

**Rapport d'Activité
2018 / 19**



sommaire

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018/19

02	Introduction
04	Une implantation globale, un savoir-faire transversal
06	Un Groupe indépendant & solide
08	L'histoire
10	Résultats 2018/19 par division
12	Division Amériques
13	Division Asie & Pacifique
14	Division Europe
15	Division France
16	Division Afrique du Nord & Moyen-Orient
17	Division Afrique australe
18	Résultats 2018/19 par activité
20	Bases vie
21	Restauration concédée
22	Rail
24	Aérien
25	Concessions
26	Les expertises majeures
28	Digital & innovation, acteurs clés de nos activités
32	Une expansion internationale
34	Un savoir-faire culinaire tendance et créatif
36	Investir dans l'avenir : préparer les relais de demain
38	Des engagements "Unlimited"

Une année marquée par l'expansion territoriale et l'innovation

L'année 2018/19 a été marquée par le gain de contrats de partenariats majeurs et stratégiques, renforçant notre implantation sur plusieurs marchés autour monde et portant à +12,3% notre chiffre d'affaires consolidé.



2 001,3 M€

Chiffre d'affaires géré en 2018/19 (incluant Saudia Catering)

1 526,7 M€

Chiffre d'affaires consolidé en 2018/19



+ 12,3 %

Augmentation du CA consolidé en 2018/19

Dès le début de l'année, nos équipes se sont mobilisées pour l'ouverture du "Hub" d'Air Canada à Montréal et celui de British Airways à London-Gatwick. L'acquisition des sociétés spécialisées EM Food Services au Cambodge et au Myanmar, Parultim Yemek en Turquie et Roumanie, ISS en Israël, ainsi que le démarrage des opérations au Guyana, en Inde, au Sénégal et au Brésil, renforcent notre présence internationale et consolident nos savoir-faire dans la Restauration Hors Foyer.

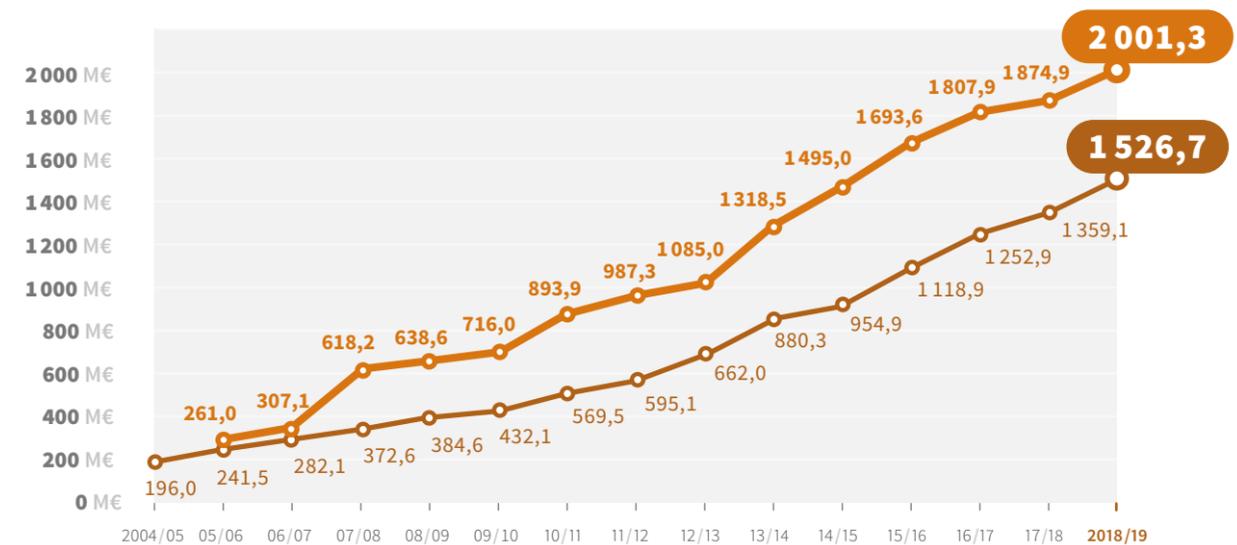
Avec pour objectif quotidien de fournir des prestations de qualité à ses convives, le Groupe continue sa révolution technologique en déployant son progiciel Winrest, en améliorant l'expérience client grâce à de nouvelles solutions digitales et en intégrant des innovations technologiques et architecturales dans ses unités de production ou ses bureaux.

Ces outils permettent à notre personnel de gagner un temps précieux et de se concentrer sur des tâches à plus haute valeur ajoutée nécessitant de l'initiative, du savoir-faire et de l'adaptabilité.

Acteurs centraux de nos métiers, nos Chefs ont créé le club *Chefs Unlimited* pour exprimer leurs talents, éduquer les papilles de nos convives, partager leur passion, transmettre leurs savoirs et rester à la pointe des tendances. Avec leurs équipes, ils élaborent chaque jour 1 360 000 repas dans 58 pays ! En Restauration concédée notamment, ils déploient des programmes d'animations thématiques créés par les équipes marketing du siège et sensibilisent les convives au "bien manger".



Évolution du chiffre d'affaires en millions d'euros



● Chiffre d'affaires consolidé ● Chiffre d'affaires géré (incluant Saudia Catering)

Acteurs centraux de nos métiers, nos Chefs ont créé le club Chefs Unlimited pour exprimer leurs talents, éduquer les papilles de nos convives, partager leur passion, transmettre leurs savoirs et rester à la pointe des tendances.

Le Groupe continue également à investir dans l'avenir et à préparer ses relais managériaux de demain. Pour cela, le Graduate Program offre à de jeunes talents l'opportunité d'intégrer l'une de nos filiales pendant une année sur une fonction opérationnelle à dimension managériale. Pour les entités d'accueil, ces recrues, grâce à leur regard neuf et la nouvelle dynamique qu'ils influent, ont des effets très bénéfiques sur la performance de nos opérations. Les Directeurs des Ressources Humaines de chacun de nos pays ont pour principales missions de soutenir, accompagner et fidéliser les 34 900 employés du Groupe.

Newrest reste une marque responsable, concernée par le développement durable, qui prend soin de ses collaborateurs et de son environnement. La majorité de nos pays voient leurs processus de Management et de QHSE certifiés ISO. Des initiatives sont adoptées chaque jour dans nos filiales pour accompagner et soutenir les populations locales, diminuer l'empreinte carbone de nos pratiques et sélectionner des produits de qualité pour les convives.

Nous tenons à remercier tous nos clients pour leur fidélité, nos collaborateurs pour leur humilité, leur simplicité, leur efficacité et leur responsabilité, ainsi que nos partenaires pour leur confiance. Nous sommes convaincus que nous réussirons ensemble les challenges de l'année 2019/20.

Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani,
Co-présidents du Groupe

CATERING UNLIMITED —

Une implantation globale,
un savoir-faire transversal

pour une performance tout terrain

- Autriche
 - Belgique
 - Chypre
 - Croatie
 - Espagne
 - Grèce
 - Israël **new**
 - Pays-Bas
 - Portugal
 - Royaume-Uni
 - Suisse
- AFRIQUE DU NORD**
- Algérie
 - Angola
 - Égypte
 - Guinée-Conakry
 - Libéria
 - Maroc
 - Tunisie

- Europe**
- Antilles Françaises
 - France
 - Île de La Réunion
- France**
- Afrique du Nord & Moyen-Orient**
- Arabie saoudite
 - Bahreïn
 - Émirats arabes unis
 - Qatar
 - Sultanat d'Oman

- Asie & Pacifique**
- Cambodge **new**
 - Inde **new**
 - Laos
 - Myanmar **new**
 - Nouvelle-Calédonie
 - Philippines
 - Polynésie Française
 - Roumanie **new**
 - Turquie **new**

- Afrique australe**
- Afrique du Sud
 - Cameroun
 - Congo-Brazzaville
 - Gabon
 - Ghana
 - Madagascar
 - Mozambique
 - Nigeria
 - Ouganda
 - Sénégal **new**
 - Tanzanie
 - Zambie

- Amériques**
- Bolivie
 - Brésil **new**
 - Canada
 - Chili
 - Colombie
 - Costa Rica
 - États-Unis d'Amérique
 - Guyana **new**
 - Mexique
 - Panama
 - Pérou

Aérien



Restauration & Bases vie



Rail



Concessions



58
pays à travers le monde



1 526,7 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2018/19



34 900
employés autour du globe



1,36 M
de repas servis chaque jour



Secteurs d'activité

36
pays à travers le monde

633,0 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2018/19

10 812
employés autour du globe

474 436
repas servis chaque jour



40
pays à travers le monde
(concernés par au moins une de ces activités)

517,9 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2018/19

18 729
employés autour du globe

793 999
repas servis chaque jour



7
pays à travers le monde

309,1 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2018/19

4 012
employés autour du globe

54 973
repas servis chaque jour



19
pays à travers le monde

66,7 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2018/19

1 347
employés autour du globe

36 592
repas servis chaque jour



Un groupe indépendant & solide

Olivier Sadran
Co-président

Henri FISZER
Associé

Jonathan Stent-Torriani
Co-président



+ 10,0 %
Croissance organique en 2018/19

+ 3,4 M€
Dette nette en fin d'année
Niveau d'endettement très prudent

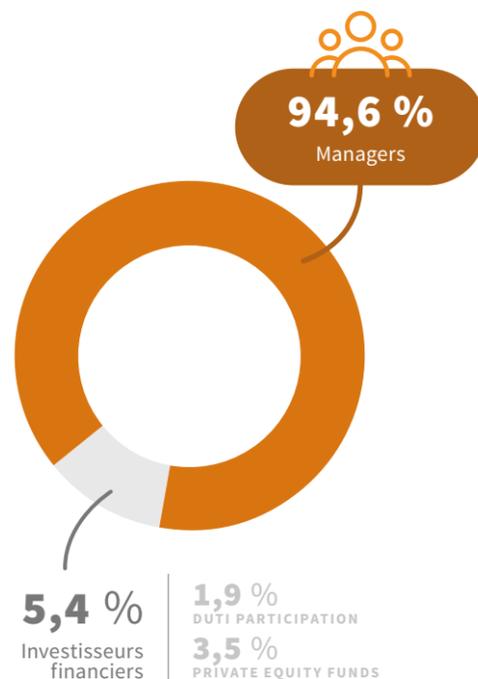
+ 0,02
Leverage ratio

Un groupe solide

Lorsque le développement économique d'une entreprise est important, sa structure financière doit être solide. Le capital du groupe Newrest est principalement détenu par son management — 94,6 % du capital est détenu par plus de 340 de ses managers — le reste des parts appartenant à des investisseurs privés et de confiance.

