

newrest

Eficiencia
Sencillez
Responsabilidad
Humildad

mitofood

Informe

de actividades

2021/2022

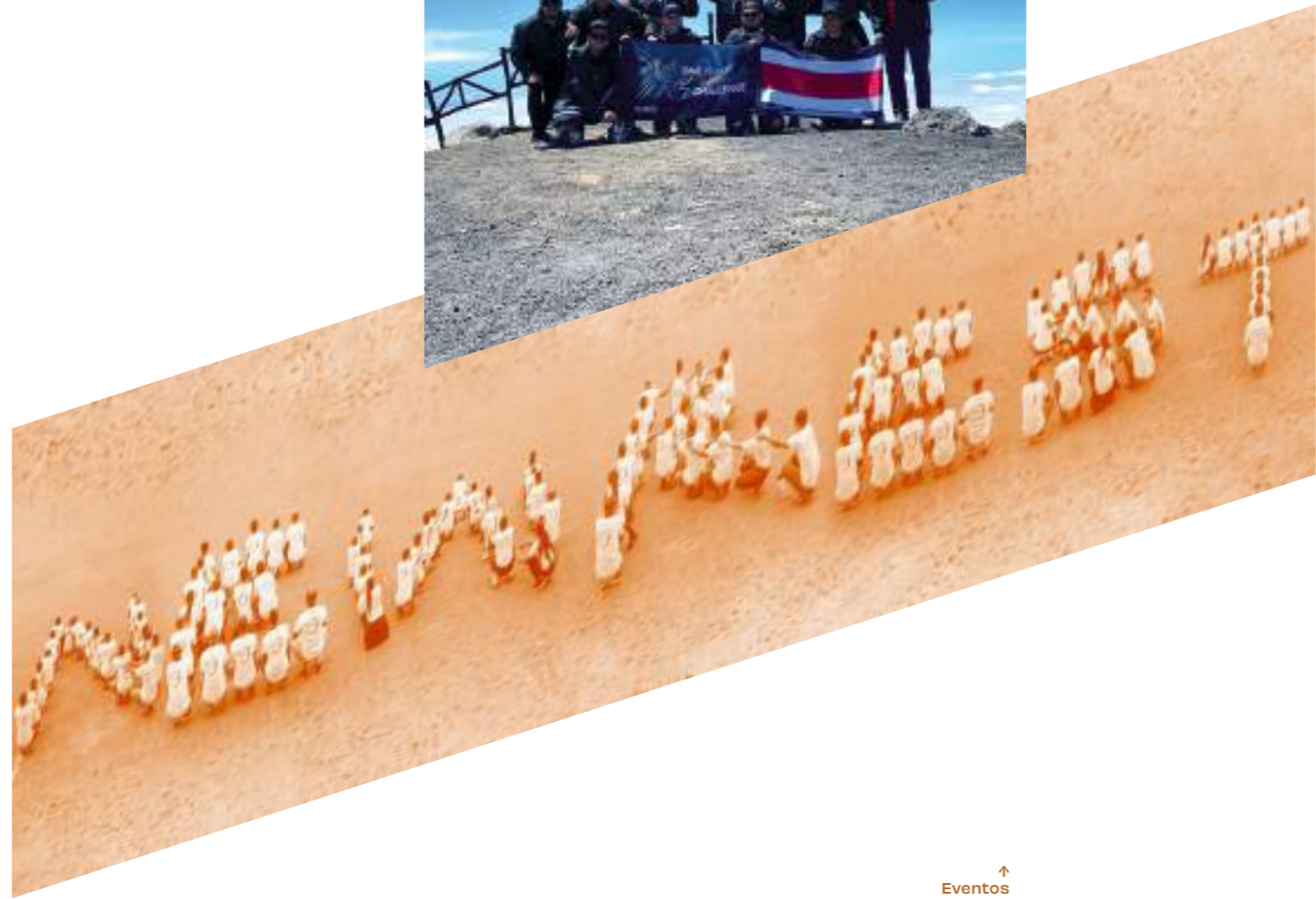


newrest

INFORME DE ACTIVIDADES 2021/22

Introducción p. 02-07

Un desempeño colectivo



↑
Eventos
One Team Unlimited
Challenge por
equipos de
Costa Rica y Nigeria

Nuestra organización:

Transversalidad y autonomía

- p.10 → **Comité ejecutivo: Un Grupo sólido y consolidado**
- p.12 → **División Europa y América**
- p.14 → **División Oriente Medio, África y Asia-Pacífico**

Nuestros servicios

adaptados al mercado

- p.18 → **Servicios de restauración para aerolíneas**
- p.20 → **Servicios de restauración y logística para compañías ferroviarias**
- p.22 → **Servicios de restauración colectiva y bases de vida**
- p.26 → **Servicios de gestión de instalaciones**

Nuestros saber hacer

- p.30 → **De las necesidades del mercado a las soluciones *unlimited***
- p.32 → **Experiencia culinaria**
- p.34 → **I Care!**
- p.36 → **Innovación**
- p.38 → **Nuestros empleados, nuestro futuro**

Un desempeño colectivo

Si 2021 fue un año de transformación, 2022 ha sido el año en que se ha concretado nuestra estrategia de recuperación. El volumen de negocios prácticamente se ha duplicado hasta alcanzar los 1.682 millones de euros, todo un récord en la historia de la empresa, pese a un primer trimestre de 2022 lastrado por las secuelas de la pandemia mundial de COVID.

El Grupo ha logrado un EBIT del 8% y ha cerrado el año con 455 millones de euros de tesorería, manteniendo negativo su ratio de endeudamiento neto por segundo año consecutivo.

El principal reto del año fue gestionar la recuperación post-COVID en todos los sectores en términos de mano de obra, cadena de suministro e infraestructura en unos mercados afectados por la alta inflación, la escalada de los costes energéticos y la limitada disponibilidad de personal, sobre todo en Norteamérica y Europa.

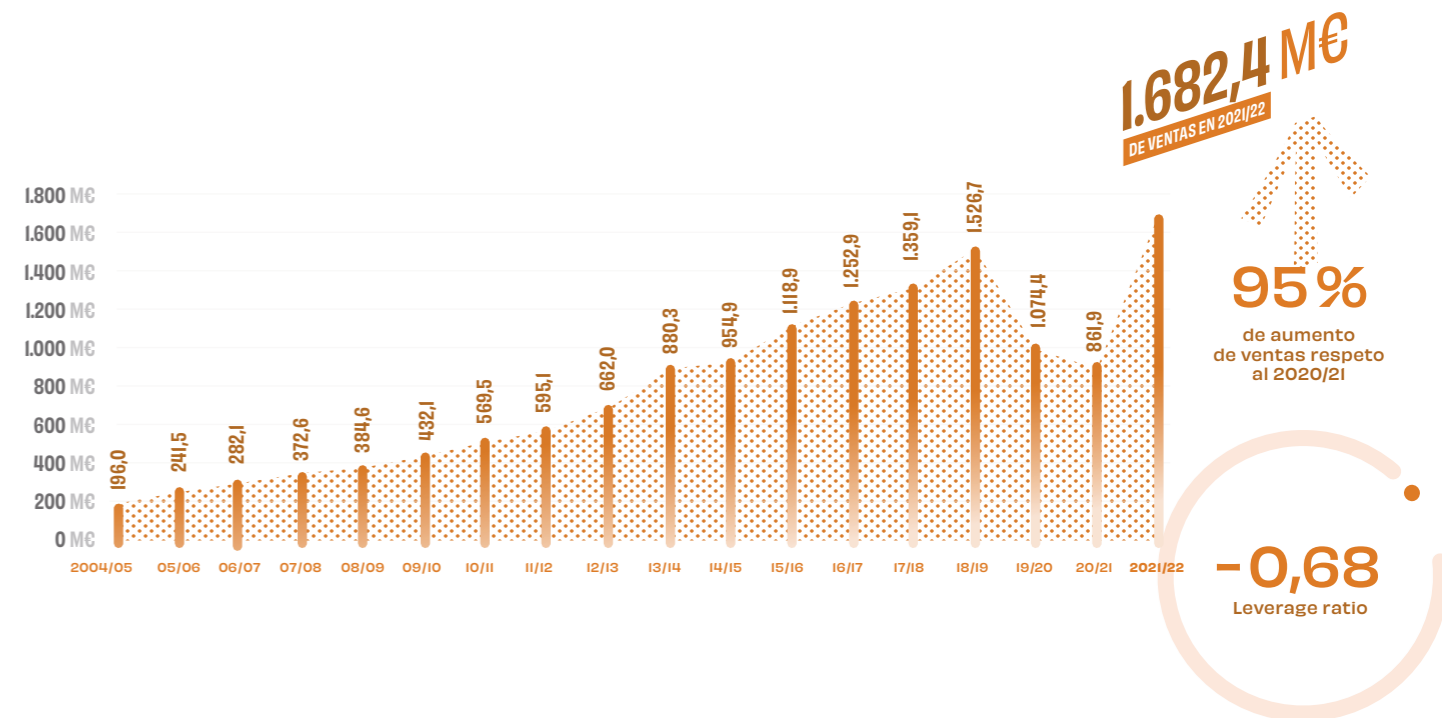
El Grupo ha experimentado un desarrollo significativo durante el año, destacando el lanzamiento de importantes contratos con *United Airlines* en Houston y *Delta Air Lines* en Atlanta, el exitoso inicio de las operaciones de *EasyJet* en Europa continental, así como la puesta en marcha de grandes proyectos de construcción en Atlanta y Tel Aviv.

Newrest ha adquirido una experiencia única en la gestión de hubs para grandes aerolíneas como *Air Canada* (Montreal), *Delta Air Lines* (Atlanta), *Aegean* (Grecia), *United Airlines* (Houston), *British Airways* (Gatwick) y *Scandinavian Airlines* (Escandinavia). Para esta última, se han construido tres nuevos centros de producción en Estocolmo, Copenhague y Oslo, donde cargamos más de 300 vuelos diarios desde noviembre de 2022 en virtud de un contrato de libro abierto.

En los servicios de restauración colectiva y bases de vida, hemos tenido un excelente año, tanto en términos de desarrollo como de retención a escala mundial.

