerto de Túnez Carthage (Tunéz)

## En el recinto de las terminales de los aeropuertos o de las estaciones de autobuses, Newrest Retail ofrece una amplia gama de servicios de restauración para los viajeros.

Para responder a la demanda del mercado, Newrest Retail ha estructurado tres niveles de puntos de venta: marcas propias de Newrest Retail, franquicias internacionales y franquicias o colaboraciones locales. Antes de abrir un punto de venta, nuestros equipos se hacen cargo de todo el proceso de creación.

Posteriormente asumimos toda la gestión: compra y comercialización de productos, animación y promociones puntuales, mantenimiento y limpieza de las instalaciones, etc. La experiencia adquirida nos permite seguir creando otros conceptos de Concesiones a medida.



# Restauración & Bases de vida



↑ Semana francesa en un restaurante escolar (Omán)

## Restauración colectiva

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

Numerosas empresas y administraciones, centros médico-sociales como clínicas y centros de salud, escuelas, corporaciones locales e incluso servicios de defensa y seguridad confían a Newrest Catering la gestión de sus restaurantes, cafeterías o clubs de directivos.

En todos los países donde estamos implantados, nuestras cocinas tienen capacidad para ofrecer una gama completa de servicios de restauración in situ o para entregar: bandejas de comida, bocadillos y cualquier otro servicio adaptado a clientes de perfiles muy variados.

Queremos desempeñar nuestras funciones como proveedor de servicios de restauración ofreciendo buenos y equilibrados platos, pero también ir más allá despertando las ganas de comer y de disfrutar de momentos de placer con una cocina sabrosa y opciones a medida adaptadas

a las necesidades de cada cliente. En definitiva, hacer de cada comida un momento distendido y agradable para disfrutar de nuestros productos frescos de origen local y nuestras recetas caseras de cuidada presentación.

Por otra parte, estamos convencidos de que una buena alimentación equilibrada y variada contribuye, a su manera, al éxito intelectual, a la mejora del estado de salud de los pacientes, etc. Por todo ello, nuestros competentes equipos están siempre atentos a las necesidades de los comensales y elaboran variados menús de acuerdo con las prescripciones alimentarias de cada persona.



**443,8 M€**

de ventas bajo gestión en 2017/18 (excluyendo Saudia Catering)

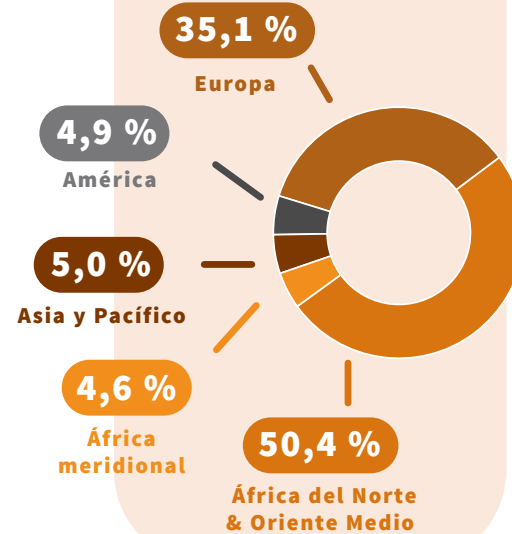
**34**

países (ejerciendo por lo menos una de estas actividades)

**788.255**

comidas servidas por día

## Comidas servidas por división



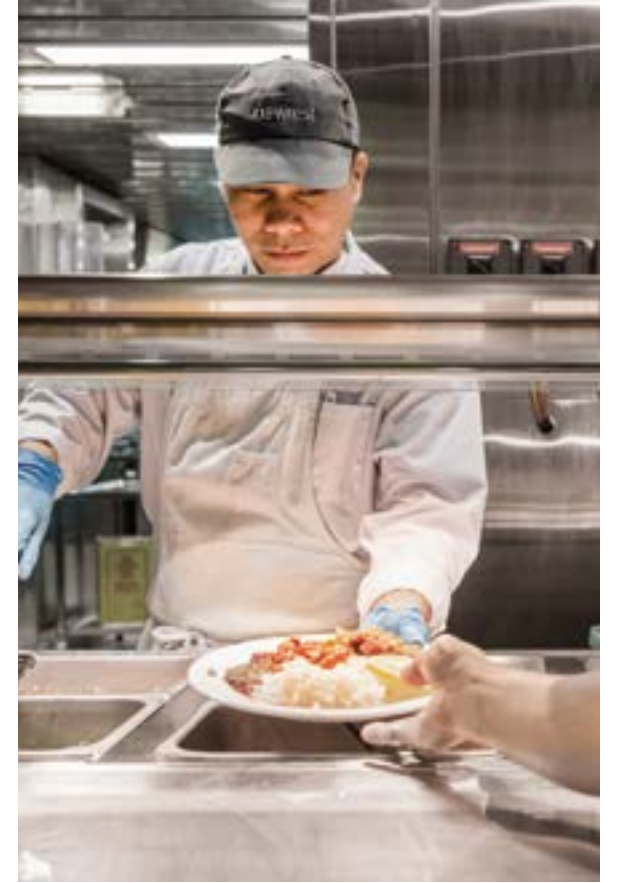
## Bases de vida

Newrest Remote Site es un actor de referencia en la gestión de servicios de hostelería y restauración para personas que trabajan en entornos hostiles como la minería o las plataformas petrolíferas.

Recientemente, también se han sumado las fuerzas armadas, a las que nuestros equipos aportan sus competencias en contextos de seguridad cada vez más complejos pero siempre bajo control.