Newrest est la seule compagnie de catering de taille mondiale avec un endettement net presque nul.

Ainsi, la société exerce un contrôle sur ses choix stratégiques et continue à favoriser une évolution durable à long terme plutôt qu'une rentabilité à court terme.



divisions

Olivier Laurac
Vice-président division Amériques
Toronto, CANADA



Alexandre Lelièvre
Directeur de la zone Amérique latine
Bogota, COLOMBIE



Emmanuelle Puig
Vice-présidente division France
Toulouse, FRANCE



Olivier Suarez
Vice-président division Europe
Toulouse, FRANCE



Aurélie Gueguen René
Vice-présidente division Asie & Pacifique
Istanbul, TURQUIE



Marc Starké
Vice-président division Afrique du Nord & Moyen-Orient
Casablanca, MAROC



Emmanuel Leprêtre
Vice-président division Afrique australe
Johannesburg, AFRIQUE DU SUD



matriciel



Christophe Bajan
Directeur Informatique



Pierre Brugère
Vice-président Sénior Commerce & Marketing



Marie Chiner
Directrice Audit Interne & Grands Projets



Élodie Deutschmeyer
Directrice Ressources Humaines



Luc Gérardin
Directeur Administratif et Financier



Marc Giraud
Directeur Communication, marketing de l'offre, digital



Jessica Hayes
Directrice Commerciale Aérien



Matthieu Jeandel
Vice-président Stratégie



Fabien Malbranque
Directeur QHSE



Leila Martinez
Responsable RSE



Xavier Palaise
Secrétaire Général



Giammarco Paronitti
Directeur Commercial Rail



Pascal Regimbaud
Vice-président Bases vie



André Rodionoff
Vice-président Restauration France

Membres du comité exécutif



1996

Création de Catair

par Olivier Sadran



2001

Intégration de *Catair* dans *Eurest Inflight* (Division catering Aérien de *Compass*)

2006

Ouverture de l'unité de catering Aérien à Paris-Charles de Gaulle

14 pays
2 secteurs d'activité
8 000 employés



Acquisition de la *Compagnie des Wagons-Lits*
Acquisition d'*Airshop*

43 pays
6 secteurs d'activité
14 000 employés



2001

2006

2010

2005

Création de Newrest



2008

Joint-venture avec *Saudia Catering* en Arabie Saoudite et *Wacasco* au Sultanat d'Oman

Acquisition de *LSG Sky Chefs* en Espagne

28 pays
4 secteurs d'activité
12 100 employés

2012



Joint-venture avec *SOS* aux Philippines et *Red Med* en Algérie

IPO *Saudia Airlines Catering*

46 pays
5 secteurs d'activité
23 000 employés



Joint-venture avec *dnata* en Afrique du Sud et *Gulf* au Qatar, au Koweït, au Bahreïn et aux Émirats arabes unis

Attribution du marché de la *SNCF* en France

49 pays
5 secteurs d'activité
25 000 employés

2013



Newrest fête son 10^e Anniversaire

Acquisition de *CasaPhillips* au Costa Rica

Démarrage des opérations en Nouvelle-Calédonie

50 pays
5 secteurs d'activité
28 000 employés

2015



Début des opérations au Laos

Newrest Restauration acquiert 100% du capital de la société *Coralys*

50 pays
4 secteurs d'activité
30 500 employés

2017

2014



Acquisition d'*Atasa* au Maroc

Acquisition de 100% de *First Catering* au Ghana, en Zambie et en Afrique du Sud

49 pays
5 secteurs d'activité
28 000 employés

2016



Acquisition d'*Apetito* et joint-venture avec *Coralys* en France

Joint-venture avec *ASL* au Nigeria

Démarrage des opérations en Colombie

48 pays
4 secteurs d'activité
29 500 employés

2018



Newrest poursuit avec succès son implantation en Amérique en ouvrant deux unités de production majeures pour la compagnie *Delta Air Lines*

49 pays
4 secteurs d'activité
32 000 employés

2014

2016

2018



2019



Start-ups & acquisitions

Début des opérations au Guyana, en Inde et au Sénégal

Acquisition de *EM Food Services* au Cambodge et au Myanmar, de *Pariltim Yemek* en Turquie et Roumanie et de *ISS* en Israël



↑ Préparation de repas pour la Base vie de Hudbay, Pérou

RÉSULTATS 2018/19 PAR DIVISION

Le développement du réseau

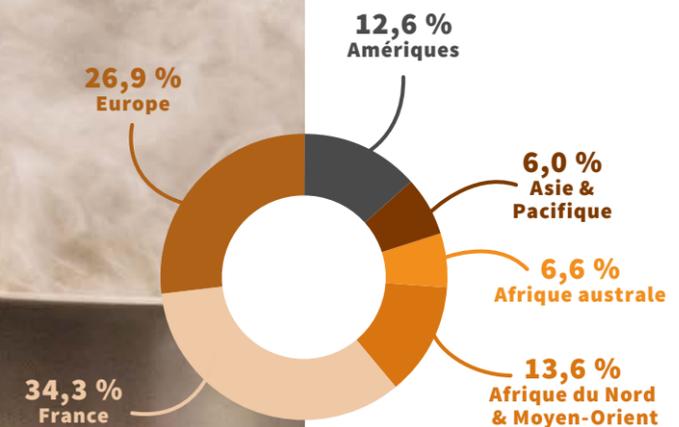
Une activité en croissance dans toutes les divisions marquée principalement par le gain de partenariats majeurs en Asie & Pacifique.

L'acquisition de sociétés spécialisées en Restauration et Concessions en Turquie, Roumanie, Cambodge et Myanmar et l'ouverture en Inde d'une filiale de main-d'œuvre ont permis à la Division Asie & Pacifique d'augmenter son chiffre d'affaires de 21,4% par rapport à 2017/18 pour atteindre 6% du chiffre d'affaires du Groupe.

La France et l'Europe restent les acteurs principaux de la croissance du Groupe et représentent plus de 61% de son chiffre d'affaires. Ces résultats sont issus d'un fort développement de l'activité de Restauration concédée en France, de gains de contrats majeurs de catering Aérien et de l'intégration de nouvelles technologies dans les unités de production pour optimiser les opérations.

Répartition du chiffre d'affaires par division

(CA total consolidé en 2018/19)



Division Europe

Une année assez contrastée pour la zone Europe qui connaît en 2018/19 une croissance de 6,5 %, en léger recul par rapport aux années précédentes, mais qui verra le groupe Newrest remporter d'importantes batailles commerciales.



Olivier Suarez
Vice-président
division Europe
Toulouse, FRANCE

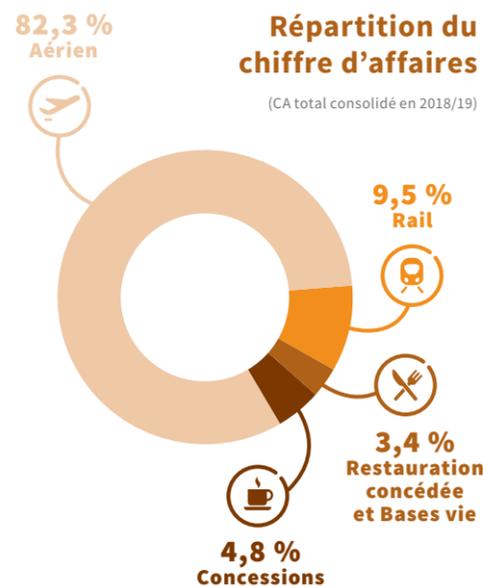
Le Groupe a notamment et principalement remporté le gain de *British Airways* à London-Gatwick et de *Vueling* à Barcelone pour lesquels il ouvrira des unités de production dédiées, bénéficiant des dernières technologies de production.

À ce sujet, l'année 2018/19 a vu le développement et la mise en place dans quasiment tous les pays de la zone de lignes de Cobots, ainsi que l'intégration dans les plus grosses unités de nouvelles technologies (plonge, production, traitement des déchets, "pick & pack"...) qui ont permis d'optimiser de nombreux processus de production.

Le développement stratégique des salons d'aéroport a permis aux équipes grecques, anglaises et suisses de maintenir leur croissance sur ce secteur. Nos équipes belges ont eu le plaisir de voir le salon d'aéroport de Bruxelles remporter l'Award du meilleur salon d'aéroport d'Europe.