En Colombia, nuestra cartera se está ampliando con clientes importantes como *General Motors* y *Schlumberger*. En Sudamérica, *Petrobras* y *Minsur* han renovado su confianza en nosotros. No hemos dudado en invertir en infraestructuras para las bases de vida de nuestros clientes mineros con *Prony Resources* en Nueva Caledonia y *Ambatovy* en Madagascar. Nuestro objetivo de retención es ambicioso y se acerca al 100% en Gabón y Omán. Las oportunidades de desarrollo en estas dos actividades son cruciales para el Grupo en los próximos años.

Nuestro saber hacer en los servicios de gestión de instalaciones se está estructurando, lo cual justifica la adquisición de un importante operador en esta actividad en Marruecos. Sobre esta base, pretendemos reforzar nuestra legitimidad con nuestros clientes actuales, como en el caso de Omán, y convertir esta actividad en un eje de crecimiento a largo plazo.



Los sectores ferroviario, aéreo y de restauración comercial están impulsando nuestra inversión en el ámbito digital, donde nuestros consumidores buscan una experiencia de restauración enriquecida con acceso a más información y compras en línea. El desarrollo de tecnologías innovadoras en beneficio de nuestro proceso industrial requiere una dotación considerable de recursos financieros. En 2023 y 2024, desplegaremos en Europa y Norteamérica la nueva versión de nuestra línea de robots dedicada a fabricar bandejas para las aerolíneas. Nuestro objetivo es centrar a nuestros empleados en tareas con alto valor añadido.

Reducir nuestros residuos, el consumo de agua, energía y combustible son algunas de las muchas iniciativas que estamos adoptando como parte de nuestra ambiciosa política de RSC. Trabajamos codo con codo con nuestros clientes para encontrar respuestas pragmáticas y económicamente viables a los retos de la sociedad con el fin de reducir nuestra huella de carbono y contribuir a la creación de un entorno de trabajo seguro, agradable, productivo y armonioso para todos.

La reorganización del Grupo iniciada en 2021 está dando sus frutos. Aurélie Gueguen René y Olivier Laurac (COO del Grupo) coordinan y dirigen las operaciones mundiales con el apoyo de nuestra organización matriz en Tolosa (Francia). El objetivo es desarrollar una estructura de gestión autónoma en cada país, con un espíritu emprendedor y un fuerte dinamismo, en línea con la estrategia y los valores del Grupo. En este contexto, los equipos han rendido admirablemente y les estamos agradecidos por ello. Seguimos desarrollando nuestro plan de accionariado para empleados, aumentando el número de

accionistas en un 12%, sobre todo entre los jóvenes de nuestro programa *Graduate*. Este último está diseñado para contratar y formar a los líderes de mañana.

Somos plenamente conscientes de que a nuestro Grupo le aguardan tiempos difíciles en términos macroeconómicos, sociales y geopolíticos: una inflación galopante, niveles crecientes de deuda pública y personal, mercados laborales cambiantes, costes energéticos muy volátiles y el riesgo de que continúen y se intensifiquen los conflictos en Europa y en el mundo. La diversificación de nuestras actividades, nuestra capacidad de respuesta y nuestra agilidad son factores clave que nos ayudarán a superar estos retos.

Para acabar, nos gustaría agradecer de todo corazón a nuestros empleados sus esfuerzos y magnífica dedicación pese a las duras circunstancias, y expresar también nuestra gratitud a nuestros clientes y demás partes interesadas por su confianza en estos tiempos de turbulencias.

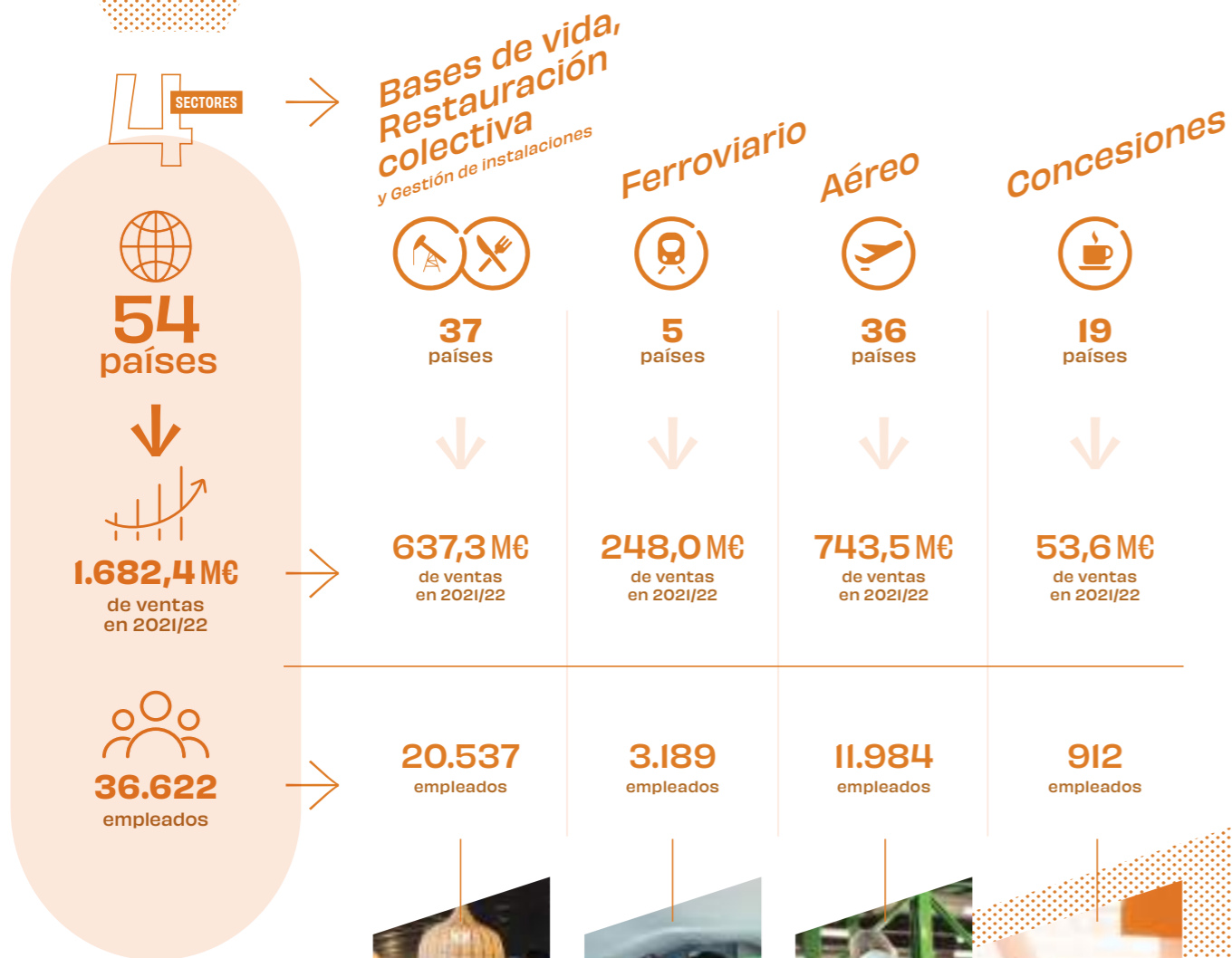
Olivier Sadran y Jonathan Stent-Torriani
Copresidentes del Grupo



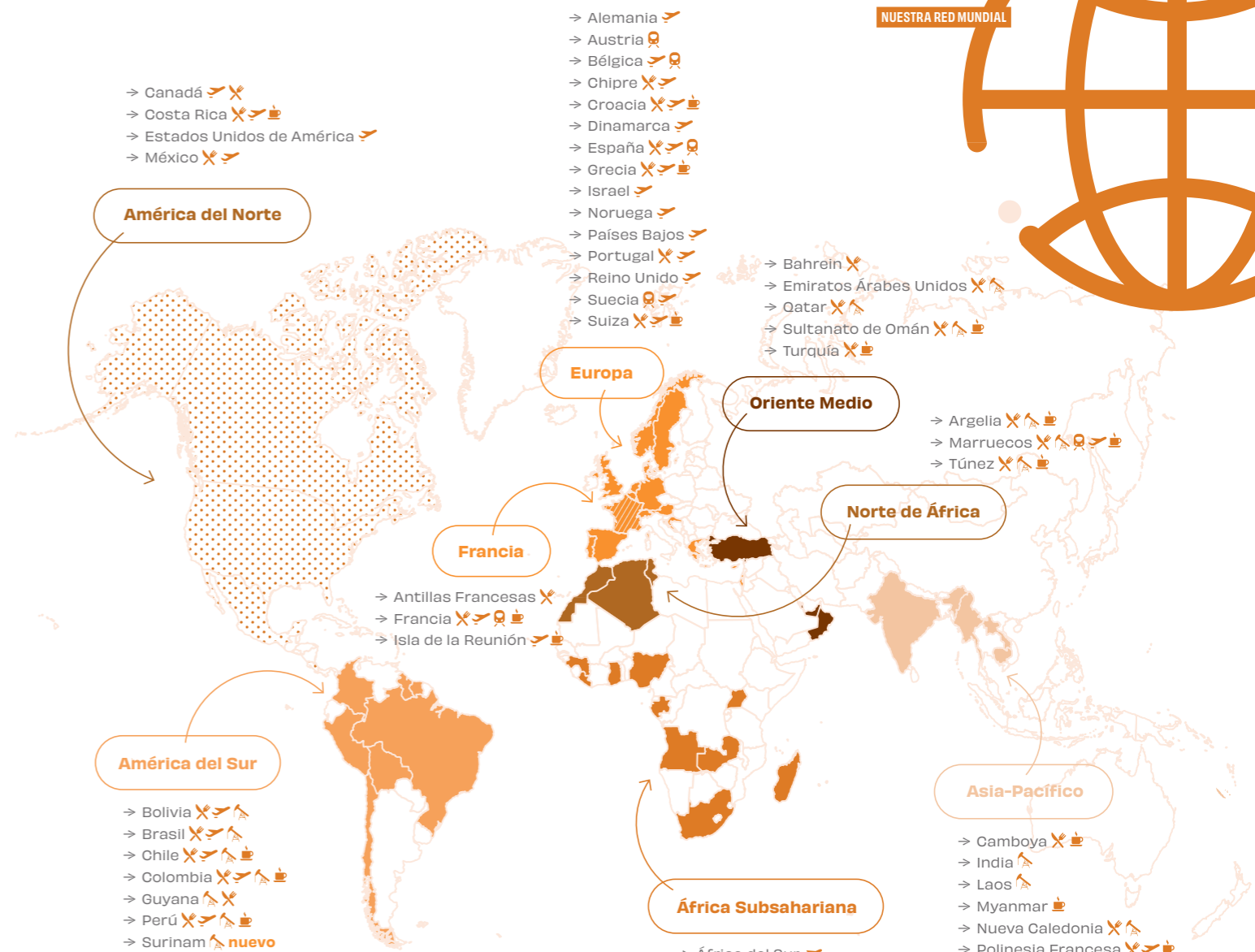
↓ Evento *One Team Unlimited Challenge* con nuestro embajador Tony Parker – Houston, EE.UU.



