

“

Sencillez
Simplicity

Humildad
Humility

Eficiencia
Efficiency

Responsabilidad
Responsibility

”

newrest
CATERING UNLIMITED



índice

INFORME DE ACTIVIDADES 2019/20

- 02 Introducción
- 04 Una implantación global, un saber hacer transversal
- 06 Un grupo solidario y ágil
- 08 Newrest en fechas

10 | Resultados 2019/20 por división

- 12 División América
- 13 División Francia
- 14 División Asia, Pacífico y Oriente Medio
- 16 División Europa - Mediterráneo
- 17 División África Subsahariana

18 | Resultados 2019/20 por actividad

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

26 | Transversalidad de nuestra experiencia

- 28 Responsabilidad social reafirmada
- 32 Reforzar la inversión en el futuro
- 34 Facultad culinaria *unlimited*
- 36 Respuestas a las nuevas tendencias de consumo
- 38 Digitalización e innovación, un ecosistema que se consolida

Solidaridad y agilidad inestimables en el contexto de una pandemia global

El período 2019/20 quedará grabado en nuestra memoria debido a la pandemia mundial Covid-19 y su efecto en empresas de todo el mundo, en nuestros clientes y en nuestros colaboradores. No obstante, ha sido un año excelso en solidaridad en el grupo Newrest.



Nuestro grupo comenzó el año 2019/20 con vigor y con un crecimiento de su volumen de negocio en los primeros cinco meses que superó al de 2019 en un 14 %. La aparición repentina de la Covid-19 en marzo (2º trimestre) provocó un cese prácticamente total del turismo mundial, y la reducción del 90 % de los ingresos en menos de dos semanas. Las restricciones y reducciones de viajes a escala mundial han tenido consecuencias sin precedentes para nuestros clientes y nuestra empresa. A pesar de tener una cartera de actividades equilibrada, con cuatro sectores complementarios (restauración aérea, restauración ferroviaria, restauración colectiva y gestión de bases de vida, concesiones), los 58 países del grupo se han visto afectados por esta pandemia.

Hemos creado un equipo de intervención y coordinación con sede en Toulouse y, en colaboración con

nuestros vicepresidentes regionales y sus equipos, hemos establecido sesiones informativas diarias y semanales para coordinar nuestras acciones a escala mundial. Nuestra principal prioridad ha sido centrarnos en la seguridad del personal, así como en implementar rápidamente los protocolos de salud y seguridad Covid-19 para nuestros clientes en todos nuestros sectores de actividad. Hemos introducido procesos seguros y basados en datos científicos. Se han adaptado los equipos de protección individual y hemos recurrido a las soluciones tecnológicas necesarias para combatir la exposición a la Covid-19.

Tales acciones son necesarias para garantizar productos y servicios seguros y de alta calidad para nuestros clientes.

Hemos entablado conversaciones abiertas y transparentes con los principales clientes de todos los sectores, basadas en la solidaridad mutua y asociaciones históricas.

Hemos revisado todos nuestros procesos operativos, conscientes del hecho de que nuestro éxito pasado ha podido eclipsar algunos aspectos de nuestra competitividad. También hemos recortado costes innecesarios en todos los ámbitos para garantizar que, en un periodo pospandémico, podamos maximizar nuestra productividad y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Hemos mantenido una rigurosa disciplina financiera a nivel internacional siguiendo un plan de acción detallado. Hemos recurrido a clientes y proveedores, gobiernos y organizaciones sociales para mitigar los impactos de la crisis en nuestro personal y nuestros clientes.

Más de 400 ejecutivos de todo el mundo han reducido voluntariamente su salario, a veces incluso hasta un 30%. El producto de estos ahorros se ha invertido en beneficio de nuestro personal, con el objeto de cubrir situaciones en las que los dispositivos sociales locales no han llegado a los empleados (seguro de desempleo, subsidios o sistemas de apoyo salarial).



1.365,9 M€

de ventas bajo gestión en 2019/20

1.074,4 M€

de ventas consolidadas en 2019/20

0,2

Leverage Ratio

Hemos seguido invirtiendo en el futuro de Newrest, en nuevas tecnologías, automatización y soluciones digitales para nuestros clientes en todos nuestros sectores de actividad. Finalmente, hemos creado una dirección de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) con el fin de acelerar la reducción de nuestra huella de carbono, continuar con nuestro enfoque inclusivo garantizando la diversidad y la igualdad de oportunidades y con-

centrarnos más en la salud y seguridad en el trabajo. También queremos fortalecer el apoyo a nuestras comunidades locales y luchar por la equidad y los derechos humanos dondequiera que estemos presentes.

A pesar del esfuerzo de los equipos y de nuestros empleados, 2019/20 ha sido un periodo complicado para Newrest. La facturación consolidada se ha reducido un 29,6 % respecto a 2018/19, a 1.080 millones de euros, y lamentamos la reducción de más de 8.000 puestos de trabajo durante el año, aunque dicha reducción pueda ser temporal. Newrest entró en este periodo de crisis sin ninguna deuda financiera, un elemento esencial de nuestro ADN. En este final de año fiscal, hemos logrado mantener un sano ratio de endeudamiento de 0,2.

Poco a poco, empezamos a ver destellos de esperanza en todos los sectores a medida que aumenta el volumen de actividad. Estamos centrando nuestras inversiones en proyectos de futuro, y esto está dando sus frutos: hemos reforzado recientemente nuestra

presencia en Estados Unidos de América tras la adjudicación de un importante contrato en Atlanta, el aeropuerto más grande del mundo, a partir de 2021. Hemos ampliado nuestro contrato a largo plazo con Emirates en 13 países. Hemos firmado un contrato plurianual con Vueling para realizar sus operaciones de compra a bordo, para lo cual hemos construido un nuevo centro *buy-on-board* equipado con nuestras tecnologías innovadoras.

Por su parte, nuestras operaciones de restauración ferroviaria se han recuperado significativamente. El periodo estival de 2020 ha favorecido los viajes en tren. Además, hacer hincapié en la calidad ha dado resultados positivos, como con SNCF, donde la satisfacción de los pasajeros, el servicio al cliente y los ratios de velocidad de servicio han mejorado alcanzando niveles históricos. En nuestras operaciones de gestión de bases de vida, particularmente en Nueva Caledonia, hemos ampliado nuestra asociación con Vale, mientras que en Perú hemos establecido una nueva cooperación con MMG en su mina de cobre de Las Bambas.

Los anuncios recientes sobre la disponibilidad de una vacuna a principios de 2021 han mejorado las perspectivas para nuestros clientes y la industria en general. Somos conscientes de que la recuperación será gradual y sin duda seguirá siendo difícil para todos los mercados turísticos.

Queremos agradecer a nuestros colaboradores la extraordinaria solidaridad, el compromiso y la dedicación que han demostrado en estos tiempos difíciles. Sin ellas y ellos, no estaríamos aquí. Asimismo, agradecemos a nuestros clientes y a nuestros proveedores su fidelidad y constancia ante la adversidad, sabiendo que se han enfrentado a dificultades similares durante el mismo periodo. Se dice que las mejores asociaciones se consolidan en las circunstancias más complejas. A día de hoy, podemos decir que la pandemia de Covid-19 ha sido la crisis económica y social mundial más virulenta desde la Segunda Guerra Mundial.

Newrest está preparado para afrontar los retos venideros. Deseamos a todos nuestros colaboradores, clientes, proveedores y partes interesadas un final de año más llevadero, y esperamos que 2021 sea más constructivo, armonioso y productivo. Estamos convencidos de que Newrest saldrá de esta crisis con más fuerza que nunca.

Olivier Sadran y Jonathan Stent-Torriani,
Copresidentes del Grupo

Acompañamiento *unlimited*

Una implantación global, un saber hacer transversal

- EUROPA**
Alemania **nuevo** ✈️
Austria ✈️
Bélgica ✈️
Chipre ✈️
Croacia ✈️
España ✈️
Grecia ✈️
Países-Bajos ✈️
Portugal ✈️
Reino Unido ✈️
Suiza ✈️
- ZONA DEL MEDITERRÁNEO**
Argelia ✈️
Egipto ✈️
Israel ✈️
Marruecos ✈️
Túnez ✈️

Europa - Mediterráneo

- Antillas Francesas ✈️
- Francia ✈️
- Isla de La Reunión ✈️

Francia

Asia, Pacífico y Oriente Medio

- ASIA, PACÍFICO**
Camboya ✈️
Filipinas ✈️
India ✈️
Laos ✈️
Myanmar ✈️
Nueva Caledonia ✈️
Polinesia Francesa ✈️
Rumania ✈️
Turquía ✈️

- ORIENTE MEDIO**
Arabia Saudita ✈️
Bahréin ✈️
Catar ✈️
Emiratos Árabes Unidos ✈️
Sultanía de Omán ✈️

Angola ✈️

África Subsahariana

- Camerún ✈️
- Congo-Brazzaville ✈️
- Gabón ✈️
- Ghana ✈️
- Guinea-Conakri ✈️
- Liberia ✈️
- Madagascar ✈️
- Mozambique ✈️
- Nigeria ✈️
- Sudáfrica ✈️
- Tanzania ✈️
- Uganda ✈️
- Zambia ✈️

Américas

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

Aéreo



57 países

1.074,4 M€ de ventas consolidadas en 2019/20



29.500 empleados en el mundo



1,08 M de comidas servidas al día



4 Sectores de actividad



35 países

369,9 M€ de ventas consolidadas en 2019/20

7.983 empleados en el mundo

264.735 de comidas servidas al día

Restauración y Bases de vida



39 países (ejerciendo por lo menos una de estas actividades)

489,9 M€ de ventas consolidadas en 2019/20

17.550 empleados en el mundo

765.415 de comidas servidas al día



Ferrovionario



7 países

177,6 M€ de ventas consolidadas en 2019/20

2.929 empleados en el mundo

31.445 de comidas servidas al día



Concesiones



21 países

37,0 M€ de ventas consolidadas en 2019/20

1.038 empleados en el mundo

20.382 de comidas servidas al día



Un grupo solidario y ágil



0,2
Leverage Ratio

Fundamentos golpeados pero alentadores para el porvenir.