Sur la zone Europe, le Groupe continue sa stratégie 2019-2023 de développement autour de ses métiers et devrait connaître en 2019/20 une croissance importante de son chiffre d'affaires sur les marchés de la restauration Aérienne, Ferroviaire et de Restauration concédée.



411,2 M€
CA consolidé en 2018/19

+ 6,5 %
Augmentation du CA consolidé par rapport à 2017/18

253 552
Repas servis par jour

5 104
Collaborateurs

Division France

La zone France a connu une croissance importante de 7,6 % par rapport à l'année dernière, grâce notamment au fort développement de la Restauration concédée, secteur dans lequel Newrest s'impose comme un acteur innovant, dynamique et crédible.



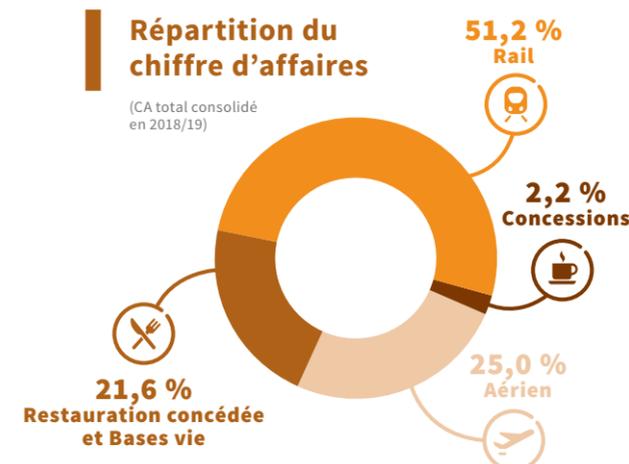
Emmanuelle Puig
Vice-présidente
division France
Toulouse, FRANCE

L'activité de restauration Aérienne a connu une année de restructuration et de stabilisation après l'incendie de l'unité de production de Paris-Charles de Gaulle, avec le gain de nouveaux contrats comme *Middle East Airlines* au départ de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, mais aussi en faisant face à plusieurs faillites de compagnies aériennes françaises en fin de saison estivale.

Nous poursuivons notre développement dans le secteur de la Restauration concédée, avec une forte croissance de notre chiffre d'affaires de plus de 30 %, notamment dans la région Sud-Ouest et avec le renforcement de notre maillage géographique à travers l'acquisition de la société *Isidore*, dans la région Nord-Ouest.

Concernant l'activité Rail, notre client *SNCF* nous a renouvelé sa confiance pour deux années supplémentaires et nous poursuivons nos investissements en termes d'innovations digitales permettant le développement des ventes et la satisfaction des clients.

Notre activité aux Antilles reste stable alors que nous avons connu un fort développement à l'Île de la Réunion avec l'ouverture de trois points de vente de restauration en zone sous douane et un point de vente en zone publique à l'aéroport international de Saint Denis de la Réunion. Nous y avons déployé des concepts propres (*Dodo to go*) ainsi que des concepts franchisés avec nos partenaires *Cap Méchant* et *illy*.



524,3 M€
CA consolidé en 2018/19

+ 7,6 %
Augmentation du CA consolidé par rapport à 2017/18

375 946
Repas servis par jour

4 520
Collaborateurs

Division Afrique du Nord & Moyen-Orient

Forte d'une capacité d'innovation du Groupe, la division s'est concentrée sur le déploiement de nos systèmes, de nos concepts et des solutions clients dans tous les secteurs et tous les pays.

Marc Starké

Vice-président
division Afrique de Nord
& Moyen-Orient
Casablanca, MAROC

Winrest et ses corrélatifs numériques ont été largement déployés pour fournir les moyens d'optimiser les tâches répétitives et donner plus de temps à nos équipes sur le terrain pour se concentrer sur la satisfaction du client. L'adaptabilité de Winrest à tous les scénarios possibles a apporté de grands changements dans notre façon de travailler, une nécessité sur le marché compétitif du Moyen-Orient et de l'Afrique.

D'un point de vue marketing, nous avons diffusé sur nos territoires tous les grands concepts de restauration créés par le Groupe, destinés aux secteurs B&I ou éducation. Notre intention est d'apporter une nouvelle approche à l'ambiance des restaurants des Bases vie : tout le monde mérite une pause dans le style ! Les retours de nos clients montrent que nous sommes sur la bonne voie. Répondre aux attentes du consommateur en matière de digital et d'innovation est un défi que nous relevons chaque jour.



12
pays

AFRIQUE DU NORD

- Algérie
- Angola
- Égypte
- Guinée-Conakry
- Libéria
- Maroc
- Tunisie

MOYEN-ORIENT

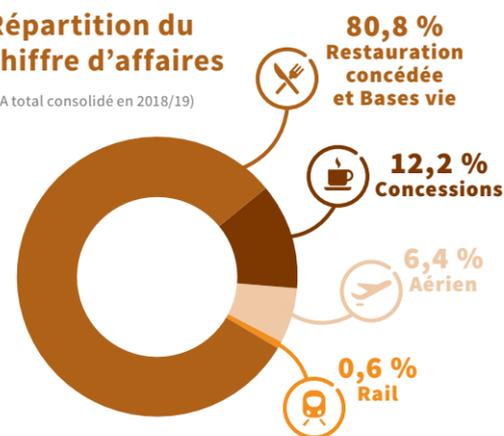
- Arabie saoudite
- Bahreïn
- Émirats arabes unis
- Qatar
- Sultanat d'Oman



Être un acteur mondial de référence ainsi que notre capacité à concentrer rapidement les énergies et les ressources, même sur la plus petite de nos opérations au Libéria, constituent notre force par rapport aux autres acteurs du marché.

Répartition du chiffre d'affaires

(CA total consolidé en 2018/19)



206,9 M€
CA consolidé en 2018/19

+7,8 %
Augmentation du CA consolidé par rapport à 2017/18

400 489
Repas servis par jour

11 788
Collaborateurs

Saudia Catering en quelques chiffres...

466,1 M€
CA consolidé en 2018/19

140 500
Repas servis par jour

4 200
Collaborateurs

Division Afrique australe

La qualité opérationnelle a été l'axe majeur qui a accompagné notre croissance et renforcé la solidité de nos relations contractuelles sur les activités Bases vie et restauration Aérienne de la division Afrique australe.

Emmanuel Leprêtre

Vice-président
division Afrique australe
Johannesburg, AFRIQUE DU SUD

Le Gabon (Bases vie pétrolières et gazières) et l'Afrique du Sud (restauration Aérienne) ont su transmettre et dupliquer leur modèle gagnant aux autres pays de la Division. Ce modèle est basé conjointement sur un haut niveau de qualité de services et l'amélioration continue de notre productivité.

Il permet de positionner nos prix parmi les plus compétitifs dans l'environnement concurrentiel des métiers de la Restauration en Afrique australe.

La Division se concentre aussi autour des sujets importants pour nos clients tels que l'impact environnemental, la diététique, l'innovation métier ou encore le recyclage et la réduction des déchets.

De nombreux changements de structures ont eu lieu en Afrique du Sud, au Ghana, au Nigeria ou encore en Zambie. Avec l'expertise du siège, les équipes de chaque pays ont su créer les bons liens clients pour toujours plus de réactivité opérationnelle.

L'intégration du Graduate Program au Congo, au Gabon, à Madagascar, en Afrique du Sud et en Zambie est à la fois une vraie source de satisfaction de nos managers senior et a produit de nouveaux managers de grande qualité professionnelle. Newrest amène en Afrique australe son développement à maturité.



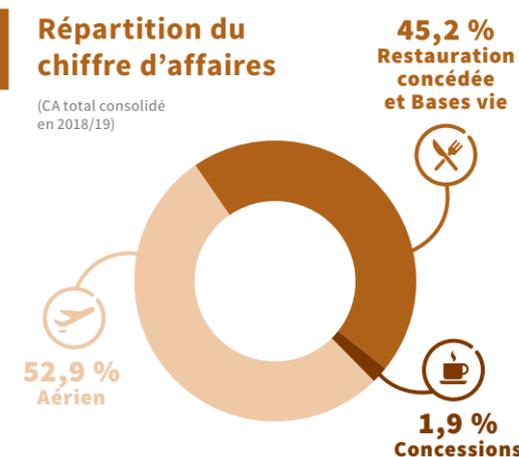
9
pays

- Afrique du Sud
- Cameroun
- Congo-Brazzaville
- Gabon
- Ghana
- Madagascar
- Mozambique
- Nigeria
- Ouganda
- Sénégal
- Tanzanie
- Zambie



Répartition du chiffre d'affaires

(CA total consolidé en 2018/19)



99,9 M€
CA consolidé en 2018/19

+8,3 %
Augmentation du CA consolidé par rapport à 2017/18

44 366
Repas servis par jour

2 943
Collaborateurs



RÉSULTATS 2018/19 PAR ACTIVITÉ

Des secteurs d'activité en croissance

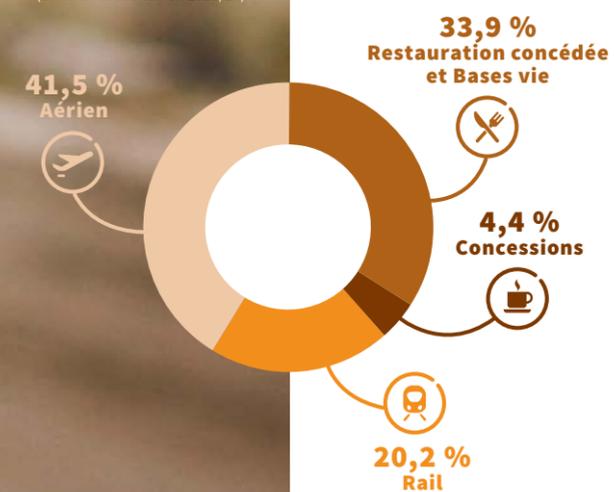
Tous les segments d'activité du Groupe ont connu un taux de croissance satisfaisant particulièrement dans le secteur de la Restauration concédée et des Bases vie, qui a connu une hausse de 19,9 %.

