

“

Simplicité
Simplicity

Humilité
Humility

Efficiencence
Efficiency

Responsabilité
Responsibility

”

newrest
CATERING UNLIMITED



sommaire

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019/20

02	Introduction
04	Une implantation globale, un savoir-faire transversal
06	Un groupe solidaire & agile
08	Newrest en quelques dates
10	Résultats 2019/20 par division
12	Division Amériques
13	Division France
14	Division Asie, Pacifique & Moyen-Orient
16	Division Europe - Méditerranée
17	Division Afrique Subsaharienne
18	Résultats 2019/20 par activité
20	Bases vie
21	Restauration concédée
22	Rail
24	Aérien
25	Concessions
26	Les expertises majeures
28	Une responsabilité sociétale affirmée
32	Renforcer l'investissement dans l'avenir
34	Un savoir-faire culinaire <i>unlimited</i>
36	Des réponses aux nouvelles tendances de consommation
38	Digital & innovation, un écosystème à maturité

Solidarité & agilité salubre dans un contexte de pandémie mondiale

2019/20 est une année qui restera longtemps dans nos mémoires en raison de la pandémie mondiale de Covid-19 et de son effet sur les entreprises du monde entier, nos clients, nos collaborateurs. Néanmoins, ce fut une année de solidarité incroyable au sein du groupe Newrest.



Notre groupe a commencé l'année 2019/20 avec vigueur et une croissance du chiffre d'affaires au cours des cinq premiers mois dépassant l'année 2019 de 14 %. L'apparition brutale de la Covid-19 en mars (2^e trimestre) a entraîné un quasi-arrêt du tourisme mondial, avec des revenus en baisse de 90 % en moins de deux semaines. Les restrictions et les réductions des voyages à l'échelle mondiale ont eu des conséquences sans précédent sur nos clients et notre entreprise. Malgré notre portefeuille d'activité équilibré, avec quatre secteurs complémentaires (restauration aérienne, restauration ferroviaire, restauration concédée et gestion de bases vie, concessions), les 58 pays du groupe ont été touchés par la pandémie.

Nous avons mis en place une équipe d'intervention et de coordination basée à Toulouse et, en

collaboration avec nos vice-présidents régionaux et leurs équipes, ont été institués des briefings quotidiens et hebdomadaires pour coordonner nos actions à l'échelle mondiale. Notre priorité absolue a été de mettre l'accent sur la sécurité du personnel ainsi que sur la mise à niveau rapide des protocoles Covid en matière de santé et de sécurité pour nos clients dans tous nos secteurs d'activité. Nous avons mis en place des processus sûrs et basés sur des données scientifiques. Les équipements de protection individuelle ont été ajustés et nous avons fait appel aux solutions technologiques nécessaires pour lutter contre l'exposition à la Covid-19. Ce sont des actions nécessaires pour garantir des produits et des services sûrs et de haute qualité pour nos clients.

Nous avons engagé des discussions ouvertes et transparentes avec les principaux clients de tous les secteurs, sur la base d'une solidarité mutuelle et de partenariats historiques.

Nous avons passé en revue tous nos processus opérationnels, conscients du fait que notre succès antérieur avait certainement érodé certains aspects de notre compétitivité. Nous avons aussi agressivement réduit les coûts inutiles dans tous les domaines afin de nous assurer que, dans un environnement post-pandémie, nous puissions maximiser notre productivité et améliorer la qualité de nos prestations.

Nous avons maintenu une discipline financière rigoureuse à l'échelle internationale en suivant un plan d'actions détaillé. Les clients et les fournisseurs, les gouvernements et les organismes sociaux ont été sollicités afin d'atténuer les impacts de la crise sur notre personnel et nos clients.

Plus de 400 cadres dans le monde ont volontairement réduit leur rémunération, parfois jusqu'à 30 %. Le produit de ces économies a été réinvesti au profit de notre personnel, là où les systèmes sociaux ne pouvaient soutenir les salariés dans des circonstances aussi périlleuses (assurance-chômage, subventions ou systèmes de soutien salarial).



Nous avons continué d'investir dans l'avenir de Newrest, dans les nouvelles technologies, l'automatisation et les solutions numériques pour nos clients dans tous nos secteurs d'activité. Enfin, nous avons mis en place une direction RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) afin d'accélérer la réduction de notre empreinte carbone, poursuivre notre démarche inclusive garantissant la diversité et l'égalité des chances et nous concentrer

davantage sur la santé et la sécurité au travail. Nous souhaitons aussi renforcer notre soutien envers nos communautés locales et lutter pour l'équité et les droits de l'Homme partout où nous sommes présents.

Malgré les efforts des équipes et de nos collaborateurs, 2019/20 a été une année compliquée pour Newrest. Le chiffre d'affaires consolidé a diminué de 29,6 % par rapport à 2018/19 à 1,07 milliard d'euros, et nous déplorons la réduction de plus de 8000 postes sur l'année, au moins à moyen terme. Newrest est entré dans cette période de crise sans aucune dette financière, un élément essentiel de notre ADN. En cette fin d'année budgétaire, nous avons réussi à maintenir un ratio d'endettement sain de 0,2.

Nous commençons lentement à voir des lueurs d'espoir dans tous les secteurs avec l'augmentation du volume d'activité. Nous concentrons nos investissements sur des projets d'avenir et cela porte ses fruits : nous avons récemment renforcé notre présence aux États-Unis

d'Amérique suite à l'attribution d'un contrat majeur au départ d'Atlanta, le plus grand aéroport au monde, à partir de 2021. Nous avons prolongé notre contrat long terme avec *Emirates* dans 13 pays. Nous avons conclu un contrat sur plusieurs années avec *Vueling* pour exploiter ses opérations d'achat à bord pour lequel nous avons construit une nouvelle unité de *buy-on-board* équipée de nos technologies innovantes.

Nos opérations de restauration ferroviaire se sont sensiblement redressées. La période estivale de 2020 ayant fait la part belle aux déplacements en train. En outre, l'accent mis sur la qualité a donné des résultats positifs à l'instar de la *SNCF*, où la satisfaction des voyageurs, le service à la clientèle et les ratios de rapidité de service se sont tous améliorés pour atteindre un niveau historique. Dans nos opérations de gestion de bases vie, notamment en Nouvelle-Calédonie, nous avons étendu notre partenariat avec *Vale* tandis qu'au Pérou, nous avons un nouveau partenariat avec *MMG* dans leur mine de cuivre de *Las Bambas*.

Les récentes annonces concernant la disponibilité d'un vaccin début 2021 ont certainement amélioré les perspectives de nos clients et de l'industrie en général. Nous sommes bien conscients que la reprise sera graduelle et restera certainement difficile pour tous les marchés touristiques.

Nous tenons à remercier nos collaborateurs pour l'extraordinaire solidarité, l'engagement et le dévouement dont ils ont fait preuve en ces temps difficiles. Sans eux, nous ne serions pas là. En outre, nous remercions nos clients et nos fournisseurs pour leur fidélité et leur constance dans l'adversité, sachant qu'ils ont fait face à des difficultés similaires au cours de la même période. Il est dit que les meilleurs partenariats sont scellés dans les circonstances les plus complexes. Nous pouvons dire que la pandémie Covid-19 a été la crise économique et sociale mondiale la plus violente depuis la Seconde Guerre mondiale.

Newrest est prêt à relever les défis à venir. Nous souhaitons à tous nos collaborateurs, clients, fournisseurs et parties prenantes une fin d'année plus paisible et nous nous réjouissons à l'approche de l'année 2021 qui sera plus constructive, harmonieuse et productive. Nous sommes convaincus que Newrest sortira de cette crise plus fort que jamais.

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

Accompagnement unlimited

Une implantation globale, un savoir-faire transversal

- EUROPE**
 Allemagne **new** ✈️
 Autriche ✈️
 Belgique ✈️
 Chypre ✈️
 Croatie ✈️
 Espagne ✈️
 Grèce ✈️
 Pays-Bas ✈️
 Portugal ✈️
 Royaume-Uni ✈️
 Suisse ✈️
- POURTOUR MÉDITERRANÉEN**
 Algérie ✈️
 Égypte ✈️
 Israël ✈️
 Maroc ✈️
 Tunisie ✈️

Europe - Méditerranée

- Antilles françaises ✈️
 France ✈️
 Île de La Réunion ✈️

France

Asie, Pacifique & Moyen-Orient

- ASIE, PACIFIQUE**
 Cambodge ✈️
 Inde ✈️
 Laos ✈️
 Myanmar ✈️
 Nouvelle-Calédonie ✈️
 Philippines ✈️
 Polynésie française ✈️
 Roumanie ✈️
 Turquie ✈️

- MOYEN-ORIENT**
 Arabie saoudite ✈️
 Bahreïn ✈️
 Émirats arabes unis ✈️
 Qatar ✈️
 Sultanat d'Oman ✈️
- Angola ✈️

Afrique Subsaharienne

- Afrique du Sud ✈️
 Cameroun ✈️
 Congo-Brazzaville ✈️
 Gabon ✈️
 Ghana ✈️
 Guinée-Conakry ✈️
 Libéria ✈️
 Madagascar ✈️
 Mozambique ✈️
 Nigeria ✈️
 Ouganda ✈️
 Tanzanie ✈️
 Zambie ✈️

Amériques

- Bolivie ✈️
 Brésil ✈️
 Canada ✈️
 Chili ✈️
 Colombie ✈️
 Costa Rica ✈️
 États-Unis d'Amérique ✈️
 Guyana ✈️
 Mexique ✈️
 Pérou ✈️

Aérien



57
pays à travers le monde

1 074,4 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2019/20

29 500
employés autour du globe

1,08 M
de repas servis chaque jour

4
Secteurs d'activité



35
pays à travers le monde

369,9 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2019/20

7 983
employés autour du globe

264 735
repas servis chaque jour

Restauration & Bases vie



39
pays à travers le monde
(concernés par au moins une de ces activités)

489,9 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2019/20

17 550
employés autour du globe

765 415
repas servis chaque jour



Rail



7
pays à travers le monde

177,6 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2019/20

2 929
employés autour du globe

31 445
repas servis chaque jour



Concessions



21
pays à travers le monde

37,0 M€
de chiffre d'affaires consolidé en 2019/20

1 038
employés autour du globe

20 382
repas servis chaque jour



Un groupe solidaire & agile



0,2
Leverage ratio

Des fondamentaux éprouvés mais sécurisants pour l'avenir.