La dificultad nos hace apreciar las decisiones que tomamos en el pasado. La acrecentada solidaridad del grupo con sus colaboradores es fruto de un capital que pertenece principalmente a su dirección – el 94,6% está en manos de sus 340 directivos –, el resto de las acciones pertenece a inversores privados y de confianza.

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

Así, la empresa ejerce el control de sus elecciones estratégicas, garantía de su agilidad histórica. Seguimos favoreciendo un desarrollo sostenible a largo plazo en lugar de una rentabilidad a corto plazo.



divisiones

Vicepresidenta división Asia, Pacífico y Oriente Medio
Estambul, TURQUÍA



Vicepresidente división Américas
Toronto, CANADÁ



Vicepresidente división África Subsahariana
Johannesburgo, SUDÁFRICA



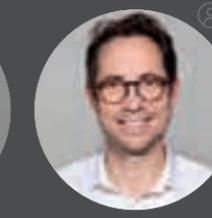
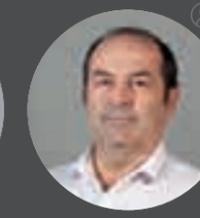
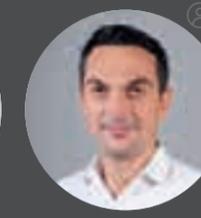
Vicepresidenta división Francia
Toulouse, FRANCIA



Vicepresidente división Europa – Mediterráneo
Toulouse, FRANCIA

matriz

Miembros del comité ejecutivo



1996



Creación de Catair

por Olivier Sadran



2001

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

2006

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

14 países
2 sectores de actividad
8.000 empleados



2010

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

43 países
6 sectores de actividad
14.000 empleados

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



2013

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

2016

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

48 países
4 sectores de actividad
29.500 empleados

2019

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

58 países
4 sectores de actividad
34.900 empleados

2020



Extensión de las colaboraciones con *British Airways* y *Air Canada*



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

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





↑ Colaboradora en la base de vida de Constanca, Perú

RESULTADOS 2019/20 POR DIVISIÓN

Valores al servicio de nuestro dinamismo

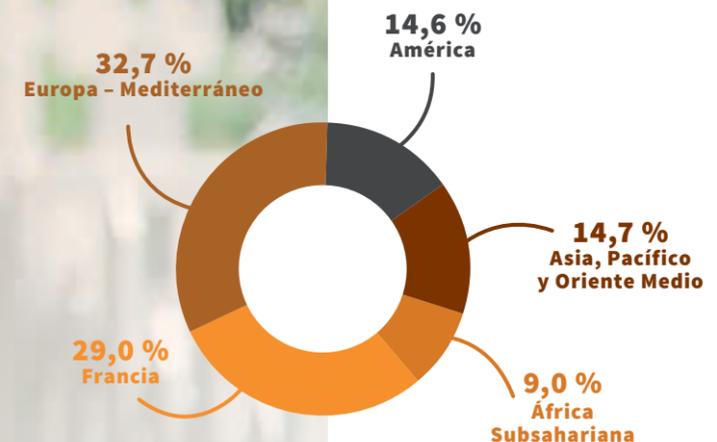
Una resiliencia inquebrantable, fruto de nuestra humildad ante los retos que se avecinan en todo el mundo.

Nuestros equipos del hemisferio sur han demostrado una fuerza de carácter notable. La restauración fuera del hogar y la gestión de bases de vida en África, Asia y Sudamérica, caracterizadas por una alta eficiencia operativa, han permitido compensar la pérdida de volumen de negocio en el entorno aeroportuario.

En el hemisferio norte, Europa y América del Norte han sido las zonas que más han sufrido las prohibiciones de vuelos internacionales, aunque en algunos casos, como en Estados Unidos y Canadá, el tráfico aéreo nacional se ha mantenido. Nuestros colaboradores se han centrado en simplificar nuestros procesos operativos e implementar nuestras soluciones innovadoras para acompañar mejor a nuestros clientes. Abordamos la transformación de nuestras actividades con un gran sentido de responsabilidad, y siempre sin olvidar la calidad de nuestra experiencia con los consumidores.

Repartición de la ventas por división

(ventas consolidadas total en 2019/20)



División Américas

Tras un comienzo de año prometedor y acorde con los fundamentos de nuestra estrategia, la región ha sabido apoyarse en la eficiencia de las actividades de gestión de bases de vida y de restauración colectiva en América Latina para hacer frente a la caída del tráfico aéreo en América del Norte.



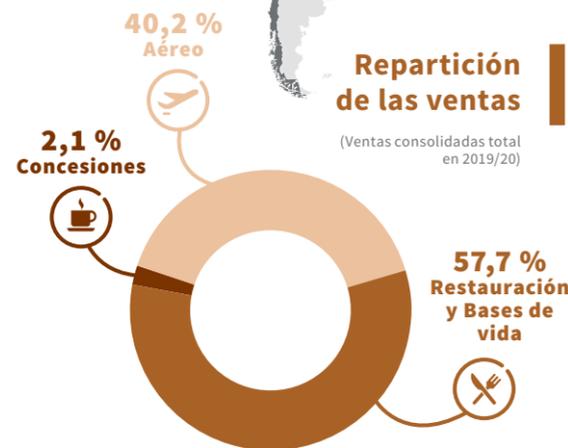
Olivier Laurac
Vicepresidente
división Américas
Toronto, CANADÁ

Garantizar la continuidad de nuestra actividad a largo plazo se ha convertido rápidamente en nuestra prioridad. Con humildad y sencillez, hemos registrado un inicio de año excepcional a nivel comercial. La mejora continua y la digitalización de nuestros procesos iniciadas hace dos años han demostrado ser vitales para afrontar la crisis que atravesamos.

SAFE by Newrest, nuestra certificación que acredita la aplicación de reglas sanitarias adicionales contra los riesgos de la Covid-19 para nuestros equipos, ha sido bien recibida por nuestros clientes.

El año ha estado marcado por un mayor desarrollo de nuestra actividad de restauración colectiva y de facility management (gestión de instalaciones), a veces en un contexto social tenso, como en Bolivia y Chile. Esta diversificación es esencial y se ha iniciado en muchos territorios como Canadá, Perú, Colombia y Costa Rica están fortaleciendo su posición como grandes actores en este segmento.

A pesar de la crisis que ha afectado a nuestra actividad de restauración aérea, hemos podido lanzar nuevos contratos en Canadá, iniciar nuestra actividad en Brasil con un cliente de referencia y mantener una



actividad sostenida en Estados Unidos en nuestros hubs de Salt Lake City y Raleigh-Durham. Nuestro desarrollo en este país se ha afianzado con la adjudicación de un contrato de gestión de vuelos nacionales (450 vuelos diarios) desde el aeropuerto más grande del mundo: Atlanta.

El apoyo a nuestros clientes petroleros en plena jungla y la firma del contrato minero de *Las Bambas* han fortalecido la actividad de gestión de bases de vida en Perú. En Bolivia, hemos renovado nuestro contrato emblemático de *Minera San Cristóbal*. En Guyana, mientras esperamos el segundo FPSO de nuestro cliente *Exxon*, estamos desplegando con fuerza una serie de programas sociales que promueven el suministro en circuito corto y el desarrollo de competencias de nuestros colaboradores y nuestros futuros empleados.



División Francia

Nuestras inversiones durante los últimos cuatro años en restauración colectiva en Francia nos han permitido afrontar la reducción de actividad en nuestros otros tres sectores.



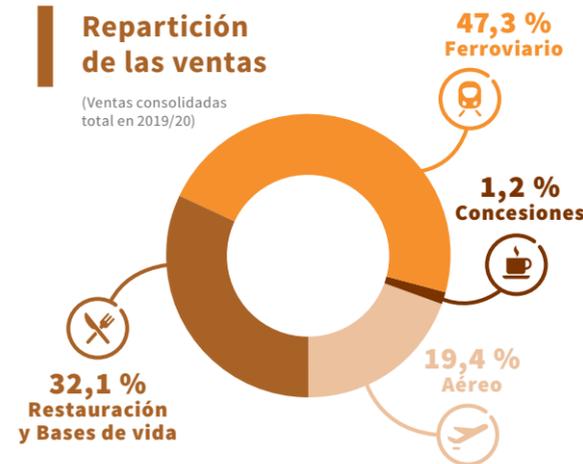
Emmanuelle Puig
Vicepresidenta
división Francia
Toulouse, FRANCIA

2020 ha sido un año particularmente desestabilizador para todas las actividades en Francia. Los sectores de la restauración aérea y ferroviaria se suspendieron por completo durante la primera ola del confinamiento. Ello unido a la brusca ralentización de la actividad de restauración colectiva, excepto en el sector de la salud. La recuperación experimentada durante el verano ha sido muy efímera y no ha permitido que la tendencia cambiara a mayor plazo.

A pesar del dispositivo excepcional de regulación de empleo temporal, cuyo objetivo es permitir a los empresarios con grandes dificultades cubrir parte del coste de la masa salarial, la actividad de restauración aérea se ha visto obligada – por primera vez en su existencia – a poner en marcha un Plan de Protección de Empleo para el 25 % del personal de su filial Newrest France.

