

**Informe
de Actividades
2018 / 19**

índice

INFORME DE ACTIVIDADES 2018/19

- 02 Introducción
- 04 Una implantación global, un saber transversal
- 06 Un Grupo independiente y sólido
- 08 Historia

10 | Resultados 2018/19 por división

- 12 División América
- 13 División Asia & Pacífico
- 14 División Europa
- 15 División Francia
- 16 División África del Norte y Oriente Medio
- 17 División África meridional

18 | Resultados 2018/19 por actividad

- 20 Bases de vida
- 21 Restauración
- 22 Ferroviario
- 24 Aéreo
- 25 Concesiones

26 | Conocimientos multi-sector

- 28 Digital & innovación, elementos clave de nuestras actividades
- 32 Expansión internacional
- 34 Un conocimiento culinario creativo que marca tendencia
- 36 Invertir en el futuro: preparar los relevos del mañana
- 38 Compromisos “Unlimited”

Un año marcado por la expansión territorial y la innovación

El año 2018/19 ha estado marcado por la firma de contratos en el marco colaboraciones importantes y estratégicas, representando la consolidación de nuestra implantación en diversos mercados de todo el mundo y un incremento de nuestro volumen de negocio consolidado del 12,3 %.

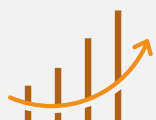


2.001,3 M€

de ventas bajo gestión
en 2018/19
(incluyendo Saudia Catering)

1.526,7 M€

de ventas consolidadas
en 2018/19



+ 12,3 %

Aumento de
ventas consolidadas
en 2018/19

A comienzos del año, nuestros equipos se movilizaron para la inauguración del “Hub” de *Air Canada* en Montreal y del de *British Airways* en Londres-Gatwick. La adquisición de las sociedades especializadas *EM Food Services* en Camboya y en Myanmar, de *Pariltum Yemek* en Turquía y Rumanía, y de *ISS* en Israel, así como el inicio de las operaciones en Guyana, la India, Senegal y Brasil, refuerzan nuestra presencia internacional y consolidan nuestra experiencia en la restauración fuera del domicilio.

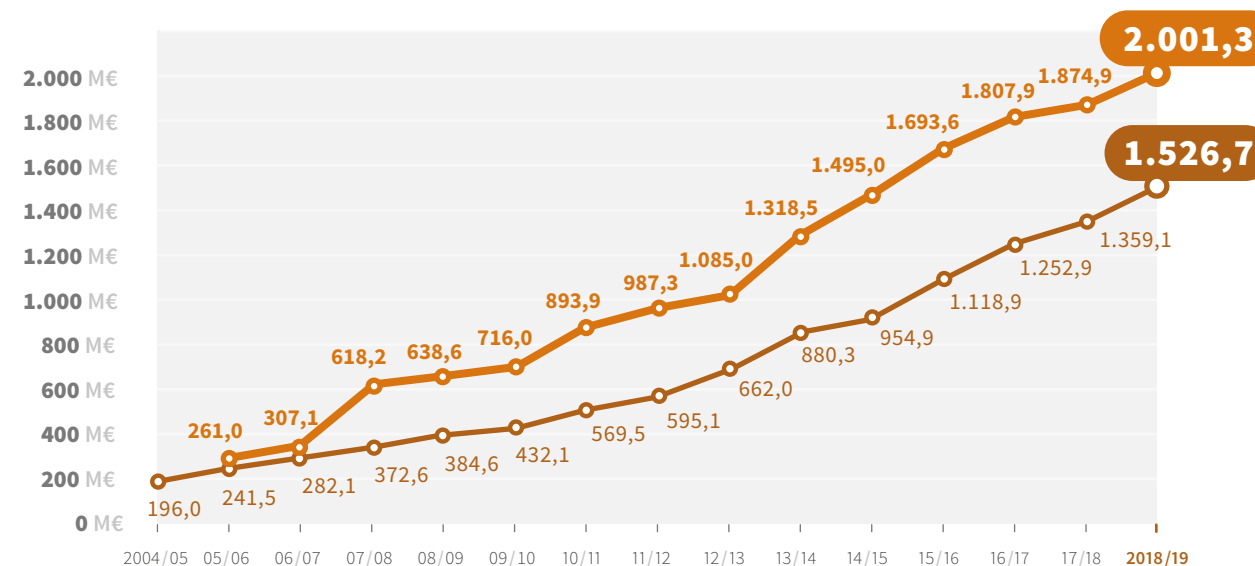
Con el objetivo diario de prestar servicios de calidad a sus comensales, el Grupo prosigue su revolución tecnológica con la implantación de su software *Winrest*, que supone la mejora de la experiencia cliente gracias a las nuevas soluciones digitales y la incorporación de innovaciones tecnológicas y arquitectónicas en sus plantas de producción o sus oficinas.

Estas herramientas permiten que nuestro personal pueda ganar un tiempo valioso para centrarse en unas tareas con un mayor valor añadido.

Protagonistas indiscutibles de nuestras actividades, nuestros Chefs han creado el club *Chefs Unlimited* para expresar sus talentos, educar las papilas de nuestros comensales, compartir su pasión, transmitir sus conocimientos y seguir a la vanguardia de las tendencias. ¡Con la ayuda de sus equipos, ellos elaboran cada día 1.360.000 comidas en 58 países! En Restauración colectiva, en particular, implantan programas de animaciones temáticas creadas por los equipos de marketing de la sede central y conciencian a los comensales sobre “comer bien”.



Evolución de las ventas en millones de euros



Protagonistas indiscutibles de nuestras actividades, nuestros Chefs han creado el club Chefs Unlimited para expresar sus talentos, educar las papilas de nuestros comensales, compartir su pasión, transmitir sus conocimientos y seguir a la vanguardia de las tendencias.

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

El Grupo continúa también invirtiendo en el futuro y prepara sus relevo del mañana en la dirección de la empresa. Para ello, el *Graduate Program* ofrece a jóvenes talentos la oportunidad de incorporarse a una de nuestras filiales durante un año en una función operativa de carácter directivo. Gracias a su mirada fresca y a la nueva dinámica que infunden, estos nuevos miembros producen en las entidades de acogida un efecto muy positivo en cuanto al rendimiento de nuestras operaciones. La principal misión de los Directores de Recursos Humanos de cada uno de nuestros países es apoyar, guiar y fidelizar los 34.900 empleados del Grupo.

Newrest es una marca responsable, preocupada por el desarrollo sostenible, que cuida a sus colaboradores y respeta el medio ambiente. Los procesos de Gestión y de QHSE de la mayoría de nuestros países poseen el certificado ISO. Cada día nuestras filiales adoptan iniciativas para guiar y apoyar a las poblaciones locales, para reducir la huella de carbono de nuestras prácticas y para seleccionar productos de calidad para los comensales.

Damos las gracias a todos nuestros clientes por su fidelidad, a nuestros colaboradores por su humildad, su naturalidad, su eficiencia y su responsabilidad, así como a nuestros socios por su confianza. Estamos convencidos que juntos conseguiremos superar los retos del año 2019/20.

Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani,
Copresidentes del Grupo

CATERING UNLIMITED —

Una implantación global,
un saber hacer transversal

para un
desempeño
todo
terreno

Austria ✈️
Bélgica ✈️
Chipre ✈️
Croacia ✈️
España ✈️
Grecia ✈️
Israel ✈️ **new**
Países-Bajos ✈️
Portugal ✈️
Reino Unido ✈️
Suiza ✈️

Europa

Antillas Francesas ✈️
Francia ✈️
Isla de La Reunión ✈️

Francia

ÁFRICA DEL NORTE

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

ORIENTE MEDIO

Arabia Saudita ✈️
Bahréin ✈️
Catar ✈️
Emiratos Árabes Unidos ✈️
Sultanía de Omán ✈️

África del Norte
& Oriente Medio

Asia & Pacífico

Camboya ✈️ **new**
Filipinas ✈️
India ✈️ **new**
Laos ✈️
Myanmar ✈️ **new**
Nueva Caledonia ✈️
Polinesia Francesa ✈️
Rumania ✈️ **new**
Turquía ✈️ **new**

África meridional

Camerún ✈️
Congo-Brazzaville ✈️
Gabón ✈️
Ghana ✈️
Madagascar ✈️
Mozambique ✈️
Nigeria ✈️
Senegal ✈️ **new**
Sudáfrica ✈️
Tanzania ✈️
Uganda ✈️
Zambia ✈️

Américas

Bolivia ✈️
Brasil ✈️ **new**
Canadá ✈️
Chile ✈️
Colombia ✈️
Costa Rica ✈️
Estados Unidos de América ✈️
Guyana ✈️ **new**
México ✈️
Panamá ✈️
Perú ✈️

Aéreo



Restauración
& Bases de vida



Ferrovionario



Concesiones



58

países



1.526,7 M€
de ventas consolidadas
en 2018/19



34.900
empleados
en el mundo



1,36 M
de comidas
servidas al día



Sectores
de actividad

36

países

633,0 M€
de ventas consolidadas
en 2018/19

10.812
empleados
en el mundo

474.436
de comidas
servidas al día



40

países
(ejerciendo por lo menos
una de estas actividades)

517,9 M€
de ventas consolidadas
en 2018/19

18.729
empleados
en el mundo

793.999
de comidas
servidas al día



7

países

309,1 M€
de ventas consolidadas
en 2018/19

4.012
empleados
en el mundo

54.973
de comidas
servidas al día



19

países

66,7 M€
de ventas consolidadas
en 2018/19

1.347
empleados
en el mundo

36.592
de comidas
servidas al día



Un Grupo independiente y sólido

Olivier Sadran
Copresidente

Henri FISZER
Socio

Jonathan Stent-Torriani
Copresidente



+ 10,0 %
Crecimiento
en 2018/19

+ 3,4 M€
Efectivo neto positivo
Nivel de endeudamiento muy prudente

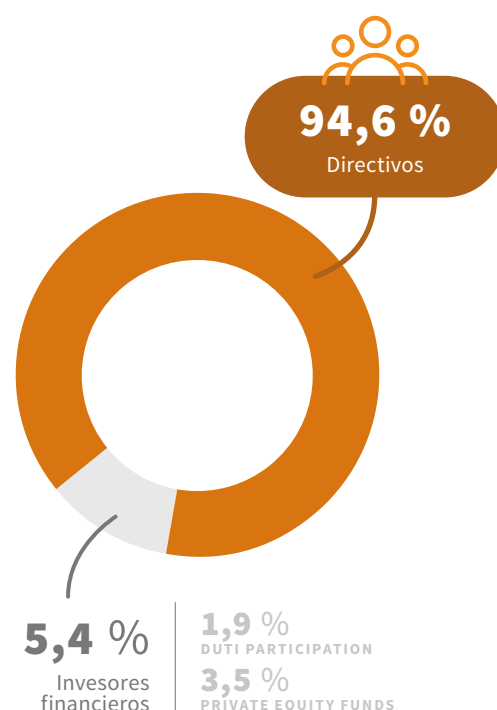
+ 0,02
Ratio de
apalancamiento

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 94,6 % del capital). El resto de acciones pertenecen a inversores privados y de confianza.