Ainsi l'activité Restauration concédée et Bases vie atteint 33,9 % du chiffre d'affaires consolidé du Groupe, grâce notamment aux nouveaux partenariats développés en France et sur le pourtour méditerranéen.

Les secteurs du catering Aérien et Ferroviaire ont vu leur part de chiffre d'affaires baisser légèrement au profit des Concessions. Cette activité a connu une hausse de 23 M€ de chiffre d'affaires grâce à l'acquisition de la société asiatique *EM Food Services* et à l'ouverture de nouveaux points de vente en aéroport dans des pays dans lesquels le Groupe est déjà présent.

Répartition du chiffre d'affaires par activité

(CA total consolidé en 2018/19)





↑ Préparation de repas à l'hôpital Cheikh Khalifa à Casablanca, Maroc

Restauration & Bases vie

Bases vie

Newrest est un acteur de premier plan dans la gestion des services d'accueil pour ceux qui travaillent dans des environnements hostiles tels que les sites miniers et les opérations pétrolières et gazières offshore et onshore.

Le soutien aux entreprises travaillant dans les industries d'extraction fait partie de l'ADN de Newrest. Il était donc tout à fait naturel pour nous de leur apporter notre expertise lors de la préparation de grands projets : conception de cuisines et de restaurants, études budgétaires, accompagnement du personnel local ne sont que quelques-uns des services que nous pouvons proposer à nos clients. Tous ces aspects ont été intégrés dans l'accompagnement que nous apportons aux équipes d'ingénierie de nos clients et nos offres sont entièrement sur mesure.

Nos services vont bien au-delà de la simple préparation de repas dans des endroits isolés. Nous prenons en charge tous les éléments permettant un séjour de détente sur le camp, de sa construction à sa vie

quotidienne : nous fournissons et construisons des camps clé en main, prenons en charge tous les services facilitant la vie des clients de la restauration au ménage et à la blanchisserie, assurons des événements sur place avec animations régulières et activités sportives, développons des solutions innovantes pour gérer l'hôtellerie et pouvons inclure dans nos services un entretien léger et lourd.

Même dans les endroits les plus reculés, notre personnel s'assure que nos clients sont à l'aise et qu'ils bénéficient des mêmes conditions de vie qu'à la maison.



517,9 M€

CA consolidé en 2018/19
(hors Saudia Catering)



40

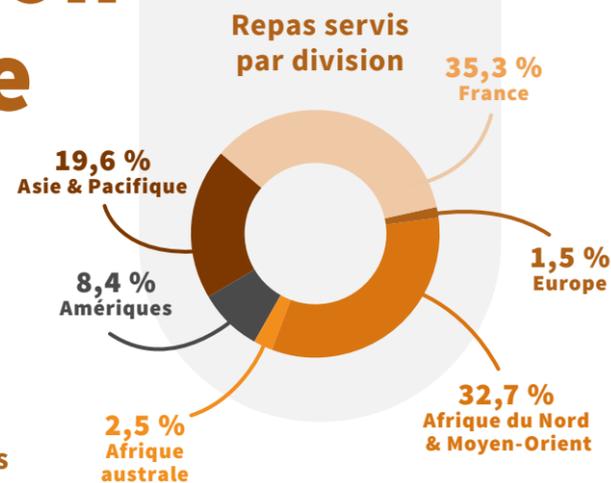
pays autour du monde
(concernés par au moins une de ces activités)



739 999

repas servis par jour

Repas servis par division



Restauration concédée

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

De nombreuses entreprises et administrations, cliniques et établissements de santé, établissements scolaires, collectivités territoriales, ou encore services de défense et sécurité ont confié à Newrest la gestion de leur restaurant, de leur cafétéria ou de leur club de direction.

Dans chaque pays, nos cuisines sont à même de fournir une gamme complète de restauration sur place ou en livraison : plateaux repas, sandwichs et toute autre prestation adaptée à tous les convives aux profils très variés.

Nous voulons à la fois tenir notre rôle de prestataire de services de restauration en proposant de bons plats équilibrés mais aussi aller au-delà en donnant envie de manger et de se faire plaisir grâce à une cuisine savoureuse et à des solutions sur mesure adaptées aux attentes de chaque client. Bref, faire du repas un



CRÉER UNE EXPÉRIENCE POUR NOS CONVIVES —

Nos concepts de restauration

En pleine expansion, le marché mondial de la restauration est en constante évolution. Inspirée des tendances actuelles de consommation – le retour aux sources, l'internationalisation, le prêt-à-manger, le développement durable, la digitalisation – la restauration ne cesse de se réinventer et l'offre de se diversifier. Nos convives portent beaucoup d'importance à l'expérience vécue au sein de leurs restaurants et souhaitent des offres modernes en ligne avec la restauration commerciale. Pour répondre à ces nouvelles attentes, la proposition de concepts de restauration est aujourd'hui indispensable à la pérennité de nos établissements.

moment de convivialité et de détente autour de produits frais en provenance de producteurs locaux et de recettes maison à la présentation soignée.

D'autre part, nous sommes persuadés qu'une bonne alimentation équilibrée et variée peut contribuer à la réussite intellectuelle en milieu scolaire par exemple, ou encore à l'amélioration de l'état de santé des patients dans les établissements de santé. C'est pourquoi nos équipes qualifiées sont très à l'écoute des besoins des convives et élaborent des menus variés en accord avec les prescriptions alimentaires de chacun.

↓ Concept Farm 2.0 en Suisse



Au cœur de la Maison
by Newrest



309,1 M€

CA consolidé en 2018/19
(hors Saudia Catering)



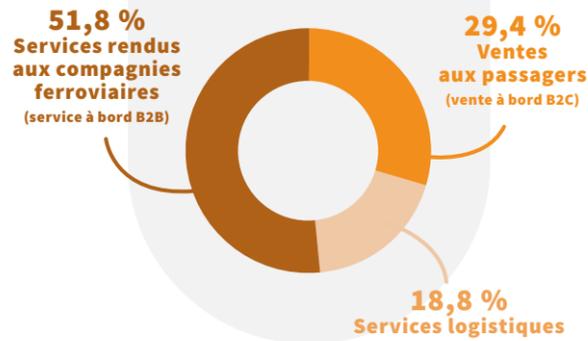
7

pays autour
du monde



4 012
employés

**Chiffre d'affaires
par secteur d'activité**



↑ Chargement d'un train par Newrest Wagons-Lits à Vienne, Autriche

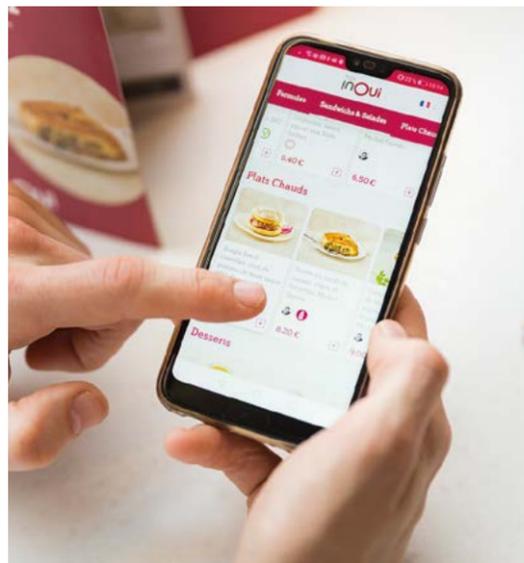
Rail

Newrest Wagons-Lits, leader mondial sur le marché des services à bord des trains, accompagne les opérateurs ferroviaires dans leur quête du meilleur service à bord au bon prix pour leurs clients.

Newrest Wagons-Lits est le seul opérateur à proposer un concept global, combinant les fonctions de sécurité ferroviaire et de service à bord des trains de jour et de nuit : restauration à bord, divertissement, services d'accueil, services logistiques, services de salon et autres services annexes.

Nos équipes offrent aux opérateurs ferroviaires des services de support ainsi que des prestations de conseil et d'assistance technique : définition de concepts innovants de vente et de service à bord, design, choix de gammes de produits en adéquation avec les attentes de la clientèle et organisation optimale des services à bord et des opérations logistiques.

Parce que chaque voyage compte, nous sommes désireux de créer une expérience exceptionnelle tout au long du voyage en offrant aux passagers les meilleurs services à bord avant, pendant et après le voyage :



→ Application de commande en ligne sur les TGV inOui, France

précommande en ligne, accueil à bord, vente à bord ambulante et au wagon-bar, service à la place pour la première classe, services hôteliers à bord des trajets de longue distance, expérience de divertissement et réalité virtuelle, assistance technique, informations...



Newrest Wagons-Lits représente...