En este contexto de crisis sanitaria, la actividad de restauración colectiva ha tomado las medidas necesarias para mantener un alto nivel de confianza con sus clientes y socios. Al optar por implementar una nueva certificación *SAFE by Newrest*, el grupo ha podido ofrecer una garantía adicional de calidad, higiene y salud a sus clientes y colaboradores. Por otra parte, estos tiempos convulsos también han constituido una oportunidad para que la actividad de la restauración colectiva mostrara su capacidad de respuesta y su fuerza de propuesta a través de soluciones innovadoras para sus clientes. Este desafío es una nueva muestra de que el grupo ha podido demostrar su adaptabilidad *unlimited*.

En todo su perímetro francés, Newrest se ha transformado para responder a la actividad de sus clientes. El grupo ha continuado invirtiendo para preparar la reanudación de sus actividades reforzando sus herramientas informáticas (automatización ERP) y de producción industrializadas (línea de *cobots* – robots colaborativos – de “nueva generación”). Estas inversiones de futuro son una garantía para la productividad y la eficiencia de las soluciones del grupo.



División Asia, Pacífico y Oriente Medio

Todos nuestros colaboradores han demostrado la misma creatividad para ganar contratos y el reconocimiento de nuestros clientes, así como para afrontar nuevos retos.



Aurélie Gueguen René
Vicepresidenta división Asia, Pacífico y Oriente Medio
Estambul, TURQUÍA

2020 ha tenido un buen comienzo tanto a nivel comercial como en lo que se refiere al control de nuestros procesos, garantizando un rendimiento superior a nuestras expectativas.

Desde el mes de marzo, la mitad de los países de la zona se han visto afectados por la paralización del tráfico aéreo y el confinamiento. El cierre de restaurantes escolares o de empresas se ha traducido en un impacto humano sin precedentes.

Todos los países han mostrado solidaridad, ayuda mutua, agilidad, eficacia y responsabilidad en la gestión de esta terrible situación. Los equipos han encontrado soluciones operativas y financieras para reducir su impacto en nuestros colaboradores y clientes.

En el Pacífico, Nueva Caledonia y Polinesia han mantenido una actividad sostenida con instituciones y escuelas y han acompañado al personal sanitario, a pesar del cierre completo del aeropuerto de Papeete.



15
países

ASIA, PACÍFICO

- Camboya
- Filipinas
- India
- Laos
- Myanmar
- Nueva Caledonia
- Polinesia Francesa
- Rumania
- Turquía

ORIENTE MEDIO

- Arabia Saudita
- Bahréin
- Catar
- Emiratos Árabes Unidos
- Sultanía de Omán
- Angola



En una dinámica impecable, Oriente Medio y Angola han sabido mantener sus posiciones con los operadores petroleros, pero también en el sector restauración fuera del hogar con la ganancia de nuevos contratos hospitalarios y escolares. Esta situación permite a Catar prepararse de forma segura para la organización de los servicios destinados al Mundial de 2022.

Finalmente, Turquía y Rumania han gestionado la crisis de manera muy eficiente, tanto en los aspectos financieros como humanos, lo que nos permite contemplar buenas perspectivas comerciales para 2021.

Desde 2011, Newrest se ha posicionado en el servicio de dotación de personal técnico al sector petrolero en tierra y mar.

Presente históricamente en Filipinas a través de su filial Newrest SOS, Newrest también se ha establecido



áreas de despliegue de la experiencia Manpower
países de la división Asia, Pacífico y Oriente Medio

actualmente en India. Este establecimiento nos permite ser eficientes a través de una serie de competencias reconocidas por nuestros clientes de todo el mundo en los campos sanitario, marítimo, perforación, construcción y hotelería-restauración, por nombrar algunos.

Gracias al profundo conocimiento de las exigencias de nuestros clientes y a nuestra presencia en todos los continentes, hemos desplegado personal en América Latina (Guyana), Oriente Medio (tanto a través de nuestras filiales como de terceros), Europa, África y por supuesto Asia.

Agradecemos la confianza que nos depositan nuestros clientes. Por ejemplo, durante más de 10 años hemos desplegado personal médico para las operaciones de *International SOS*. Nuestras oficinas cuentan con dos empleados de este cliente para garantizar una integración óptima. Con *Rubicon Offshore*, representamos todos los oficios del personal a bordo, desde mecánicos hasta equipos de restauración.

Más recientemente, hemos ganado la licitación para la dotación de personal altamente calificado en mantenimiento técnico en un centro de producción LPG.

Nuestra reputación nos permite formar parte de una red reconocida de proveedores en el sector de la dotación de personal a nivel mundial. Actualmente, trabajamos activamente en la preparación de grandes eventos como el Mundial de Catar de 2022, por lo que queremos hacer hincapié en África y en las competencias que estamos desarrollando en este continente a través de todas nuestras actividades.

↑ EL Egina FPSO operó para TOTAL E&P, Nigeria

← Equipo técnico en el inicio del Liza Destiny, Singapur

Repartición de las ventas

(total de ventas bajo gestión en 2019/20 excluyendo Saudia Catering)

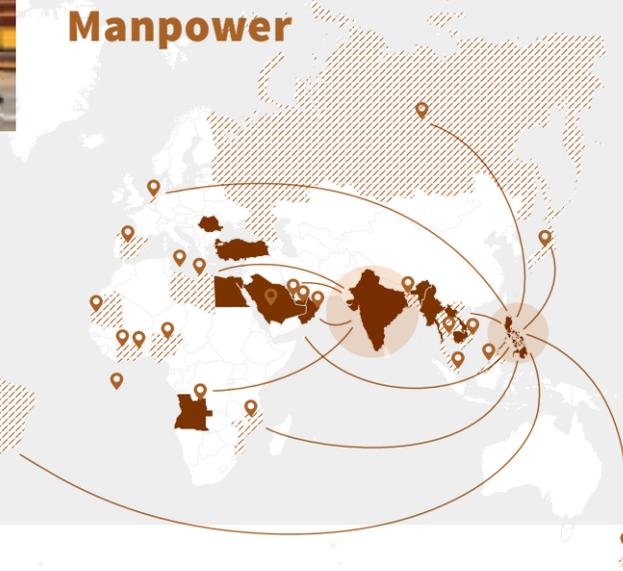


En Asia e India, hemos continuado enviando personal a todos los rincones del mundo, con las dificultades logísticas que esto conlleva.

En Camboya, la actividad de concesiones se vio tan afectada que tuvo que cerrar. En Laos se han mantenido las actividades de gestión de bases de vida, y el aislamiento completo de nuestro centro ha sido una verdadera lección de ayuda mutua.



Nuestra experiencia Manpower



División Europa - Mediterráneo

Las restricciones operativas en las aerolíneas han afectado de forma grave y duradera a la actividad de restauración aérea en Europa y a las concesiones en los aeropuertos de África del Norte.

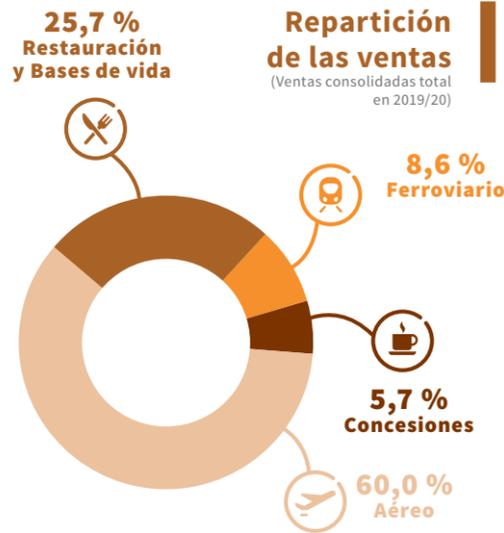
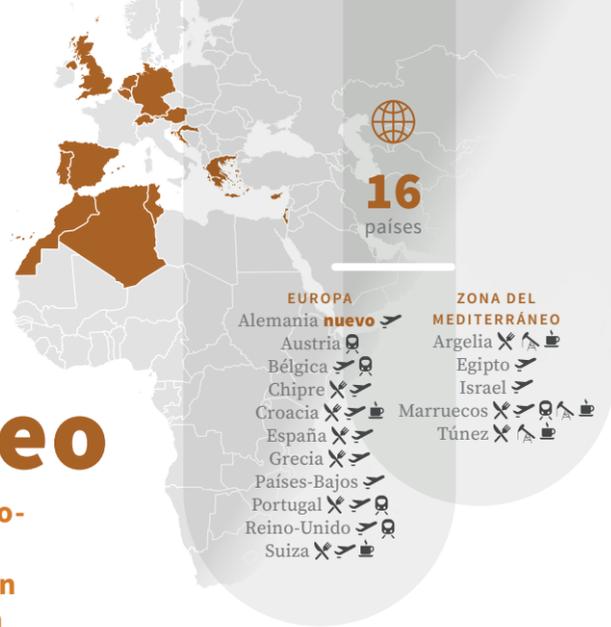
En este contexto, nuevamente nuestra fuerza de carácter, impulsada por nuestros valores, ha sido la fuente de nuestra capacidad de recuperación.

Olivier Suarez
Vicepresidente
división Europa - Mediterráneo
Toulouse, FRANCIA

La zona Europa y África del Norte se ha visto muy afectada por las consecuencias económicas de la crisis sanitaria de la Covid-19. Las actividades de los países, que se realizan casi exclusivamente por vía aérea, cesaron abruptamente seguidas por un débil, lento y difícil reinicio estival. Una tendencia que anticipamos para los próximos 9 a 12 meses.

Algunos países como Austria, donde la actividad es 100% ferroviaria, o los del Magreb, que operan principalmente en restauración colectiva y gestión de bases de vida, han continuado trabajando con un nivel de actividad satisfactorio, incluso con las concesiones aeroportuarias totalmente paralizadas.