Newrest es la única empresa de catering de tamaño mundial con un endeudamiento neto prácticamente inexistente.

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.



divisiones

Olivier Laurac
Vicepresidente
división Américas
Toronto, CANADÁ



Alexandre Lelièvre
Director de la zona
América Latina
Bogotá,
COLOMBIA



Emmanuelle Puig
Vicepresidenta
división Francia
Toulouse,
FRANCIA



Olivier Suarez
Vicepresidente
división Europa
Toulouse,
FRANCIA



Aurélien Gueguen René
Vicepresidenta
división Asia & Pacífico
Estambul,
TURQUÍA



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



Emmanuel Leprêtre
Vicepresidente
división África
meridional
Johannesburgo,
SUDÁFRICA



matriz



Christophe Bajon
Director
Sistemas informáticos



Pierre Brugère
Vicepresidente Senior
Comercio y Marketing



Marie Chiner
Directora Auditoría
interna y Grandes
proyectos



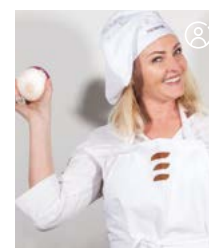
Élodie Deutschmeyer
Directora
Recursos humanos



Luc Gérardin
Director Administración
y Finanzas



Marc Giraud
Director de comunicación,
marketing de la oferta,
digital



Jessica Hayes
Directora comercial
Aéreo



Matthieu Jeandel
Vicepresidente
Estrategia



Fabien Malbranque
Director QHSE



Leila Martinez
Responsable RSC



Xavier Palaise
Secretario
General



Giammarco Paronitti
Director comercial
Ferroviario

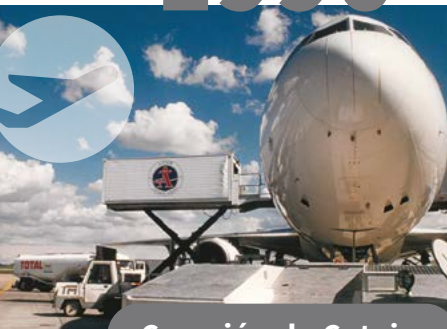


Pascal Regimbaud
Vicepresidente
Bases de vida



André Rodionoff
Vicepresidente
Restauración
en Francia

Miembros del
comité ejecutivo



1996

Creación de Catair

por Olivier Sadran



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

2001

2006

Apertura del centro de producción aéreo de París-Charles de Gaulle

14 países
2 sectores de actividad
8.000 empleados



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

43 países
6 sectores de actividad
14.000 empleados



2010



Asociación con *dnata* en Sudáfrica y con *Gulf* en Catar, Kuwait, Bahréin y los Emiratos Árabes Unidos
Adjudicación del contrato de la *SNCF* en Francia

49 países
5 sectores de actividad
25.000 empleados

2013



Newrest celebra su décimo aniversario
Adquisición de *CasaPhillips* en Costa Rica
Inicio de las operaciones en Nueva Caledonia

50 países
5 sectores de actividad
28.000 empleados

2015



Inicio de las operaciones en Laos
Newrest Restauración adquirió 100 % del capital de la sociedad *Coralys*

50 países
4 sectores de actividad
30.500 empleados

2017

2019



Start-ups & adquisiciones

Inicio de las operaciones en Guyana, en India y Senegal
Adquisición de *EM Food Services* en Camboya y Myanmar, de *Pariltim Yemek* en Turquía y Rumania y de *ISS* en Israel

2005

Creación de Newrest

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

2012



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

46 países
5 sectores de actividad
23.000 empleados

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

2016



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

48 países
4 sectores de actividad
29.500 empleados

2018



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

49 países
4 sectores de actividad
32.000 empleados





↑ Elaboración de comidas para la Base de vida de Hudbay, Perú

RESULTADOS 2018/19 POR DIVISIÓN

El desarrollo de la red

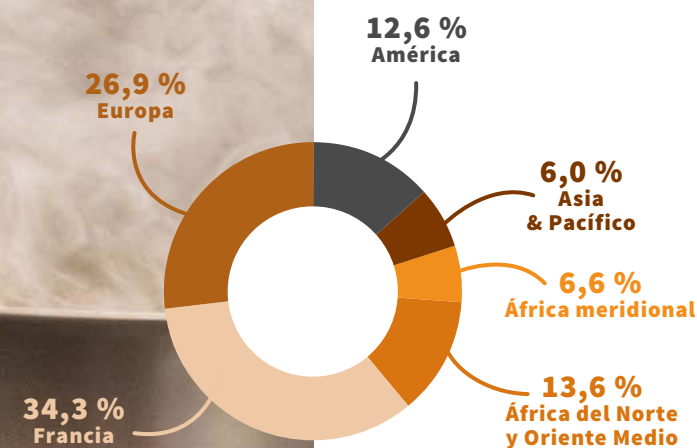
Una actividad en pleno crecimiento en todas las divisiones, marcada principalmente por la suscripción de importantes alianzas en la región Asia & Pacífico.

La adquisición de sociedades especializadas en Restauración y Concesiones en Turquía, Rumanía, Camboya y Myanmar, y la inauguración en la India de una filial de mano de obra, han permitido que la División Asia & Pacífico haya aumentado su volumen de negocio en un 21,4 % con respecto a 2017/18, lo que representa el 6,0 % del volumen de negocio del Grupo.

Francia y Europa siguen siendo los protagonistas principales del crecimiento del Grupo y representan más del 61 % de su volumen de negocio. Estos resultados son fruto del enorme desarrollo de la actividad de Restauración colectiva en Francia, de la firma de importantes contratos de catering Aéreo y de la incorporación de nuevas tecnologías en los centros de producción para optimizar las operaciones.

Repartición de las ventas por división

(de ventas consolidadas total en 2018/19)



División Américas

Los éxitos comerciales en la zona de las Américas, han permitido un crecimiento de nuestro volumen de negocio del 52,9 %. Un trabajo en profundidad en el conjunto de las bases de gestión y la introducción de herramientas innovadoras en nuestras plantas de producción han mejorado nuestra productividad.

Olivier Laurac
Vicepresident
división América
Toronto, CANADÁ

La zona ha suscrito importantes contratos como el "Hub" *Air Canada* en Montreal, *British Airways*, *Aer Lingus*, *Air India*, *Pakistan Airlines* en Toronto, además de la apertura de Guyana (110 clientes al día en un FPSO).

Costa Rica se ha convertido en un destacado protagonista en el sector de la Restauración colectiva gracias a la firma de un contrato con *Procter & Gamble*; Bolivia ha confirmado su posición de líder en su mercado; Newrest Servihoteles ha consolidado su presencia en el mercado colombiano. Los equipos peruanos han trabajado en el establecimiento de unas nuevas iniciativas de marketing que permitirán diferenciar duraderamente nuestra marca en un mercado muy competitivo.

Los equipos de Salt Lake City y de Raleigh-Durham han atendido a lo largo de 2019 cerca de 100.000 vuelos con plena satisfacción de su cliente *Delta Air Lines*. Han aumentado considerablemente su productividad gracias a la implementación de las herramientas de gestión del Grupo. Nuestros equipos mexicanos han sido galardonados por *United Airlines* por la calidad de su servicio.



11
países

Bolivia ✈️
Brasil ✈️ **new**
Canadá ✈️
Chile ✈️
Colombia ✈️
Costa Rica ✈️
Estados Unidos de América ✈️
Guyana ✈️ **new**
México ✈️
Panamá ✈️
Perú ✈️

Repartición de las ventas

(ventas consolidadas total en 2018/19)

46,6 %
Aéreo

2,8 %
Concesiones

50,6 %
Restauración y Bases de vida

Varios clientes nos han reiterado su confianza. El aeropuerto de San José ha renovado nuestros contratos de Concesiones y nos ha confiado la gestión de la restauración del personal del aeropuerto. En Chile hemos renovado nuestras alianzas con *ALMA* en Bases de vida y con *United Airlines* en restauración Aérea. Nuestros centros canadienses han conseguido la fidelización del 100 % de sus clientes.

Los equipos chilenos han desarrollado una actividad de "Facility Management". Se han creado plantas de producción en Brasil, concretamente en São Paulo y en Rio de Janeiro, que reúnen las últimas innovaciones tecnológicas y ambientales necesarias.