89,7 M€

de ventes à bord
chaque année



15,5 M

de boissons vendues
chaque année



20,2 M

de repas servis
chaque année



12

salons
de gares

↑ Retrait d'une commande en ligne au Bar d'un TGV inOui, France



↑ Chargement d'un avion à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, France

Aérien

Newrest propose des solutions de restauration et de services adaptées aux besoins de ses compagnies aériennes clientes.

Des prestations de "pick & pack" pour le "Buy-on-board" aux prestations cabines de première classe pour les compagnies aériennes premium, nos équipes servent plus de 2500 vols par jour autour du monde. Nos équipes culinaires élaborent et exécutent quotidiennement une large gamme de recettes locales et internationales et nos opérations sont renforcées par une automatisation innovante développée par les équipes Newrest R&D ainsi que par des processus rationalisés et efficaces développés par nos professionnels expérimentés.

Newrest fournit également des prestations de salons d'aéroport pour plus de 30 clients dans plusieurs aéroports internationaux tels que Paris, Londres, Genève, Lagos, Lima ou encore Athènes. Nos prestations de salon d'aéroport sont créées sur mesure selon les exigences des compagnies aériennes et des aéroports, et vont des services de restauration à la gestion complète du salon, y compris le personnel. Nous exploitons également des salons d'aéroport Newrest à Lagos, Lima et Entebbe, pour n'en nommer que quelques-uns.

Les nutritionnistes, hygiénistes, experts en qualité et sûreté du Groupe sont toujours disponibles pour apporter leur soutien aux compagnies aériennes et garantir la qualité et l'hygiène ainsi que la sécurité



633,0 M€

CA consolidé en 2018/19
(hors Saudia Catering)



36

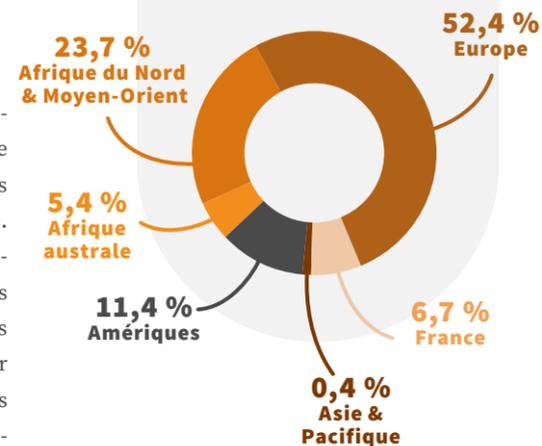
pays autour
du monde



86

unités
de production

Repas servis par division



des aliments et la sûreté. Notre personnel suit régulièrement des formations Qualité, ainsi que des formations Sûreté et Sécurité afin de garantir d'excellents niveaux de service.

Nous sommes également en mesure d'adapter nos services aux exigences de nos clients, que ce soit pour des événements spéciaux ou pour des raisons religieuses, culturelles ou de santé. Newrest est en outre fier d'être un leader de la restauration halal.

Avec plus de 300 compagnies dans le monde qui nous font confiance quotidiennement et un taux de rétention des contrats à +90 %, Newrest s'efforce de fournir à ses clients un excellent service de qualité assorti d'une rapidité d'exécution dans les opérations.



Concessions

Pour répondre aux demandes du marché, Newrest offre quatre typologies de points de vente : ses marques propres internationales, les marques franchisées internationales, les marques franchisées locales fortes et les concepts sur mesure.

Newrest propose une variété de services, allant de la restauration rapide au restaurant traditionnel avec service à table, afin de répondre aux attentes de tous les clients.

Nous possédons une implantation locale forte et dynamique qui s'appuie sur l'expérience d'un groupe international.

Nous nous occupons de tout le processus de création : de l'analyse de notre environnement, en passant par le processus de construction jusqu'aux opérations de gestion avec approvisionnement, vente de produits, animations de vente, ressources humaines, maintenance et nettoyage des locaux.

Nos facteurs clés de succès sont une connaissance réelle de l'environnement aéroportuaire et une synergie avec les activités principales du Groupe, notre dynamique à forte réactivité et notre forte implantation locale qui nous permettent de proposer des concepts sur mesure mettant en valeur la culture locale et les spécificités du pays d'accueil.



66,7 M€

CA consolidé en 2018/19
(hors Saudia Catering)



19

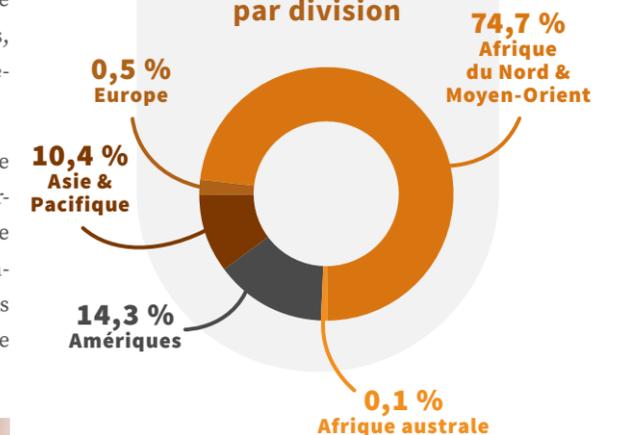
pays autour
du monde



36 592

transactions réalisées
par jour

Repas servis par division



↓ Concept Gourmandise, franchise locale à l'aéroport de Tunis Carthage, Tunisie

Quelques marques propres et franchises

Caffè Lindo
COFFEE & CO. BY NEWREST - LA RÉUNION



by newrest



↑ Les Chefs
exécutifs de Newrest
Maroc élaborent
de nouveaux mets

LES EXPERTISES MAJEURES

La transversalité de nos savoir-faire

Newrest est le seul caterer à intervenir sur tous les segments de la restauration. Il en tire une richesse de savoir-faire incomparable.

Digital & innovation, acteurs clés de nos activités

Depuis plusieurs années, Newrest investit dans des nouvelles technologies pour s'adapter aux tendances du "Food Service".

Une expansion internationale

Une croissance des activités expliquée par des succès commerciaux et des acquisitions stratégiques à travers le monde.

Un savoir-faire culinaire tendance et créatif

Nos Chefs élaborent chaque jour des prestations de haute qualité à base de produits locaux pour ravir les papilles des convives.

Investir dans l'avenir : préparer les relais de demain

Accompagner, former, promouvoir les talents, détecter les managers de demain, construire une marque employeur attractive, tels sont les enjeux de nos équipes RH.

Des engagements 'Unlimited'

Une marque responsable qui protège ses collaborateurs et son environnement avec pour objectif de se positionner comme une référence de qualité.



↑ Une qualicienne vérifie la production du jour grâce à Winrest, Maroc

Digital & Innovation, acteurs clés de nos activités

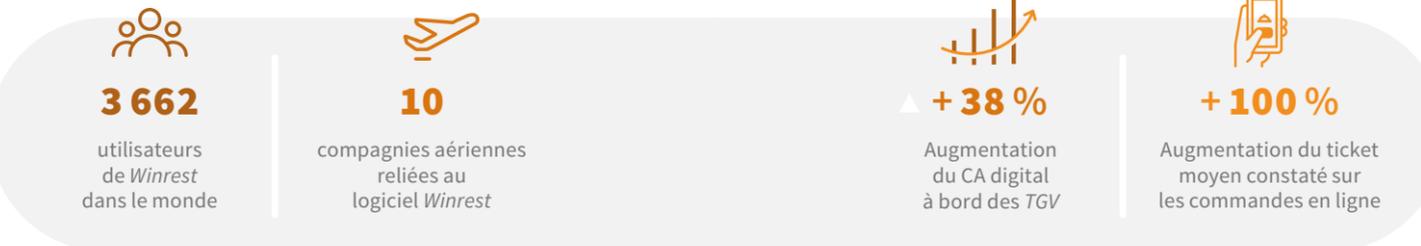
Winrest : Un outil 'métier' adapté à toutes nos activités

C'est en 2015 que les équipes de Newrest développent et commencent à déployer Winrest.

Ce progiciel aux fonctions évoluées permet entre autres la création de plans de menus élaborés et équilibrés, la planification des besoins, la gestion de la production, l'optimisation de la logistique et la facturation des prestations.

Depuis, l'application a fait l'objet de multiples perfectionnements. En 2019, Winrest est internationalement déployé dans toutes les activités du Groupe. Le progiciel intègre en standard les tables européennes de composition nutritionnelle des aliments, permet la création de plans de menus équilibrés, valorisés en calories et apports nutritionnels, la gestion des allergènes et la gestion des différents régimes diététiques adaptés à chaque typologie de consommateurs.

→ Aide à la présentation des repas sur Winrest, Espagne



Les fonctionnalités d'échanges de données avec d'autres progiciels tels que Sage ou Airvision ont été développées, automatisant un nombre croissant de tâches administratives, comptables et de reportings commerciaux. Dans le catering Aérien, Winrest reçoit en temps réel les besoins des compagnies aériennes renforçant la réactivité des équipes dédiées à leur service. En restauration d'entreprise, au sein des établissements scolaires ou dans les Bases vie, les menus conçus avec Winrest s'affichent sur de multiples supports digitaux et s'impriment pour être communiqués aux clients.

La portabilité de Winrest s'est aussi accrue. Désormais Winrest Mobile est accessible depuis tablettes et smartphones élargissant le champ des applications possibles sur les opérations du Groupe, telles que la gestion des stocks depuis les réserves, la saisie des inventaires ou les contrôles à réception des marchandises.