C'est dans la difficulté que l'on apprécie les décisions passées. La solidarité accrue du groupe vis-à-vis de ses collaborateurs est le fruit d'un capital 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, gage de son agilité historique. Nous continuons à favoriser une évolution durable à long terme plutôt qu'une rentabilité à court terme.



divisions

Vice-présidente, division Asie, Pacifique & Moyen-Orient
Istanbul, TURQUIE

Vice-président division Amériques
Toronto, CANADA



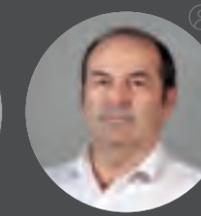
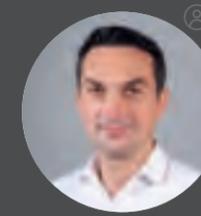
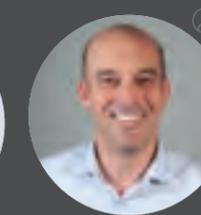
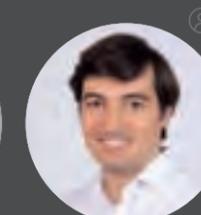
Vice-président division Afrique Subsaharienne
Johannesbourg, AFRIQUE DU SUD

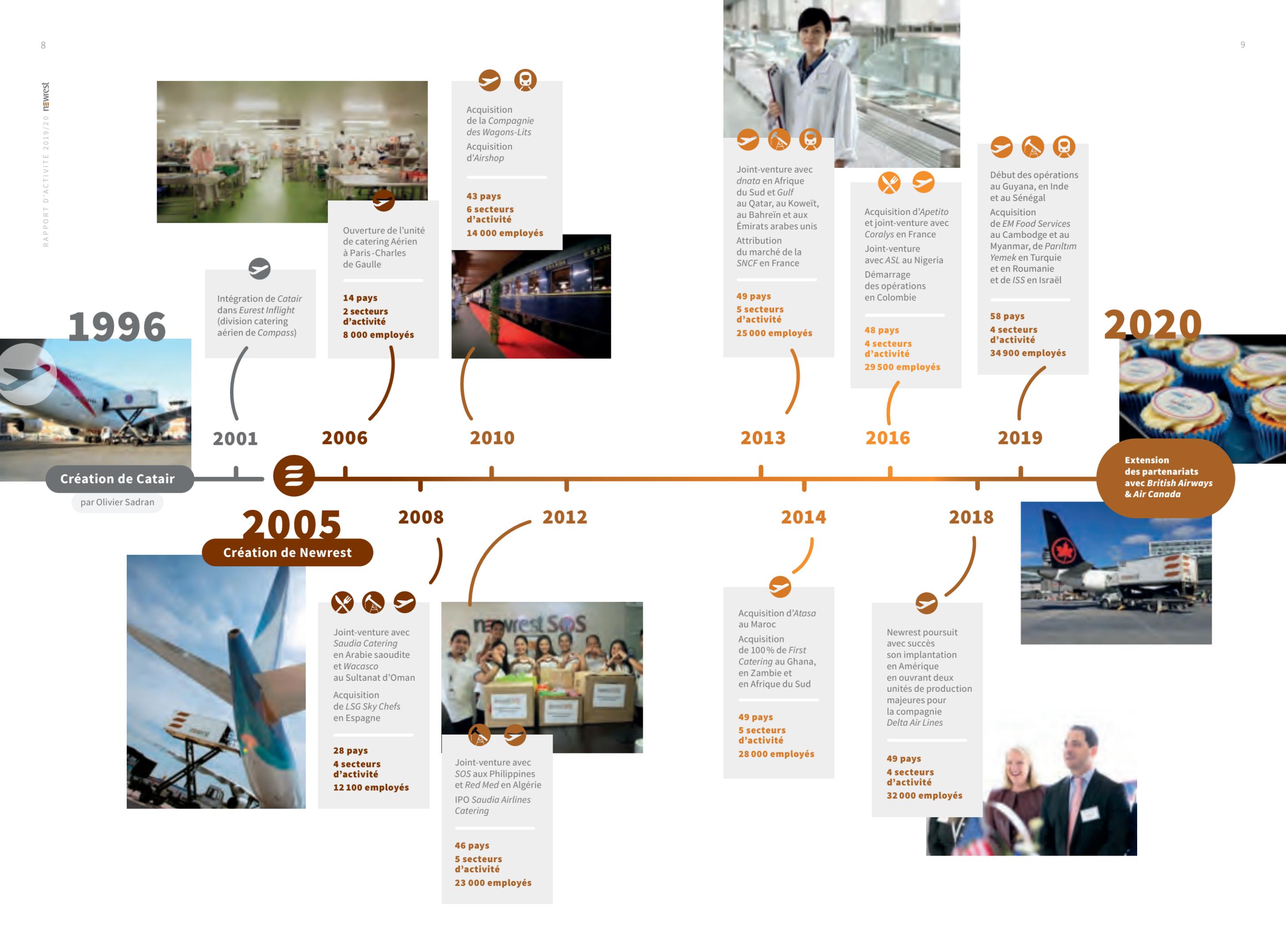
Vice-présidente division France
Toulouse, FRANCE

Vice-président division Europe - Méditerranée
Toulouse, FRANCE

matriciel

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

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

2010

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

43 pays
6 secteurs d'activité
14 000 employés

2013

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

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

2019

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 en Roumanie et de *ISS* en Israël

58 pays
4 secteurs d'activité
34 900 employés

2020

Extension des partenariats avec *British Airways* & *Air Canada*



↑ Collaboratrice sur la base vie de Constancia au Pérou

RÉSULTATS 2019/20 PAR DIVISION

Des valeurs au service de notre dynamisme

Une résilience à toute épreuve, fruit de notre humilité face aux enjeux à venir partout dans le monde.

Nos équipes dans l'hémisphère Sud ont fait preuve d'une réelle force de caractère. La restauration hors foyer et la gestion de bases vie en Afrique, en Asie et en Amérique du Sud, caractérisées par une grande efficacité opérationnelle, ont permis de compenser la perte de volume d'affaires en environnement aéroportuaire.

Dans l'hémisphère Nord, l'Europe et l'Amérique du Nord ont le plus souffert des interdictions de vols internationaux bien que dans certains cas, comme aux États-Unis et au Canada, le trafic aérien national soit resté soutenu. Nos collaborateurs se sont focalisés sur la simplification de nos processus opérationnels et l'implantation de nos solutions innovantes afin d'accompagner au mieux nos clients. C'est avec un vrai sens des responsabilités que nous abordons la transformation de nos métiers en ayant toujours à l'esprit la qualité de notre expérience consommateur.



Répartition du chiffre d'affaires par division

(CA total consolidé en 2019/20)

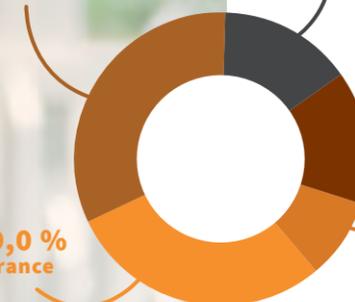
32,7 %
Europe - Méditerranée

14,6 %
Amériques

14,7 %
Asie, Pacifique & Moyen-Orient

29,0 %
France

9,0 %
Afrique Subsaharienne



Division Amériques

Suite à un début d'année prometteur en phase avec les fondamentaux de notre stratégie, la région a su s'appuyer sur l'efficacité des activités de gestion de base vie et de restauration collective en Amérique latine pour faire face à la chute du trafic aérien en Amérique du Nord.

Olivier Laurac
Vice-président
division Amériques
Toronto, CANADA

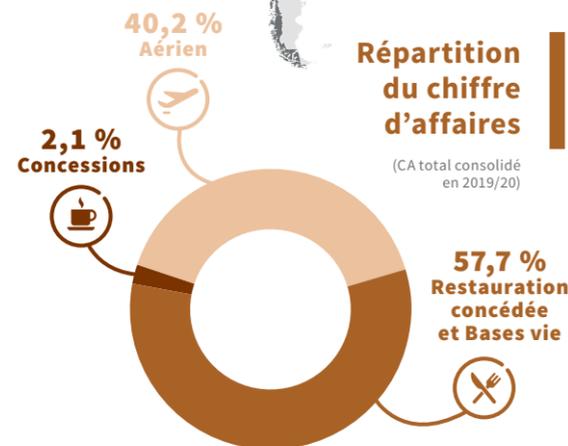
Assurer la continuité de notre activité à long terme est rapidement devenu notre priorité. Avec humilité et simplicité, nous avons capitalisé sur un début d'année exceptionnel au niveau commercial.

L'amélioration continue et la digitalisation de nos processus initiés il y a deux ans se sont avérées saluateurs pour faire face à la crise que nous traversons.

SAFE by Newrest, notre label certifiant la mise en place de règles sanitaires supplémentaires pour faire fi des risques Covid auprès de nos équipes, a été très bien accueilli par nos clients.

L'année fut marquée par le développement accru de notre activité de restauration concédée et de facility management parfois dans un contexte social tendu comme en Bolivie et au Chili. Cette diversification est essentielle et est initiée sur de nombreux territoires comme le Canada. Le Pérou, la Colombie et le Costa Rica renforcent quant à eux leur position d'acteur majeur sur ce segment.