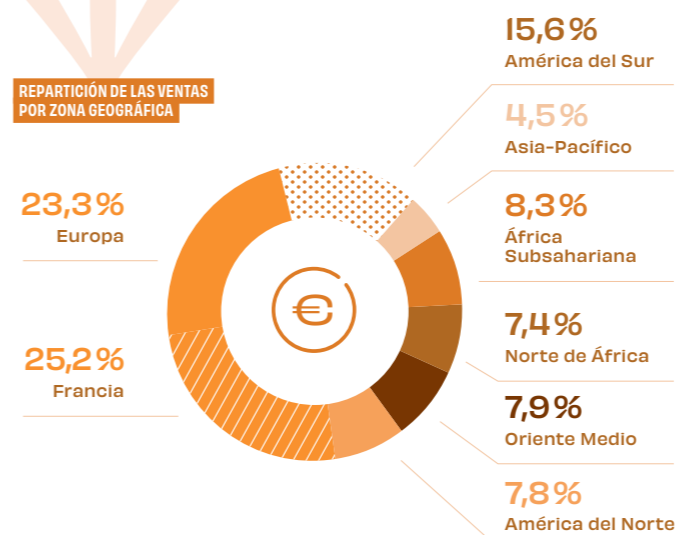
Nuestra red y nuestros sectores de actividades



NUESTRA RED MUNDIAL



REPARTICIÓN DE LAS VENTAS POR ZONA GEOGRÁFICA



El poder de un gran Grupo...

...la agilidad de un actor local

Para hacer realidad sus proyectos, ponemos a su servicio los puntos fuertes del grupo Newrest a dos niveles: internacional y local.

Nuestra experiencia en múltiples servicios

Una amplia gama de servicios de restauración, logística y gestión de instalaciones.

La excelencia operativa

I Care!: un enfoque de calidad innovador y basado en las normas ISO que engloba la seguridad alimentaria, la salud y la seguridad y el medio ambiente.

La mejora de la calidad de vida

Sensibilizar a nuestras partes interesadas sobre un estilo de vida más saludable (nutrición, deporte y prácticas de bienestar)

La agilidad de nuestros equipos

Unos empleados con capacidad de respuesta y adaptación, formados en métodos ágiles.

Todos responsables

Be the change: unos compromisos sociales centrados en la acción, asumidos por nuestros empleados.

El espíritu innovador

Verdaderos exploradores de tendencias y nuevas experiencias de consumo.

Desempeño unlimited



Soluciones 100% personalizables según las necesidades del cliente.



Cumplimiento estricto de las normas locales.



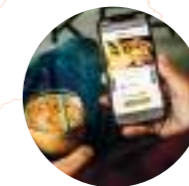
Unos lugares de vida diseñados conforme a los nuevos modos de trabajo y de consumo.



Un personal eficaz y polivalente, contratado localmente lo más cerca posible de nuestros clientes.



Unas acciones concretas en consonancia con las prioridades de los clientes.



Un ecosistema interno de innovación y digitalización al servicio de nuestros comensales, clientes y empleados.



Nuestra organización:

Transversalidad y autonomía

#1

p.10 → **Comité ejecutivo: Un Grupo sólido y consolidado**

p.12 → **División Europa y América**

p.14 → **División Oriente Medio, África y Asia-Pacífico**

Gracias a una organización operativa y matricial orientada hacia la transversalidad de las actividades y el intercambio de mejores prácticas, estamos preparados para afrontar los retos de mañana.

Un Grupo sólido y consolidado

COMITÉ EJECUTIVO



"Nuestra solidez financiera y rapidez de ejecución son bazas para los años venideros."

Olivier Sadran
Copresidente

REPARTICIÓN DE LAS ACCIONISTAS EN 2021/22



3,5%
Inversores financieros

La organización de la empresa está en consonancia con sus objetivos de desarrollo.

El nivel de volumen de negocios alcanzado en 2022 demuestra que el Grupo puede confiar en la experiencia de sus empleados para mantener un crecimiento sostenido.

La responsabilidad operativa se sitúa más que nunca a nivel nacional, independientemente del número de áreas de actividad. Esta organización promueve el intercambio de buenas prácticas, la innovación y, sobre todo, la realización personal de nuestros gerentes.

La promoción de un enfoque local en la aplicación de estrategias con el apoyo de los vicepresidentes responsables de las zonas geográficas con múltiples actividades nos permite dar rápidamente con las soluciones necesarias para que la empresa funcione bien.

Divisiones



Matriz

Benoît Vignon Vicepresidente de Ventas	Christophe Bajon Director Sistemas Informáticos	Marie Chiner Director Grandes proyectos	Elodie Deutschmeyer Directora de Recursos Humanos	Luc Gérardin Director Administración y Finanzas
Matthieu Jeandel Relaciones con socios y Instituciones	Fabien Malbranque Director QHSE	Xavier Palaise Secretario General	Marc Starké Vicepresidente de Marketing, Comunicación, RSC y Transformación digital	

División Europa y América

Olivier Laurac
COO de la División Europa y América



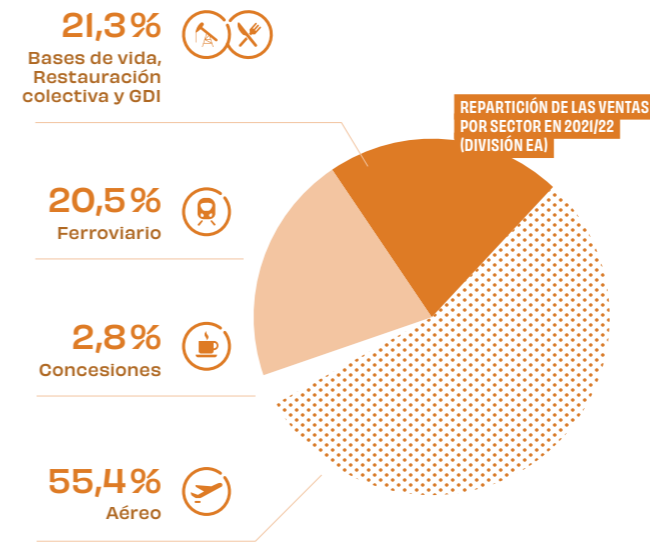
En el lapso de 5 años, el Grupo ha adquirido una experiencia irrefutable en la gestión de *hubs* para aerolíneas líderes como *Delta Air lines, British Airways, Aegean, Air Canada* y, más recientemente, *United Airlines* y *Scandinavian Airlines*.

Cada día se atienden entre 100 y 400 vuelos en Atlanta, Gatwick, Atenas, Montreal, Houston o Copenhague. El éxito operativo de estos contratos depende de la integración de los sistemas del cliente y del Grupo, así como de la implicación de empleados reconocidos por su saber hacer en este campo. La ambición de Newrest es seguir desarrollando este modelo de asociación, garantía de calidad.

En el marco de nuestros servicios a las aerolíneas, hemos puesto en marcha nuestros centros logísticos europeos para *EasyJet*. Cuando ha sido necesario, hemos construido nuevos centros en Basilea, Oporto y Berlín. Nuestros dos centros de Brasil ya están operativos y con ellos completamos una extensa red sudamericana que ha concluido un contrato regional con *Air France KLM*. En 2023 se abrirá un nuevo centro en Israel que contará con nuestras últimas innovaciones industriales. Consolidar nuestra red constituye una prioridad, especialmente en Europa y Estados Unidos.

Durante el verano de 2022, hemos acompasado la recuperación sostenida del tráfico aéreo en el hemisferio norte. En España, el Reino Unido y los Estados Unidos, la actividad se ha visto triplicada. Los vuelos transatlánticos han sido muy dinámicos para nuestros centros de Atenas y Tel Aviv.

Francia sigue siendo el principal mercado de Newrest. En el Hexágono, la actividad de restauración colectiva está progresando poco a poco y alberga grandes ambiciones en el sector medicosocial, la educación y los servicios al ejército. Se ha creado una nueva "*Ferme de cœur*" en la región de Haute-Loire para estructurar nuestro abastecimiento en torno a los productores locales. La reanudación de la actividad de restauración en los trenes de alta velocidad (*TGV*) y de larga distancia ha sido progresiva. Hemos implementado iniciativas que respetan el medio ambiente y favorecen los productos procedentes de productores regionales, dos objetivos que perseguía la ferroviaria Francesa *SNCF*. El chef Thierry Marx se ha sumado a la aventura ferroviaria firmando recetas bistrónicas para el menú de otoño-invierno.



Con su adhesión al *International Rail Catering Group (IRCG)*, el Grupo pretende mostrar su dinamismo a las compañías ferroviarias de Europa y del resto del mundo. La ferroviaria austriaca *ÖBB* está reforzando su red europea ante la llegada de nuevos trenes nocturnos en 2023. En este contexto, contribuimos a definir la experiencia del pasajero de mañana y reforzamos nuestras plataformas logísticas en Austria con la apertura de Graz. En España, la compañía Francesa *OUIGO* ha implantado trenes entre Barcelona y Madrid. Con nuestro saber hacer, queremos contribuir al éxito de esta nueva implantación fuera de Francia. La innovación es nuestra prioridad. El *IRCG* nos ha premiado por nuestro conjunto de soluciones digitales destinadas a los pasajeros (quiosco y pedidos en línea).