Tous les process HACCP seront bientôt digitalisés pour plus d'efficacité et moins de gaspillage de papier.



L'expérience client boostée par le Digital

Une expérience client améliorée au travers des technologies du numérique, tel est le crédo de l'équipe en charge du Digital au sein du groupe Newrest.

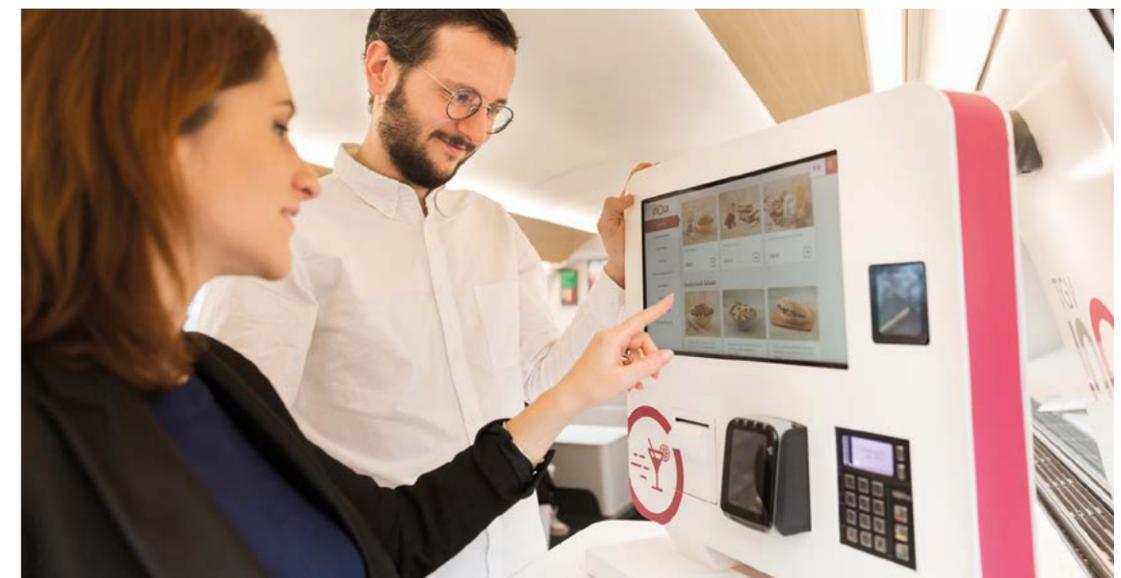
Finis les attentes et les temps longs ! Désormais le consommateur, grâce à son smartphone, consulte, choisi, paye, se fait livrer à sa place, à table ou emporte ses achats. C'est le "Click & Collect".

À bord des TGV, en France, l'usage de l'application développée par Newrest a permis :



L'application, désormais proposée à bord des trains Intercités, a été adaptée aux besoins de la Restauration concédée en France, en Amérique du Sud et sera bientôt opérante sur les vols de la compagnie Vueling dont Newrest assurera le "Buy-on-Board" à compter du printemps 2020.

La plateforme digitale est également disponible pour la restauration des cliniques et hôpitaux en permettant aux patients de commander dans une carte à choix multiples, des repas adaptés à leurs régimes alimentaires, tout cela depuis leur chambre.

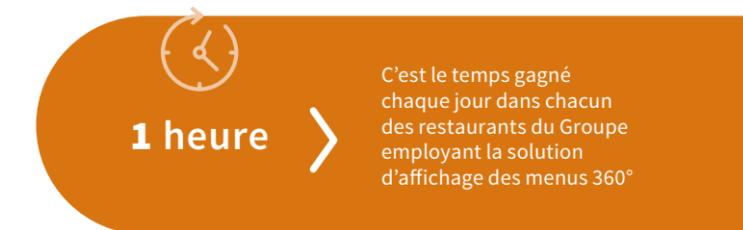


Le Digital investit aussi le lieu de vente au moyen de bornes de commande spécifiquement adaptées à l'univers du Rail, comme dans les bars du TGV, offrant gain de temps et satisfaction des passagers.

Rendre plus court le temps de passage en caisse dans les restaurants d'entreprise est aussi un enjeu majeur pour les équipes de Newrest. Badge dématérialisé, reconnaissance automatique du plateau grâce à l'intelligence artificielle, sont autant de solutions à disposition des équipes dans les restaurants pour concevoir des parcours optimaux pour leurs convives.

Newrest innove également en proposant de nouveaux modes de services alternatifs à ses clients tels que la commande à table en Restauration concédée ou le "frigo connecté" permettant de proposer au sein des espaces de travail, un choix de prestations fraîches ou à réchauffer, accessibles à tout moment.

Orienter, mieux communiquer avec le consommateur, le département Digital développe et déploie des solutions qui optimisent la gestion des affichages numériques et l'impression des menus dans les restaurants



du Groupe. Interfacées avec Winrest, ces fonctionnalités libèrent un temps précieux aux équipes Newrest qui peuvent se concentrer à des tâches à plus haute valeur ajoutée.

↓ Commande à la borne à bord d'un TGV inOui, France

Des unités de production équipées de solutions innovantes

Depuis janvier 2017, l'innovation est au cœur des pratiques du groupe Newrest.

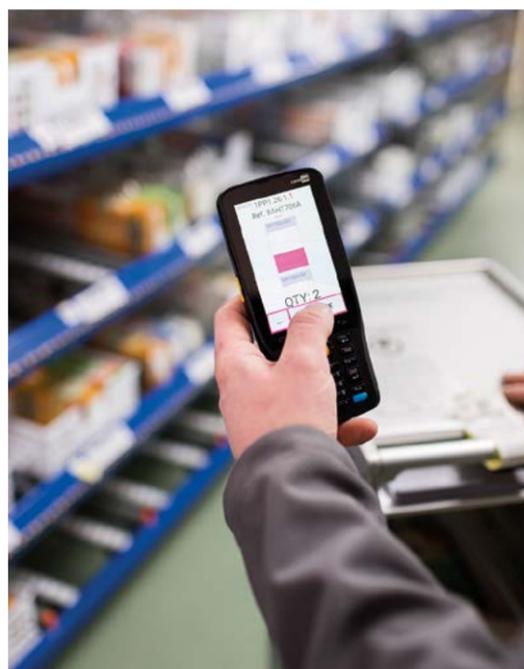
Vitrines des savoir-faire de Newrest en termes d'innovation, les nouvelles unités du Groupe intègrent les dernières technologies développées au service des métiers du catering Aérien : chaînes de dressages robotisées, assistance technologique au montage des trolleys de vente à bord, assistance technologique à la préparation et au dispatch des vols, automatisation de la plonge pour vaisselle et plateaux avec débarrassage et tri automatique des couverts, machines de découpe de fruits et de légumes et ensacheuses automatiques.

Automatiser un certain nombre d'opérations fastidieuses permet à notre personnel de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée nécessitant de l'initiative, du savoir-faire et de l'adaptabilité.

Dès la construction, les nouvelles unités du Groupe intègrent bon nombre d'innovations architecturales pour améliorer l'éclairage et les conditions de travail dans les locaux de production : baffles acoustiques, panneaux PIR, rideau d'air, pression de flux d'air positive, système de recyclage d'air, château d'eau, système d'éclairage solaire à tubes, système d'extinction automatique, ventilation, éclairage naturel et technologie LED.

Le développement durable est aussi au cœur du projet de construction des architectes de Newrest qui ont imaginé pour les nouveaux bâtiments un système d'éclairage de l'unité à basse consommation énergétique, une ligne de tri des déchets, un compacteur de canettes en aluminium et un digesteur de déchets organiques.

L'unité de London-Gatwick inaugurée en 2019 pour les services de *British Airways* est une des vitrines des savoir-faire de Newrest en termes d'innovation.



En 2019/20 nous prévoyons...



6

nouvelles unités équipées de systèmes innovants



6

unités rénovées afin d'intégrer ces systèmes



15

lignes de Cobots opérationnelles



50

Cobots à travers le monde



Le Groupe a amorcé la révolution technologique en développant des lignes automatisées assistées par des "Cobots" – robots collaboratifs – pour contribuer à accroître l'efficacité et la fiabilité de sa production.

→ Ligne de Cobots en fonctionnement dans l'unité de London-Gatwick, Royaume-Uni





↑ Les équipes Hagar Catering au Cambodge

Une expansion internationale

Durant l'année 2018/19, Newrest a considérablement renforcé son implantation sur plusieurs marchés autour du monde.

Cette forte croissance s'explique par les succès commerciaux remportés par les différentes filiales de Newrest, cumulés aux opérations de croissance externes conduites par le Groupe dans différents pays dont la Turquie, la Roumanie, Israël, le Cambodge et le Myanmar.

Rendre efficient le démarrage des opérations et permettre le transfert des savoir-faire dans de nouvelles unités ou dans de nouveaux pays est un défi que les équipes de Newrest ont su relever par la mise en œuvre d'un système de "Task force" désormais bien rodé. Les meilleurs éléments sont détachés pendant la période de lancement pour accompagner, former, encadrer, implanter les outils du Groupe et transmettre l'énergie et l'ADN nécessaire à un bon lancement.

SÉNÉGAL & TURQUIE -

Le réseau de Restauration concédée tisse sa toile à l'international

En avril 2019, Newrest Catering Sénégal a démarré ses activités en inaugurant son premier restaurant dans

les locaux de la *Société Africaine de Raffinage*. Newrest cuisine et sert aux 250 employés de cette raffinerie des repas aux saveurs locales dans un environnement conceptualisé aux couleurs des *P'tits plats du Chef*. Soucieux d'apporter à son client des solutions innovantes, Newrest a déployé dans ce restaurant la "Mobile Money", système innovant de paiement sans contact et à distance.