Malgré la crise qui impacte notre activité de restauration aérienne, nous avons pu lancer de nouveaux contrats au Canada, lancer notre activité au Brésil avec un client de référence et maintenir une activité



soutenue aux États-Unis sur nos hubs de Salt Lake City et Raleigh-Durham. Notre développement dans ce pays se trouve renforcé avec l'attribution d'un contrat de management des vols nationaux (450 vols par jour) au départ du plus grand aéroport du monde: Atlanta.

L'accompagnement de nos clients pétroliers en pleine jungle et la signature du contrat minier référent de *Las Bambas* sont venus renforcer l'activité gestion de bases vie du Pérou. En Bolivie, nous avons renouvelé notre contrat emblématique de *Minera San Cristóbal*. Au Guyana, dans l'attente du deuxième FPSO de notre client *Exxon*, nous déployons avec énergie un ensemble de programmes sociétaux favorisant un approvisionnement en circuit court et le développement des compétences de nos collaborateurs et de nos futurs employés.

157,0 M€
CA consolidé en 2019/20

- 18,5 %
Contraction du CA consolidé par rapport à 2018/19

134 698
Repas servis par jour

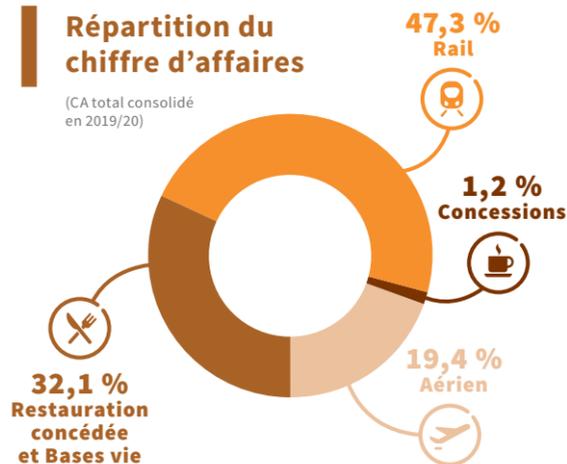
6 630
Collaborateurs

Division France

Nos investissements depuis quatre ans dans la restauration concédée en France nous ont permis de faire face à la réduction d'activité de nos trois autres secteurs.

Emmanuelle Puig
Vice-présidente
division France
Toulouse, FRANCE

L'année 2020 a été particulièrement déstabilisante pour l'ensemble des activités en France. Les secteurs de la restauration aérienne et ferroviaire ont été mis totalement à l'arrêt lors de la première vague du confinement tandis que l'activité de restauration concédée a fortement ralenti, hormis pour le secteur de la santé. La reprise constatée durant l'été a été de très courte durée et n'a pas permis d'infléchir durablement la tendance.



311,4 M€
CA consolidé en 2019/20

- 39,7 %
Contraction du CA consolidé par rapport à 2018/19

314 034
Repas servis par jour

4 461
Collaborateurs



Malgré le dispositif exceptionnel de chômage partiel, dont la vocation est de permettre à l'employeur en grande difficulté de prendre en charge une partie du coût de la masse salariale, l'activité de restauration aérienne – pour la première fois de son existence – a été contrainte de lancer un Plan de Sauvegarde de l'Emploi pour 25% des effectifs de sa filiale Newrest France.

Dans ce contexte de crise sanitaire, l'activité de restauration concédée a pris les mesures nécessaires pour maintenir un très haut niveau de confiance avec ses clients et partenaires. En faisant le choix d'implémenter un nouveau label *SAFE by Newrest*, le groupe a eu la capacité d'offrir une assurance de qualité, d'hygiène et de santé supplémentaire à ses clients et de ses collaborateurs. Ces temps troublés ont aussi été l'occasion pour l'activité de restauration concédée de montrer sa réactivité et sa force de proposition à travers des solutions innovantes pour ses clients. C'est dans cette épreuve que le groupe a su faire preuve de sa capacité d'adaptation *unlimited*.

Sur l'ensemble du périmètre français, Newrest s'est redimensionné pour répondre à l'activité de ses clients. Le groupe a continué d'investir pour préparer la reprise d'activité en renforçant ses outils informatiques (automatisation de l'ERP) et ses outils de production industrialisés (ligne de *cobots* « nouvelle génération»). Ces investissements sur l'avenir sont la garantie de la productivité et de l'efficacité des solutions du groupe.

Division Asie, Pacifique & Moyen-Orient

Tous nos collaborateurs ont fait preuve de la même créativité pour gagner des contrats ou la reconnaissance de nos clients et faire face aux nouveaux enjeux.



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

L'année 2020 a bien démarré au niveau commercial mais aussi dans la maîtrise de nos processus garantissant un rendement supérieur à nos attentes.

À partir du mois de mars, la moitié des pays de la zone ont été affectés par l'arrêt du trafic aérien et le confinement. La fermeture des restaurants scolaires ou d'entreprises entraînant un impact humain sans précédent.

L'ensemble des pays ont fait preuve de solidarité, d'entraide, d'agilité, d'efficacité et de responsabilité dans la gestion de cette terrible situation. Les équipes ont trouvé des solutions opérationnelles et financières afin de réduire ses effets auprès de nos collaborateurs et de nos clients.

Dans le Pacifique, la Nouvelle-Calédonie et la Polynésie ont maintenu une activité soutenue auprès des institutions, des écoles et aux côtés du personnel soignant, malgré l'arrêt complet de l'aéroport de Papeete.



15
pays

- ASIE, PACIFIQUE**
- Cambodge
 - Inde
 - Laos
 - Myanmar
 - Nouvelle-Calédonie
 - Philippines
 - Polynésie française
 - Roumanie
 - Turquie
- MOYEN-ORIENT**
- Arabie saoudite
 - Bahreïn
 - Émirats arabes unis
 - Qatar
 - Sultanat d'Oman
 - Angola



Dans une dynamique sans faille, le Moyen-Orient et l'Angola ont su garder leurs positions auprès des opérateurs pétroliers, mais aussi dans le secteur de la restauration hors foyer avec le gain de nouveaux contrats hospitaliers et scolaires. Cette situation permet au Qatar de se préparer avec assurance à l'organisation des prestations pour la Coupe du monde 2022.

Enfin, la Turquie et la Roumanie ont géré la crise de manière très efficace, tant sur les aspects financiers que sur les aspects humains, nous permettant d'envisager de belles perspectives commerciales pour 2021.

Depuis 2011, Newrest s'est positionné dans le service de mise à disposition de personnel technique auprès des acteurs du secteur pétrolier à terre et en mer.

Au-delà de sa présence historique aux Philippines à travers sa filiale Newrest SOS, Newrest est aujourd'hui présent en Inde. Cette implantation permet d'être



efficace au sein d'un bassin de compétences reconnu par nos clients au niveau mondial dans les domaines de la santé, du maritime, du forage, de la construction et de l'hôtellerie-restauration pour n'en citer que quelques-uns.

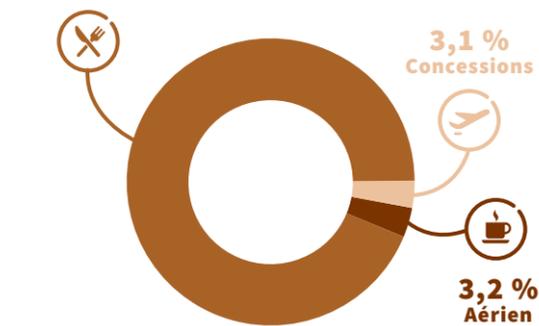
Fort de notre connaissance accrue des exigences de nos clients et de notre implantation sur tous les continents, nous avons entre autres déployé du personnel en Amérique latine (Guyana), au Moyen-Orient à travers nos filiales mais aussi pour des tiers, en Europe, en Afrique et naturellement en Asie.

Nous sommes reconnaissants de la confiance que nous portent nos clients. À titre d'exemple, depuis plus de 10 ans, nous déployons du personnel médical pour les opérations d'*International SOS*. Deux employés de ce client sont présents dans nos bureaux pour assurer une intégration optimale. Avec *Rubicon Offshore*, ce sont tous les corps de métier du personnel à bord que nous représentons, des mécaniciens aux équipes de restauration.

Plus récemment, nous avons gagné l'appel d'offre pour le positionnement de personnel hautement qualifié dans le domaine de la maintenance technique d'un centre de production LPG.

Notre réputation nous permet de faire partie d'un réseau reconnu de prestataires du secteur de la mise à disposition de personnel au niveau mondial. Dès aujourd'hui, nous travaillons activement à la préparation de grands événements tels que la Coupe du monde au Qatar en 2022 pour lequel nous souhaitons mettre en avant l'Afrique et les compétences que nous y développons à travers tous nos métiers.

Répartition du chiffre d'affaires
(CA total géré en 2019/20 hors Saudia Catering)



En Asie et en Inde, nous avons continué à déployer du personnel aux quatre coins du monde avec les difficultés logistiques que cela comprend.

Au Cambodge, l'activité concessions a été frappée en plein cœur et mise à l'arrêt. Au Laos, les activités de gestion de bases vie se sont maintenues et la mise en isolement complet de notre site a été une réelle leçon d'entraide.



↑ The Egina FPSO opéré pour TOTAL E&P, Nigeria

← Équipe technique au départ du Liza Destiny, Singapour

Notre expertise Manpower

- zones de déploiement du savoir-faire Manpower
- pays de la division Asie, Pacifique & Moyen-Orient



Division Europe - Méditerranée

La baisse d'activité historique du secteur aérien a sévèrement et durablement impactée l'activité de restauration aérienne en Europe et des concessions au sein des aéroports d'Afrique du Nord. Là encore, notre force de caractère portée par nos valeurs a été la source de notre résilience.