La división Europa y América va a superar los mil millones de euros de volumen de negocios en 2022, una primicia en la historia del Grupo. Es el fruto de la implicación de todos nuestros empleados.

En América Latina, los servicios de restauración colectiva y de bases de vida siguen destacando. En este territorio, la salida de la crisis sanitaria se produjo tarde, lo que ha repercutido en la recuperación de las actividades de B&I. Desde entonces, nos hemos centrado en renovar nuestros principales contratos y en mejorar la experiencia del consumidor a través de nuestras soluciones digitales y el despliegue de nuevos conceptos de restauración. La dinámica comercial en Colombia se ha traducido en la firma de unos diez contratos con clientes emblemáticos como *General Motors, Schlumberger* y la Universidad Americana de Bogotá. La gestión de bases de vida en Perú es una referencia para el Grupo. *Petrotal* ha reiterado su confianza en nosotros y la empresa *Minsur* nos ha encomendado la gestión de su explotación minera.

La división Europa y América va a superar los mil millones de euros de volumen de negocios en 2022, una primicia en la historia del Grupo. Es el fruto de la implicación de todos nuestros empleados.



↑ *Task force* para el comienzo de las operaciones aéreas en Escandinavia – Arlanda, Suecia

→ Newrest premiado por el *IRCG* por sus soluciones digitales para pasajeros (terminal y pedido en línea) – París, Francia



LA DIVISIÓN EA EN CIFRAS...

€ **1.207,7 M€**
de ventas en 2021/22

↑ **110%**
de aumento de ventas respecto al 2020/21

22.827
empleados

División Oriente Medio, África y Asia-Pacífico

Aurélie Gueguen René
COO de la División Oriente Medio, África y Asia-Pacífico



En 2022, la fuerte recuperación de la actividad de nuestros clientes, independientemente del sector y de los servicios prestados, ha propiciado la movilización de todos nuestros equipos en torno a la excelencia operativa.

Los servicios de restauración para las aerolíneas impulsan el aumento de la cifra de negocios en África y Polinesia. Todos nuestros países implicados en esta actividad han duplicado su volumen de negocios, lo que ha requerido la contratación y formación de nuevo personal en muy poco tiempo. En Sudáfrica, donde habíamos construido un nuevo centro en Durban, la actividad se ha triplicado con la incorporación de nuevos clientes, como *Virgin Atlantic*, *Lufthansa* y *Swiss IA*. A día de hoy somos los únicos en operar a escala internacional en este mercado.

Nuestros clientes internacionales confían en nuestra experiencia y en nuestra red mientras su volumen de actividad aumenta y se proponen nuevos destinos a los viajeros. Es el caso de Zambia con *Qatar Airways* o de Tahití con la apertura de una línea con *Delta Air Lines*.

El aumento del tráfico de pasajeros en los aeropuertos se ha traducido en una recuperación de la actividad de restauración aeroportuaria. El repunte ha sido más moderado en Asia, donde los viajeros chinos se han hecho esperar, pero importante en las áreas del Pacífico y el Magreb. Seguimos dinamizando nuestros puntos de venta para satisfacer las expectativas de los consumidores, desarrollando nuevas cadenas y contratando a nuevos franquiciados, como *Columbus Café*.

La industria minera ha aprovechado el final de la pandemia y la subida de los precios de las materias primas para resurgir de su letargo. Hemos logrado convencer a *Prony Ressources NC*, nuestro nuevo cliente en Nueva Caledonia, de nuestra capacidad para asistirle en el proyecto de desarrollo de su planta en la amplia zona meridional. También hemos realizado considerables inversiones en las explotaciones mineras de *Ambatovy*,



↑ Apertura de un restaurante *Street Attitud'* en Asia - Camboya

↗ Servicio en una plataforma en alta mar para *Total* - Angola

→ Sitio de la mina de *Goro* - Nueva Caledonia



en Madagascar. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y las animaciones propuestas a los residentes son dos aspectos prioritarios para los dirigentes. En Laos, la renovación de nuestro contrato por dos años trajo consigo la contratación de una persona dedicada a la consecución de nuestros objetivos de RSC.

Gracias a una operación de crecimiento externo en Marruecos, el Grupo ha adquirido un saber hacer más amplio en los servicios de gestión de infraestructuras y tiene la intención de que se convierta en un nuevo pilar de su desarrollo. Se trata de una prioridad para el año 2023.

Nuestra actividad de gestión de bases de vida también se ha mantenido muy dinámica en el sector petrolero, sobre todo en Angola, donde hemos reforzado nuestra asociación con el grupo *Total*, tanto en tierra (hotel) como en alta mar (barcaza con 600 personas a bordo). Nuestras actividades en Gabón y Omán se han distinguido por la firma de numerosos contratos y una tasa de retención cercana al 100%. En Uganda, hemos obtenido nuestro primer contrato de gestión de bases de vida para la empresa *CNOOC* con motivo del proyecto de extracción de petróleo cerca del lago Victoria. Ahora, en su afán por asistir a sus clientes en sus proyectos en África, *Newrest* puede prestar sus servicios también en Tanzania y Namibia.

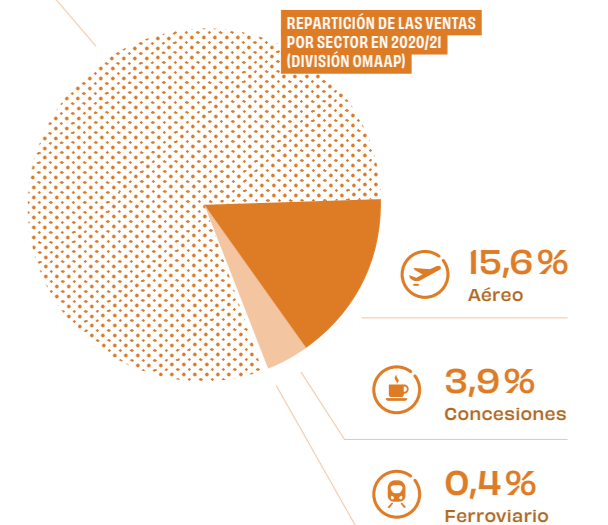
En Qatar, la Copa Mundial de la *FIFA* marca el final de un gran ciclo de construcción que ha impulsado nuestra actividad durante casi una década. Esta filial se centra ahora en los sectores educativo, medicosocial y el ejército.

La restauración colectiva ha desempeñado un papel estabilizador en nuestro volumen de negocios. Tanto en Polinesia como en Nueva Caledonia, nuestra implicación con los colectivos locales

y el sector sanitario sigue siendo predominante. En Turquía, Marruecos y Túnez, esta actividad ha registrado una progresión de dos dígitos, lo que prueba el dinamismo de nuestros equipos comerciales y la pertinencia de nuestros conceptos de restauración y nuestras soluciones digitales en un entorno competitivo complicado.

En el Sultanato de Omán, los servicios de gestión de instalaciones son populares entre clientes de larga tradición como *Schlumberger*. Gracias a una operación de crecimiento externo en Marruecos, el Grupo ha adquirido un saber hacer más amplio en los servicios de gestión de infraestructuras y tiene la intención de que se convierta en un nuevo pilar de su desarrollo. Se trata de una prioridad para el año 2023.

80,1%
Bases de vida, Restauración colectiva y GDI



LA DIVISION OMAAP EN CIFRAS...

€ **474,7 M€**
de ventas en 2021/22

↑ **50,4%**
de aumento de ventas respecto al 2020/21

13.795
empleados

↓ Operaciones en el sitio de la mina Constanza en Perú / Animación *Citiz* en un comedor de empresa en Grecia



Nuestros servicios

adaptados al mercado

- p.18 → Servicios de restauración para aerolíneas
- p.20 → Servicios de restauración y logística para compañías ferroviarias
- p.22 → Servicios de restauración colectiva y bases de vida
- p.26 → Servicios de gestión de instalaciones

Nuestros clientes restauradores nos han ido llevando poco a poco a convertirnos en proveedores de una multitud de servicios asociados. En 2022, hemos ampliado nuestra oferta incluyendo la gestión de instalaciones.

SERVICIOS "UNLIMITED"

#2



Aerolíneas

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN PARA



El propósito de Newrest es asistir a las aerolíneas en su transformación.

Newrest cuenta con una larga trayectoria en la prestación de servicios de restauración a las compañías aéreas y garantiza muchos de los servicios logísticos asociados a esta actividad.

Para responder a las expectativas del sector aéreo, el Grupo se ha implicado en numerosos aspectos: búsqueda de una mayor excelencia operativa para ser más competitivo, trabajo en la identidad culinaria en beneficio de sus clientes, propuesta de soluciones digitales acordes con las nuevas vías de consumo, aceleración de la integración informática con los clientes, mejora del intercambio de información y creación de nuevos conceptos de marketing.

Desde 2017, Newrest ofrece al mercado una alternativa contractual basada en una total transparencia operativa y financiera. En los principales hubs de nuestros clientes, para mantener un nivel óptimo de satisfacción del cliente, es imprescindible adaptar los recursos empleados en función de la actividad. Las aerolíneas americanas y europeas más importantes han apostado por nosotros en Houston,

↑ Cargando para United Airlines en el aeropuerto de Dubrovnik – Croacia

Atlanta, Montreal o Londres, a veces con más de 500 vuelos diarios.

En 2022, el Grupo ha desplegado este innovador concepto contractual en Oslo, Estocolmo y Copenhague para *Scandinavian Airlines*. El proyecto ha requerido la construcción de tres centros de producción de primera categoría y la participación de 720 nuevos empleados.

Newrest sigue expandiendo su impronta territorial a nivel mundial, especialmente en Estados Unidos y Europa

El Grupo alberga grandes ambiciones en Estados Unidos, donde su modelo operativo se adapta a compañías que gestionan más de 300 vuelos diarios partiendo desde un mismo aeropuerto. En Europa, nuestra red sumamente granular satisface las necesidades de las aerolíneas de bajo coste que experimentan un fuerte crecimiento. Con un nivel de endeudamiento nulo y una considerable capacidad de inversión, Newrest puede contribuir al desarrollo de sus clientes.



ENTREVISTA CON...