192,7 M€

ventas consolidadas en 2018/19



+ 52,9 %

de aumento de ventas consolidadas respecto al 2017/18



161.523

de comidas servidas al día



4.125

Colaboradores



9
países

Camboya ✈️ **new**
India ✈️ **new**
Laos ✈️
Myanmar ✈️ **new**
Nueva Caledonia ✈️
Filipinas ✈️
Polinesia Francesa ✈️
Rumania ✈️ **new**
Turquía ✈️ **new**

División Asia & Pacífico

El año 2018/19 ha sido enriquecedor e intenso para la división Asia & Pacífico en términos de expansión, de diversificación, de innovación y de excelencia en las operaciones para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Aurélie Gueguen René
Vicepresidenta
división Asia & Pacífico
Estambul, TURQUÍA

En el Pacífico, el año ha experimentado un aumento de las actividades de restauración

Aérea de *United Airlines* y *French Bee* en Papeete, y de las comidas complementarias servidas en *Vale*, Nueva Caledonia. Tras 3 meses de intenso trabajo y 4 millones de euros de inversión, el equipo de Nueva Caledonia ha reabierto con éxito nuestra cocina central de Nouméa con el servicio de 18.000 comidas al día en una instalación a la vanguardia de la modernidad, única en el territorio, y poseedora del certificado ISO 22000.

En Asia, Newrest SOS ha superado una etapa importante con la contratación de más de 1.000 trabajadores filipinos cualificados al mes en todo el mundo, mientras que en Laos se ha suscrito un segundo e importante contrato con Xayaburri para la gestión completa de la Base de vida. Nuestra filial india de mano de obra abrió sus puertas en marzo de 2019 y proporciona mano de obra india a clientes del sector del petróleo y del gas, de la energía, de la restauración, de las minas y de la construcción.

La división ha reforzado también sus actividades de Restauración colectiva en Turquía y en Rumanía con la adquisición de una participación del 50 % en la sociedad turca *Pariltım Yemek*, líder de la Restauración Fuera de Domicilio. Tras la compra de *EM Food Services*, en Camboya y Myanmar explotamos en la actualidad puntos de ventas de restauración en aeropuertos, nos encargamos de la restauración B&I y gestionamos un centro de producción alimentaria.

Los actuales retos a los que nos enfrentamos ahora son la aplicación de los conceptos de restauración del Grupo en nuestros clientes y la implementación de nuestras soluciones digitales en la totalidad de la división.

Repartición de las ventas

(ventas consolidadas total en 2018/19)

2,6 %
Concesiones

88,8 %
Restauración y Bases de vida

8,6 %
Aéreo



91,8 M€

ventas consolidadas en 2018/19



+ 21,4 %

de aumento de ventas consolidadas respecto al 2017/18



124.124

de comidas servidas al día



6.420

Colaboradores



División Europa

Un año de bastantes contrastes en la zona Europa, que conoció un crecimiento del 6,5 % en 2018/19, en ligero retroceso con relación a los años anteriores, pero que dió lugar al logro de importantes batallas comerciales por parte del grupo Newrest.



Olivier Suarez
Vicepresidente
división Europa
Toulouse, FRANCIA

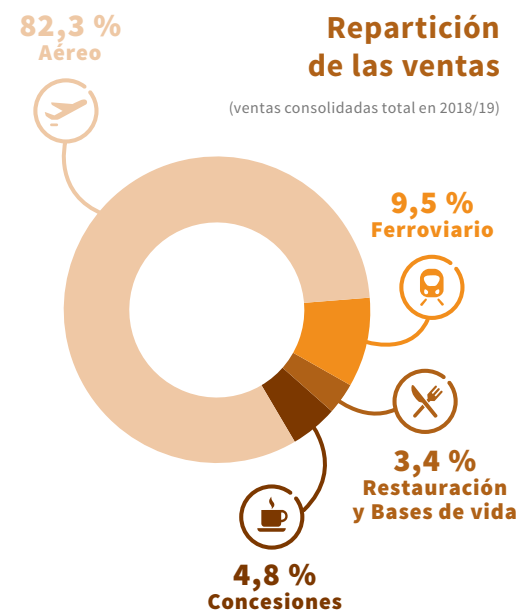
Cabe destacar principalmente la consecución por parte del Grupo de la licitación de *British Airways* en Londres-Gatwick y de *Vueling* en Barcelona, para las cuales abrirá unos centros de producción específicos con la presencia de las últimas tecnologías de producción.

En este sentido, el año 2018/19 ha visto el desarrollo y la implementación en prácticamente todos los países de la zona de las líneas de 'Cobots', así como la integración de nuevas tecnologías en los mayores centros (lavado, producción, tratamiento de los residuos, "pick & pack", etc.), lo que ha permitido optimizar numerosos procesos de producción.

El desarrollo estratégico de los salones de los aeropuertos ha permitido que los equipos griegos, ingleses y suizos hayan mantenido su crecimiento en este sector, y nuestros equipos belgas han tenido el placer de ver cómo el aeropuerto de Bruselas se llevaba el premio al mejor salón de aeropuerto de Europa.



En la zona Europa, el Grupo prosiguió su estrategia 2019-2023 de desarrollo en torno a sus actividades, y en 2019/20 debería experimentar un crecimiento importante de su volumen de negocio en los mercados de la restauración Aérea, Ferroviaria y de la Restauración colectiva.



411,2 M€
ventas consolidadas en 2018/19

+ 6,5 %
de aumento de ventas consolidadas respecto al 2017/18

253.552
de comidas servidas al día

5.104
Colaboradores

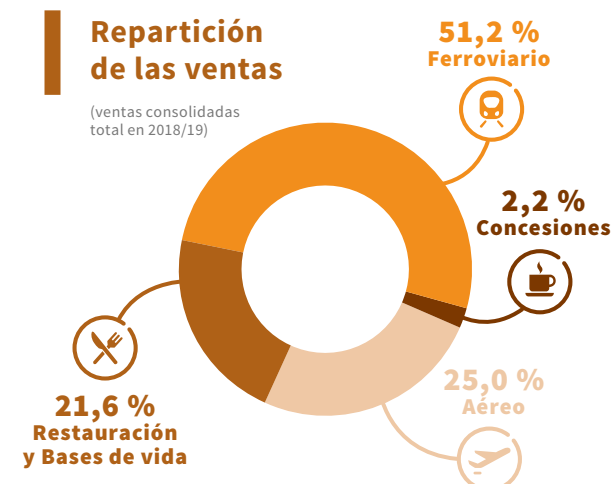
División Francia

La zona Francia conoció un destacado crecimiento del 7,6 % con relación al año anterior gracias, sobre todo, al enorme desarrollo de la Restauración colectiva, sector en el que Newrest se impone en su condición de protagonista innovador, dinámico y fiable.



Emmanuelle Puig
Vicepresidenta
división Francia
Toulouse, FRANCIA

La actividad de restauración Aérea ha conocido un año de reestructuración y de estabilización tras el incendio del centro de producción París-Charles de Gaulle, con la firma de nuevos contratos como el de *Middle East Airlines* en del aeropuerto de París-Charles de Gaulle, pero también ha tenido que hacer frente a varias quiebras de compañías aéreas francesas al final de la temporada de verano.



524,3 M€
ventas consolidadas en 2018/19

+ 7,6 %
de aumento de ventas consolidadas respecto al 2017/18

375.946
de comidas servidas al día

4.520
Colaboradores

Perseguimos nuestro desarrollo en el sector de la Restauración colectiva, con un destacado crecimiento de nuestro volumen de negocio de más del 30 %, especialmente en la región suroeste, y con la consolidación de nuestra red geográfica gracias a la compra de la sociedad *Isidore*, en la región noroeste.

En lo que respecta a la actividad Ferroviaria, nuestro cliente *SNCF* nos ha renovado su confianza por dos años más y seguimos invirtiendo en términos de innovaciones digitales que permitan el desarrollo de las ventas y la satisfacción de los clientes.

Nuestra actividad en las Antillas se mantiene estable, mientras que hemos experimentado un destacado desarrollo en la Isla de Reunión con la apertura de tres puntos de venta de restauración en la zona de embarque y un punto de venta en la zona pública en el Aeropuerto internacional Saint-Denis de La Reunión, Roland Garros aeropuerto. Hemos aplicado conceptos propios (*Dodo to go*), así como conceptos de franquicia con nuestros socios *Cap Méchant* e *illy*.

División África del Norte & Oriente Medio

Gracias a la capacidad de innovación del Grupo, la división se ha centrado en la implementación de nuestros sistemas, de nuestros conceptos y de las soluciones clientes en todos los sectores y en todos los países.

Marc Starké

Vicepresidente
división África del Norte
y Oriente Medio
Casablanca, MARRUECOS

Winrest y sus correlativos digitales han sido ampliamente implementados con el objeto de proporcionar los medios de optimizar las tareas repetitivas y dar más tiempo a nuestros equipos in situ para centrarse en la satisfacción del cliente. La adaptabilidad de Winrest a

todos los escenarios posibles ha aportado grandes cambios en nuestra manera de trabajar, una necesidad en el mercado competitivo de Oriente Medio y de África.

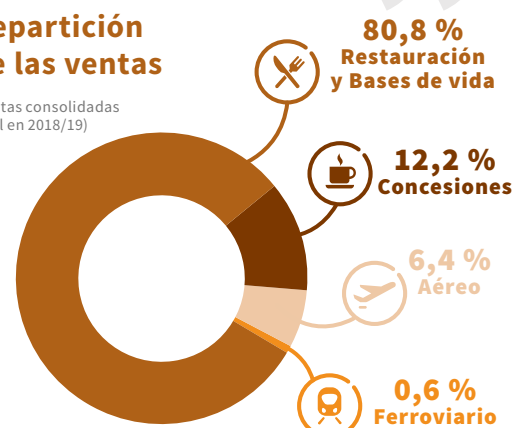
Desde un punto de vista de marketing, hemos difundido en nuestros territorios todos los grandes conceptos de Restauración creados por el Grupo, destinados a los sectores B&I o educación. Nuestra intención es poner en marcha un nuevo planteamiento en el ambiente de los restaurantes de las Bases de vida: ¡todo el mundo merece una pausa con estilo! Las opiniones de nuestros clientes demuestran que estamos en el buen camino. Responder a las expectativas del

consumidor en materia digital y de innovación es un reto que afrontamos diariamente.

Ser un líder mundial de referencia, así como nuestra capacidad para centrarnos rápidamente en las energías y los recursos, incluso en la más pequeña de nuestras operaciones en Liberia, constituyen nuestro punto fuerte con relación a otros agentes del mercado.