Le 21 août 2019, le Groupe a pris une participation dans la société *Parultim Yemek*, société familiale et acteur de référence de la Restauration Hors Foyer en Turquie. Il étend ainsi son implantation stratégique autour du bassin méditerranéen et diversifie ses métiers et ses savoir-faire.

GUYANA -

La grande traversée du *Liza Destiny* de Singapour au Guyana

L'équipe Newrest a réussi l'opération de remorquage du FPSO ("Floating Production Storage and Offloading



unit") *Liza Destiny*, de Singapour à Georgetown, en fournissant un service de restauration des équipages et le service d'entretien à bord. L'opération a duré 45 jours pour 120 membres d'équipage. Depuis septembre 2019, les employés de Newrest Guyana ont repris l'opération à bord du FPSO.

INDE, CAMBODGE & MYANMAR -

Un pas de plus en Asie !

Le 28 octobre 2019, Newrest acquiert la société *EM Food Services*, entreprise familiale spécialiste de la Restauration Hors Foyer basée au Cambodge et au Myanmar et dont le siège social est à Singapour.

Avec cette acquisition stratégique, Newrest entend accélérer de façon significative le développement de son activité sur le marché asiatique de la Restauration sous contrat et accroître ses activités de Concessions aéroportuaires (gestion de bars et restaurants) sur cette zone.



CANADA, ISRAËL & ROYAUME-UNI -

Un réseau aérien en quête constante d'expansion et d'innovation

Depuis le 1^{er} décembre 2018, le groupe Newrest assure le service d'environ 20 vols long-courriers et 60 vols court et/ou moyen-courriers par jour pour le compte d'*Air Canada* au départ de l'aéroport Pierre-Elliott Trudeau à Montréal hébergeant le "Hub" de la compagnie aérienne. Cette nouvelle unité de production située dans la commune de Dorval est dotée d'équipements modernes qui nous permettent de fournir aux clients d'*Air Canada* des produits et des services de qualité supérieure.

En Octobre 2019, Newrest reprend à *ISS* les activités de catering Aérien opérées depuis l'Aéroport international de Tel Aviv-David Ben Gourion en Israël.

Le 12 novembre 2019, Newrest sert ses premiers vols depuis la nouvelle unité de production de catering Aérien à London-Gatwick. Cette unité, spécialement dédiée à l'ensemble des services de *British Airways*, avitaillera jusqu'à 80 vols par jour en haute saison répartis en longs et moyen-courriers, vols VIP et prestations de ventes à bord.

Le Groupe y déploie toutes les dernières technologies développées au service des métiers du catering Aérien.

L'unité de London-Gatwick représente...

↓ Début des opérations à l'unité de London-Gatwick, Royaume-Uni



17,9 M€
d'investissement global



6 300 m²
de surface aménagée



500
salariés en haute saison



41
véhicules spécialisés sur piste





↑ Deux de nos Chefs Unlimited, France

Un savoir-faire culinaire tendance et créatif

Accompagner les nouvelles tendances, ravir les papilles des convives, cuisiner et servir des prestations de haute qualité, travailler de bons produits locaux, telles sont les ambitions des équipes opérant en Restauration concédée dans les pays où le Groupe est présent.

→ Plat élaboré par nos Chefs exécutifs marocains

→ Dessert récompensé à l'Hospitality Qatar Expo 2019, Qatar

Accompagnés par un programme mettant la cuisine et les savoir-faire en valeur adjoint par le développement et la mise en œuvre de concepts de restauration uniques et originaux, nos Chefs peuvent exprimer pleinement leurs talents au bénéfice de leurs convives.

Vers un club de Chefs Unlimited à l'international...

Chefs Unlimited est né avec une équipe de Chefs talentueux venus des quatre coins de la France. Leur

passion pour la cuisine les rassemble. Ils apprennent les uns des autres, innovent ensemble, toujours avec gourmandise, accompagnent et relaient les bonnes pratiques aux équipes culinaires en termes de qualité, d'inventivité et de partage de savoir-faire. Le modèle a vocation à être dupliqué à l'international.

Les initiatives visant à promouvoir les métiers de la cuisine ont été remarquées dans plusieurs pays. Ainsi, Newrest Gabon a initié sur tous ses sites une



formation avec ses équipes de cuisine, boulangers et pâtisseries pour revoir les techniques de base de la cuisine, travailler sur les présentations des plats et le goût des préparations proposées aux clients.

Rassemblée autour d'un professeur de cuisine française, une sélection des meilleurs Chefs de Newrest Tunisie a reçu une formation culinaire à 360°, allant des techniques de cuisine jusqu'à l'organisation des équipes de production, en passant par les essentielles normes d'hygiène et de sécurité applicables en restauration.

Lors des deux dernières éditions du concours de l'Hospitality Qatar Expo, deux Chefs de Newrest Gulf ont été récompensés pour leur savoir-faire culinaire. Ils rejoindront le groupe Chefs Unlimited de Newrest au Qatar.

Des programmes d'animation dans l'air du temps

L'année 2018/19 verra l'animation *L'aventurier*, mettant en valeur les pays et cultures culinaires des pays où le Groupe est présent, céder la place à l'animation *Pure*, créativité culinaire autour de produits simples.

Ce nouveau programme d'animations célèbre le naturel, le retour à l'essentiel, la simplicité, avec des inspirations culinaires de nos Chefs Unlimited et la constitution de 12 kits thématiques permettant la décoration des restaurants.

Éduquer nos convives au goût, partager notre passion

Partout dans le monde les équipes de Newrest mettent en place de nombreuses initiatives de sensibilisation sur le thème du "bien manger".

Cette année ont été réalisées des campagnes et des dégustations lors de *La semaine du Goût* dans les écoles, *La semaine des produits locaux* en restauration d'entreprise, *Hygiène de Vie & équilibre* dans les Bases vie, ainsi que la participation à des grandes causes de santé publique telle que la lutte contre le diabète.



← Interprétation du programme *Pure* par les Chefs Unlimited: recettes autour de la poire et de l'œuf

← Une affiche extraite du programme *Pure* destinée aux adultes



Au Maroc, dans les écoles où le Groupe opère, les jeunes enfants sont formés par une nutritionniste Newrest, aidée par la mascotte *Madeleine*, afin de construire des repas équilibrés.

Fier de pouvoir faire visiter ses installations, le Groupe a organisé dans beaucoup de pays des journées portes ouvertes permettant de sensibiliser les familles et les jeunes publics aux métiers de la Restauration concédée et à la nutrition.



↑ Séminaire
Groupe 2019
— Kalamata,
Grèce

Investir dans l'avenir : préparer les relais de demain

Zoom sur le Graduate Program

Newrest développe depuis plusieurs années son Graduate Program pour offrir à de jeunes talents un parcours d'intégration sur 12 mois dans une fonction opérationnelle à dimension managériale au sein d'une de nos filiales à l'international.

En 2018/19, plus de 60 jeunes diplômés ont intégré ce dispositif au sein des différents pays du Groupe. L'objectif de cette intégration est de faire découvrir nos métiers, notre Groupe et détecter les managers de demain. Conscient de leur responsabilité sociétale, plusieurs pays ont déjà déployé ce dispositif afin d'intégrer de jeunes talents locaux. L'objectif est de poursuivre le développement du dispositif en local.

L'intégration des nouvelles recrues est une priorité pour le Groupe, c'est pourquoi le Séminaire Groupe

2019 a accueilli plus de 150 nouvelles recrues qui ont rejoint 350 cadres Newrest de tous les pays. Une journée dédiée leur a permis de partager la vision du Groupe, sa culture et d'échanger sur les défis futurs du secteur de la Restauration Hors Foyer.



Les succès du Graduate Program : ce sont les managers qui en parlent le mieux !

« Le Graduate Program lancé dès 2017 en Afrique du Sud est un véritable succès. Les effets ont été immédiats sur l'amélioration des performances qualité et financières de ce pays. Ces profils se sont intégrés parfaitement dans l'équipe et l'ADN du Groupe et ont apporté un œil neuf, critique et dynamique sur l'ensemble de nos processus. »

Directeur Général de Newrest en Afrique du Sud

« Les équipes ougandaises ont intégré 3 diplômés locaux. L'un d'eux a été confirmé en tant que Superviseur des Opérations junior et un autre en tant que Superviseur de Production junior. »

Directeur Général de Newrest UIS en Ouganda

« Depuis plus de 3 ans, Newrest en Nouvelle-Calédonie participe activement au Graduate Program. Ces jeunes diplômés apportent un regard neuf et une nouvelle dynamique au sein de nos opérations. Leur appétence pour la digitalisation constitue un très bon moteur pour la mise en place de nos outils de gestion et pour l'émulation auprès de nos collaborateurs. »

Directeur Général de Newrest en Nouvelle-Calédonie

Faire du "travail ensemble" notre force

Deux de nos Directrices Ressources Humaines témoignent...

Daisy Naidoo

Depuis 4 ans chez Newrest,
Directrice des Ressources Humaines
📍 Johannesburg, Afrique du sud

Quel est votre rôle en tant que Directrice des Ressources Humaines ?