Al igual que el resto de países del grupo, todos los de la zona han sabido reaccionar con gran eficacia, demostrando una solidaridad infalible entre los equipos y el marcado sentido de responsabilidad corporativa que acredita el ADN de Newrest. Se han realizado importantes esfuerzos para reducir costes, obtener medidas de ayuda estatal y negociar nuevos acuerdos más competitivos para



mitigar los efectos de la crisis económica. El descenso de actividad ha permitido completar el ajuste de los procesos de nuestro programa informático Winrest vinculado a nuestro contrato con Vueling en España, y digitalizar nuestro proceso HACCP. Hemos finalizado la construcción del centro de producción de Ámsterdam, en la que operamos desde mayo de 2020. Finalmente, se ha realizado un importante trabajo en el tratamiento de residuos, eliminación de papel y menor consumo energético, reforzando la línea estratégica iniciada por el grupo hace unos años en materia de RSC. Nuestra nueva planta de Londres-Gatwick se está convirtiendo en un modelo para el futuro y aspiramos a que se implante en otras partes de Europa, principalmente en nuestra planta de Ámsterdam.

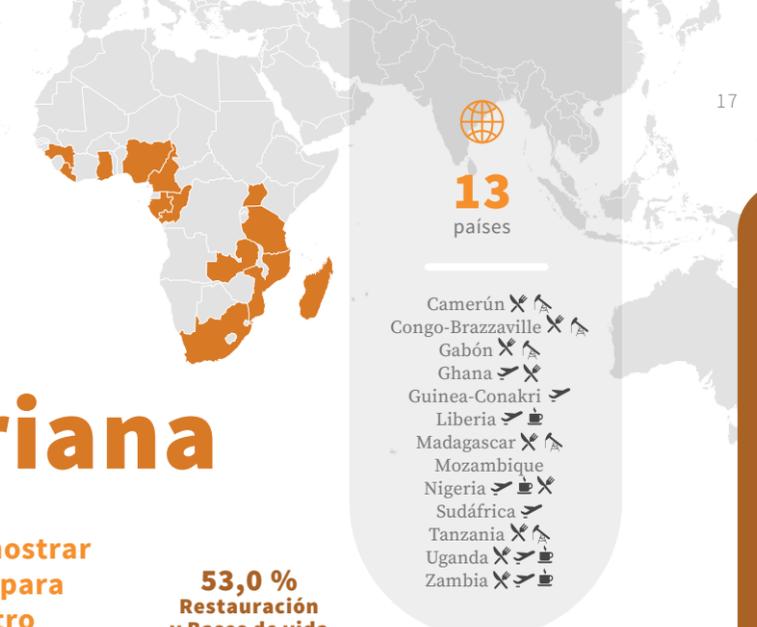


División África Subsahariana

África, continente resiliente por excelencia, ha vuelto a demostrar la solidez de nuestros equipos, para los que el cliente ha sido el centro de nuestras preocupaciones. Nuestras herramientas de grupo han sido básicas para acompañar a nuestros clientes.

Emmanuel Leprêtre
Vicepresidente
división África subsahariana
Johannesburgo, SUDÁFRICA

La forma en que la pandemia ha afectado al continente africano, a veces privado de cualquier mecanismo de apoyo, ha generado en cada uno de nuestros colaboradores formidables reflejos de supervivencia, valentía y solidaridad. Más allá de los símbolos, y con toda humildad, esta ola que pone a prueba nuestros valores y a personas nos acerca a los cimientos de nuestro ADN. En los 12 países de la división África Subsahariana, el espíritu emprendedor está más vivo que nunca y nos impulsa hacia la innovación y la creatividad. Nuestra búsqueda de eficiencia en un entorno con recursos reducidos nos aporta la energía necesaria para cambiar nuestros puntos de referencia empresariales, acelerar el uso de nuevas herramientas industriales e informáticas y reforzar nuestra voluntad de acompañar a los talentos del mañana. Los programas *graduates* (programas de posgrado) han dado forma a personalidades excepcionales, plenamente inscritas en nuestra cadena de valor. Acompañamos a nuestros clientes mineros y petroleros a través de esta crisis



adaptándonos con agilidad: la cuarentena total de la mina de nuestro cliente *Ambatovy* en Madagascar es ejemplo de ello. Nuestra solución digital *click & collect* ha demostrado su eficacia. En una dinámica similar, Gabón se está posicionando con todos los operadores petroleros *offshore* y *onshore* con una actitud basada en una gestión virtuosa y creativa. Nuestros equipos gaboneses han integrado el compromiso responsable desde el equilibrio alimentario hasta la reducción de nuestra huella de carbono. En Sudáfrica, en nuestros centros aéreos, nuestras acciones anteriores basadas en la calidad operativa y la *tutoría* de nuestros jóvenes talentos nos han llevado a la firma de un gran número de importantes contratos para el grupo. La afirmación de nuestros valores en este país se ha convertido en una plataforma de solidaridad.

Las mujeres y los hombres de la división África Subsahariana son parte de una estrategia que cruza la línea del tiempo con valores simples y el mismo espíritu de responsabilidad que nos conforma en un solo y mismo equipo.





RESULTADOS 2019/20 POR ACTIVIDAD

4 sectores de actividad para soluciones unlimited

Todos los segmentos de actividad del grupo se transforman. Aportamos soluciones, fruto de nuestra experiencia y nuestra fuerza innovadora colectiva, al servicio de la calidad que brindamos a nuestros clientes.

Aunque la actividad de restauración colectiva y gestión de bases de vida ha demostrado su capacidad de resiliencia durante 2019/20, tampoco es ajena a esta transformación. La experiencia del cliente, dentro o fuera del entorno empresarial, se inspira en tendencias de consumo integradas en la restauración comercial, un centro de innovaciones culinarias y técnicas.

A su vez, el sector de la restauración aérea tiende a inspirarse en el sector ferroviario y de concesión, donde se da mayor libertad al cliente en la construcción de su experiencia de consumo. Gracias al avance de los sitios de comercio electrónico y de modos de distribución cada vez más eficaces, Newrest puede ofrecer soluciones *unlimited*.

Repartición de las ventas por actividad

(de ventas consolidadas total en 2019/20)

34,4 %
Aéreo



45,6 %
Restauración
y Bases de vida



3,5 %
Concesiones



16,5 %
Ferroviario



↑ Preparación de las bandejas de comida para el Hospital Cheikh Khalifa Bin Zayed Al Nahyan en Casablanca, Marruecos



Restauración y Bases de vida

Bases de vida

Newrest es un actor en integración de servicios percibido como un referente para quienes trabajan en entornos hostiles, como yacimientos mineros o explotaciones petrolíferas offshore y onshore.

El apoyo a empresas que operan en las industrias de extracción forma parte del ADN de Newrest. Aportamos nuestra experiencia en la preparación de grandes proyectos: el diseño de estructuras hoteleras, cocinas y restaurantes, los estudios presupuestarios y la formación de personal local son solo algunos de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Con el fin de presentar soluciones óptimas e innovadoras, estos aspectos se integran en el acompañamiento que brindamos a los equipos de ingeniería de nuestros clientes.

Nuestros servicios van mucho más allá de la mera elaboración de comidas en zonas hostiles. Nos encargamos de todos los aspectos necesarios que se requieren en este contexto, desde la construcción

↑ Trabajos de mantenimiento en la mina Constanza, Perú



489,2 M€

de ventas consolidadas en 2019/20



39

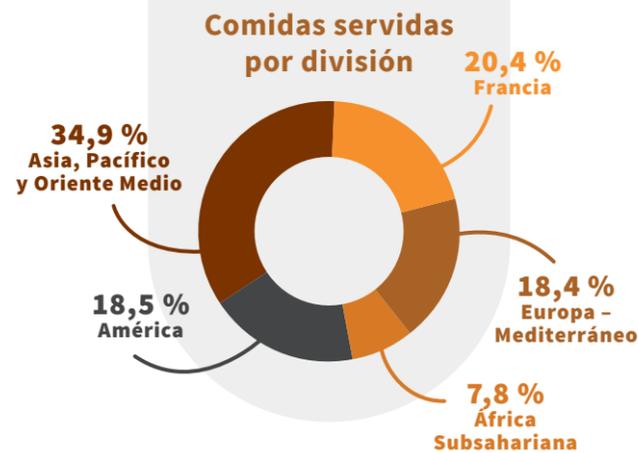
países

(ejerciendo por lo menos una de estas actividades)



765.415

comidas servidas por día



hasta la gestión de los servicios diarios. Pero sobre todo, facilitar la vida de los clientes a través de la restauración, la limpieza y la lavandería.

Romper la rutina de los residentes es nuestra prioridad. Somos reconocidos por la calidad de nuestros eventos y nuestras actividades culturales y deportivas. El despliegue de modelos de restauración que combinan calidad de servicio irreprochable y experiencia digital, como nuestra aplicación de conserjería y nuestra solución de *click & collect*, es parte de nuestro compromiso de calidad. Nuestra experiencia en mantenimiento curativo y preventivo implica la digitalización de nuestros procesos y el desarrollo del conocimiento local.

Nuestra misión es aportar calidad de vida y una comodidad "como en casa".

Restauración colectiva

Todos los días, en todo el mundo, nuestros clientes nos confían la gestión de sus restaurantes y se benefician de nuestra facultad innovadora en restauración.

Empresas y organismos públicos, clínicas y centros sanitarios, establecimientos escolares, administraciones territoriales e incluso servicios de defensa y seguridad confían a Newrest la gestión de su restaurante, su cafetería o su club de dirección.