Repartición de las ventas

(ventas consolidadas total en 2018/19)



206,9 M€

ventas consolidadas en 2018/19

+ 7,8 %

de aumento de ventas consolidadas respecto al 2017/18

400.489

de comidas servidas al día

11.788

Colaboradores

Saudia Catering en cifras...



466,1 M€

ventas consolidadas en 2018/19

140.500

de comidas servidas al día

4.200

Colaboradores



12 países

ÁFRICA DEL NORTE

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

ORIENTE MEDIO

Arabia Saudita ✕
Bahréin ✕
Catar ✕
Emiratos Árabes Unidos ✕
Sultanía de Omán ✕

División África meridional

La calidad operativa ha sido el eje principal que ha acompañado nuestro crecimiento y fortalecido la solidez de nuestras relaciones contractuales en las actividades Bases de vida y restauración Aérea de la división África meridional.

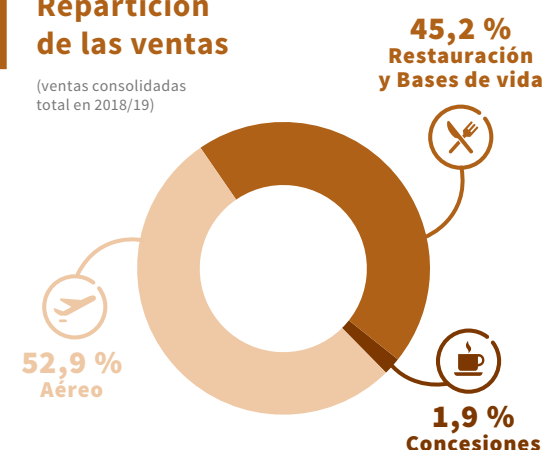
Emmanuel Leprêtre

Vicepresidente
división África meridional
Johannesburgo, SUDÁFRICA

Gabón (Bases de vida petroleras y gasíferas) y Sudáfrica (restauración Aérea) han sabido transmitir y duplicar su modelo ganador a los demás países de la división. Este modelo se basa conjuntamente en un elevado nivel de calidad de los servicios y la mejora continua de nuestra productividad.

Repartición de las ventas

(ventas consolidadas total en 2018/19)



99,9 M€

ventas consolidadas en 2018/19

+ 8,3 %

de aumento de ventas consolidadas respecto al 2017/18

44.366

de comidas servidas al día

2.943

Colaboradores

Permite posicionar nuestros precios entre los más competitivos en el entorno competitivo de las actividades de la Restauración en África meridional.

La división se centra también en asuntos importantes para nuestros clientes como el impacto medioambiental, la dietética, la innovación profesional o incluso el reciclaje y la reducción de los residuos.

En Sudáfrica, Ghana, Nigeria e incluso en Zambia, se han producido numerosos cambios de estructuras. Con la experiencia de la sede, los equipos de cada país han sabido crear unas buenas relaciones con los clientes para mostrar siempre un mayor poder de reacción operativo.

La incorporación del Graduate Program en el Congo, Gabón, Madagascar, Sudáfrica y Zambia, es una verdadera fuente de satisfacción para la alta dirección y al mismo tiempo de ella han surgido nuevos directores con una gran calidad profesional. Newrest dirige su desarrollo en África meridional hacia la madurez.



9 países

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





RESULTADOS 2018/19 POR ACTIVIDAD

Sectores de actividad en crecimiento

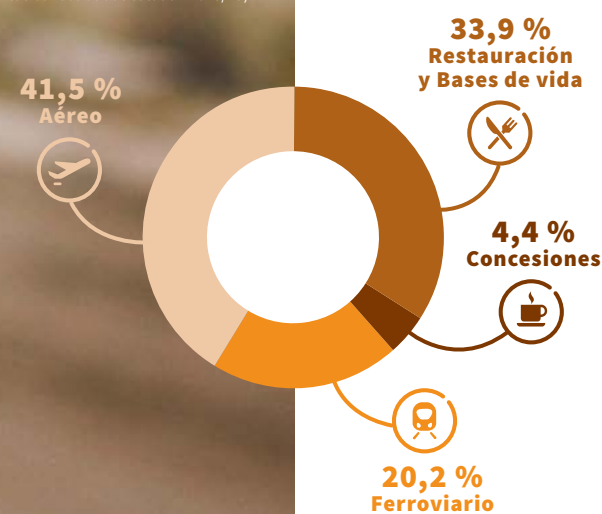
Todos los segmentos de actividad del Grupo han registrado una tasa de crecimiento satisfactoria, sobre todo en el sector de la Restauración y de las Bases de vida, que ha experimentado un incremento del 19,9 %.

De este modo, la actividad Restauración y Bases de vida alcanza el 33,9 % del volumen de negocio consolidado del Grupo, gracias sobre todo a las nuevas alianzas suscritas en Francia y en el perímetro mediterráneo.

Los sectores de catering Aéreo y Ferroviario han visto descender ligeramente su cuota de volumen de negocio en beneficio de las Concesiones. Esta actividad ha experimentado un alza en el volumen de negocio de 23 M€ gracias a la compra de la empresa asiática *EM Food Services* y a la apertura de nuevos puntos de venta en aeropuertos y en países en los que el Grupo ya estaba presente.

Repartición de la ventas por actividad

(ventas consolidadas total en 2018/19)





↑ Elaboración de comidas en el hospital Cheikh Khalifa de Casablanca, Marruecos

Restauración & Bases de vida

Bases de vida

Newrest es una empresa líder en la gestión de los servicios de recepción para aquellos que trabajan en entornos hostiles tales como los yacimientos mineros y las operaciones petroleras y de gas offshore y onshore.

El apoyo a las empresas que operan en las industrias de extracción forman parte del ADN de Newrest. Por consiguiente, era lógico que aportáramos nuestra experiencia en la preparación de grandes proyectos: el diseño de cocinas y restaurantes, los estudios presupuestarios y la formación del personal local son solo algunos de los servicios que podemos ofrecer a nuestros clientes. Todos estos aspectos han sido incorporados a la colaboración que mantenemos con los equipos de ingeniería de nuestros clientes y nuestras ofertas son totalmente personalizadas.

Nuestros servicios van mucho más allá de la mera elaboración de comidas en lugares remotos.

Nos encargamos de todos los elementos necesarios para poder disfrutar de relax en el camping, desde su construcción a la vida diaria: suministramos y construimos campings llave en mano, nos encargamos de todos los servicios que facilitan la vida de los clientes, desde la restauración hasta la limpieza y la lavandería, garantizamos la organización de actividades de animación regulares y deportivas in situ, desarrollamos soluciones innovadoras para gestionar la hostelería y podemos incluir en nuestros servicios un mantenimiento superficial o en profundidad.

Incluso en los lugares más apartados, nuestro personal garantiza la comodidad de nuestros clientes y de que disfruten de las mismas condiciones de vida que en casa.



517,9 M€

ventas consolidadas en 2018/19
(excluyendo Saudia Catering)



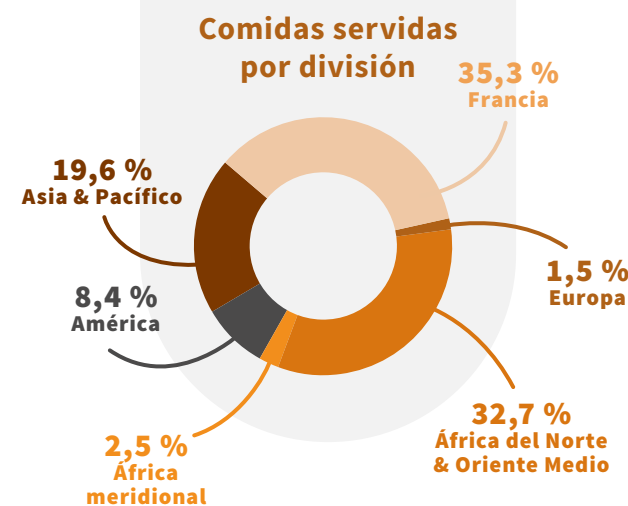
40

países
(ejerciendo por lo menos una de estas actividades)



739.999

comidas servidas por día



Restauración

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 organismos públicos, clínicas y centros sanitarios, centros escolares, colectividades territoriales, o incluso servicios de defensa y seguridad, han confiado a Newrest la gestión de su restaurante, de su cafetería o de su club de dirección.

En todos los países, nuestras cocinas ofrecen una gama completa de restauración in situ o bajo entrega: bandejas de comida, sándwiches y cualquier otro servicio adaptado para todo tipo de comensales con unos perfiles muy variados.

Queremos mantener a la vez nuestra función de proveedor de servicios de restauración con la propuesta de unos platos perfectamente equilibrados pero también ir más allá con la invitación a comer y disfrutar de la comida gracias a una cocina apetitosa y a unas soluciones personalizadas adaptadas a las expectativas de cada cliente. En pocas palabras, hacer que las comidas sean momentos de convivencia y de relax en torno a productos frescos procedentes



CREAR UNA EXPERIENCIA PARA NUESTROS COMENSALES —

Nuestros conceptos de Restauración

El mercado mundial de la restauración está en plena expansión y en constante evolución. Inspirada en las tendencias actuales de consumo como el regreso a los orígenes, la internacionalización, los platos preparados, el desarrollo sostenible o la digitalización, la restauración no deja de reinventarse y la oferta es cada vez más variada. Nuestros comensales conceden especial importancia a la experiencia vivida en sus restaurantes y desean ofertas modernas acordes con la restauración comercial. Para responder a estas nuevas expectativas, la propuesta de conceptos de restauración es actualmente indispensable para la sostenibilidad de nuestros establecimientos.

de productores locales y de recetas caseras con una esmerada presentación.

Por otra parte, estamos convencidos de que una alimentación correctamente equilibrada y variada puede contribuir al rendimiento intelectual en el ámbito académico, por ejemplo, o incluso a la mejora del estado de salud de los pacientes en los centros sanitarios. De ahí que nuestros equipos cualificados estén atentos a las necesidades de los comensales y elaboren menús variados de acuerdo con los requisitos dietéticos de cada uno.