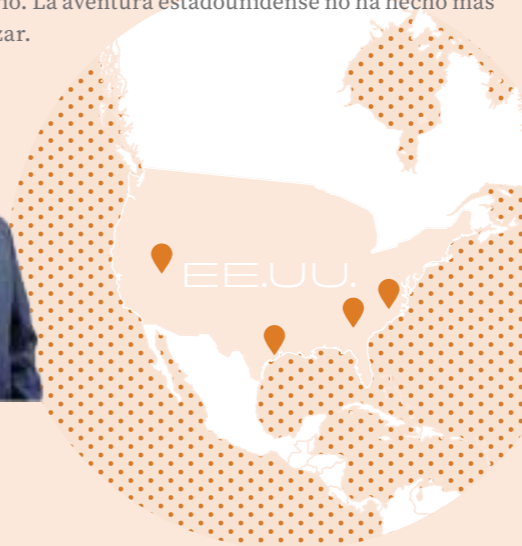
Jaswant Pujara
General Manager EE.UU.
Responsable de gran cuenta para Delta Air Lines
Atlanta, EE.UU.

¿Cómo explica la madurez que ha adquirido en la gestión de hubs en los Estados Unidos?

JP. Desde que llegué a Estados Unidos en 2017 como Director Financiero, hemos pasado de un hub en Salt Lake City a cuatro (Raleigh-Durham, Atlanta y Houston).

Hoy por hoy, gestionamos más de 710 vuelos diarios, con unos resultados operativos que no paran de mejorar. Esta evolución es el fruto de un deseo permanente de comprender los retos de nuestros clientes para sus pasajeros. Nos corresponde a nosotros aportar soluciones, ser portadores de propuestas en un marco contractual orientado hacia la transparencia absoluta. Es un proceso colectivo y virtuoso, una fuente de optimización presupuestaria.

En los últimos 5 años, hemos contratado, formado y ayudado a progresar a más de 1.600 empleados de todas las categorías. Ahora están al frente de nuestros departamentos operativos y nos permiten abordar con serenidad nuestro desarrollo en este territorio. La aventura estadounidense no ha hecho más que comenzar.



TESTIMONIO
Federico Alvarez
Director de Ventas del Grupo – Sector aéreo
Tolosa, Francia

Los retos medioambientales de nuestros clientes, con el objetivo de "cero emisiones netas de CO₂" para 2050, nos obligan a replantearnos colectivamente las cosas.

Nuestro enfoque abarca las fases previas, de producción y posteriores. La experiencia culinaria evoluciona hacia una mayor sobriedad medioambiental sin alterar nuestra creatividad.

Nuestros centros se están adaptando a las nuevas exigencias de gestión de la cadena de frío y de gestión de residuos. La legislación sobre el tratamiento internacional de residuos nos pone trabas; la *Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)* y la *Airline Catering Association* están trabajando en este asunto para cambiar la normativa.

Para nosotros, este objetivo constituye una fuente de oportunidades. Nuestra agilidad y nuestra capacidad de actuación nos permiten ofrecer propuestas e innovación a nuestros clientes.

↓ Cargando para Delta Air Lines en el Aeropuerto Internacional de Raleigh Durham – EE.UU.



SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y LOGÍSTICA PARA **compañías ferroviarias**



↑ Venta a bordo de un tren TGV INOUI operado para SNCF en Francia

La adquisición de la empresa *Compagnie des Wagons-Lits* en 2012 permitió al Grupo erigirse como el heredero de un saber hacer histórico. Newrest es el único proveedor que propone un abanico tan amplio de soluciones en tierra y a bordo de los trenes.

Nuestro personal ofrece a las ferroviarias servicios relacionados con la venta a bordo, así como asesoramiento y asistencia técnica para definir la experiencia del pasajero de mañana: conceptos innovadores de venta y de servicios a bordo, diseño, elección de la gama de productos en función de las expectativas de la clientela, buscando al mismo tiempo optimizaciones operativas y financieras.

Impulsado por iniciativa europea, el tren nocturno constituye una solución alternativa para el transporte de pasajeros que se está democratizando. Nuestro Grupo es un socio fundamental para ÖBB, el principal operario europeo de trenes nocturnos con salida de Viena. En 2023 empezarán a circular nuevos trenes ofreciendo un confort y una experiencia a los pasajeros sin precedentes hasta la fecha.

La innovación ocupa un lugar central en nuestro enfoque y cobra especial protagonismo en el

contexto de los trenes de alta velocidad en Francia y Marruecos.

Ya disponemos de una experiencia digital omnicanal que permite a los pasajeros disfrutar de todas sus ventajas en línea, en nuestros terminales de pedidos a bordo de los trenes o directamente en el bar.

Miembro del comité ejecutivo del IRCG desde marzo de 2022, el Grupo ha sido galardonado por sus innovaciones en este ámbito.

Newrest también se encarga de todos los servicios en tierra necesarios para la gestión de prestaciones de restauración y hostelería a bordo. Desde Suecia hasta Marruecos, hemos desarrollado una red única de bases logísticas que nos permite preparar y optimizar el aprovisionamiento de los productos que se suben a bordo, con ayuda de nuestro sistema de gestión *Winrest*.



ENTREVISTA CON...
Frank Carpentier
Vicepresidente África del Norte
Casablanca, Marruecos

Master Chef Marruecos y la chef Khadija nos sirvieron de inspiración para elaborar nuestro menú del tren de alta velocidad marroquí.

FC. En mayo de 2022, quisimos innovar en el menú del tren *Al Boraq*, el único de alta velocidad en África. Organizamos un concurso destinado a todas las mujeres marroquíes con el fin de ensalzar su patrimonio culinario. En el marco de este concurso, la chef Khadija, presentadora de *Master Chef Marruecos* y embajadora del arte culinario marroquí, seleccionó una receta.

Nuestro menú *Chhiwat Mama* se ha hecho muy popular entre los pasajeros de la Oficina Nacional de Ferrocarriles (*Office Nationale des Chemins de Fers, ONCF*).

¿Cuáles son las próximas líneas de desarrollo?

FC. Queremos mantener este espíritu innovador y vanguardista, proponiendo al mismo tiempo unos menús cada vez más cercanos a los consumidores. La experiencia del pasajero ocupa un lugar central en nuestro planteamiento. Desde el momento en que compra su billete hasta que se dirige al bar, es imprescindible



ICHHIWAT MAMA COMPARTE SUS SECRETOS!

brindarle una experiencia única, hacerle descubrir nuevos sabores y darle a conocer nuestro saber hacer acumulado a lo largo de más de 100 años. Entre otros objetivos, nos proponemos digitalizar el proceso de compra mediante pedidos en línea.



ENTREVISTA CON...
Simon Klettenhammer
Director de Newrest Austria
Viena, Austria

¡DESCUBRE LA CARRERA ÚNICA DE PETRA KLINGER!



¿Cómo gestiona el aumento de destinos que cubre ÖBB, el principal operador de trenes nocturnos de Europa, con sede en Austria?

SK. Nos basamos en la red europea del Grupo, lo cual facilita el aspecto logístico de nuestro trabajo. Cuando esto no es suficiente, abrimos nuevas bases, como hemos hecho en Austria, en Gatz.

En 2024, además de los nuevos destinos de nuestro cliente, vamos a ampliar la oferta de trenes-cama. En consecuencia, tenemos previsto duplicar nuestra plantilla. Vamos a contratar a 400 empleados de muchos países, que se sumarán a las 58 nacionalidades que componen nuestro equipo actual. Newrest es una gran familia y, en nuestra actividad de trenes nocturnos, es muy internacional.

Con nosotros, todo el mundo puede hacer carrera. Ofrecemos oportunidades laborales a personas que a menudo no las han tenido antes. Podemos compartir muchas buenas experiencias.

248,0 M€
de ventas en 2021/22 =



14,7%
de las ventas globales



5 países



3.189 empleados

SERVICIOS DE Restauración colectiva y Bases de vida



↑ Miembro del equipo de towing FPSO Unity con salida en Singapur y destino en Guayana

La restauración es nuestra razón de ser. Desde hace 15 años, el Grupo se mantiene a la vanguardia de las tendencias y prácticas en materia de restauración para todos sus comensales: desde los niños en las escuelas hasta las personas mayores en las residencias de ancianos, pasando por los empleados que trabajan en empresas o en una plataforma en alta mar.

Es una actividad viva, en constante evolución. Para afrontar estos cambios y la amplia variedad de necesidades, Newrest se reinventa y adapta sus soluciones combinando saber hacer culinario y excelencia operativa.

Nuestros chefs preparan platos saludables y respetuosos con el medio ambiente con pasión y

entusiasmo. Gracias a unos menús equilibrados y a unos ingredientes de calidad, nuestros comensales pueden disfrutar de una comida sabrosa en cualquier momento y lugar.

Nuestro personal de marketing rompe los moldes creando experiencias de restauración innovadoras en consonancia con los nuevos estilos de vida.

637,3 M€
de ventas en 2021/22 =



37,9%
de las ventas globales



37 países



20.537
empleados



Bases de vida

Newrest es una referencia mundial en la gestión de bases de vida.

El Grupo aporta su experiencia a las explotaciones mineras, petroleras y de gas más importantes del mundo. Tanto en tierra como en alta mar, Newrest es especialista en el diseño, la implantación y la gestión de bases de vida.

Nuestros clientes necesitan centrarse en su actividad principal. Para ayudarles, hemos puesto a punto una solución: 360° by Newrest. Nos posicionamos como integradores de servicios proponiendo soluciones que van mucho más allá de la restauración: gestión de instalaciones técnicas, limpieza, lavandería, control de plagas, suministro de agua o gestión de residuos.

El despliegue de nuestros sistemas de explotación y de nuestras herramientas digitales en las bases de vida nos permite garantizar una mayor accesibilidad a nuestros servicios y adaptarnos a todos los entornos.

LOS 9 TIPOS DE CONOCIMIENTOS OFRECIDOS EN NUESTRA OFERTA 360° BY NEWREST ↓



↓ Recepción en el sitio de la mina de Constanza - Perú



ENTREVISTA CON...
Emmanuel Garrigues
Director de Ventas del Grupo - Sector Energía y Minería
Tolosa, Francia

¿Qué cabe destacar de la actividad de Newrest en las bases de vida durante 2022?