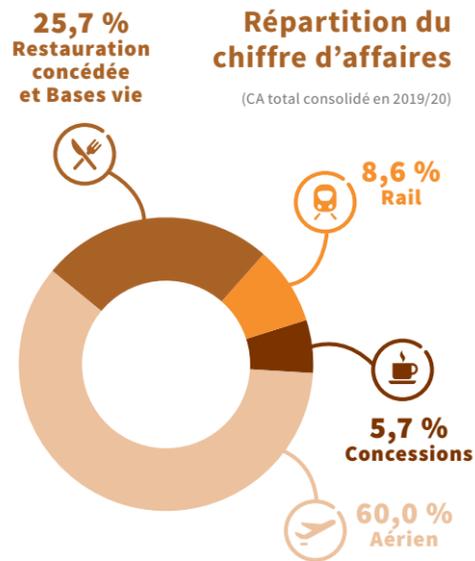
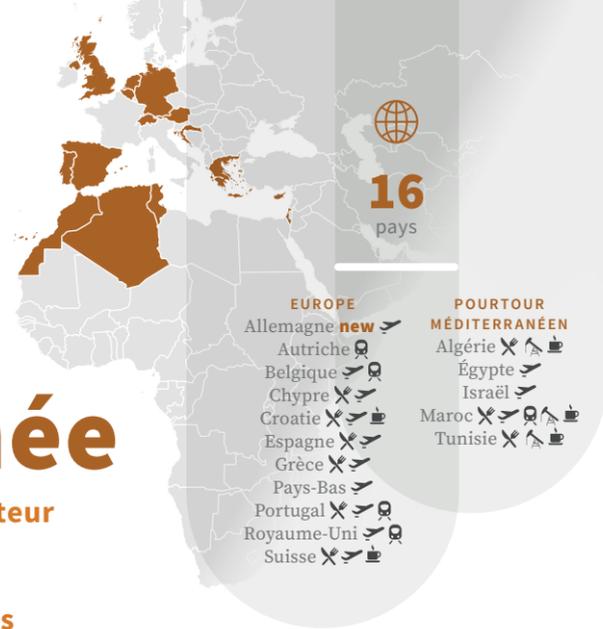
Olivier Suarez
Vice-président division Europe
Toulouse, FRANCE

La zone Europe & Afrique du Nord a été terriblement impactée par les conséquences économiques de la crise sanitaire de la Covid-19. Les activités des pays, quasi exclusivement aériennes, ont connu un arrêt brutal, puis un redémarrage estival faible, lent et difficile. Une tendance que nous anticipons sur les 9 à 12 mois à venir.

Certains pays comme l'Autriche, dont l'activité est 100% ferroviaire, ou les pays du Maghreb, qui opèrent principalement en restauration collective et gestion de bases vie, ont continué à travailler sur un niveau d'activité satisfaisant, même si les concessions aéroportuaires ont été totalement arrêtées.

À l'image des autres pays du groupe, les pays de la zone ont tous su réagir avec une grande efficacité, manifestant une solidarité sans faille entre les équipes, et un sens marqué de responsabilité d'entreprise, en ligne avec les piliers de l'ADN de Newrest.

D'importants efforts ont été réalisés sur la réduction des coûts, l'obtention de mesures d'aides d'État, et la négociation des nouveaux accords plus compétitifs



pour atténuer les effets de la crise économique.

Le baisse d'activité a permis de terminer l'ajustement des processus de notre logiciel *Winrest* en lien avec notre contrat *Vueling* en Espagne et de numériser notre démarche HACCP. Nous avons finalisé la construction de l'unité d'Amsterdam dans laquelle nous opérons depuis mai 2020. Enfin, un important travail a été mis en œuvre sur le traitement des déchets, l'élimination du papier et la baisse de consommation énergétique, venant renforcer la ligne stratégique initiée par le groupe depuis quelques années en terme de RSE. Notre nouvelle unité de London - Gatwick devient de fait un modèle pour l'avenir et nous avons bon espoir de le déployer ailleurs en Europe, notamment dans notre unité d'Amsterdam.



Division Afrique Subsaharienne

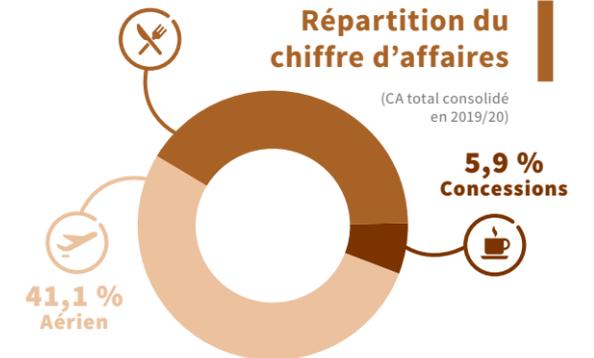
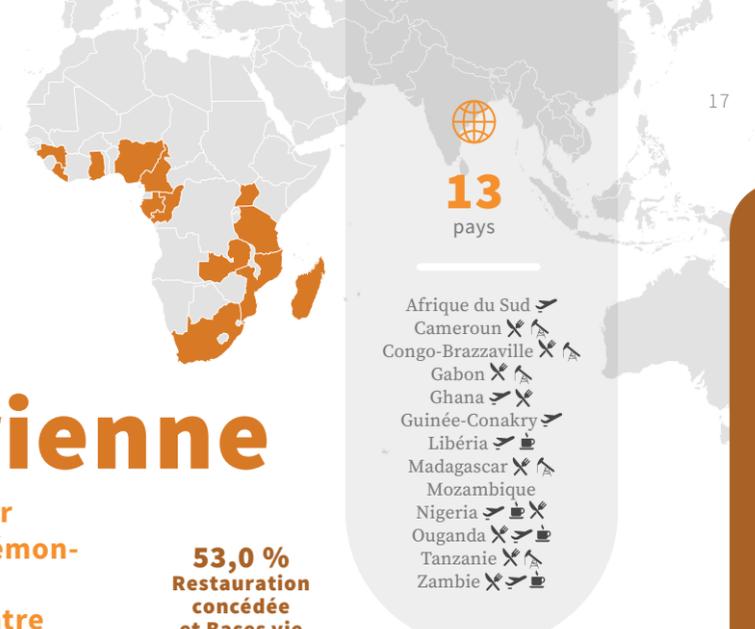
L'Afrique, continent résilient par excellence, a une fois de plus démontré la force de caractère de nos équipes où le client a été au centre de nos préoccupations. Nos outils groupe ont été à la base de l'accompagnement de nos clients.



Emmanuel Leprêtre
Vice-président division Afrique subsaharienne
Johannesbourg, AFRIQUE DU SUD

La pandémie qui a touché le continent africain, parfois démunie de tout mécanisme de soutien, a généré chez chacun de nos collaborateurs de formidables réflexes de survie, de courage et de solidarité. Au-delà des symboles et en toute humilité, cette vague qui met à l'épreuve nos valeurs et les hommes nous rapproche des fondements de notre ADN. À travers les 12 pays de la division Afrique subsaharienne, l'esprit entrepreneurial est plus que jamais vivant et nous pousse vers l'innovation et la créativité. Notre recherche d'efficacité dans un environnement aux ressources réduites nous donne l'énergie de changer nos repères managériaux, d'accélérer l'utilisation de nouveaux outils industriels et informatiques, et renforce notre volonté d'accompagner les talents de demain. Les programmes *graduates* ont façonné d'exceptionnelles personnalités qui s'inscrivent pleinement dans notre chaîne de valeur.

Nous accompagnons nos clients miniers et pétroliers à travers cette crise en nous adaptant avec agilité : la



mise en quarantaine totale de la mine de notre client *Ambatovy* à Madagascar en est un exemple. Notre solution digitale de *click & collect* a montré toute son efficacité. Dans une dynamique similaire, le Gabon se positionne auprès de l'ensemble des opérateurs pétroliers offshore et onshore en s'appuyant sur une attitude basée sur un management vertueux et créatif. Nos équipes gabonaises ont intégré au quotidien l'engagement responsable des équilibres alimentaires jusqu'à la réduction de notre empreinte carbone. En Afrique du Sud, sur nos sites aériens, nos actions passées basées sur la qualité opérationnelle et le *mentoring* de nos jeunes talents nous a conduit à la signature de nombreux contrats majeurs pour le groupe. L'affirmation de nos valeurs dans ce pays est devenue une plateforme de solidarité.

Les femmes et les hommes de la division Afrique Subsaharienne s'inscrivent dans une stratégie qui traverse la ligne du temps avec des valeurs simples et le même esprit de responsabilité qui font de nous une seule et même équipe.



RÉSULTATS 2019/20 PAR ACTIVITÉ

4 secteurs d'activité pour des solutions *unlimited*

Tous les segments d'activité du groupe se transforment. Nous y apportons des solutions, fruit de notre expérience et de notre force d'innovation collective au service de la qualité de nos prestations client.

L'activité de restauration concédée et gestion de bases vie, qui a fait preuve de résilience durant l'année 2019/20, n'en est pas moins en mutation. L'expérience client, en entreprise comme sur un site reculé, s'inspire de tendances de consommation calquées sur la restauration commerciale, foyer d'innovations culinaire et technique.

Le secteur de la restauration aérienne tend à s'inspirer du secteur ferroviaire et de concession où une plus grande liberté est donnée au client dans la construction de son expérience de consommation. Grâce à la mise en avant de sites de e-commerce et de modes de distribution toujours plus efficaces, Newrest est en mesure d'apporter des solutions *unlimited*.