↓ Concept Farm 2.0 en Suiza



Au cœur de la Maison
by Newrest


309,1 M€

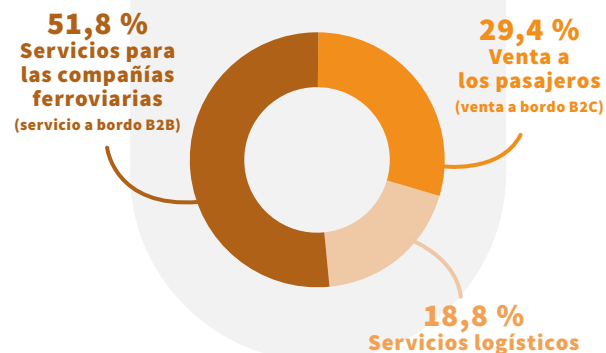
 ventas consolidadas en 2018/19
(excluyendo Saudia Catering)

7

países


4.012

empleados

**Volumen de negocio
por sector de actividad**


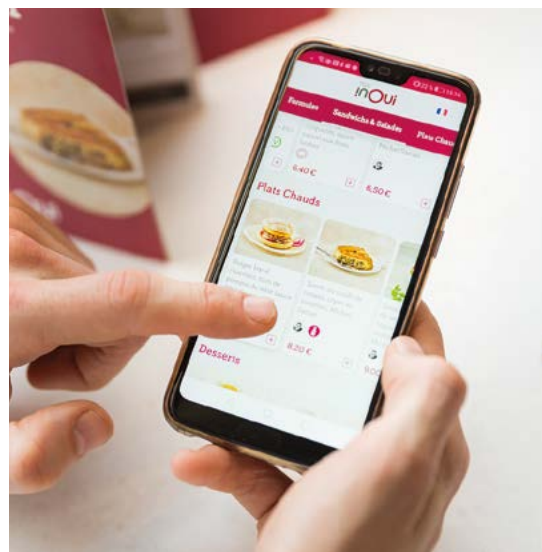
Ferrovionario

Newrest Wagons-Lits, líder mundial en el mercado de los servicios a bordo de los trenes, colabora con 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 propone un concepto global que combina las funciones de seguridad ferroviaria y de servicio a bordo de trenes diurnos y nocturnos: restauración a bordo, entretenimiento, servicios de recepción, servicios logísticos, servicios de salón y otros servicios complementarios.

Nuestros equipos ofrecen a los operadores ferroviarios servicios de apoyo así como servicios de asesoramiento y de asistencia técnica: definición de los conceptos innovadores de venta y de servicio a bordo, diseño, elección de gamas de productos acordes con las expectativas de los clientes y óptima organización de los servicios a bordo y de las operaciones logísticas.

Dada la importancia de cada viaje, deseamos crear una experiencia excepcional a lo largo del viaje con la oferta a los pasajeros de los mejores servicios antes, durante y después del viaje: pedidos anticipados



↑ Carga de un tren por parte de Newrest Wagons-Lits en Viena, Austria

→ Aplicación de pedidos en línea TGV inOvi, Francia


Newrest Wagons-Lits representa...

89,7 M€

 de ventas a bordo
cada año

15,5 M

 de bebidas vendidas
cada año

20,2 M

 de comidas servidas
cada año

12

 salones
de estación

↑ Servicio de Bar a bordo de una línea TGV inOvi en Francia

↑ Carga de un avión en el aeropuerto de París Charles de Gaulle, Francia

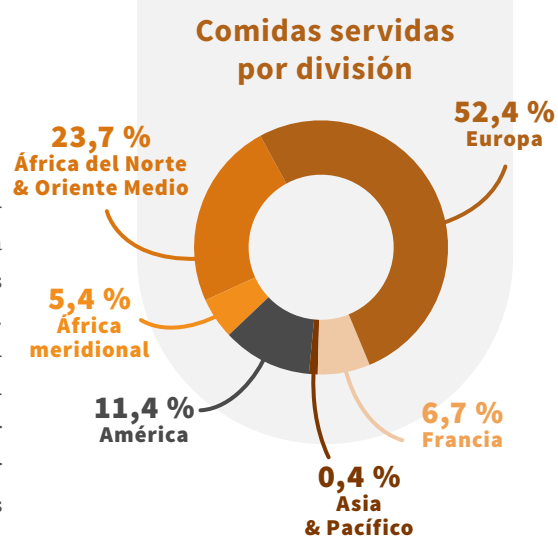
Aéreo

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

Desde servicios de “pick & pack” para el “Buy-on-board” a servicios de cabina de primera clase para compañías aéreas premium, nuestros equipos sirven a más de 2.500 vuelos diarios en todo el mundo. Nuestros equipos culinarios elaboran y realizan diariamente una amplia gama de recetas locales e internacionales y nuestras operaciones son agilizadas por una automatización innovadora desarrollada por los equipos I+D de Newrest, así como por procesos racionalizados y eficaces desarrollados por nuestros profesionales experimentados.

Newrest ofrece asimismo servicios en los salones de los aeropuertos para más de 30 clientes en diversos aeropuertos internacionales como París, Londres, Ginebra o incluso Atenas. Nuestros servicios de los salones de los aeropuertos son creados a medida según las exigencias de las compañías aéreas y de los aeropuertos y comprenden desde servicios de restauración a la gestión completa del salón, incluido el personal. También explotamos salones de aeropuertos Newrest en Lagos, Lima y Entebbe, para nombrar solo algunas de ellas.

Los nutricionistas, higienistas y expertos en calidad y seguridad del Grupo están siempre dispuestos a colaborar con las compañías aéreas y garantizar



la calidad y la higiene, así como la seguridad y garantía de los alimentos. Nuestro personal asiste con regularidad a cursos de formación de Calidad, así como de Garantía y Seguridad con el propósito de garantizar unos excelentes niveles de servicio.

También podemos adaptar nuestros servicios a las exigencias de nuestros clientes, tanto para eventos especiales como por motivos religiosos, culturales o de salud. Newrest se enorgullece también de ser un líder en la restauración Halal.

Con más de 300 empresas en el mundo que confían en nosotros diariamente y una tasa de retención de los contratos superior al 90 %, Newrest se afana en ofrecer a sus clientes un excelente servicio de calidad y una rápida ejecución de las operaciones.

Concesiones

Para responder a las demandas del mercado, Newrest ofrece cuatro tipos de puntos de venta: sus marcas propias internacionales, las marcas franquiciadas internacionales, las marcas franquiciadas locales importantes y los conceptos a medida.

Newrest ofrece una amplia variedad de servicios que comprenden desde la restauración rápida al restaurante tradicional con servicio en mesa, con el fin de responder a las expectativas de todos los clientes.

Newrest posee una implantación local consolidada y dinámica que se basa en la experiencia de un grupo internacional.

Nos ocupamos de la totalidad del proceso de creación: desde el análisis de nuestro entorno y el proceso de construcción hasta las operaciones de gestión con abastecimiento, venta de productos, animaciones de venta, recursos humanos, mantenimiento y limpieza de los locales.

Nuestros factores clave de éxito son un conocimiento real del entorno aeroportuario y una sinergia con las actividades principales del Grupo, así como nuestra dinámica, nuestra gran capacidad de reacción y nuestra extensa implantación local, lo que nos permite ofrecer conceptos a medida que revalorizan la cultura local y las especificidades del país de acogida.



66,7 M€
ventas consolidadas en 2018/19
(excluyendo Saudia Catering)

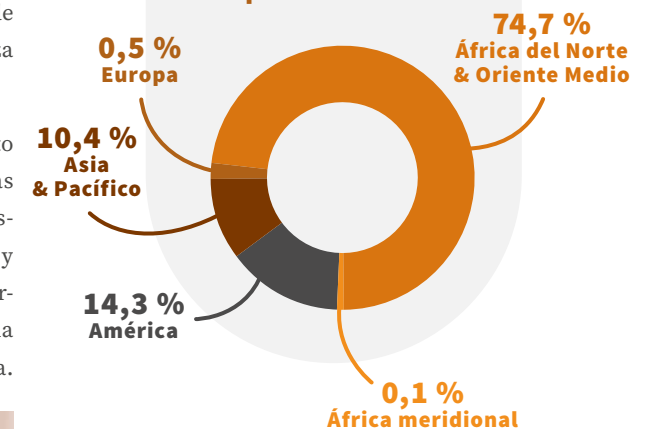


19
países



36.592
transacciones al día

Comidas servidas por división



Algunas marcas y franquicias propias

Caffè Lindo
COFFEE & CO. BY NEWREST - LA RÉUNION



by newrest



↓ Concepto Gourmandise, franquicia local en el aeropuerto de Túnez-Cartago, Túnez



↑ Chefs ejecutivos
de Newrest Marruecos
elaborando
nuevos platos

CONOCIMIENTOS MULTI-SECTOR

La trans- versalidad 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.

Digital & innovación, elementos clave de nuestras actividades

Desde hace varios años, Newrest invierte en nuevas tecnologías para adaptarse a las tendencias del “Food Service”.

Expansión internacional

Crecimiento de las actividades gracias a los éxitos comerciales y a las adquisiciones estratégicas realizadas en todo el mundo.

Un conocimiento culinario creativo que marca tendencia

Nuestros Chefs elaboran cada día servicios de gran calidad a base de productos locales para deleitar las papilas de los comensales.

Invertir en el futuro: preparar los relevos del mañana

Apoyar, formar, promocionar los talentos, detectar a los futuros directivos y construir una marca de empresa atractiva, son los retos de nuestros equipos de RR. HH.

Compromisos ‘Unlimited’

Una marca responsable que protege a sus colaboradores y su entorno y cuyo objetivo es posicionarse como una referencia de calidad.