EG. La salida progresiva de la crisis sanitaria en varios de nuestros centros ha generado variaciones significativas en la población. Hemos tenido que adaptarnos para garantizar la satisfacción de nuestros comensales, manteniéndonos inflexibles al aplicar los procedimientos de higiene y seguridad.

¿Algún reto importante?

EG. Nuestra carta de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) es la base sobre la que se asientan nuestras iniciativas de desarrollo local y sostenible. Son temas que preocupan mucho a nuestras partes interesadas. Pretendemos ir más allá de los requisitos normativos locales en materia de contratación o abastecimiento y queremos ser impulsores de la reducción de residuos y de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

¿Cuáles son las líneas de desarrollo para el futuro?

EG. Nuestras prioridades son la seguridad alimentaria, la seguridad en el lugar de trabajo y la calidad del servicio. Nos centramos en nuestras operaciones actuales para fidelizar a nuestros clientes a largo plazo. Tal es el caso de Perú, Bolivia y Madagascar, por ejemplo. Algunos de nuestros mercados se están desarrollando rápidamente. Nos gustaría aprovechar las circunstancias en Qatar, Angola y Guyana.



Restauración colectiva



Una garantía de estabilidad

En 2022, el sector de la educación cobró un gran dinamismo para el Grupo. Basada en la buena alimentación y la buena vida, nuestra oferta *Eduka* satisface las expectativas de los responsables de los centros. Nos volcamos en educar y sensibilizar a los más pequeños en temas como los sabores, la nutrición y el medio ambiente.

En el sector sanitario, hemos podido probar nuestra oferta *Essentials*. Proponemos una serie de servicios integrados y personalizados tanto para los pacientes, como para los cuidadores y visitantes. El objetivo del Grupo es optimizar los servicios prestados a los pacientes y mejorar su experiencia en el hospital.

La consolidación del sector de las residencias de ancianos está en marcha. Queremos que las personas descubran el sabor de la vida con nuestra oferta *Corazón de Casa*. Hemos optimizado nuestra cartera en este mercado y ayudamos a nuestros clientes a hacer que sus huéspedes se sientan como en casa, con todo lo que ello implica: confort de las habitaciones, calidad de las comidas, respeto de su intimidad, fomento de la vida social...



CONCEPTOS EMPRESAS

CONCEPTOS ESCOLARES

CONCEPTO MAYORES



CONCEPTO SALUD

↑ Restaurante de empresa *Attitudes* para la sede del Grupo *Latécoère* – Tolosa, Francia



En las empresas, el mundo laboral se está reinventando en torno a tres ejes: el bienestar, las nuevas formas de trabajar y la integración social.

Esto requiere importantes adaptaciones a nivel estructural y organizativo. Ante estos retos y las expectativas del mercado, nuestra respuesta se basa en conceptos de restauración modernos y dinámicos que integran la tecnología digital en toda la experiencia de restauración.

↑ → *Daily Break*, concepto estilo *Coffee shop* – Turquía, Gabón, Uganda



Concesiones

Nuestra actividad de gestión de concesiones aeroportuarias constituye una valiosa fuente de inspiración para todo el mercado de la restauración fuera del hogar.



El Grupo dispone de cuatro tipos de puntos de venta: marcas propias, franquicias internacionales, franquicias locales y conceptos a medida.

Tanto si se trata de comida rápida como tradicional, tenemos que renovar constantemente nuestra oferta.

ALGUNAS MARCAS PROPIAS Y FRANQUICIAS ↓



by newrest

SERVICIOS DE Gestión de instalaciones



OCTOPUS
BY NEWREST

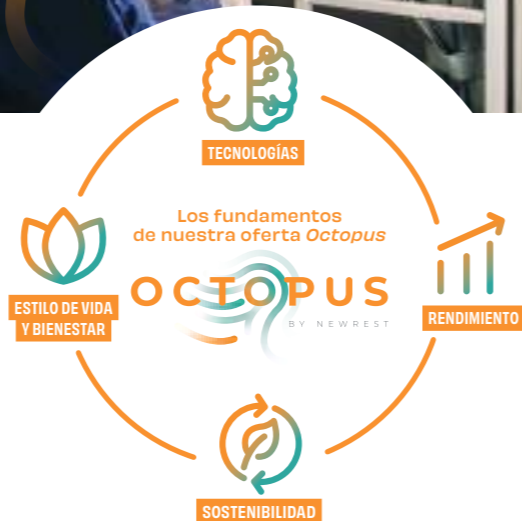
En 2022, Newrest ha ampliado su oferta en algunos mercados, incluyendo servicios de gestión de instalaciones.

- El objetivo es integrar esta actividad en la estrategia de diversificación del Grupo, hasta convertirla en una especialidad por derecho propio.

Atender las peticiones de nuestros clientes

Independientemente del sector de actividad, muchos de los clientes del Grupo desean racionalizar su cartera de proveedores, optimizar su presupuesto y promover el bienestar de los empleados en su entorno laboral. Para lograrlo, nuestros equipos han desarrollado progresivamente competencias en campos muy diversos, a menudo alejados de la restauración.

Tras las adquisiciones realizadas en 2022 y la contratación de expertos en el ámbito de la gestión de instalaciones, hemos decidido crear una ambiciosa oferta basada en procesos fiables y sistemas probados.



Octopus by Newrest

La expresión de nuestros valores (*humildad, sencillez, eficiencia y responsabilidad*) constituye la esencia del desarrollo de nuestros servicios de gestión de instalaciones. En este mercado, apostamos por un enfoque de mejora continua y nos mostramos muy ágiles a la hora de proponer soluciones adaptadas a todos los retos y expectativas de los clientes.

Actuamos de manera pragmática y competitiva en un amplio abanico de campos de actuación divididos en dos grupos de especialidad complementarios, aplicando un enfoque de gestión de proyectos adaptado a todos los sectores: sanidad, educación, empresas e industrias.



La estrategia digital de Newrest para la gestión de instalaciones busca apoyar al equipo operativo, a los ocupantes del edificio y al responsable del contrato. Al conectar personas, activos y procesos, logramos ahorrar tiempo y considerables sumas de dinero. El acceso a los indicadores clave de rendimiento en tiempo real permite tomar las decisiones adecuadas y concretarlas en acciones.



- Nuestro objetivo es mejorar los resultados de nuestros clientes y aumentar su competitividad.



ENTREVISTA CON...
Yvon Martinez
Vicepresidente África - Oriente Medio
Sultanato de Omán

¿Qué opina del desarrollo de la gestión de instalaciones en Newrest?

YM. En el Sultanato de Omán, obtuvimos nuestros primeros contratos de gestión de instalaciones en 2021. El proceso de aprendizaje ha sido largo, pero, tras 12 meses de actividad, estamos logrando unos índices de conformidad acordes con las expectativas de nuestros clientes.

La adquisición de una sociedad especializada en la gestión de instalaciones en Marruecos nos ha permitido acelerar la mejora de nuestras competencias y poner en marcha procesos y sistemas que han demostrado su eficacia. Ha sido muy instructivo.

Ahora que contamos con el apoyo del Grupo en nuestro enfoque comercial, hemos identificado nuevos objetivos para desarrollar nuestra actividad en África, especialmente en Gabón y Angola.

Los servicios de gestión de instalaciones ya forman parte de las especialidades del Grupo.

← Visión general de *Fractal One*, el software de gestión de mantenimiento multidispositivo ofrecido a nuestros clientes





Nuestros saber hacer

#3

- p.30 → De las necesidades del mercado a las soluciones *unlimited*
- p.32 → Experiencia culinaria
- p.34 → *I Care!*
- p.36 → Innovación
- p.38 → Nuestros empleados, nuestro futuro

Nuestro enfoque *unlimited* se arraiga en nuestra historia y en la actitud de los empleados que la escriben. La innovación ocupa un lugar central en nuestra búsqueda de *soluciones unlimited*.



↑ Eventos *One Team Unlimited Challenge* por los equipos qataríes / Presencia de nuestro embajador Tony Parker en Houston, EE.UU.

De las necesidades del mercado a las soluciones unlimited

Anticiparse a las necesidades implica estar atento a las importantes transformaciones del mundo.

La definición y el análisis de los grandes cambios demográficos, sociales, medioambientales, económicos y tecnológicos permiten a Newrest afinar su estrategia y responder con precisión a las nuevas expectativas de sus clientes y consumidores.

Al servicio de nuestros clientes

Las sólidas relaciones que Newrest desarrolla y mantiene con sus clientes favorecen la creación de asociaciones de confianza, basadas en la transparencia. La escucha atenta de nuestros clientes durante toda la vigencia del contrato nos permite concebir unas soluciones adaptadas y satisfacer sus necesidades con eficacia.



Experiencia
Vivir momentos únicos en lugares inmersivos



Tecnología
Formar alimento de mañana con FoodTech



Salud
Una dieta saludable para el cuerpo y el alma.



Viaje
Escaparse por las papilas gustativas

↑ LAS 7 TENDENCIAS DE CONSUMO EN 2023



Territorialidad
Proteger el patrimonio y el saber hacer



Tradiciones
Calentar los corazones con autenticidad



Conciencia
Comprometerse por un mundo mejor



Al servicio de nuestros huéspedes y comensales

Nuestras actividades requieren una comprensión más profunda de lo que despierta el entusiasmo de los comensales en nuestros restaurantes y otros espacios de vida. Newrest está siempre pendiente de las macro tendencias y los nuevos patrones de consumo para orientar el desarrollo hacia experiencias más inmersivas y lúdicas.



ENTREVISTA CON...
Marion Faure
Departamento Marketing del Grupo
Tolosa, Francia

¿Cómo afrontan la evolución de las actividades de Newrest?

MF. Estos últimos años, hemos demostrado nuestra capacidad para ser líderes en innovación culinaria, digital y de marketing. Hoy estamos impulsando la transformación de nuestras actividades con el lanzamiento de nuevas soluciones, integradas por servicios *unlimited*, en cada uno de nuestros segmentos de mercado.

¿Quién participa en este proceso?

MF. Innovar, desarrollar nuevos servicios, enriquecer nuestras ofertas, proponer el concepto adecuado en el momento oportuno, transformar las limitaciones en nuevas ideas... Todo lo anterior resulta posible gracias al dinamismo de nuestros equipos operativos y de marketing sobre el terreno. Es la única manera de desarrollar soluciones adaptadas, tanto desde el punto de vista de la diversidad de los servicios propuestos como del despliegue operativo.