En todos los países, nuestras cocinas ofrecen una gama variada de soluciones de restauración *in situ* o para llevar: bandejas de comida, sándwiches y cualquier otro servicio adaptado a comensales y perfiles muy variados.

Queremos mantener nuestra función de proveedor de servicios de restauración ofreciendo platos equilibrados, pero también ir más allá invitando a comer y disfrutar con una cocina acorde con las tendencias del momento y con soluciones adaptadas a las expectativas y deseos de cada cliente. Para nosotros, la comida constituye un momento de convivencia y relax en torno a productos prioritariamente locales y recetas caseras con una esmerada presentación.

Nuestros sistemas de información permiten tener en cuenta las necesidades o restricciones alimentarias de cada persona y aportar datos útiles para el acto de consumo (nutrición / alérgenos). Hoy, alimentarse es una experiencia inmersiva y plural en la que intervienen todos nuestros sentidos.

↓ Concepto Daily Break en Catar



Resultados 2019/20 por actividad



CREAR UNA EXPERIENCIA PARA NUESTROS COMENSALES

Nuestros conceptos de restauración

El mercado de la restauración evoluciona constantemente a escala mundial. Inspirada en las tendencias de consumo en boga como la actualización de platos tradicionales, la internacionalización, los platos preparados, el desarrollo sostenible o la digitalización, la restauración no deja de reinventarse y su oferta es cada vez más variada.

Nuestros comensales conceden especial importancia a la experiencia vivida en los restaurantes y desean ofertas modernas acordes con la restauración comercial. Para responder a estas nuevas expectativas, la propuesta de conceptos de restauración es hoy indispensable para fidelizar a nuestros clientes.



by newrest





177,5 M€

de ventas consolidadas en 2019/20



7

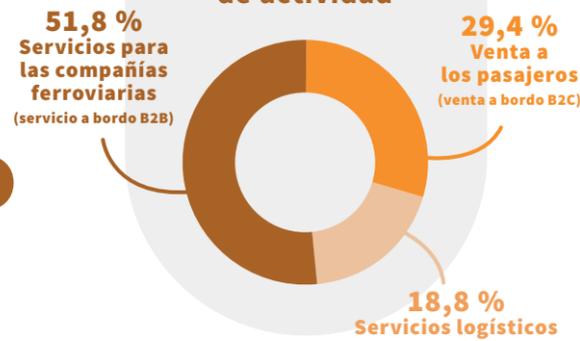
países



2.929

empleados

Volumen de negocio por sector de actividad



Ferrovionario

Ser líder mundial en el mercado de los servicios a bordo en trenes significa ser un motor de propuesta e innovación. Newrest Wagons-Lits tiene por prioridad acompañar a los operadores ferroviarios frente a la coyuntura actual.

los clientes y óptima organización de las prestaciones a bordo y las operaciones logísticas.

Dada la importancia de cada viaje, deseamos crear una experiencia excepcional ofreciendo a los pasajeros soluciones antes, durante y después del trayecto:



Newrest Wagons-Lits es el único operador que ofrece un concepto global que combina funciones de seguridad ferroviaria y de servicio en trenes diurnos y nocturnos: restauración a bordo, entretenimiento, servicios de recepción, servicios logísticos, servicios de sala y otros servicios complementarios.

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

↑ Servicio a bordo de un tren en Austria

→ Una comida a bordo de un TGV inOui, Francia

← Newrest Wagons-Lits agentes a bordo del tren nocturno en Austria



← Trenes nocturnos en Austria



Newrest Wagons-Lits: referente histórico en trenes nocturnos

ahorro de tiempo con reservas en línea, recepción personalizada, venta ambulante y digital, servicio personal en primera clase, servicios hoteleros a bordo en trayectos de larga distancia y experiencias de entretenimiento. Todos nuestros equipos operativos están animados por herramientas digitales comunitarias que garantizan el intercambio de buenas prácticas y favorecen la optimización de la seguridad a bordo.

Facultado por su experiencia histórica en trenes nocturnos, Newrest Wagons-Lits está preparado para afrontar el reto de relanzar esta actividad en Europa y en todo el mundo. Ello merced a un gran conocimiento técnico en servicios de pasajeros y trenes.

Los trenes nocturnos en Austria en unos números...



489.000

desayunos servidos al año



1,5 tonelada

de ropa cargada y descargada al año



6 a 24 meses

de formación para convertirse en jefe de tren



5

países cubiertos



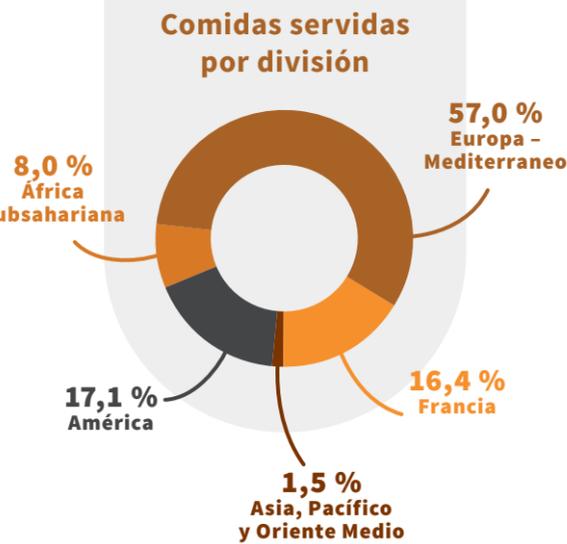
Aéreo

Desde hace 25 años, Newrest es líder en la transformación de servicios para aerolíneas.

Desde las prestaciones de *pick & pack* para el *buy-on-board* a las de cabina en primera clase, nuestros equipos sirven a más de 2.500 vuelos diarios en todo el mundo. Nuestros equipos culinarios elaboran a diario una amplia gama de recetas de inspiración local e internacional. Nuestras operaciones se ven reforzadas por la automatización innovadora desarrollada por los equipos de I+D de Newrest, así como por procesos desmaterializados, racionalizados y respetuosos con el medioambiente.

Newrest ofrece asimismo servicios de sala aeroportuaria para más de 30 clientes en diversos aeropuertos internacionales como París, Londres, Ginebra, Lagos, Lima o Atenas. Nuestros servicios de sala aeroportuaria son creados a medida según las exigencias de las compañías y los aeropuertos, cubriendo desde la restauración a la gestión completa de sala, incluido el personal.

Los nutricionistas, higienistas, expertos en calidad y seguridad del grupo aportan sus conocimientos a las aerolíneas para satisfacer sus necesidades. El desarrollo de la certificación *SAFE by Newrest*



para aportar más garantías a los clientes durante la crisis sanitaria o la digitalización de nuestro proceso HACCP son ejemplos de iniciativas reconocidas por nuestra clientela.

También podemos adaptar nuestros servicios a las exigencias particulares de nuestros clientes, tanto para eventos especiales como por motivos religiosos, culturales o de salud. Newrest es líder en restauración halal.

Con más de 300 clientes que confían en nosotros en todo el mundo, Newrest se esfuerza por brindarles un servicio innovador y de calidad.



369,9 M€

de ventas consolidadas en 2019/20



35

países



86

centros de producción

Concesiones

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

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

Poseemos una implantación local consolidada y dinámica que se apoya 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 y abastecimiento, animación de ventas, recursos humanos, mantenimiento y limpieza de locales.

Nuestros factores clave de éxito son el conocimiento real del entorno aeroportuario y su sinergia con las principales actividades del grupo. Ofrecer conceptos innovadores y acordes con las tendencias actuales que combinan calidad gustativa, especialidades del país anfitrión y experiencia digital es lo que conforma nuestro buen hacer.



37,0 M€

de ventas consolidadas en 2019/20



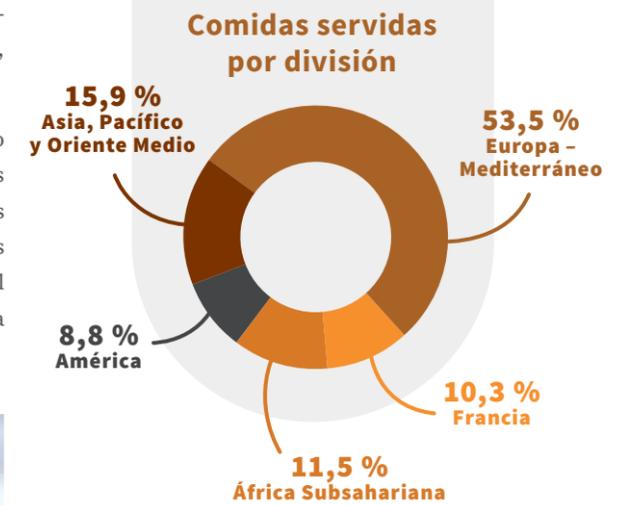
21

países



20.382

transacciones al día



Algunas marcas propias y franquicias



↓ RDV Concepto en el aeropuerto de Tunis-Carthage, Túnez



CONOCIMIENTOS MULTI-SECTOR

Transversalidad de nuestra experiencia



Nuestros compromisos en RSC se basan en una amplia gama de conocimientos técnicos únicos, fruto de nuestra intervención en todos los segmentos de la restauración.

Responsabilidad social reafirmada

Una empresa responsable con el medioambiente y con sus colaboradores sobre la base de un sistema de calidad integrado.

Reforzar la inversión en el futuro

Nuestras soluciones de apoyo, formación y promoción de talentos se refuerzan a escala local para acelerar la detección de los directivos del mañana y la construcción de una marca empleadora con dimensión internacional.

Facultad culinaria *unlimited*

Una creatividad que revela sus cualidades gustativas y nutricionales en armonía con el medioambiente y en contacto con referentes culinarios.