Répartition du chiffre d'affaires par activité

(CA total consolidé en 2019/20)

34,4 %
Aérien45,6 %
Restauration concédée
et Bases vie3,5 %
Concessions16,5 %
Rail

↑ Préparation de plateaux repas pour l'hôpital Cheikh Khalifa Bin Zayed Al Nahyan de Casablanca au Maroc

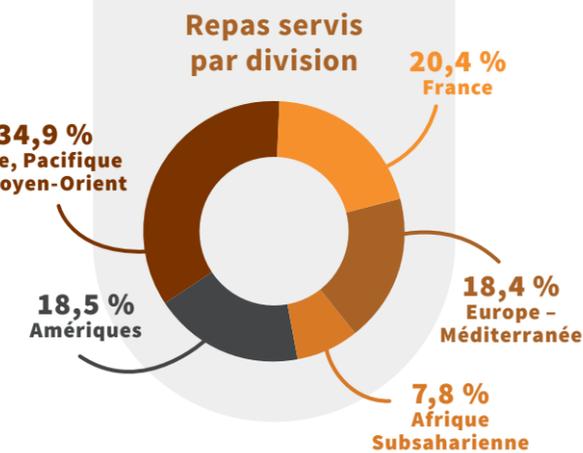
Restauration & Bases vie

Bases vie

Newrest est un acteur de premier plan dans l'intégration de services pour ceux qui travaillent en environnement hostile tel que les sites miniers et les acteurs du secteur pétrolier ou gazier offshore et onshore.

Le soutien aux entreprises travaillant dans les industries d'extraction fait partie de l'ADN de Newrest. Nous apportons notre expertise lors de la préparation de grands projets : conception de structures hôtelières, de cuisines et de restaurants, études budgétaires, appréhension sociétale locale, ne sont que quelques-uns des services que nous proposons à nos clients. Ces aspects sont intégrés dans l'accompagnement que nous apportons aux équipes d'ingénierie de nos clients afin de présenter des solutions optimales et innovantes.

Nos services vont bien au-delà de la simple préparation de repas en zones hostiles. Nous prenons en charge tous les aspects nécessaires à une expérience de vie sur base, de sa construction à la gestion des services du quotidien. Mais surtout, faciliter la vie



des clients à travers la restauration, le nettoyage et la blanchisserie.

Rompre la routine des résidents est notre priorité. Nous sommes reconnus pour la qualité de nos événements, de nos animations culturelles et sportives. Le déploiement de véritables concepts de restauration alliant une qualité de prestation irréprochable ainsi qu'une expérience digitale – telle que notre application de conciergerie et notre solution de *click & collect* – fait partie de notre engagement qualité. Notre savoir-faire en maintenance curative et préventive passe par la numérisation de nos processus et le développement de savoir-faire locaux.

Notre mission est d'apporter une qualité de vie et un confort «comme à la maison».



489,2 M€

CA consolidé en 2019/20



39

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



765 415

repas servis par jour

↑ Travaux de maintenance sur la mine de Constanca, Pérou

Restauration concédée

Chaque jour dans le monde, nos clients nous confient la gestion de leurs restaurants et bénéficient de notre savoir-faire innovant en matière de restauration.

Entreprises et administrations, cliniques et établissements de santé, établissements scolaires, collectivités territoriales, ou encore services de défense et sécurité, confient à Newrest la gestion de leurs restaurants, de leurs cafétérias ou de leurs clubs de direction.

Dans chaque pays, nos cuisines sont à même de fournir une gamme variée de solutions de restauration sur place ou à emporter : plateaux repas, sandwichs et toute autre prestation adaptée à des convives aux profils très variés.

Nous voulons à la fois tenir notre rôle de prestataire de services de restauration en proposant des plats équilibrés, mais aussi aller au-delà en donnant envie de manger et de se faire plaisir grâce à une cuisine en phase avec les tendances du moment et à des concepts sur mesure adaptés aux attentes de chaque client. Pour nous, le repas est un moment de convivialité et de détente autour de produits favorisant les circuits courts et de recettes maison à la présentation soignée.



CRÉER UNE EXPÉRIENCE POUR NOS CONVIVES –

Nos concepts de restauration

Le marché de la restauration est en constante évolution à l'échelle mondiale. 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 fidélisation de nos clients.

Nos systèmes d'information permettent de prendre en compte les prescriptions alimentaires de chacun et de rendre disponibles les informations critiques à l'acte de consommation (nutrition/allergènes). Aujourd'hui, se restaurer est une expérience immersive et plurielle durant laquelle tous nos sens sont sollicités.

↓ Concept *Daily Break* au Qatar



by newrest





177,5 M€

CA consolidé en 2019/20



7

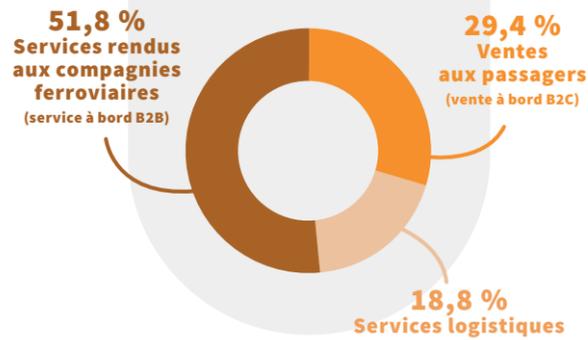
pays autour du monde



2 929

employés

Chiffre d'affaires par secteur d'activité



Rail

Être leader mondial sur le marché des services à bord des trains, c'est être force de proposition et d'innovation. Newrest Wagons-Lits a pour priorité l'accompagnement des opérateurs ferroviaires face à la conjoncture actuelle.

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 comme 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 services 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 des expériences uniques tout au long

du voyage en offrant aux passagers des solutions à bord avant, pendant et après le voyage : réduction du temps d'attente avec la précommande, accueil personnalisé, vente ambulante et dématérialisée, service



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

→ Un repas à bord d'un TGV inOui, France



← Agents Newrest Wagons-Lits à bord d'un train de nuit en Autriche



← Trains de nuit autrichiens



Newrest Wagons-Lits : acteur historique référent des trains de nuit

à la place en 1^{re} classe, service hôtelier à bord des trajets de longue distance, expérience de divertissement. Toutes nos équipes opérationnelles sont animées par des outils digitaux communautaires garants du partage des bonnes pratiques et favorisant l'optimisation de la sécurité à bord.

Fort de son expérience historique dans les trains de nuit, Newrest Wagons-Lits est prêt à relever le défi de la relance de cette activité en Europe et dans le monde. Elle repose sur une grande technicité des savoir-faire dans les services aux passagers et aux trains.

Les trains de nuit en Autriche en quelques chiffres...



489 000

petits-déjeuners servis par an



1,5 tonne

de linge chargé et déchargé par an



6 à 24 mois

de formation pour devenir chef de rame



5

pays couverts



Aérien

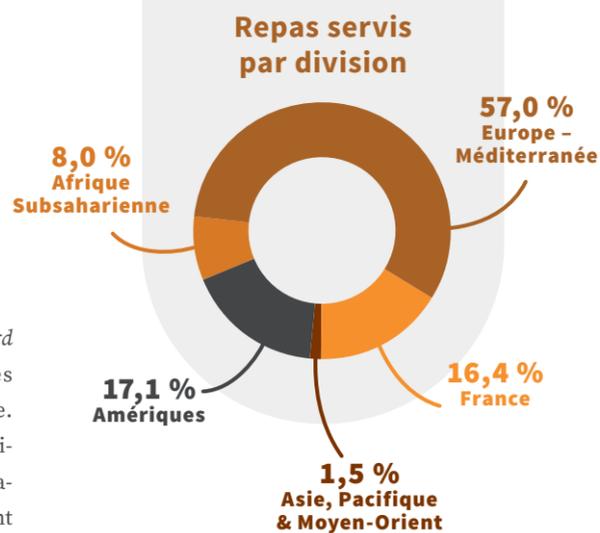
Newrest est un acteur majeur de la transformation des métiers de service aux compagnies aériennes depuis 25 ans.

↑ Chargement d'un avion Emirates

Des prestations de *pick & pack* pour le *buy-on-board* aux prestations cabines 1^{re} classe, nos équipes servent plus de 2 500 vols par jour autour du globe. Nos équipes culinaires élaborent et exécutent quotidiennement une large gamme de recettes d'inspirations locales et internationales. Nos opérations sont renforcées par une automatisation innovante développée par les équipes Newrest R&D ainsi que par des processus dématérialisés, rationalisés et soucieux de l'environnement.

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 de l'aéroport, et vont des services de restauration à la gestion complète du salon, y compris le personnel.

Les nutritionnistes, hygiénistes, experts en qualité et sûreté du groupe apportent leur savoir-faire aux compagnies aériennes afin de répondre à leurs exigences.



Le développement du label *SAFE by Newrest* pour apporter plus de garanties aux clients durant la crise sanitaire ou la numérisation de notre démarche HACCP sont des exemples d'initiatives reconnues par nos clients.

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 fait partie des leaders de la restauration halal.

Avec plus de 300 clients qui nous font confiance à travers le monde, Newrest s'efforce de fournir à ses clients un service de qualité et innovant.



369,9 M€

CA consolidé en 2019/20



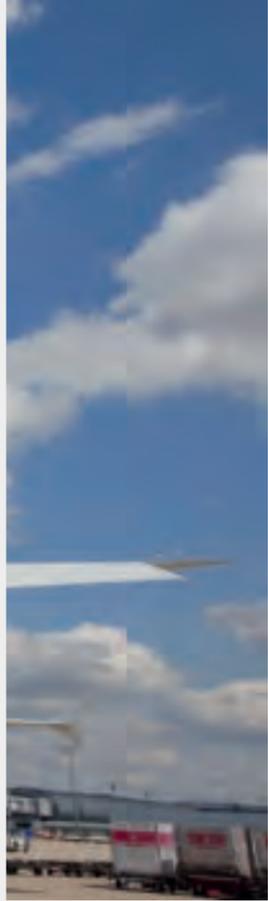
35

pays autour du monde



86

unités de production



Concessions

Pour répondre aux demandes du marché, Newrest offre quatre typologies de points de vente : ses marques propres, des franchises internationales, des marques franchisées locales fortes et des 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 et d'approvisionnement, de l'animation des ventes, des ressources humaines, de la maintenance et du 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 savoir-faire repose sur la proposition de concepts innovants en phase avec les tendances du moment alliant qualité gustative, spécificités du pays d'accueil et expérience digitale.