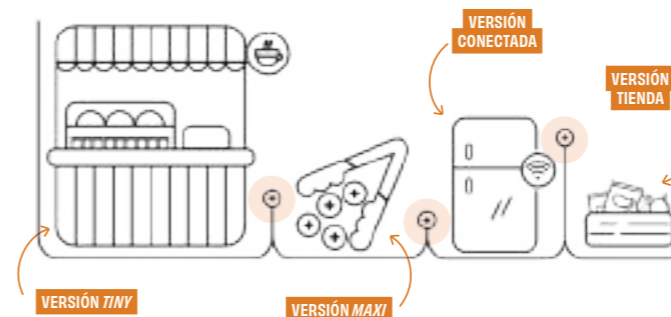
↑↓ Visión general de los conceptos *Crushly* y *Mini Market - 360° by Newrest*

¡Soluciones unlimited!

Personalizables y escalables

En 2022, la forma de nuestras soluciones está evolucionando. No imponemos nuestra forma de actuar. Elaboramos ofertas personalizadas en forma de suscripciones y opciones que nuestros clientes pueden aprovechar a su antojo.

Aplicamos la misma lógica al desarrollo de nuestros conceptos de restauración. *Crushly*, nuestro concepto más reciente de snacking, está disponible en 4 versiones para satisfacer las distintas necesidades de los consumidores a lo largo del día:



Múltiples técnicas y servicios

El concepto de soluciones *Unlimited* se estructura en torno a dos universos reforzados por el desarrollo de nuestra experiencia en la gestión de instalaciones:

→ Competencias técnicas muy avanzadas: electricidad, climatización, gestión energética, ingeniería civil o mantenimiento de instalaciones técnicas.

→ Mejorar el entorno de trabajo y el confort en los distintos espacios de vida frecuentados por los huéspedes y comensales: restauración, recepción, zonas de ocio, limpieza, lavandería.



Mon mini market
360° BY NEWREST



Experiencia culinaria

↑ El Chef Thierry Marx ha elaborado platos y postres para el Bar TGV INOUI – Francia

La cocina, un cuestionamiento incesante

Nuestros chefs se impregnan de las nuevas tendencias en restauración, a la par que descubren y difunden nuevos sabores, innovan, trabajan y valorizan los productos locales. Toda esta perpetua exploración culinaria persigue un único objetivo: deleitar el paladar de nuestros comensales.

Creación de identidades culinarias a imagen de nuestros clientes

● Nuestra riqueza está en manos de nuestros chefs. Comparten y transmiten nuestro saber hacer gastronómico en todos los sectores donde intervenimos.

Gracias a esta base técnica y creativa, nuestros chefs “Unlimited” se confrontan con las expectativas del mercado descifradas por el personal de marketing. Nuestros clientes intervienen en este proceso fértil y estructurado, encaminado a forjar una identidad culinaria a su imagen, acorde con sus valores y compromisos sociales.



Tanto las aerolíneas como las empresas reclaman nuestro dinamismo culinario en todos los rincones del mundo, independientemente de su cultura y sus ambiciones.

La innovación culinaria, desde el contenido hasta el recipiente

Innovar exige un equilibrio perfecto entre la audacia y la humildad. Nuestro enfoque se basa en recurrir a chefs de renombre para perfeccionar nuestra experiencia culinaria.

El chef Thierry Marx ha deleitado con su talento a los pasajeros de los trenes de alta velocidad INOUI, y la compañía Corsair lleva muchos años trabajando con el chef Samuel Tétard, instalado en la isla de La Reunión. Todas estas iniciativas contribuyen a aunar ideas y tendencias para adecuarnos a las expectativas de nuestros consumidores.

Además, a través de nuestra relación con los industriales podemos apreciar el abanico de posibilidades a la hora de elegir los productos y envases. Se trata de una elección importante, pues muchos clientes buscan reducir su huella ambiental y la tienen en cuenta.



Nuestras animaciones para promover el descubrimiento culinario

La comida callejera es un clásico del tercer milenio, así que hemos querido apostar por esta tendencia. CITIZ, nuestro programa de animaciones para 2022/23, propone a nuestros comensales descubrir la comida callejera de las principales ciudades del mundo. Este programa anual se plasma en los platos, en la decoración, en forma de talleres o degustaciones.

Desde los zocos de Marrakech hasta la *Dolce Vita* de Palermo, desde los perritos calientes de Nueva York hasta los famosos tacos de México... ¡Nuestros chefs hacen gala de una creatividad desbordante para sumergir a sus comensales en un ambiente 100% CALLEJERO!



ENTREVISTA CON...
Jean-Michel Fort
Chef Ejecutivo del Grupo Newrest
Tolosa, Francia

¿Qué se entiende por innovación culinaria en Newrest?

JMF. Respetar las temporadas, abastecerse a nivel local y elegir los productos cuando presentan el máximo sabor: esta es la receta básica de nuestro enfoque culinario en todos nuestros territorios.

La transversalidad de nuestras actividades y nuestra presencia en todo tipo de servicios culinarios, desde prestaciones VIP en el ámbito del aviación de negocios hasta en prisiones de Marruecos, constituye una fuente de inspiración y de innovación infinita. Para fomentar el intercambio entre nuestros chefs, hemos reunido más de 100 recetas de todo el mundo en nuestro sistema ERP Winrest.

La innovación también requiere formación. Por eso existe nuestro programa *Chef Unlimited*. Nuestros chefs referentes en los países tienen la doble misión de enseñar y ayudar a las generaciones futuras a tomar el relevo.

I Care!



by newrest



Una identidad con más impacto

Nuestro Sistema de Management Integrado (SMI) constituye la base común de nuestro enfoque en materia de calidad, salud y seguridad en el trabajo, seguridad alimentaria y medio ambiente. Es un indicador de madurez respecto a nuestra capacidad para comprender las normas ISO que nos conciernen.

En 2022, el Grupo ha visto necesario crear un programa interno con una fuerte identidad para acelerar la apropiación de estos temas por parte del personal allí donde ejercemos nuestra actividad: *I Care!*

- El proceso de aculturación se basa en el programa *I Care!*, avalado por el comité ejecutivo y comunicado al personal operativo.



ENTREVISTA CON...
Fabien Malbranque
Director QHSE del Grupo
Tolosa, Francia

¿Por qué se creó el programa *I Care!*?

FM. Queríamos cambiar la cultura de la empresa e implicar a todos los empleados en la política de Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente (QHSE). Necesitábamos un sólido instrumento de identificación para que todos pudieran implicarse en el tema y situar el enfoque de QHSE en el centro de sus acciones. Con ello se pretende desarrollar la responsabilidad de los empleados sobre el terreno.

Los esfuerzos y la implicación se realizan a todos los niveles de la empresa. Así reza nuestro lema: *I Care, You Care, We all Care!* Con este programa, nos mantenemos coherentes con nuestros valores y con el paralelismo que solemos establecer con el deporte: “todos a una en la victoria y todos a una en la derrota”.

↳ *I Care!* citado por Olivier Boutou y Laurent Camberou en el libro *Por una cultura empresarial positiva y sostenible* (ediciones Afnor)



ISO 9001:2015	ISO 22000:2018 ou FSSC 22000	ISO 14001:2005	ISO 45001:2018
↓	↓	↓	↓
34 países certificados	25 países certificados	17 países certificados	11 países certificados



↓
9 países

ya tienen un Sistema de Management que incorpora las distintas certificaciones y otros 15 lo tendrán a finales del año 2023

Una digitalización cada vez mayor

Tras digitalizar y centralizar su proceso de mejora continua en la herramienta *Calypso*, el Grupo desarrolló un módulo para introducir mensualmente los indicadores clave de rendimiento. Esto simplifica la identificación de los puntos de progreso y la consolidación de los indicadores.

La digitalización del análisis de peligros y control de puntos críticos (HACCP) en nuestro programa de gestión integral *Winrest* se puso en marcha hace 2 años. Esta solución mejora la trazabilidad y la rapidez de nuestros análisis y ya se utiliza en nuestros 54 países.

Ampliación del concepto de los *No negociables*

En 2021, el Grupo definió 8 aspectos no negociables relacionados con la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, con el claro objetivo de mejorar sus resultados en este ámbito. En 2022, este concepto se ha extendido a los ámbitos de la seguridad alimentaria y la seguridad en la pista con el mismo objetivo.



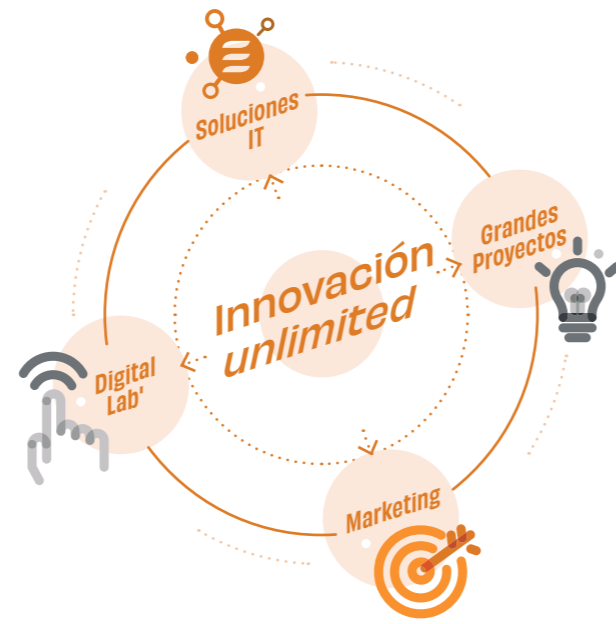
Newrest participa en la definición de las directrices de salud y seguridad aplicables a la restauración aérea

Junto con otros miembros de la *International Flight Services Association (IFSA)*, Newrest ha contribuido a la elaboración de directrices mundiales de seguridad alimentaria para el sector de la restauración aérea.

El intercambio de buenas prácticas y la formulación de normas permiten a nuestra industria estructurarse en torno a una base común.