Respuestas a las nuevas tendencias de consumo

Dar distinción a una red de producción única a escala mundial gracias a nuestra experiencia y a la integración de soluciones de comercialización y distribución desmaterializadas al servicio del consumidor.

Digitalización e innovación, un ecosistema que se consolida

A través de las nuevas tecnologías y la digitalización, Newrest invierte en su transformación para aportar soluciones verdaderamente innovadoras a todos los segmentos de la restauración en plena mutación.

← Trabajos de mantenimiento en la mina Constanza, Perú



be the change
by newrest

Responsabilidad social reafirmada

LA OPINIÓN DE LOS PRESIDENTES

“*Los recursos del planeta se agotan, las desigualdades se multiplican y no podemos seguir actuando como si nada de ello tuviera importancia.*”

2020 nos lo habrá demostrado: todo puede detenerse de la noche a la mañana y la huella que queramos dejar solo depende de nosotros.

La RSC es indisoluble de lo que somos y guía cada una de nuestras decisiones estratégicas. Alimentarse bien se ha convertido en una preocupación fundamental, un acto ciudadano: la selección de nuestros productos y el acompañamiento de nuestros clientes hacia una alimentación sana y sostenible son aspectos estratégicos para el Grupo. Actuamos donde debemos, con la humildad y la eficiencia que nos caracterizan. Nuestra voluntad es que el Grupo se desarrolle en torno a unos ejes de alto impacto con sólidos compromisos con el planeta y hacia nuestros colaboradores.

Plymton Farm, granja orgánica iniciada con nuestro cliente SBM Offshore en Guyana →

Nuestros compromisos con el planeta



Compras locales y responsables

Nuestro proceso de producción se orienta a la responsabilidad.

Para ello, integramos en nuestro ERP Winrest una tarjeta de identidad para cada producto, en la que aportamos información sobre su origen y el tipo de envasado. Previo a la cadena de producción, sensibilizamos a los clientes sobre la compra de productos procedentes de circuitos cortos, compras locales y responsables.



← Ganadería de la Granja de Ressins en la región de Roannais, Francia

FRANCIA – Hemos creado una 3ª iniciativa para la certificación *Ferme de Cœur* en el sureste de Francia en asociación con la Institución *Saint Joseph – La Navarre*, nuestro cliente.

GUYANA – en asociación con nuestro cliente *SBM Offshore*, hemos iniciado una granja bio, *Plympton Farms*, para reducir las importaciones de alimentos y bebidas.



Reducción del desperdicio de alimentos

Desde el punto de partida de nuestra producción, nuestras operaciones tienden a reducir a cero el desperdicio alimentario.

Para limitar al máximo los residuos orgánicos y plástico, involucramos al cliente y ganamos en eficiencia con nuestras herramientas digitales. De tal forma, a través de nuestra solución *click & collect*, un auténtico mercado a disposición del consumidor, la reserva de pedidos permite una planificación pensada de la producción alimentaria. Gracias a la medición y al inventario de artículos no vendidos en *Winrest*, nuestro sistema pone a disposición cestas de comida para promover un acto de compra responsable.

FRANCIA Y ESPAÑA – Newrest se ha comprometido con la *Federación Francesa de Bancos de Alimentos* y colaboramos con *Too Good To Go* en Francia y España.

+10 %

OBJETIVO del volumen anual de residuos orgánicos aprovechados en los próximos cinco años.



Imponer la clasificación selectiva de residuos

Tras la producción, generalizamos el uso de biodigestores, deshidratadores o compostadores en nuestros centros de producción para reducir el volumen de residuos alimentarios.

Además, aplicamos la clasificación selectiva en todos nuestros centros que procesan residuos de plástico, alimentos y cartón reciclable cuando existen canales de tratamiento factibles.



+15 %

OBJETIVO al año de volumen total de residuos aprovechados durante los próximos cinco años.





Contribuir con la transición hacia cero plásticos

Nuestra óptica para el planeta no se detiene con la construcción de un proceso productivo responsable.

Newrest está comprometido con la transición cero plásticos. Para ello, trabajamos con nuestros clientes para reemplazar los envases de plástico por materiales 100 % reciclables o compostables. Por último, los elementos de vajilla de plástico desechable dejan de estar disponibles para nuestros colaboradores.

ESPAÑA – Aplicación de una política cero plásticos con nuestros clientes para el *buy-on-board*. En 2020, estamos orgullosos de haber sustituido gran parte de los envases de plástico en esta actividad.



Política de cero papel

También existe una política de cero papel.

Concretamente, limitamos el número de impresoras por centro de producción y promovemos encarecidamente la digitalización de nuestros procesos internos.



TÚNEZ – Apoyándonos en la digitalización de nuestros procedimientos, particularmente en nuestro ERP *Winrest*, la sustitución del papel por tabletas ha reducido nuestro consumo de papel en 7 toneladas.

COSTA RICA – Nuestras acciones, como la reducción del 50 % de nuestras impresoras, la digitalización de nuestros procedimientos internos y el uso de tabletas en nuestros centros de producción, han permitido reducir en un 75 % nuestro consumo de papel.



Reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero

Hemos realizado un cambio estratégico en la gestión de nuestra flota de vehículos y nuestra red de centros de producción en todo el mundo con el fin de generar un impacto medioambiental positivo.

Hemos iniciado el cambio de nuestra flota de vehículos de empresa y utilitarios ligeros por vehículos híbridos, totalmente eléctricos o a hidrógeno. Además, nuestros futuros centros de producción responderán a un pliego de condiciones estricto y responsable.



Nuestros compromisos con nuestros colaboradores



La ética a diario

La ética aplicable al día a día es responsabilidad de todos.

Newrest se compromete a respetar los derechos humanos internacionales dondequiera que opere el grupo. Firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el grupo se compromete a prohibir el trabajo forzoso e infantil, combatir todas las formas de discriminación y garantizar condiciones de trabajo justas, equitativas y seguras.



Talento y diversidad

Con una política interna cada vez más eficiente, Newrest se compromete a respetar y valorar a todos los colaboradores que definen nuestra identidad.



Innovación en la gestión

La innovación gerencial da sentido a la responsabilidad laboral y ayuda al desarrollo profesional de todos.

Estamos desarrollando una auténtica política de *tutoría* para dar más sentido a la carrera profesional de nuestros colaboradores. Este desarrollo va de la mano con la transición digital, verdadera evolución hacia el mundo del mañana. La informática y el universo digital están pues plenamente alineados con nuestros compromisos, tanto para nuestros colaboradores como para el planeta.



← Equipo a bordo del *Liza Destiny*, Singapur



Health, Safety & Hygiene label

Un sistema referente de gestión integrada

Newrest ha alcanzado la madurez en el dominio y el despliegue de su sistema de gestión integrado. Este nivel de excelencia nos permite desarrollar soluciones internas con confianza y responsabilidad.

A tal respecto, ahora somos una referencia en la seguridad de nuestras operaciones gracias a nuestra certificación *SAFE by Newrest*. Esta certificación ofrece una garantía adicional a nuestros colaboradores, clientes y consumidores sobre todas las medidas sanitarias adoptadas para proteger la producción y la entrega de alimentos seguros y de calidad.

El grupo impulsa y generaliza la certificación de sus procesos de control-calidad, higiene, seguridad, salud y medioambiente:





Reforzar la inversión en el futuro

Nuestro Graduate Program también se basa en el tejido local

Desde hace varios años, Newrest consolida su capacidad para integrar a jóvenes talentos a través de su *Graduate Program* (Programa de Posgrado).

Gracias a este programa de 12 meses, estos jóvenes colaboradores son incorporados a la función operacional de dimensión directiva que se les asigne en una de nuestras filiales.

A pesar de la crisis, el *Graduate Program* no se detiene y nuestros países continúan desarrollando sus conocimientos gracias al despliegue de este programa. La integración de jóvenes talentos en nuestras organizaciones es fuente de dinamismo, nos permite perfeccionar nuestros equipos y construir el futuro de la empresa.

La fuerza de nuestro *Graduate Program* radica en su dimensión internacional, lo que permite la transmisión global de nuestra experiencia. Nuestros jóvenes colaboradores aportan su capacidad operativa al país, desarrollando sus competencias profesionales al amparo de nuestros directivos, para desempeñar ulteriormente su talento en un puesto de alta responsabilidad en una de nuestras filiales. La inmersión es total.

En virtud de este éxito, el *Graduate Program* adquiere igualmente una fuerte dimensión local. Nuestros directivos forman a los talentos nacionales para que éstos se conviertan en nuestros futuros líderes. A su vez, nuestros directivos y colaboradores se enriquecen con esta experiencia.

Hay que subrayar asimismo que este programa no sería nada sin la colaboración activa de nuestras escuelas asociadas. Nos unen sólidos vínculos con escuelas de ingeniería y hotelería internacionales y nacionales, que seleccionan los mejores perfiles para nosotros. Estas alianzas, desarrolladas a lo largo de los años, nos permiten apoyarnos en estructuras reconocidas como la *Universidad Estatal de Batangas* en Filipinas o la *Infocal Santa Cruz* en Bolivia – y contar con futuros colaboradores que integrarán nuestro ADN y nuestro saber hacer.



60 %

tasa de transformación del *Graduate Program*



26

países del Grupo acogieron a estos nuevos reclutas

Yves Igondjho

Director de Recursos Humanos de Newrest Gabón

¿Qué contribuciones aporta el *Graduate Program* de Newrest Gabón?