37,0 M€

CA consolidé en 2019/20



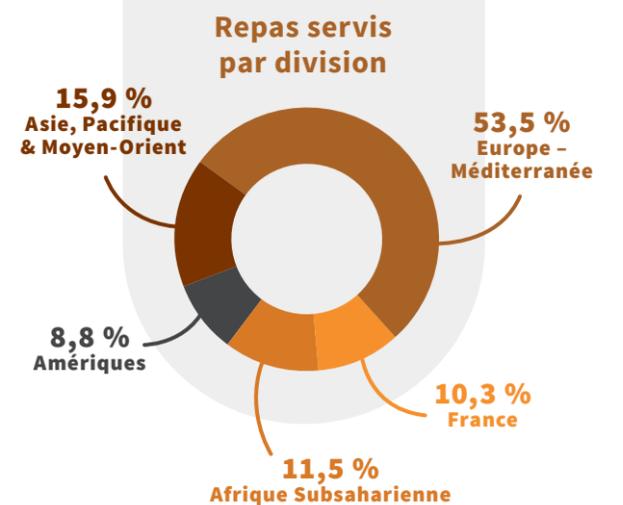
21

pays autour du monde



20 382

transactions réalisées par jour



↓ Concept RDV à l'aéroport de Tunis Carthage, Tunisie



Quelques marques propres et franchises





← Travaux de maintenance sur la mine de Constancia, Pérou

LES EXPERTISES MAJEURES

Transversalité de notre savoir-faire



Nos engagements RSE s'appuient sur une richesse de savoir-faire unique, fruit de notre intervention sur tous les segments de la restauration.

Une responsabilité sociétale affirmée

Une entreprise responsable vis-à-vis de l'environnement et de ses collaborateurs sur les bases d'un système qualité intégré.

Renforcer l'investissement dans l'avenir

Nos solutions d'accompagnement, de formation et de promotion des talents se renforcent à l'échelle locale pour accélérer la détection des managers de demain et la construction d'une marque employeur de dimension internationale.

Un savoir-faire culinaire *unlimited*

Une créativité qui dévoile ses qualités gustatives et nutritionnelles en harmonie avec l'environnement et au contact de référents culinaires.

Des réponses aux nouvelles tendances de consommation

Mettre en valeur un réseau de production unique à l'échelle mondiale grâce à notre maîtrise et à l'intégration de solutions de commercialisation et de distribution dématérialisées au service du consommateur.

Digital & innovation, un écosystème à maturité

À travers les nouvelles technologies et la numérisation, Newrest investit dans sa transformation pour apporter des solutions véritablement innovantes à tous les segments de la restauration en grande mutation.



be the
change
by newrest

Une responsabilité sociétale affirmée

LE MOT DES PRÉSIDENTS

“ Notre planète s'épuise et les inégalités se multiplient, nous ne pouvons plus agir comme si cela n'avait pas d'importance. ”

2020 nous l'aura prouvé, tout peut s'arrêter du jour au lendemain, reste à nous de décider de l'héritage que nous souhaitons laisser. La RSE est indissociable de ce que nous sommes, elle oriente chacune de nos décisions stratégiques. Bien manger est devenue une préoccupation majeure, un acte citoyen, la sélection de nos produits et l'accompagnement de nos clients vers une alimentation saine et durable est stratégique pour le groupe. Nous agissons où nous le devons, avec l'humilité et l'efficacité qui nous caractérisent. Nous avons la volonté que le groupe se développe autour d'engagements forts pour la planète et auprès de nos collaborateurs.

Nos engagements pour la planète



Des achats locaux et responsables

Notre processus de production intègre une démarche responsable.

Pour ce faire, nous saisissons au sein de notre ERP Winrest une carte d'identité de chaque produit, où nous renseignons notamment sa provenance et le type d'emballage. En amont de la chaîne de production, nous sensibilisons les clients à l'achat de produits issus de circuits courts, aux achats locaux et responsables.



Plymton Farm, ferme Bio initiée avec notre client SBM Offshore au Guyana →

FERMES
DE CŒUR



← Élevage bovin de la Ferme de Ressins dans le Roannais, France

FRANCE – Nous avons créé une 3^e initiative au label *Ferme de Cœur* dans le Sud-Est de la France en partenariat avec l'Institution *Saint Joseph – La Navarre*, notre client.

GUYANA – En partenariat avec notre client *SBM Offshore*, nous avons initié une ferme Bio, *Plympton Farms*, pour réduire les importations d'aliments et de boissons.



Réduction du gaspillage alimentaire

Au cœur de notre production, nos opérations tendent à réduire à néant notre gaspillage alimentaire.

Afin de limiter au mieux les déchets organiques et plastiques, le client est mis à contribution et nos outils numériques renforcent notre efficacité. Ainsi, à travers notre solution de *click & collect*, véritable marketplace à disposition du consommateur, la précommande permet une planification raisonnée de la production alimentaire. Grâce à la mesure puis à l'inventarisation des invendus au sein de *Winrest*, notre système met en avant des paniers repas favorisant un acte d'achat responsable.

FRANCE & ESPAGNE – Newrest s'est engagé auprès de la *Fédération Française des Banques Alimentaires* et nous collaborons avec *Too Good To Go* en France et en Espagne.

+10 %

OBJECTIF par an de volume de biodéchets revalorisés sur les cinq prochaines années.



Imposer le tri sélectif

En aval de la production, nous généralisons la mise en place de biodigesteurs, de déshydrateurs ou de composteurs dans nos unités de production pour réduire le volume des déchets alimentaires.

De plus, nous mettons en place le tri sélectif sur tous nos sites qui traitent les déchets plastiques, alimentaires et cartons recyclables, lorsque les filières de valorisation de ces derniers existent et sont pertinentes.



+15 %

OBJECTIF par an de volume total de déchets valorisés sur les cinq prochaines années.





S'engager dans la transition zéro plastique

Notre démarche pour la planète ne s'arrête pas à la construction d'un processus de production responsable.

Newrest s'engage dans la transition zéro plastique. Pour ce faire, nous travaillons avec nos clients pour remplacer les emballages en plastique par des matériaux 100 % recyclables ou compostables. Enfin, plus aucun élément de vaisselle en plastique jetable n'est mis à disposition de nos collaborateurs.

ESPAGNE – Une politique zéro plastique a été mise en place avec nos clients pour le *buy-on-board*. En 2020, nous sommes fiers d'avoir remplacé une grande partie des emballages plastiques dans cette activité.



Politique du zéro papier

Une politique du zéro papier est également mise en place.

Concrètement, nous limitons le nombre d'imprimantes par site de production et nous appuyons très fortement sur la numérisation de nos processus internes.



TUNISIE – En nous appuyant sur la numérisation de nos procédures, et notamment sur notre ERP *Winrest*, la substitution du papier en tablettes a réduit de 7 tonnes notre consommation de papier.

COSTA RICA – Nos actions, telles qu'une baisse de 50 % de notre parc d'imprimantes, la numérisation de nos procédures internes et l'utilisation de tablettes sur nos unités de production ont permis une baisse de 75 % de notre consommation papier.



Réduire nos émissions de gaz à effet de serre

Nous avons opéré un changement stratégique dans la gestion de notre flotte de véhicules et de notre réseau d'unités de production à travers le monde afin de générer un impact positif sur l'environnement.

Nous entamons une mutation de notre flotte de véhicules compagnies et de nos véhicules utilitaires légers vers l'hybride, le tout-électrique ou l'hydrogène. De plus, toutes nos futures unités de production répondront à un cahier des charges strict et responsable.



Nos engagements envers nos collaborateurs



L'éthique au quotidien

L'éthique au quotidien, c'est notre responsabilité à tous.

Newrest s'engage à respecter les droits humains internationaux partout où le groupe exerce. Signataire du *Global Compact* des Nations Unies, le groupe s'engage à interdire le travail forcé et le travail des enfants, lutter contre toute forme de discrimination, assurer des conditions de travail justes et équitables et la sécurité.



Talents et diversité

Dans une politique interne toujours plus efficiente, Newrest s'engage à respecter et valoriser l'ensemble des collaborateurs qui définissent notre identité.

L'entreprise est ouverte à tous ; seules la compétence et la personnalité n'ont de valeur. La gestion

des talents et l'égalité des chances fondent la performance et l'agilité de nos équipes.



Innovation managériale

L'innovation managériale donne du sens à la responsabilité professionnelle et aide au développement de tous.

Nous développons une véritable politique du *mentoring* pour plus de sens dans le parcours professionnel de nos collaborateurs. Cette évolution va de pair avec la transition numérique, réelle évolution vers le monde de demain. L'informatique et le digital s'inscrivent alors pleinement dans la réalisation de nos engagements, tant pour nos collaborateurs que pour la planète.



Health, Safety & Hygiene label

Un système de management intégré référent

Newrest est arrivé à maturité dans la maîtrise et le déploiement de son système de management intégré. Ce niveau d'expertise nous permet de développer des solutions internes avec confiance et responsabilité.

À ce titre, nous sommes désormais référents dans la sécurisation de nos opérations grâce à notre label *SAFE by Newrest*. Ce dernier donne une assurance supplémentaire à nos collaborateurs, nos clients et aux consommateurs sur toutes les mesures sanitaires prises pour sécuriser la production et la livraison d'aliments de qualité et sûrs.

Le groupe encourage et généralise la certification de ses processus de management de la Qualité, l'Hygiène, la Sécurité et la Santé et de l'Environnement :





Investir dans l'avenir

Notre Graduate Program s'appuie aussi sur notre tissu local

Depuis plusieurs années, Newrest renforce ses capacités d'intégration de jeunes talents par le développement de son *Graduate Program*. Grâce à ce programme de 12 mois, ces jeunes collaborateurs sont immergés dans une fonction opérationnelle à dimension managériale dans une de nos filiales.