« En tant que Directrice des Ressources Humaines, je suis chargée de diffuser l'ADN Newrest, de veiller au respect des politiques, des procédures et à l'utilisation efficace des ressources de l'entreprise. »

Un autre aspect de mon métier consiste à soutenir chaque employé, y compris les managers, en les identifiant, en les formant et en les transformant en futurs leaders Newrest.

Pour cela nous avons décidé de récompenser l'employé du mois et de l'année pour encourager nos collaborateurs à toujours se dépasser. »

Quels sont les axes RH à développer en Afrique du Sud ?

« Le principal axe que nous souhaitons développer est l'interaction sociale avec les employés. Pour cela nous avons instauré plusieurs initiatives telles que la création d'une équipe de football avec l'organisation régulière de matchs, le lancement d'une campagne de prévention contre le VIH, une conférence annuelle pour le Management destinée à renforcer la cohésion des équipes, une revue des objectifs et du budget, ou encore des team-building réguliers sur site pour les employés. »

Verónica Sánchez Espinoza

Depuis 7 ans chez Newrest,
Directrice des Ressources Humaines
📍 Lima, Pérou

Quel est votre rôle en tant que Directrice des Ressources Humaines ?



« Mes principales missions en tant que Directrice des Ressources Humaines au sein du Groupe consistent à planifier, développer et mettre en œuvre des politiques et des directives visant à attirer et fidéliser les collaborateurs, ainsi qu'à respecter le code du travail en matière de rémunération, d'avantages sociaux et de santé au travail. »

Quels sont les axes RH à développer au Pérou ?

« Nous travaillons actuellement sur le développement de cinq axes : l'attractivité en faisant la promotion de la marque employeur Newrest,

la formation des nouveaux collaborateurs pour réduire le temps d'adaptation à leur nouveau poste et développer les compétences organisationnelles des employés déjà en poste, identifier les talents et accompagner leur évolution,

la fidélisation du personnel grâce à des initiatives de motivation, reconnaissance et bien-être, et la responsabilité sociétale en développant des actions avec les communautés locales et les zones d'influence. »



↓ Journée en immersion dans une unité de production dans le cadre du programme Atendiendo a mi Cliente



↑ Producteur d'olives pour Newrest en Tunisie

Des engagements 'Unlimited'

Soutenir l'économie locale, diminuer l'impact carbone de nos transports, améliorer la qualité de nos repas, participer à l'éducation gustative de nos convives, partout dans le monde nos efforts convergent.

Newrest a pour objectif de faire de sa marque une référence de qualité. La nature des produits et services proposés exige le respect de normes strictes garantissant des préparations culinaires de qualité constante et exemptes de défaut. Aussi, le déploiement de processus forts, partout dans le monde, harmonisés grâce à un Système de Management de la Qualité intégré, basé sur la norme ISO 22000, vise à identifier et atténuer les risques, à améliorer les performances opérationnelles, le tout, dans un processus d'amélioration continue.

→ Élevage bovin de la Ferme de Ressins dans le roannais, France

SUISSE & ROYAUME-UNI – L'environnement au cœur de nos métiers

Depuis plusieurs années, partout dans le monde, le Groupe s'est engagé à promouvoir les circuits courts en faisant appel aux producteurs locaux.



Le Groupe encourage et généralise la certification de ses processus de Management, de Qualité, d'Hygiène, de Sécurité et d'Environnement :



Aux Philippines, Newrest SOS a fait don de médicaments au centre de santé municipal de Mabini, Batangas au sud de Manille, ville dans laquelle notre filiale assure ses services de gestion de la logistique et de la base d'approvisionnement.

← Production de légumes pour la Restauration concédée (Ferme des Pommereaux – Sologne, France)

ESPAGNE & NIGERIA –

Une préoccupation pour le bien-être de nos employés

Le 10 janvier 2019, Newrest Espagne a signé son deuxième plan pour l'égalité entre les femmes et les hommes, dont l'objectif principal est de favoriser l'égalité de traitement et de garantir les mêmes chances à tous les collaborateurs de Newrest. Ce plan, qui reprend et améliore celui signé en 2011, établit des mesures visant à corriger les inégalités qui peuvent encore exister dans l'entreprise, tant en interne (conditions économiques, niveaux de responsabilité et conditions de promotion) qu'en relation avec nos fournisseurs. Ces dispositions s'appliquent en particulier au travail temporaire, pour lesquels une sélection basée sur des critères d'égalité est requise.

Chaque année au Nigeria, une journée culturelle et identitaire est organisée par le Directeur du Pays pour célébrer la richesse de la culture nigérienne, reconnaître que la diversité peut constituer un puissant atout et renforcer les liens entre les équipes.

Concerné par le développement durable et ayant pour objectif de diminuer de 5 % par an l'empreinte carbone de son activité, Newrest réfléchit en permanence sur les moyens à mettre en œuvre pour diminuer l'impact environnemental de ses pratiques.

Dans une démarche de réduction des déchets, les équipes Newrest Suisse ont proposé des options écologiques à leurs clients avec *Ecoffee Cup* et *reCIRCLE*. Cette offre propose aux convives de lutter contre la culture du gaspillage en passant du "Single-use" au "Re-use".

Le développement durable est aussi au cœur du projet de construction des architectes de Newrest qui ont imaginé pour l'unité de London-Gatwick un système d'éclairage de l'unité à basse consommation énergétique, un système de tri des déchets et un compacteur de canettes en aluminium.

MADAGASCAR, ARABIE SAOUDITE & PHILIPPINES –

Un soutien quotidien envers les populations locales

Depuis plusieurs années, les équipes de Newrest à Madagascar soutiennent l'association *Entendre le Monde*, présidée par le Docteur Bertrand Gardini, pour sa mission de dépistage et de prise en charge de patients atteints de tumeurs du crâne et de surdité à Tamatave. En Arabie saoudite, SACC était partenaire de l'événement *Cancer Day Initiative*. Les équipes ont organisé une journée de jeux pour 150 enfants atteints du cancer et leurs familles à Jeddah: un environnement sécurisé, unique et interactif où les enfants ont découvert et exploré le monde des adultes – dans une ville construite pour eux !



← Journée culturelle et identitaire, Newrest Nigeria

EUROPE -

Des produits de qualité sélectionnés pour nos convives

Acteur engagé pour le respect éthique du convive et l'usage de matières premières de qualité, Newrest partage le constat du besoin d'amélioration des pratiques d'élevage et d'abattage de la filière du poulet de chair et se rallie aux engagements du *European Chicken Commitment* qui appelle les entreprises de l'agroalimentaire à s'engager pour le bien-être de ces animaux. Les principales actions mises en place sont une meilleure qualité de vie, une densité plus faible, de la lumière naturelle et un abattage sans cruauté.



↳ Élevage ovin de la Ferme de Ressins dans le roannais, France

Vers une meilleure qualité de vie ! D'ici 2026...



100 %

des viandes de poulet pour la Restauration concédée en Europe seront issues d'élevages et d'abattoirs respectant tous les critères du *European Chicken Commitment*.



+ 20 %

des volumes d'approvisionnement français issus d'élevages respectent ces critères et garantiront aux animaux un accès au plein air ou à un jardin d'hiver.



→ Fête des produits locaux, Nouvelle-Calédonie



ASIE & PACIFIQUE -

La division Asie & Pacifique, un acteur engagé

Pour soutenir les opérations en Asie et Pacifique, de nombreuses initiatives locales ont été prises en matière de ressources humaines (programme d'études supérieures, partenariat RSMA), de développement durable avec plus d'achats locaux dans la mesure du possible, de parrainage de ruches, de partenariat avec les agriculteurs, de gestion des déchets issus de ressources naturelles et de campagnes de vie saine.



Pour aller plus loin, retrouvez le rapport d'activité 2018/19 en version numérique :

annualreport.newrest.eu

CRÉDITS PHOTOS / Frédéric Maligne pour Newrest, W2P production pour Newrest, Miguel Mas pour Newrest Espagne, Arim Almuelle pour Newrest Pérou, Valentine Ojiaku pour Newrest Nigeria, Hagar Catering, Angela Howard Photography pour Newrest USA, les Chefs Panagiotis Vounos, Julien Favre et Nicolas Ballin de *Chefs Unlimited* pour le programme *Pure*, Newrest Wacasco, Josef M. Fallnhauser pour Newrest Wagons-Lits en Autriche, Newrest Afrique du Sud, Newrest Espagne, Newrest France, Newrest Gulf, Newrest Guyana, Newrest Maroc, Newrest Nouvelle-Calédonie, Newrest Pérou, Newrest Philippines, Newrest Royaume-Uni, Newrest Suisse, Newrest Tunisie.

Couverture : Élodie Deutschmeyer, directrice des Ressources Humaines et Emmanuel Leprêtre, vice-président division Afrique australe. Jessica Hayes, directrice commerciale Aérien. Photographie © Frédéric Maligne

Impression : Reprint

Notre rapport d'activité a été imprimé sur un papier à 70 % recyclé, certifié PEFC et 100 % recyclable. L'impression a été réalisée avec des encres sans plomb ni additif.





newrest
CATERING UNLIMITED

SIÈGE OPÉRATIONNEL

61, boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse - France
Tél: +33 (0)5 62 89 39 88

RELATIONS AVEC LES INVESTISSEURS

Luc Gérardin, Directeur Administratif et Financier
Tél: +33 (0)5 62 89 39 78

DÉPARTEMENT COMMUNICATION

Marc Giraud, Directeur Communication,
Marketing de l'offre, Digital
Tél: +33 (0)5 62 89 87 12

www.newrest.eu