Acompañar a las personas que trabajan en las industrias extractivas está en el ADN de Newrest Remote Site. Por ello es normal que les aportemos nuestra experiencia durante las fases preparatorias de algunos grandes proyectos: diseño de cocinas y restaurantes, estudios presupuestarios, apoyo a los equipos locales, etc., servicios todos ellos que se enmarcan en el apoyo dado a los equipos de ingeniería de nuestros futuros clientes.

No obstante, nuestra actividad ya no puede reducirse a la simple preparación de comidas en un emplazamiento aislado. Hoy día, nuestros clientes y comensales esperan que nuestros equipos



↑ Servicio de cena a bordo del FPSO Kaombo II con destino a Angola

se hagan cargo de todo aquello que contribuye a la calidad de vida en su lugar de residencia: construcción y gestión de instalaciones, hostelería, restauración, ocio y servicios asociados.

Incluso en los lugares más recónditos, nuestros equipos se afanan para que los huéspedes puedan disfrutar de un confort, un ambiente y una dinámica similar a la que cualquiera pueda percibir en un entorno más familiar.

## ¿Qué es un "towing"?

La fase de "towing" (remolque, en inglés) en un proyecto consiste en remolcar un buque de un lugar a otro, a menudo desde el lugar donde se construye al lugar de operaciones.

Nuestros equipos prestan servicios de restauración, lavandería y limpieza a bordo durante la travesía, que puede durar entre dos y tres meses según el tipo de navío y de remolque.

Las principales dificultades en este tipo de proyectos son: la previsión de existencias, la contratación de Camp boss y la gestión de planificaciones logísticas muy fluctuantes.



# Ferrovionario



↑ Servicio al asiento asegurado por Newrest Wagons-Lits a bordo de un TAV, el TGV de la SNCF (Francia)

**Newrest Wagons-Lits, líder mundial en el sector de los servicios a bordo de trenes, acompaña a los operadores ferroviarios en su búsqueda del mejor servicio a bordo y a buen precio para sus clientes.**

Newrest Wagons-Lits es el único operador que ofrece un concepto global que combina las funciones de seguridad ferroviaria y de servicio a bordo en trenes nocturnos y diurnos: catering a bordo, servicios de hostelería, servicios logísticos y servicios para pasajeros.

Nuestros equipos ofrecen a los operadores ferroviarios servicios de apoyo y de asesoramiento y asistencia técnica: definición de conceptos innovadores de venta y de servicio a bordo, diseño, elección de gamas de productos en consonancia con las expectativas de la clientela y organización óptima de los servicios a bordo y las operaciones logísticas (compra y gestión de existencias, servicios de diagnóstico y de control previos a la salida, etc.).

Porque cada viaje cuenta, nuestro deseo es crear una experiencia excepcional durante todo el trayecto ofreciendo los mejores servicios a bordo: recepción, bar, coche-restaurante, servicios de primera clase, asistencia técnica, información, pedidos anticipados en línea y entretenimiento a bordo.



**297,8 M€**

de ventas bajo gestión en 2017/18 (excluyendo Saudia Catering)

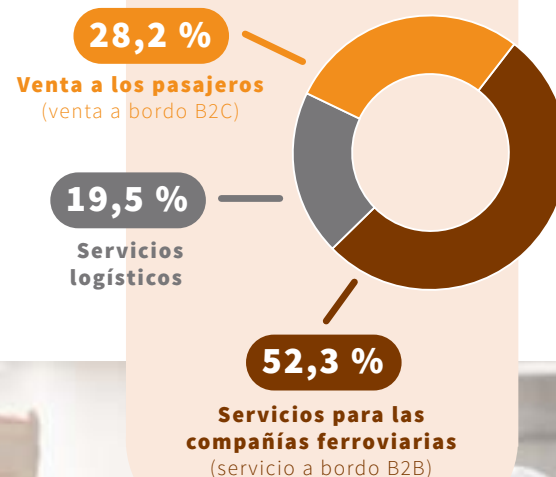
**7**

países

**49.900**

comidas servidas por día

**Volumen de negocio por sector de actividad**



↑ Servicio de operación logística en el centro de Charenton-Le-Pont (Francia)



**Para conocer más detalles, encuentre nuestro informe de actividades 2017/18 en versión digital:**

[annualreport.newrest.eu](http://annualreport.newrest.eu)

## CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

Frédéric Maligne para Newrest, Pandora Wong, Serge Detalle para 'La Côte Saint-Jacques', Jean-Michel Lorain, Newrest Chile, Newrest Congo, Newrest España, Newrest Francia, Newrest Ghana, Newrest Gulf, Newrest Laos, Newrest Liberia, Newrest Marruecos, Newrest Perú, Newrest Reino Unido, Newrest Suiza, Newrest Túnez, Newrest USA, Angela Howard Photography para Newrest EEUU, Newrest Wacasco, Newrest Wagons-Lits en Francia, asociación 'Entendre le Monde'.

**Cobertura: Cocinero Newrest a bordo del FPSO Kaombo II con destino a Angola.**

**Fotografía © Pandora Wong**

**Impresión: Reprint**

Nuestro informe de actividades se imprimió en papel al 70 % reciclado, certificado PEFC y 100 % reciclable. La impresión se realizó con tintas sin plomo ni aditivos.

**newrest**  
CATERING UNLIMITED

**SEDE OPERATIVA**

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – Francia

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

**Relación  
con los inversores**

**Matthieu Jeandel**  
Vicepresidente de Finanzas  
y Administración

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

**Departamento  
de comunicación**

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

[www.newrest.eu](http://www.newrest.eu)