Malgré la crise, le *Graduate Program* se poursuit et nos pays continuent de développer leur savoir-faire grâce à son déploiement. L'intégration de ces jeunes talents dans nos organisations est source de dynamisme, permet de challenger nos équipes et de construire l'avenir de l'entreprise.

La force de notre *Graduate Program* réside dans sa dimension internationale assurant ainsi le brassage de nos expertises. Nos jeunes collaborateurs apportent leur savoir-faire opérationnel au pays, développent leurs compétences métiers aux côtés de nos managers, puis expriment leurs talents dans une fonction à forte responsabilité au sein d'une de nos filiales. L'immersion est totale.

Fort de cette réussite, le *Graduate Program* prend une dimension locale forte. Nos managers forment les talents nationaux à devenir nos futurs leaders. Nos managers et collaborateurs s'enrichissent avec humilité de ces multiples expériences.

Pour autant, ce programme ne serait rien sans une collaboration active avec nos écoles partenaires. Des liens forts nous unissent avec des écoles hôtelières et d'ingénieurs internationales et nationales, qui sélectionnent pour nous les meilleurs profils. Ces partenariats développés depuis des années nous permettent de nous appuyer sur des structures reconnues – telles la *Batangas State University* aux Philippines ou l'*Infocal Santa Cruz* en Bolivie –, et de compter sur de futurs collaborateurs sensibilisés à notre ADN et à notre savoir-faire.



60 %

taux de transformation du *Graduate Program*



26

pays du groupe ont accueilli ces nouvelles recrues

Quelques exemples de parcours...

Yves Igondjho

Directeur des Ressources Humaines de Newrest Gabon

Quels sont les apports du *Graduate Program* pour Newrest Gabon ?

« Depuis plusieurs années, nous intégrons de jeunes talents issus du *Graduate Program* au niveau international. Précédemment, nous avons accueilli Octave Dewulf en novembre 2018 qui, à l'issue de son programme, a été nommé Directeur adjoint des opérations au Gabon en janvier 2020. Enzo Pangallo, un de nos anciens *Graduate Program*, a été affecté superviseur des opérations en Angola en septembre 2020. Cette année, Florian Guilloussou, notre nouveau *Graduate*, et Clément Duclos, stagiaire 2^e année, nous ont rejoint. L'intégration de ces jeunes talents nous apportent un réel savoir-faire ; une coopération pleine d'humilité se crée avec notre équipe. Fort de cette expérience, nous formons actuellement trois collaborateurs nationaux intégrés au *Graduate Program*. Les retours opérationnels sont excellents, à tel point que nous venons d'intégrer un quatrième élément. »

Sur quelles structures vous appuyez-vous pour recruter les jeunes talents ?

« Nous sommes un des précurseurs du partenariat avec une école hôtelière de renom pour notamment la découverte des métiers de gestion de bases vie. Au-delà des *Graduate Program*, nous accueillons de nombreux jeunes talents dans le cadre de leur stage de fin d'études. Par la suite, la majorité d'entre eux intègre ce programme et développe une expertise dans une autre filiale du groupe. En local, nous collaborons fortement avec l'*Office Nationale de l'Emploi* pour la sélection des candidats. Nous sommes impatients de voir naître une école hôtelière au Gabon pour tisser une relation de confiance avec elle. »



Graduate international

Bertrand Ducouret

Newrest Angola

Juil. 2020 – actuel : Directeur des Opérations, Angola

- Mai 2018 – Juin 2020 : Directeur adjoint des opérations, Chili
- Fév. 2017 – Mai 2018 : Superviseur des opérations & Camp boss, Bolivie
- Déc. 2015 – Fév. 2017 : *Graduate Program* Superviseur des opérations, Pérou

Education : MBA en Management Hôtelier



Graduate local

Shaun Padayachee

Newrest Afrique du Sud

Mars 2020 – actuel : Responsable contrôle des coûts et déploiement systèmes

- Mai 2019 – Fév. 2020 : Responsable des processus production
- Juil. 2018 – Avril 2019 : Coordinateur des processus production
- Nov. 2017 – Juin 2018 : *Graduate Program*, déploiement de l'ERP Winrest

Education : Bachelor en Commerce, spécialité logistique et gestion de chaîne d'approvisionnement



Un savoir-faire culinaire unlimited

La cuisine est une éternelle remise en question. Nos Chefs s'impregnent de nouvelles tendances de restauration, découvrent et transmettent de nouvelles saveurs, innovent tout en réalisant des prestations de grande qualité, travaillent et mettent en lumière de bons produits locaux. Cette quête culinaire infinie n'a qu'une seule vocation : ravir les papilles de nos convives.

↑ Newrest Wacasco à Oman collabore avec l'emblématique Chef omanais Issa Al Lamki

L'expansion internationale de Chefs Unlimited prend forme

L'an dernier, le club *Chefs Unlimited* composé de Chefs talentueux venus des quatre coins de la France a vu le jour. Fort de cette expérience réussie dans l'émulation et la transmission de notre savoir-faire gastronomique, cette passion collaborative pour une cuisine toujours plus innovante et savoureuse s'est propagée à l'international.

En Algérie, comme dans de nombreux pays, l'année 2020 a freiné nos ambitions mais ne les a pas anéanties. Le club *Chefs Unlimited* est prêt à l'action. Livret de recettes exquises, animations de show-cooking, concours du meilleur pâtissier dans les établissements scolaires ; nos Chefs illumineront nos restaurants tout autour du monde.



Une collaboration permanente avec des Chefs de renom

Newrest se tourne avec humilité et passion vers des Chefs reconnus pour parfaire son expertise culinaire.



Les gâteaux de voyage par

Philippe Conticini



Pour le développement de la carte *Vueling*, Newrest Espagne élabore ses recettes avec le Chef 2 étoiles *Michelin*, Ramón Freixa. Une offre fraîche et délicieuse de sandwiches est née de cette riche collaboration. En France, le célèbre Chef pâtissier Philippe Conticini propose un moment de partage autour de ses savoureux « Gâteaux de Voyage » à bord du *Bar TGV inOui*. Afin de faire évoluer son offre de services, Newrest Wacasco à Oman collabore avec l'emblématique Chef omanais Issa Al Lamki pour une alimentation toujours plus saine, fraîche et équilibrée.

Sensibiliser nos convives à l'équilibre alimentaire : notre responsabilité

Le repas est un moment privilégié d'apprentissage, qu'il se déroule en famille, en entreprise ou à l'école.

Acteur majeur dans la mise en avant d'une alimentation saine et équilibrée, Newrest développe des programmes de sensibilisation aux fondamentaux de la nutrition dans les établissements que nous servons partout dans le monde.



Dans toutes nos filiales, nos équipes développent des initiatives en milieu scolaire pour éduquer les plus jeunes à ces enjeux. Ateliers ludiques en classe, journées découvertes dans l'école ou chez nos producteurs locaux, « Semaine du Goût » ; une multitude d'actions sont opérées pour éduquer les enfants aux bonnes pratiques alimentaires.

À terre comme dans les airs, cette responsabilité nous est chère. À ce titre, Newrest Espagne construit une offre alimentaire de *buy-on-board* détaillant tous les composants nutritionnels de chaque plat pour éveiller les convives à l'équilibre alimentaire.

↑ Le goûter, un temps de partage et d'apprentissage à l'École Internationale de Casablanca, Maroc



Nos restaurants s'animent au rythme du programme OCEANIC

En s'appuyant sur notre partenariat avec Fabrice Amedeo, skipper du *Vendée Globe 2020*, nous animons nos restaurants avec le programme *OCEANIC*. Ce dernier sensibilise, instruit et encourage la protection de l'écosystème marin.

Le culinaire prend une part importante du programme d'animations. Les convives s'enrichissent de savoureux plats réalisés à partir de produits de la mer et découvrent de délicieuses recettes respectueuses de l'environnement.





Des réponses aux nouvelles tendances de consommation

En nous appuyant sur une capacité et un réseau de production à l'échelle mondiale, nos savoir-faire historiques et transverses nous permettent de répondre aux nouvelles tendances de consommation avec dynamisme et pertinence.

Un savoir-faire culinaire plébiscité

À l'instar des compagnies aériennes qui font appel à notre créativité mais aussi à notre savoir-faire en matière de production alimentaire dans les meilleures conditions sanitaires, ce sont aujourd'hui les nouveaux acteurs de la restauration livrée en entreprise qui nous plébiscitent.

Des milliers de repas sont produits chaque semaine

en France dans des emballages recyclables pour satisfaire les employés de nombreuses entreprises à l'heure du déjeuner.

Les produits sont mis en avant sur les plateformes de e-commerce de nos clients. Nous assurons la livraison des repas au sein des hubs de répartition de ces derniers qui organisent la livraison au consommateur final.

Du e-commerce sur mesure pour les entreprises

Acteur historique de la précommande dans le secteur aérien, Newrest a su innover dans le secteur ferroviaire avec le déploiement de la commande à la place depuis 2017.



Soucieux d'être toujours en phase avec les attentes de nos clients, nous avons développé, grâce à notre *Digital lab*, une plateforme de e-commerce agile adaptable aux enjeux de nos clients et à destination de leurs employés.

Véritable marketplace propre à chaque entreprise, notre solution Order'eat propose la précommande pour garantir la disponibilité des produits au moment du repas, la commande de prestation traiteur et bientôt un portail de réservation de paniers garnis en fin de service pour satisfaire nos consommateurs après les horaires de travail et réduire le gaspillage alimentaire.

La source de notre agilité se trouve dans le choix stratégique de développer nous-même des solutions digitales pertinentes et ainsi de pouvoir rapidement les adapter aux évolutions des tendances du marché.