“Desde hace varios años integramos a jóvenes talentos del *Graduate Program* a nivel internacional. Incorporamos a Octave Dewulf en noviembre de 2018, el cual tras finalizar su programa fue nombrado Director Adjunto de Operaciones en Gabón en enero de 2020. Enzo Pangallo, uno de nuestros antiguos *Graduate Program*, fue asignado como Supervisor de Operaciones en Angola en septiembre de 2020. Este año hemos incorporado a Florian Guillossou, nuestro nuevo *Graduate*, y a Clément Duclos, en 2º año prácticas. La integración de estos jóvenes talentos nos aporta excelencia y crea una cooperación excelsa de humildad con nuestro equipo. Gracias a esta experiencia, formamos actualmente a tres colaboradores nacionales integrados en el *Graduate Program*. Los resultados son excelentes, hasta tal punto que acabamos de integrar a un cuarto elemento”.

¿En qué estructuras se apoyan para reclutar jóvenes talentos?

“Somos uno de los precursores de la asociación con una escuela hotelera de renombre, cuyo objetivo principal es descubrir profesiones destinadas a la gestión de bases de vida. Más allá del *Graduate Program*, también acogemos a muchos jóvenes talentos que cursan su propio posgrado. Posteriormente, la mayoría se incorporan a este programa y amplían sus conocimientos en otra filial del grupo. A nivel local, colaboramos estrechamente con la *Oficina Nacional de Empleo* para la selección de candidatos. Estamos impacientes por ver el nacimiento de una escuela de hotelería en Gabón para forjar una relación de confianza con ella”.

Algunos ejemplos de carreras profesionales...



Posgrado internacional

Bertrand Ducouret

Newrest Angola



Julio 2020 – actualidad: Director de Operaciones, Angola

- Mayo 2018 – Junio 2020: Director Adjunto de Operaciones, Chile
- Feb. 2017 – Mayo 2018: Supervisor de Operaciones y Camp boss, Bolivia
- Dic. 2015 – Feb. 2017: *Graduate Program* Supervisor de Operaciones, Perú

Educación: ABA en Gestión Hotelera



Posgrado local

Shaun Padayachee

Newrest Sudáfrica



Marzo 2020 – actualidad: Responsable de control de costes y despliegue de sistemas

- Mayo 2019 – Feb. 2020: Responsable de procesos de producción
- Julio 2018 – Abril 2019: Coordinador de procesos de producción
- Nov. 2017 – Junio 2018: *Graduate Program*, despliegue de ERP Winrest

Educación: Grado en Comercio, especialista en logística y gestión de cadena de suministro.





Facultad culinaria unlimited

La cocina como replanteamiento continuo. Nuestros chefs se impregnan de nuevas tendencias de restauración, descubren y transmiten nuevos sabores, innovan brindando servicios de alta calidad, trabajan y destacan buenos productos locales. Esta búsqueda culinaria sin fin tiene una sola vocación: deleitar el paladar de nuestros comensales.

↑ Newrest Wacasco en Omán colabora con el icónico Chef omaní Issa Al Lamki

La expansión internacional de *Chefs Unlimited* toma forma

El año pasado se creó el club *Chefs Unlimited*, formado por eminentes chefs de toda Francia. Gracias a esta aspiración por emular y transmitir nuestro saber hacer gastronómico, la pasión colaborativa por una cocina cada vez más innovadora y sabrosa se ha extendido internacionalmente.

En Argelia, como en muchos otros países, el año 2020 ha frenado nuestras ambiciones, pero no las ha aniquilado. El club *Chefs Unlimited* está listo para la acción. Folleto de recetas exquisitas, animaciones de show-cooking, concurso para el mejor repostero en establecimientos escolares... Nuestros chefs iluminarán nuestros restaurantes en todo el mundo.



Una colaboración permanente con chefs de renombre

Newrest acude con humildad y pasión a chefs ante chefs de renombre para perfeccionar sus habilidades

culinarias. Para desarrollar la carta *Vueling*, Newrest España elabora sus recetas con el chef con 2 estrellas *Michelin* Ramón Freixa. De esta distinguida colaboración ha nacido una fresca y deliciosa variedad de sándwiches. En Francia, el famoso chef repostero Philippe Conticini ofrece un momento para compartir junto a sus sabrosos “Gâteaux de Voyage” a bordo del *Bar TGV inOui*. Para ampliar su oferta de servicios, Newrest Wacasco en Omán colabora con el emblemático chef omaní Issa Al Lamki para una alimentación siempre más saludable, fresca y equilibrada.

Sensibilizar a nuestros comensales sobre la alimentación equilibrada, nuestra responsabilidad

La comida es un momento idóneo de aprendizaje, ya sea en familia, en la empresa o en el colegio.

Como actor de primer orden en la promoción de una alimentación sana y equilibrada, Newrest desarrolla programas de concienciación sobre los fundamentos de la nutrición en los establecimientos a los que prestamos servicios en todo el mundo.



En todas nuestras filiales, nuestros equipos desarrollan iniciativas en las escuelas para educar a los más jóvenes sobre estos temas. Divertidos talleres en clase, jornadas de descubrimiento en la escuela o con nuestros productores locales, “Semana del Sabor”... Multitud de acciones para educar a los niños sobre buenas prácticas alimentarias.

↑ La merienda, un momento para compartir y aprender en la Escuela Internacional de Casablanca de Marruecos

En tierra y en el aire, esta responsabilidad nos complace. De tal forma, Newrest España construye una oferta alimentaria de *buy-on-board* que detalla todos los componentes nutricionales de cada plato para concienciar a los comensales sobre el equilibrio alimentario.



Nuestros restaurantes cobran vida al ritmo del programa OCEANIC

Gracias a nuestra asociación con Fabrice Amedeo, patrón de embarcación en la regata *Vendée Globe 2020*, animamos nuestros restaurantes con el programa *OCEANIC*. Este programa sensibiliza, educa y fomenta la protección del ecosistema marino.

La gastronomía ocupa una parte importante del programa de animaciones. Los comensales degustan sabrosos platos elaborados a base de mariscos y descubren deliciosas recetas respetuosas con el medioambiente.



Respuestas a las nuevas tendencias de consumo

Apoyándonos en una capacidad y una red de producción a escala mundial, nuestra experiencia histórica y transversal nos permite responder a las nuevas tendencias de consumo con dinamismo y relevancia.

Recurso a nuestras competencias culinarias

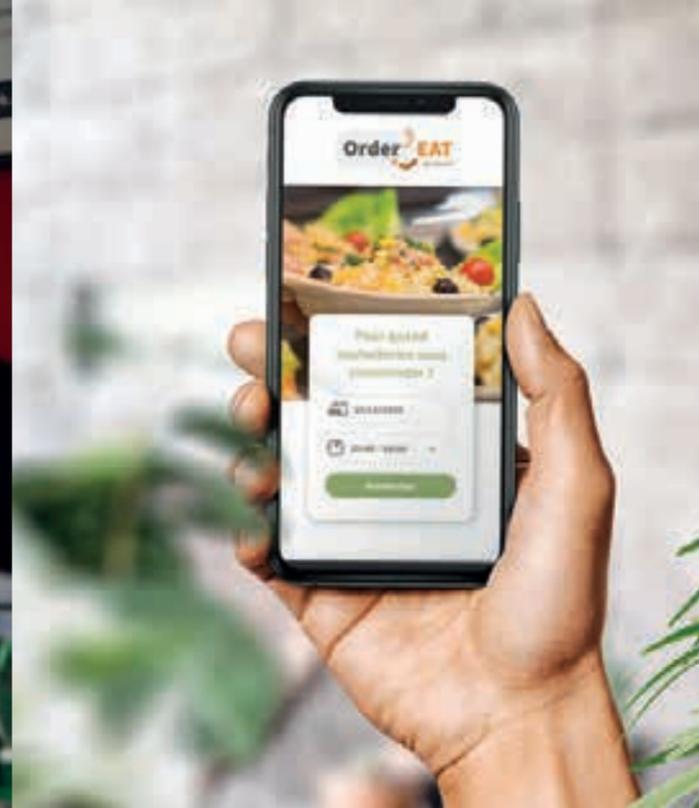
Al igual que las aerolíneas, que recurren a nuestra creatividad pero también a nuestra experiencia en materia de producción alimentaria en las mejores condiciones sanitarias, hoy son los nuevos actores del catering para empresas quienes nos solicitan.

Cada semana se producen miles de comidas en Francia en envases reciclables para satisfacer a los empleados de muchas empresas a la hora del almuerzo. Los productos se exhiben en las plataformas de comercio electrónico de nuestros clientes. Entregamos las

comidas en sus centros de distribución, que a su vez organizan la entrega al consumidor final.

Comercio electrónico a medida para empresas

Newrest, actor histórico en reservas de pedidos en el sector aéreo, ha sabido innovar en el sector ferroviario con la introducción de pedidos al asiento desde 2017. Ansiosos por estar siempre en sintonía con las expectativas de nuestros clientes, hemos desarrollado, gracias a nuestro *Digital lab*, una plataforma de comercio electrónico ágil y adaptable a las necesidades de nuestros clientes y sus empleados.



← Página de inicio de nuestra solución de pedidos en línea Order'eat

Creación de conceptos de restauración online

Motivados por nuestra experiencia en restauración comercial, ya sea directamente o en franquicia, nuestra ambición es aprovechar nuestra capacidad de producción en zonas de alta densidad para crear y exponer conceptos innovadores de restauración en plataformas de comercio electrónico de renombre mundial.

Este proyecto es una oportunidad para trabajar de forma transversal y crear experiencias culinarias acordes con las tendencias actuales, centrándonos en nuestro conocimiento gastronómico y de marketing. Por su parte, estos *marketplaces* digitales se encargan directamente de la animación comercial y la distribución de comidas.