↑ Una experta en calidad revisa la producción del día con la ayuda de Winrest, Marruecos

Digital & innovación, elementos clave de nuestras actividades

Winrest: una herramienta 'profesional' adaptada a todas nuestras actividades

En 2015, los equipos de Newrest desarrollaron y empezaron a implantar Winrest.

Este software posee unas funciones avanzadas que permiten, entre otras cosas, la creación de planes de menús elaborados y equilibrados, la planificación de las necesidades, la gestión de la producción, la optimización de la logística y la facturación de los servicios.

Posteriormente, la aplicación ha sido objeto de numerosas optimizaciones. En 2019, Winrest ha sido implantado a nivel internacional en todas las actividades del Grupo. El software incorpora de serie las tablas europeas de composición nutricional de los alimentos, permite la creación de planes de menús

equilibrados, valorados en calorías y aportes nutricionales, la gestión de los alérgenos y la gestión de los diferentes regímenes dietéticos adaptados a todo tipo de consumidores.

Se han desarrollado funciones de intercambio de datos con otros programas como Sage o Airvision, y se ha automatizado un número cada vez mayor de tareas administrativas, contables y de informes comerciales. En el catering Aéreo, Winrest recibe en tiempo real las necesidades de las compañías aéreas y mejora la capacidad de reacción de los equipos dedicados a su servicio. En el sector de restauración para empresas, centros escolares o bases de vida, los menús diseñados con Winrest se incluyen en diversos soportes digitales y se imprimen para ser comunicados a los clientes.

La portabilidad de Winrest también se ha intensificado. En la actualidad puede accederse a Winrest Móvil desde tabletas y smartphones, lo que extiende el ámbito de las aplicaciones posibles en las operaciones del Grupo tales como la gestión de las existencias en función de las reservas, la introducción de inventarios o los controles en el momento de recibir las mercancías.

Todos los procesos HACCP serán pronto digitalizados para ofrecer una mayor eficiencia y reducir el desperdicio de papel.



3.662

usuarios de Winrest en el mundo



10

compañías aéreas conectadas al software Winrest



+ 38 %

Aumento del volumen de negocio digital a bordo de los TGV

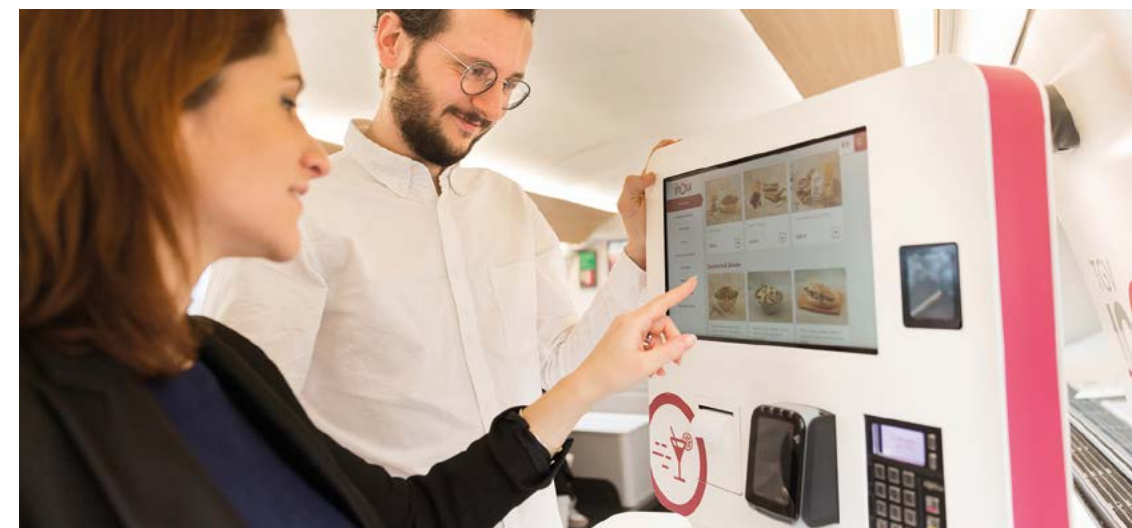


+ 100 %

Aumento del ticket medio constatado en los pedidos en línea

La aplicación, actualmente ofrecida a bordo de los trenes "Intercités", ha sido adaptada a las necesidades de la Restauración colectiva en Francia y en Sudamérica, y pronto estará operativa en los vuelos de la compañía Vueling, de los cuales Newrest garantizará el "Buy-on-Board" a partir de la primavera de 2020.

La plataforma digital se encuentra también disponible en el servicio de restauración en clínicas y hospitales con el fin de permitir a los pacientes elegir entre una extensa carta de platos adaptados a sus dietas, todo ello sin salir de la habitación.



La experiencia cliente impulsada por la digitalización

Una experiencia cliente mejorada gracias a las tecnologías digitales es el credo del equipo responsable de la digitalización del grupo Newrest.

¡Se acabaron las esperas y los tiempos prolongados! Ahora el consumidor, gracias a su smartphone, consulta, elige, paga, acuerda la entrega a domicilio, en la mesa o se lleva sus compras. Es el llamado "Click & Collect".

A bordo de los trenes TGV franceses, el uso de la aplicación desarrollada por Newrest ha permitido:

La digitalización invierte también en el lugar de venta mediante terminales de pedidos específicamente adaptados al ámbito ferroviario, al igual que en los bares del TGV, lo que redonda en un ahorro de tiempo y una mayor satisfacción de los pasajeros.

Reducir el tiempo de espera en caja en el restaurante de empresa es también un reto destacado para los equipos de Newrest. Credencial virtual y reconocimiento automático de la bandeja gracias a la inteligencia artificial, son las soluciones ofrecidas a los equipos de los restaurantes para ofrecer unas experiencias óptimas a sus comensales.

Newrest innova también con la oferta de nuevos servicios alternativos a sus clientes como el pedido en la mesa en la Restauración colectiva o el "frigorífico inteligente", que permite ofrecer en los centros de trabajo una selección de servicios frescos o para calentar, accesibles en cualquier momento.

Orientar, comunicar mejor con el consumidor, el departamento de digitalización desarrolla e implementa soluciones que optimizan la gestión de las pantallas digitales y la impresión de los menús en los restaurantes del Grupo. Interconectadas con Winrest,

↓ Pedido en el terminal a bordo de un TGV inOui, Francia



1 hora



Es el tiempo que ganan cada día todos los restaurantes del Grupo que utilizan la solución de visualización de los menús en 360°

estas funcionalidades ahorran un tiempo valioso a los equipos de Newrest, que de este modo pueden dedicarse a tareas con un mayor valor añadido.



Centros de producción dotadas de soluciones innovadoras

Desde enero de 2017, la innovación es la piedra angular de las prácticas del grupo Newrest.

Escaparate de los conocimientos de Newrest en términos de innovación, los nuevos centros del Grupo incorporan las últimas tecnologías desarrolladas al servicio de las actividades de catering Aéreo y, especialmente, de las cadenas de emplatado robotizadas, asistencia tecnológica para el montaje de los carros de venta a bordo, asistencia tecnológica para la preparación y el servicio en los vuelos y automatización del lavado de vajillas y bandejas con retirada y clasificación automática de los cubiertos, de las máquinas cortadoras de fruta y verdura y de las ensacadoras automáticas.

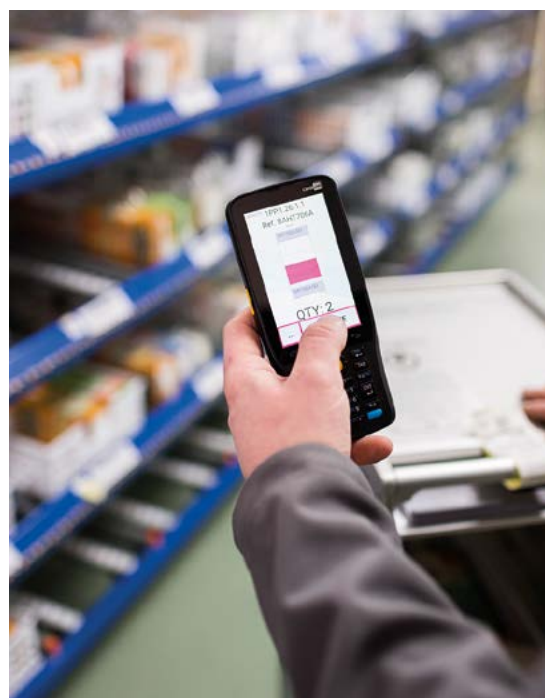
La automatización de un determinado número de operaciones repetitivas permite a nuestro personal dedicarse a tareas con un mayor valor añadido que exigen iniciativa, conocimientos y adaptabilidad.

Desde el mismo momento de la construcción, las nuevas plantas del Grupo incorporan un buen número de innovaciones arquitectónicas para mejorar la iluminación y las condiciones de trabajo en los centros de producción: altavoces acústicos, paneles PIR, cortina de aire, presión de flujo de aire positiva, sistema de reciclaje del aire, torre de agua, sistema de iluminación solar con tubos, sistema de apagado automático, ventilación, iluminación natural y tecnología LED.

El desarrollo sostenible es también el eje central del proyecto de construcción de los arquitectos de Newrest, que han imaginado para los nuevos edificios un sistema de iluminación de la planta de bajo

consumo energético, una línea de clasificación de los residuos, un compactador de latas de aluminio y un digestor de residuos orgánicos.

El centro de Londres-Gatwick inaugurado en 2019 para los servicios de *British Airways*, es uno de los escaparates de los conocimientos de Newrest en términos de innovación.



En 2019/20 esperamos...



6

nuevas plantas equipadas con sistemas innovadores



6

plantas renovadas con el fin de incorporar estos sistemas



15

líneas de cobots operativos



50

Cobots en todo el mundo



El Grupo ha iniciado la revolución tecnológica con el desarrollo de las líneas automatizadas asistidas por “Cobots”, robots colaborativos, para aumentar la eficacia y la fiabilidad, de su producción

→ Línea de cobots en funcionamiento en la planta de Londres-Gatwick, Reino Unido



Expansión internacional

Durante el año 2018/19, Newrest ha consolidado considerablemente su implantación en varios mercados de todo el mundo.