Notre plateforme Order'eat...

20 %
de taux de conversion



43
sites équipés



60 000
transactions chaque année

Création de concepts de restauration en ligne

Fort de notre expérience en restauration commerciale, en propre ou en franchise, notre ambition est de profiter de notre capacité de production au sein de zones de chalandise à forte densité pour créer des concepts de restauration innovants au sein de plateformes de e-commerce de renommée mondiale.

Ce projet est l'opportunité de travailler de façon transversale et créer de véritables expériences culinaires en phase avec les tendances du moment en nous focalisant sur notre savoir-faire marketing et culinaire. L'animation commerciale et la distribution des repas étant la responsabilité de ces *marketplace* digitales. La pertinence et la popularité de ces expériences consommateurs ainsi créées seront autant d'opportunités de les intégrer dans nos offres de restauration hors foyer et pourront, le cas échéant, faire naître de véritables concepts de restauration commerciale.

Le contexte de l'année 2020 a montré ô combien il est important, pour un groupe comme Newrest, d'explorer de nouvelles pistes dans l'application de ses savoir-faire en pouvant compter sur un large champ d'applications grâce à ces unités de production sur tous les continents.

Ce sont aujourd'hui plus de 40 entreprises dans le monde qui ont fait appel à cette solution. Une démonstration de la pertinence de nos solutions dans le contexte actuel. La dernière évolution étant la commande et la livraison au domicile de nos clients en situation de télétravail au Costa Rica.





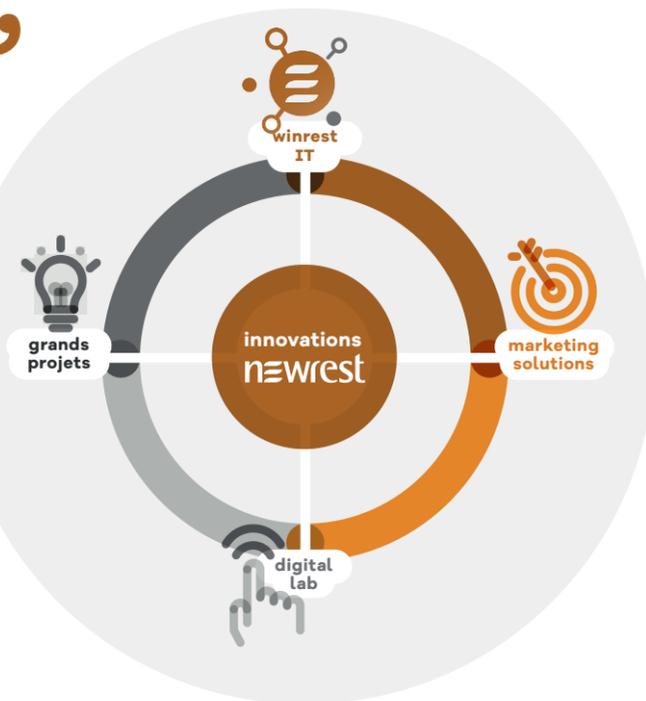
Digital & innovation, un écosystème à maturité

Des solutions Newrest adaptées à tous les challenges

Depuis 2015, Newrest a su créer un écosystème interne dédié à l'innovation et la numérisation de ses métiers.

Aujourd'hui à maturité, cet écosystème vient en complément de notre savoir-faire culinaire et est un pilier de notre différenciation et de notre réactivité dans

le contexte actuel. Notre ambition est d'avoir une approche omnicanale pour assurer un parcours client et opérationnel optimisé, source de valeur ajoutée.



Quatre départements travaillent de concert avec les opérations quelques soient les métiers : direction informatique, direction grands projets, direction du numérique et du marketing. Ils sont à l'origine de notre système de gestion globale (ERP) Winrest, de nos solutions digitales aux fonctions commerciales et de gestion, mais aussi à la création et à l'intégration de nos cobots - robots collaboratifs - au sein de nos unités de production.

2020 a encore été une année forte en innovation avec le lancement effectif du contrat avec Vueling en Espagne, l'intégration de nos solutions dans le train

↑ → Une qualicienne vérifie la production du jour grâce à Winrest



au Maroc ou la nouvelle méthode d'implantation de nos cobots au sein de notre unité de London - Gatwick.

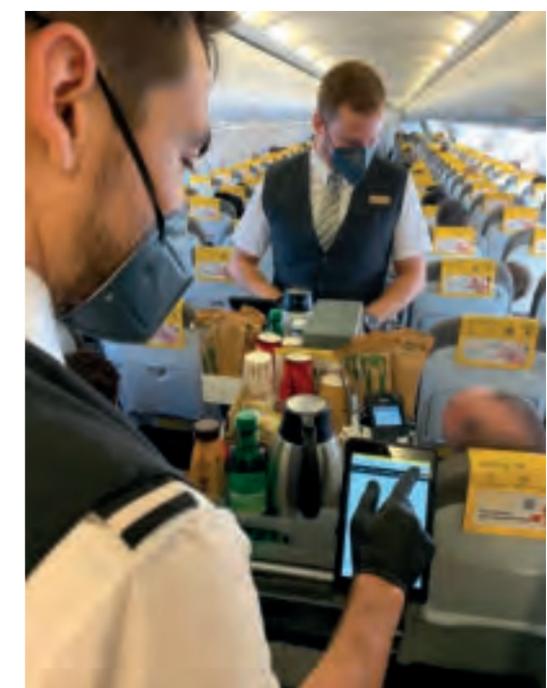
À travers notre démarche d'innovation, nous cherchons à focaliser nos équipes sur la qualité de nos prestations. Automatiser un certain nombre d'opérations fastidieuses permet à notre personnel de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée nécessitant de l'initiative, du savoir-faire et de l'adaptabilité.

Notre approche est portée par nos engagements RSE et participe à la réalisation de nos objectifs d'ici à 2025.



Winrest, notre progiciel, est au cœur de l'architecture de notre contrat avec Vueling. Avant son vol, le client est en mesure de faire une précommande à travers notre solution click & delivery. La même opération prend place dans l'avion à travers notre solution d'encaissement Air Fi qui communique elle aussi avec notre progiciel.

Mais c'est surtout en back office que nous avons réalisé la prouesse de connecter notre ERP à des tiers aussi diverses que les douanes espagnoles, notre écosystème bancaire afin d'assurer des transactions sur toute l'Europe, notre système de gestion des stocks, les informations clés provenant de notre client et notre système de gestion financière.



← Solutions innovantes proposées à bord des trains (SNCF, ONCF), des avions (Vueling) et au sein de nos unités de production (cobots)

Newrest étant responsable de l'animation des ventes auprès du personnel de bord, nous avons aussi interfacé Winrest avec notre réseau social à vocation commerciale My Link by Newrest.



Nous considérons avoir en main tous les outils nécessaires pour accompagner les compagnies aériennes à la recherche de nouvelles solutions de restauration à bord pour faire face au challenge de la relance du secteur aérien.

Vueling, une intégration multi-systèmes réussie

Notre ERP Winrest a été intégré à plus de 8 interfaces tiers ou développées par le groupe.

Le buy-on-board est un concept de vente de produits en duty free à bord utilisé par un nombre grandissant de compagnies aériennes à travers le monde. Chaque passager devient un consommateur potentiel.

Des lignes de *cobots* au cœur de nos unités de production

Une proximité toujours plus grande entre nos collaborateurs et nos solutions innovantes

Trois ans de recherche ont été nécessaires pour véritablement révolutionner notre façon de travailler au sein de nos unités de production de repas pour les compagnies aériennes.

Il aura fallu le déploiement de plus de 15 lignes de *cobots* (robots collaboratifs) à travers le monde pour identifier un modèle idéal générateur de productivité.

Une première étape avait été franchie avec la création de la main robotisée universelle qui permet la préhension de tout type d'objet quel que soit son contenant. Mais c'est bien l'intégration de nos collaborateurs au plus proche de la machine qui nous apporte le résultat attendu.

Nos équipes travaillent main dans la main avec nos *cobots* dans un processus intégré. C'est l'homme qui donne le tempo et la machine qui le soulage des tâches à faible valeur ajoutée. Et ce, dès la phase de portionnage.

Cette percée sans précédent positionne le *cobot* au cœur de nos nouvelles unités. Elles sont aussi équipées des dernières technologies propres à notre métier de restauration aérienne : chaînes de dressage robotisées, assistance technologique au montage des trolleys, à la préparation et au dispatch des vols, automatisation de la plonge pour la vaisselle et les plateaux, tri automatique des couverts et ensacheuses



Ligne de *cobots* en fonctionnement à London-Gatwick, Royaume-Uni ↓



automatiques, pour n'en citer que quelques-unes. C'est fort de cette avancée technologique et de nos systèmes intégrés que nous souhaitons nous positionner comme un acteur de référence dans la transformation des métiers de service aux compagnies aériennes.

En 2020/21 nous prévoyons...



100 %

des nos unités auront effectué un audit énergétique



20

lignes de *cobots* opérationnelles



55

cobots à travers le monde



Pour aller plus loin, visitez notre site web :

www.newrest.eu

CRÉDITS PHOTOS W2P Production, Newrest Zambie, Frédéric Maligne, Newrest Canada, Newrest SOS, Newrest Nigeria, Angela Howard, Newrest Royaume-Uni, Newrest Gulf, Pandora Wong, Newrest Wagons-Lits Autriche, Newrest Guyana, Shutterstock, Newrest Gabon, Newrest Angola, Newrest Afrique du Sud, Issa Al Lamki, Miguel Mas, Marie Janiszewski, Newrest Espagne. Cover: Ahad Uddin, Herbert Goetsch.



newrest

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 82

DÉPARTEMENT COMMUNICATION
Marc Starké,
Vice-président Communication,
Marketing et Transformation digitale
Tél: +33 (0)5 62 89 39 99

www.newrest.eu