La relevancia y la popularidad de estas experiencias de consumo así creadas brindarán muchas oportunidades para que puedan integrarse en nuestras ofertas de restauración fuera del hogar y, en su caso, también podrán dar inicio a conceptos genuinos de restauración comercial.

El contexto del año 2020 ha demostrado lo importante que es para un grupo como Newrest explorar nuevas vías para aplicar su experiencia, pudiendo contar con una amplia gama de aplicaciones gracias a estas plantas en todos los continentes.

Auténtico marketplace específico para cada empresa, nuestra solución Order'eat ofrece reservas de pedidos para garantizar la disponibilidad de productos a la hora de las comidas, servicios de catering y próximamente un portal de reserva de canastas para satisfacer a nuestros consumidores al final de la jornada laboral y reducir el desperdicio de alimentos.

La fuente de nuestra agilidad radica en la elección estratégica para desarrollar nosotros mismos las soluciones digitales adecuadas y poder así adaptarlas rápidamente a los cambios de tendencias del mercado.

Hoy, más de 40 empresas de todo el mundo han utilizado esta solución. Una demostración de la relevancia de nuestras soluciones en el contexto actual. La evolución más reciente ha sido en Costa Rica, con la entrega a domicilio para nuestros clientes en situación de teletrabajo.

Nuestra plataforma Order'eat...

20 %
de tasa de conversión



43
sitios equipados



60.000
transacciones anuales



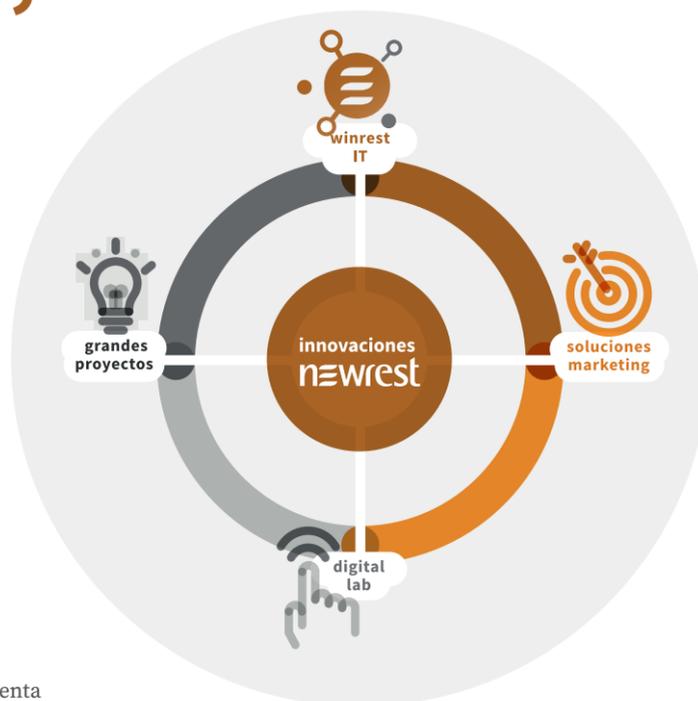
Digitalización e innovación, un ecosistema que se consolida

Soluciones Newrest adaptadas a todas las necesidades

Desde 2015, Newrest ha sabido crear un ecosistema interno dedicado a la innovación y la digitalización de sus actividades.

Alcanzada su madurez, este ecosistema complementa nuestro saber hacer culinario y es pilar de diferenciación y capacidad de respuesta en el contexto actual. Nuestra ambición es tener un enfoque omni-canal para optimizar los procesos y su usabilidad por

parte del cliente, lo que supone una fuente de valor añadido. Cuatro departamentos trabajan de forma concertada con las operaciones, cualquiera que sea



la actividad: dirección informática, dirección de grandes proyectos, dirección digital y dirección de marketing. Ellos son el origen de nuestro sistema de gestión global (ERP) *Winrest*, que abarca desde nuestras soluciones digitales hasta las funciones comerciales y de gestión, pero también la creación e integración de nuestros *cobots* – robots colaborativos – en nuestros centros de producción.

2020 ha sido también un año propicio para la innovación con el lanzamiento efectivo del contrato con *Vueling* en España, la integración de nuestras soluciones ferroviarias en Marruecos o el nuevo método

de implantación de nuestros *cobots* en nuestra planta de Londres - Gatwick.

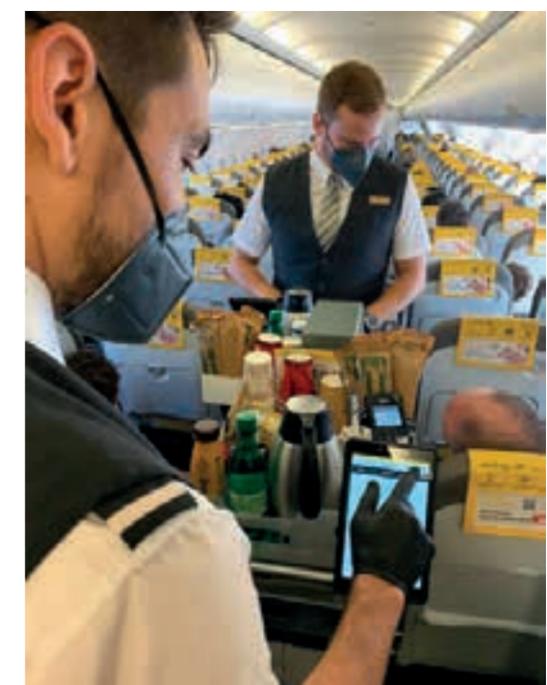
A través de nuestro proceso de innovación, buscamos enfocar a nuestros equipos en la calidad de nuestros servicios. La automatización de un determinado número de operaciones repetitivas permite a nuestro personal dedicarse a tareas con mayor valor añadido que exigen iniciativa, conocimientos y adaptabilidad.

Nuestra visión está impulsada por nuestros compromisos de RSC y contribuye al logro de nuestros objetivos para 2025.



Winrest, nuestro software, es parte central de la arquitectura de nuestro contrato con *Vueling*. Antes de su vuelo, el cliente puede reservar un pedido a través de nuestra solución *click & delivery*. La misma operación tiene lugar en el avión a través de nuestra solución de cobro *Air Fi*, que también se comunica con nuestro software.

Pero es sobre todo en el *back office* donde hemos conseguido la proeza de conectar nuestro ERP a terceros tan diversos como las aduanas españolas, nuestro ecosistema bancario para asegurar transacciones en toda Europa, nuestro sistema de gestión de stocks, la información clave de nuestro cliente y nuestro sistema de gestión financiera.



Como Newrest es responsable de facilitar las ventas al personal a bordo, también hemos interconectado *Winrest* con nuestra red social con vocación comercial "My Link by Newrest".

Vueling, una integración multisistema lograda

Nuestro ERP *Winrest* ha sido integrado en más de 8 interfaces de terceros o desarrolladas por el grupo.

El *buy-on-board* es un concepto de venta de productos *duty free* a bordo utilizado por un número creciente de aerolíneas en todo el mundo. Cada pasajero se convierte en un consumidor potencial.



Consideramos que disponemos de todas las herramientas necesarias para acompañar a las aerolíneas que buscan nuevas soluciones de restauración a bordo para afrontar el reto de relanzar el sector aéreo.

← Soluciones innovadoras ofrecidas en trenes (SNCF, ONCF), aviones (*Vueling*) y en nuestros centros de producción (*cobots*)



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



Las líneas de *cobots*, parte central de nuestros centros de producción

Una proximidad cada vez mayor entre nuestros colaboradores y nuestras soluciones innovadoras

Se han necesitado tres años de investigación para revolucionar la forma en que trabajamos en nuestros centros de producción de comidas para aerolíneas.

Hubo que desplegar más de 15 líneas de *cobots* (robots colaborativos) en todo el mundo para identificar un modelo ideal que generara productividad.

Se dio un primer paso con la creación de la mano robótica universal, que permite agarrar cualquier tipo de objeto sea cual sea su contenedor. Pero es la integración de nuestros colaboradores con la máquina lo que nos ha aportado el resultado esperado.

Nuestros equipos trabajan mano a mano con nuestros *cobots* en un proceso integrado. Son las personas quienes marcan el ritmo, y la máquina la que les libera de tareas de bajo valor añadido. Y ello desde la fase de porcionado.

Este avance sin precedentes sitúa al *cobot* como parte central de nuestras nuevas plantas. Los *cobots* también están equipados con las últimas tecnologías específicas de nuestra actividad de restauración aérea: líneas de armado robotizadas, asistencia tecnológica en el montaje de carros, preparación y despacho de vuelos, automatización del fregadero para vajilla y bandejas o clasificación automática de cubiertos y embolsado automático, por nombrar solo algunas.

En 2020/21 esperamos...



100 %

de nuestros centros habrán realizado una auditoría energética



20

líneas de *cobots* operativos



55

Cobots en todo el mundo

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



Junto a nuestros sistemas integrados, este avance tecnológico nos permite aspirar a posicionarnos como actor de referencia en la transformación de los servicios para aerolíneas.



Para informaciones más detalladas, visita nuestro sitio web:

www.newrest.eu



CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

W2P Production, Newrest Zambia, Frédéric Maligne, Newrest Canadá, Newrest SOS, Newrest Nigeria, Angela Howard, Newrest Reino Unido, Newrest Gulf, Pandora Wong, Newrest Wagons-Lits Austria, Newrest Guyana, Shutterstock, Newrest Gabón, Newrest Angola, Newrest Sudáfrica, Issa Al Lamki, Miguel Mas, Marie Janiszewski, Newrest España. Portada: Ahad Uddin, Herbert Goetsch.





newrest

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 82

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
Marc Starké,
Director de Comunicación,
Marketing y Transformación digital
Tel: +33 (0)5 62 89 39 99

www.newrest.eu