Este enorme crecimiento se debe a los éxitos comerciales obtenidos por las diferentes filiales de Newrest, obtenidos en las operaciones de crecimiento externas llevadas a cabo por el Grupo en países como Turquía, Rumanía, Israel, Camboya e Myanmar.

Impulsar la eficiencia en el arranque de las operaciones y permitir la transferencia de conocimientos a las nuevas plantas o a los nuevos países, son los retos que los equipos de Newrest han sabido superar con la implantación de un sistema de “Task force” muy eficaz. Enviamos a los mejores elementos durante el período de lanzamiento para guiar, formar, supervisar, implantar las herramientas del Grupo y transmitir la energía y el ADN necesario para un correcto lanzamiento.

SENEGAL Y TURQUÍA -

La red de Restauración teje su telaraña en el mercado internacional

En abril de 2019, Newrest Senegal inició sus actividades con la inauguración de su primer restaurante en los locales de la *Société Africaine de Raffinage*.

Newrest cocina y sirve a 250 empleados de esta refinería comidas tradicionales locales en un entorno conceptualizado con los colores de *Les P'tits plats du Chef* (“los platillos del Chef”). Deseoso de aportar soluciones innovadoras a su cliente, Newrest ha implantado en este restaurante el “Mobile Money”, innovador sistema de pago sin contacto y a distancia.

El 21 de agosto de 2019, el Grupo adquirió una participación en la sociedad *Pariltum Yemek*, sociedad familiar y empresa de referencia de la Restauración Fuera de Domicilio en Turquía. De este modo extendió su implantación estratégica por la cuenca mediterránea y diversificó sus actividades y sus conocimientos.

GUYANA -

La gran travesía del *Liza Destiny* de Singapur a Guyana

El equipo Newrest realizó con éxito la operación de remolque de la FPSO (“Floating Production Storage and Offloading unit”) *Liza Destiny*, desde Singapur



hasta Georgetown, ofreciendo un servicio de restauración a la tripulación y de mantenimiento a bordo. La operación duró 45 días y contó con 120 miembros de tripulación. Desde septiembre de 2019, los empleados de Newrest Guyana se han hecho cargo de la operación a bordo del FPSO.

INDIA, CAMBOYA Y MYANMAR -

¡Un paso adelante en Asia!

El 28 de octubre de 2019, Newrest adquirió la empresa *EM Food Services*, empresa familiar especialista en la Restauración fuera de domicilio, radicada en Camboya y en Myanmar y cuya sede colectiva se encuentra en Singapur.

Con esta estratégica adquisición, Newrest pretende acelerar considerablemente el desarrollo de su actividad en el mercado asiático de la Restauración subcontratada e incrementar sus actividades de Concesiones aeroportuarias (gestión de bares y restaurantes) en esta zona.

CANADÁ, ISRAEL Y REINO UNIDO -



Una red aérea en constante búsqueda de expansión e innovación

Desde el 1 de diciembre de 2018, el grupo Newrest garantiza el servicio de cerca de 20 vuelos de larga distancia y de 60 vuelos de corta-media distancia al día de *Air Canada* con salida del aeropuerto de Pierre-Elliott Trudeau en Montreal, aeropuerto que alberga el “Hub” de la compañía aérea. Este nuevo centro de producción situada en el municipio de Dorval, está dotada de equipos modernos que nos permiten ofrecer a los clientes de *Air Canada* productos y servicios de gran calidad.

En octubre de 2019, Newrest tomó el relevo de en *ISS* de las actividades de catering Aéreo operadas desde el aeropuerto internacional de Tel Aviv-David Ben Gourion en Israel.

El 12 de noviembre de 2019, Newrest sirvió sus primeros vuelos con las comidas elaboradas en la nueva planta de producción de catering Aéreo en Londres-Gatwick. Esta planta, especialmente dedicada al conjunto de los servicios de *British Airways*, abastecerá a 80 vuelos al día en temporada alta de media-larga distancia, vuelos VIP y servicios de ventas a bordo.

El Grupo implantará todas las últimas tecnologías desarrolladas al servicio de las actividades de catering Aéreo.

↓ Inicio de las operaciones en la planta de Londres-Gatwick, Reino Unido

La planta de Londres-Gatwick representa...



€
17,9 M€
inversión global

6.300 m²
de superficie manejada

500
empleados en temporada alta

41
vehículos especiales en pista

Un conocimiento culinario creativo que marca tendencia

Seguir las nuevas tendencias, deleitar las papilas de los comensales, cocinar y prestar servicios de gran calidad, trabajar con buenos productos locales, son las aspiraciones de los equipos encargados de la Restauración colectiva en los países en los que el Grupo está presente.

Asistidos por un programa que añade valor a la cocina y a los conocimientos gracias al desarrollo y la implantación de unos conceptos de restauración únicos y originales, nuestros Chefs pueden expresar plenamente sus talentos en beneficio de sus comensales.

Hacia un club de Chefs Unlimited en el ámbito internacional...

Chefs Unlimited es obra de un equipo de Chefs de gran talento procedentes de todos los rincones de Francia. Su pasión por la cocina es su punto de unión.

Aprenden los unos de los otros, innovan conjuntamente, siempre con delectación, supervisan y transmiten las buenas prácticas a los equipos culinarios en términos de calidad, de imaginación y de intercambio de conocimientos. El modelo tiene por misión su duplicación en todas las zonas.

Cabe destacar las iniciativas que contemplan la promoción de las profesiones culinarias en varios países. En este sentido, Newrest Gabón ha impartido en todos sus centros cursos de formación para sus equipos de cocina, panaderos y reposteros, con el fin de revisar las técnicas básicas de la cocina, así como trabajar en



la presentación de los platos y el sabor de las preparaciones ofrecidas a los clientes.

Reunida en torno a un profesor de cocina francesa, una selección de los mejores Chefs de Newrest Túnez ha recibido una formación culinaria de 360° que comprende desde técnicas de cocina hasta la organización de los equipos de producción pasando por las normas básicas de higiene y de seguridad aplicables en la restauración.

En las dos últimas ediciones del concurso del *Hospitality Qatar Expo*, dos Chefs de Newrest Gulf fueron premiados por su valía culinaria. Ambos se incorporarán al grupo *Chefs Unlimited* de Newrest en Catar.

Programas de animación acordes con las tendencias del momento

En el año 2018/19 la animación *L'aventurier*, que destaca los países y las culturas culinarias de los países en los que opera el Grupo, dejará paso al programa de animación *Pure*, creatividad culinaria en torno al uso de sencillos productos.

Este nuevo programa de animación rinde homenaje a lo natural, al regreso a lo esencial, a la simplicidad, con inspiraciones culinarias de nuestros *Chefs Unlimited* y la creación de 12 kits temáticos para la decoración de los restaurantes.

Educar el paladar de nuestros comensales, compartir nuestra pasión

Los equipos de Newrest de todo el mundo acometen numerosas iniciativas de sensibilización sobre el tema “comer bien”.

Este año han realizado campañas y degustaciones en las escuelas durante “*La semana del Sabor*”, “*La semana de los productos locales*” en los servicios de restauración para empresas, “*Higiene de Vida y Equilibrio*” en Bases de vida, así como la participación en importantes temas de salud pública como la lucha contra la diabetes.



← Interpretación del programa *Pure* por los *Chefs Unlimited*: recetas basadas en peras y huevos

← Cartel extraído del programa *Pure* destinado a los adultos



En las escuelas en las que opera el Grupo en Marruecos, los alumnos han recibido formación impartida por un nutricionista de Newrest, asistido por la mascota *Madeleine*, sobre una alimentación equilibrada.

Orgulloso de poder mostrar sus instalaciones, el Grupo ha organizado en numerosos países jornadas de puertas abiertas que permiten sensibilizar a las familias y a los jóvenes sobre las actividades de la Restauración colectiva y sobre la nutrición.



↑ Seminario
Grupo 2019
— Kalamata,
Grecia

Invertir en el futuro, preparar los relevos del mañana

Enfasis en el Graduate Program

Newrest desarrolla desde hace varios años su **Graduate Program** para ofrecer a jóvenes talentos un programa de incorporación de 12 meses en una función operativa de ámbito directivo en una de nuestras filiales a nivel internacional.

En 2018/19 se incorporaron más de 60 jóvenes diplomados en diferentes países del Grupo. El objetivo de esta incorporación es dar a conocer nuestras actividades y nuestro Grupo y detectar a los futuros directivos. Conscientes de su responsabilidad colectiva, varios países han implantado este programa con el objetivo de incorporar a jóvenes talentos locales. El objetivo es proseguir el desarrollo de este programa en el ámbito local.

La incorporación de jóvenes recién graduados es una prioridad para el Grupo, de ahí que el Seminario Grupo 2019 haya dado la bienvenida a más de 150 jóvenes que se han unido a 350 directivos de Newrest

de todos los países. Una jornada especial que les ha permitido compartir la visión del Grupo y su cultura, así como conversar sobre los futuros retos del sector de la Restauración fuera de domicilio.



+ de 60

jóvenes graduados
reclutados
en 2018/19



28

países del Grupo
acogieron a estos
nuevos reclutas

Los éxitos del Graduate Program: ¡Son los directivos los que mejor lo hablan!

«El Graduate Program implantado en 2017 en Sudáfrica es un verdadero éxito. Los efectos han sido inmediatos en la mejora de los resultados de calidad y financieros de este país. Estos perfiles se han integrado perfectamente en el equipo y en el ADN del Grupo y han aportado una visión nueva, crítica y dinámica en el conjunto de nuestros procesos.» **Director General de Newrest Sudáfrica**

«Los equipos ugandeses han incorporado a 3 diplomados locales. Uno de ellos ha sido nombrado Supervisor de Operaciones júnior y otro Supervisor de Producción júnior.» **Director General de Newrest UIS Uganda.**

«Desde hace más de 3 años, Newrest Nueva Caledonia participa activamente en el Graduate Program. Estos jóvenes diplomados aportan una visión nueva y una nueva dinámica en el ámbito de nuestras operaciones. Su interés por la digitalización es un excelente motor para la implantación de nuestras herramientas de gestión y para la emulación entre nuestros colaboradores.» **Director General de Newrest Nueva Caledonia**

Hacer del “trabajo conjunto” nuestra fuerza

**Dos de nuestra Directoras
de Recursos Humanos declaran...**

Daisy Naidoo

Directora de Recursos Humanos
de Newrest desde hace 4 años
📍 Johannesburgo, Sudáfrica

¿Cuál es su papel en su condición de Directora de Recursos Humanos?

«En mi condición de Directora de Recursos Humanos, soy la responsable de difundir el ADN de Newrest, velar por la observancia de las políticas y de los procedimientos, así como por el uso eficiente de los recursos de la empresa.»

**Otro aspecto de mi
cargo consiste
en apoyar a los
empleados,
incluidos los
directivos, así
como identi-
ficarlos, formar-
los y convertir-
los en los futuros
líderes de Newrest.**

Para ello hemos decidido premiar al empleado del mes y del año para incentivar la constante superación entre nuestros colaboradores. »

¿Cuáles son los ejes de RR. HH. que deben desarrollarse en Sudáfrica?

«El principal eje que deseamos desarrollar es la interacción colectiva con los empleados. Para ello hemos instaurado diversas iniciativas como la creación de un equipo de fútbol con la organización regular de partidos, el lanzamiento de una campaña de prevención contra el VIH, una conferencia anual para la Dirección destinada a fortalecer la cohesión de los equipos, una revisión de los objetivos y del presupuesto, o incluso unos team-building regulares in situ para los empleados.»

Verónica Sánchez Espinoza

Directora de Recursos Humanos
de Newrest desde hace 7 años
📍 Lima, Perú

¿Cuál es su papel en su condi- ción de Directora de Recursos Humanos?



«Mi labor en la empresa es planificar, desarrollar e implementar políticas y directrices orientadas a atraer, desarrollar y retener al personal; así como velar el cumplimiento de las normas laborales en el plano remunerativo, de beneficios sociales y de salud ocupacional.»

¿Cuáles son los ejes de RR. HH. que deben desarrollarse en Perú?

«Actualmente trabajamos en el desarrollo de cinco ejes: la atracción mediante la promoción de la marca de empresa Newrest, la capacitación de los nuevos colaboradores para reducir el tiempo de adaptación a su nuevo puesto de trabajo,

y para desarrollar las competencias organizativas de los empleados existentes, la identificación de los talentos y el seguimiento de su evolución,

la fidelización del personal gracias a iniciativas de motivación, reconocimiento y bienestar, y la responsabilidad colectiva mediante el desarrollo de acciones con las comunidades locales y las zonas de influencia.»



↓ Jornada
de inmersión
en una planta
de producción
en el marco
del programa
Atendiendo
a mi Cliente



↑ Productor de aceitunas para Newrest Túnez

Compromisos ‘Unlimited’

Apoyar la economía local, reducir el impacto de las emisiones de carbono de nuestros transportes, mejorar la calidad de nuestras comidas, participar en la educación gustativa de nuestros comensales, son nuestros esfuerzos comunes en todo el mundo.

Newrest tiene por objetivo convertir su marca en una referencia de calidad. La naturaleza de los productos y servicios ofrecidos exige la observancia de unas normas estrictas que garanticen unas elaboraciones culinarias de calidad constante y sin fallos. En este sentido, la implantación de unos procesos consolidados en todo el mundo, armonizados gracias a un Sistema de Gestión de la Calidad integral, basado en la norma ISO 22000, contempla la identificación y la atenuación

→ Ganadería de la Granja de Ressins en la región Auvernia-Ródano-Alpes

de los riesgos, así como la mejora de los resultados operativos dentro de un proceso de mejora continua.

SUIZA & REINO UNIDO –

El medio ambiente es el eje central de nuestras actividades

En todo el mundo, el Grupo se ha comprometido desde hace varios años a promover los circuitos cortos recurriendo a los productores locales.



El Grupo impulsa y generaliza la certificación de sus procesos de Gestión, de Calidad, de Higiene, de Seguridad y de Medio ambiente:

ISO 9001

33 países

cuentan con el certificado ISO 9001

ISO 22000

18 países

cuentan con el certificado ISO 22000

ISO 14001

16 países

cuentan con el certificado ISO 14001

HACCP

8 países

cuentan con el certificado HACCP

OHSAS 18001

11 países

cuentan con el certificado OHSAS 18001



En Filipinas, Newrest SOS donó medicamentos al centro de salud municipal de Mabini, Batangas al sur de Manila, ciudad en la que nuestra filial presta sus servicios de gestión de la logística y de la base de abastecimiento.

← Cultivo de verduras para la Restauración colectiva en Francia.

ESPAÑA Y NIGERIA –

Preocupación por el bienestar de nuestros empleados

El 10 de enero de 2019, Newrest España firmó su segundo plan para la igualdad entre géneros, cuyo objetivo principal es favorecer la igualdad de trato y garantizar las mismas posibilidades para todos los colaboradores de Newrest. Este plan, que retoma y mejora el suscrito en 2011, establece medidas destinadas a corregir las desigualdades que puedan existir todavía en la empresa, tanto a nivel interno (condiciones económicas, niveles de responsabilidad y condiciones de ascenso) como en lo que respecta a nuestros proveedores. Estas disposiciones se aplican en particular al trabajo temporal, para el cual se exige una selección basada en criterios de igualdad.

Cada año en Nigeria, el Director del País organiza una jornada cultural y de identidad para rendir homenaje a la riqueza de la cultura nigeriana, así como para reconocer que la diversidad puede constituir una gran ventaja y fortalecer las relaciones entre los equipos.

Con el deseo de reducir los residuos, los equipos Newrest Suiza han propuesto opciones ecológicas a sus clientes con *Ecoffee Cup* y *reCIRCLE*. Esta oferta propone a los comensales luchar contra la cultura del despilfarro con el paso del “Single-use” al “Re-use”.

El desarrollo sostenible es también el eje central del proyecto de construcción de los arquitectos de Newrest que han imaginado para el centro de Londres-Gatwick un sistema de iluminación de la planta de bajo consumo energético, un sistema de clasificación de los residuos y un compactador de latas de aluminio.

MADAGASCAR, ARABIA SAUDÍ Y FILIPINAS –

Apoyo diario a las poblaciones locales

Desde hace varios años, los equipos de Newrest en Madagascar apoyan a la asociación “*Entendre le Monde*”, presidida por el Dr. Bertrand Gardini, en su misión de detección y de cuidado de los pacientes afectados por tumores cerebrales y sordera en Tamatave.

En Arabia Saudí, SACC colaboró en el evento “*Cancer Day Initiative*”. Los equipos organizaron una jornada de juegos para 150 niños enfermos de cáncer y sus familias en Jeddah: un entorno seguro, único e interactivo donde los niños descubrieron y exploraron el mundo de los adultos... ¡en una ciudad construida por ellos!



← Jornada cultural y de identidad Newrest Nigeria



EUROPA -

Productos de calidad seleccionados para nuestros comensales

Comprometido con el respeto ético del comensal y el uso de materias primas de calidad, Newrest comparte el hecho de la necesidad de mejora de las prácticas de ganadería y de sacrificio en la industria de los pollos de engorde y se adhiere a los compromisos del *European Chicken Commitment* que fomenta entre las empresas agroalimentarias la necesidad de comprometerse a favor del bienestar de los pollos de engorde. Las principales acciones llevadas a cabo son una mejor calidad de vida, una menor densidad, luz natural y un sacrificio sin crueldad.



¡En busca de una mejor calidad de vida! En 2026...


100 %

de las carnes de pollo para la Restauración colectiva en Europa procederán de granjas y mataderos que respeten todos los criterios del “*European Chicken Commitment*”.


+ del 20 %

de los volúmenes de abastecimiento franceses

procedentes de granjas observarán estos criterios y garantizarán el acceso de los animales al aire libre o a un jardín de invierno.



↓ Ganadería de la Granja de Ressins, Francia

→ Fiesta de productos locales en Nueva Caledonia



ASIA & PACÍFICO -

Compromiso de la división Asia & Pacífico

Para respaldar las operaciones en la región Asia & Pacífico, se han adoptado numerosas iniciativas locales en materia de recursos humanos (programa de estudios superiores, alianza RSMA), de desarrollo sostenible con un mayor número de compras locales en la medida de lo posible, de apadrinamiento de colmenas, de colaboración con los agricultores, así como un programa de gestión de los residuos de recursos naturales y campañas de vida sana.



Para más información, consulten el informe de actividad 2018/19 en versión digital:

annualreport.newrest.eu



CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

Frédéric Maligne para Newrest, W2P production para Newrest, Miguel Mas para Newrest Espagne, Arim Almuelle para Newrest Perú, Valentine Ojiaku para Newrest Nigeria, Hagar Catering, Angela Howard Photography para Newrest USA, los Chefs Panagiotis Vounos, Julien Favre y Nicolas Ballin de *Chefs Unlimited* para el programa *Pure*, Newrest Wacasco, Josef M. Fallinhauser para Newrest Wagons-Lits en Austria, Newrest Sudáfrica, Newrest España, Newrest Francia, Newrest Gulf, Newrest Guyana, Newrest Marruecos, Newrest Nueva Caledonia, Newrest Perú, Newrest Filipinas, Newrest Reino Unido, Newrest Suiza, Newrest Túnez.

Cobertura: Elodie Deutschmeyer, Directora Recursos humanos y Emmanuel Leprêtre, vicepresidente división África meridional. Jessica Hayes, Directora comercial Aéreo.

Fotografía © Frédéric Maligne

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

Luc Gérardin, Director Finanzas y Administración
Tel: +33 (0)5 62 89 39 78

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

Marc Giraud, Director de comunicación,
Marketing de la oferta y Digital
Tel: +33 (0)5 62 89 87 12

www.newrest.eu