↑ *IFSA Expo 2022*
- Long Beach, California, EE.UU.
← Tarjetas 8 *No negociables* de seguridad en la pista

Innovación



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

Unas soluciones maduras, flexibles y optimizadas

Ahora maduro, este ecosistema complementa nuestro saber hacer culinario y es un pilar de nuestra diferenciación y nuestra capacidad de respuesta. Nuestro objetivo es adoptar un enfoque omnicanal para optimizar el recorrido de los clientes y las operaciones, lo que constituye una fuente de valor añadido.

Hay cuatro departamentos que colaboran con las actividades operativas: dirección *Informática*, dirección de *Grandes Proyectos*, dirección *Digital* y de *Marketing*. Esta iniciativa contribuye a la transformación de la empresa.

Digitalización del recorrido del consumidor

Las herramientas *Connect'EAT* (aplicación interactiva), *Order'EAT* (solución de comercio electrónico) y *Display'EAT* (intercambio de información) son algunas muestras de las propuestas digitales desarrolladas por el Grupo pensando en los consumidores de nuestros restaurantes. En 2022, hemos desarrollado una solución para medir la satisfacción de los clientes (*Satisfy'EAT*) y, a partir del primer trimestre de 2023, el personal operativo podrá enviar notificaciones a nuestros clientes.

La integración de nuestras soluciones con los sistemas de pago y los proveedores de pagos en línea presentes en los distintos países son fundamentales para el éxito de nuestra estrategia de despliegue internacional.

Digitalización de nuestras actividades

Nuestro programa de gestión integral *Winrest* es la piedra angular de la digitalización de nuestras actividades. Desde la recepción de mercancías hasta la entrega de comidas, ahora se pueden realizar muchas tareas desde una tablet o un smartphone.

En el sector aéreo, *Winrest* está ahora integrado con 3 de las 5 soluciones mundiales de gestión de la restauración a bordo empleadas por las aerolíneas.

Con nuestro enfoque buscamos ahorrar tiempo, reducir el riesgo de errores y automatizar el intercambio de información.



Innovación industrial

La innovación industrial es la base de nuestra actividad

Con la creación del departamento de *Grandes Proyectos* en 2016, mostramos nuestra voluntad de innovar y perfeccionar continuamente nuestra herramienta de producción industrial. En 2019, fuimos pioneros en el uso de líneas *cobot* para automatizar la producción de bandejas de comida. Con su equipo de robotistas y automatistas, Newrest integra, certifica y despliega cerca de 50 *cobots* y 15 líneas de montaje de bandejas en 10 países donde interviene el Grupo.

Esta innovación constituye el primer paso hacia la industrialización de la herramienta de producción. Los empleados adquieren nuevas competencias y se amplía el campo de posibilidades. En 2020, la línea de preparación manual se integró en la línea de *cobots* para reducir las rupturas de carga. Nuestro objetivo es reducir las tareas repetitivas y tediosas asignadas a los empleados.

Del Cobot a Robot... ¡Una productividad multiplicada por dos!

En 2022, Newrest ha instalado robots *FANUC* para su cliente escandinavo. Están integrados en la cadena de valor industrial para la producción de bandejas de comida, con una capacidad de 1.000 bandejas por hora.

Estos robots resultan especialmente adecuados para nuestros centros de producción dedicados a un solo cliente, con un centenar de vuelos al día.



← Línea de *cobots* (2019)
↑ Línea de robots *FANUC*
↓ Vista 3D de la línea de producción completa (2022)



15 LÍNEAS DE COBOTS DESDE 2019
EL EQUIVALENTE A UNOS 50 COBOTS
EN 10 PAÍSES
PRODUCTIVIDAD DE 500 BANDEJAS POR HORA
5 NUEVAS LÍNEAS DE ROBOTS



25
Robots *FANUC*
desplegado
en 2022

1.000
BANDEJAS DE COMIDA
POR HORA

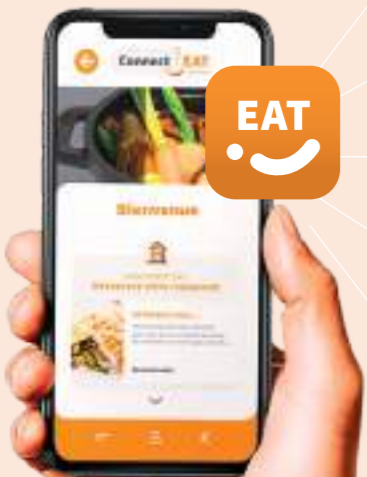
Digitalización



LA PLATAFORMA *CONNECT'EAT* REPRESENTA

↓
659
sitios equipados
en el mundo

13500
usuarios
activos



Nuestros empleados, nuestro futuro

En 2022, el Grupo ha podido confiar en la fuerza de carácter de sus equipos en todo el mundo para acompañar a sus clientes en la reanudación de sus actividades.



Solidaridad con nuestros compromisos sociales

Nuestros equipos están cada vez más comprometidos con la consecución de nuestros objetivos en materia de desarrollo sostenible. Nuestro programa interno bautizado *Los Superhéroes Verdes* tiene por objeto destacar las iniciativas de RSC emprendidas por nuestros empleados. Con motivo de su segunda edición, se presentaron a los miembros del comité ejecutivo más de 50 proyectos de 30 países. Para nosotros, el cambio social es responsabilidad de todos.

Oportunidades para todos

El desarrollo constante del Grupo durante los últimos 15 años ha brindado oportunidades a muchos empleados. La movilidad geográfica y el descubrimiento de nuevas actividades profesionales ocupan un lugar central en nuestro proceso de promoción interna y de contratación. Para el Grupo, la actitud individual y la capacidad de integrarse en un proyecto colectivo son primordiales.

↑ Ganadores de *Los Superhéroes Verdes 2022*

↓ Empleados de Newrest de todo el mundo para apoyar a los equipos escandinavos en el lanzamiento de las operaciones en el sector aéreo

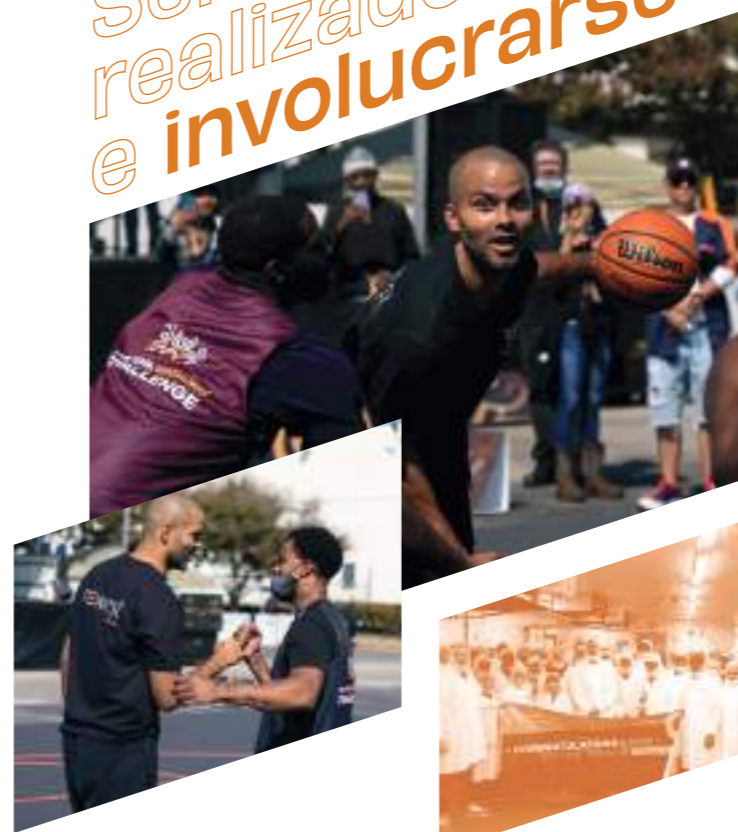
Cohesión de nuestros equipos



"Nuestro personal siempre ha mostrado una solidaridad total cuando se trata de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. El lanzamiento de nuestras operaciones para la compañía Scandinavian Airlines es un buen ejemplo de ello. Experiencia, autosuperación, abnegación y ganas de triunfar son las cualidades de los empleados procedentes de todos los continentes para formar y respaldar a nuestros equipos en Oslo, Estocolmo y Copenhague."

Jonathan Stent-Torriani
Coproresidente

sentirse realizados e involucrarse



Superarse a uno mismo para apoyar a los demás

Motivado por su compromiso con la investigación contra el cáncer, el Grupo patrocina la expedición *Cap Optimist*. En enero de 2023, 6 nadadoras se lanzarán a la aventura de cruzar el Pacífico en una tabla de *paddle surf* entre Lima y Moorea, una travesía benéfica de 8.000 km durante dos meses y medio para ayudar a los niños enfermos, en particular a los que sufren de cáncer.

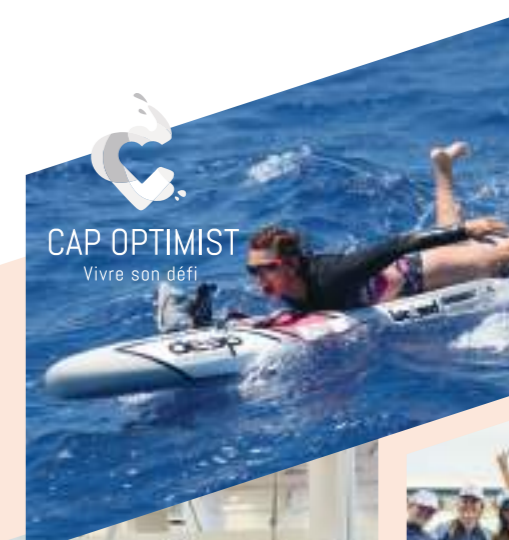
Para que nuestros empleados puedan implicarse en la vida de su comunidad, el Grupo se ha adherido al fondo de dotación *Le "Cœur des Entreprises"*, cuyo objetivo es establecer el contacto entre las asociaciones y nuestro personal.

One Team, Unlimited Challenge

El espíritu *unlimited* está muy presente en el ADN del Grupo y de sus miembros. Con el propósito de federar a los equipos en torno al Grupo, cada país organiza un reto deportivo destacando al mismo tiempo su patrimonio nacional. Ascensiones a volcanes, travesías por el desierto, exploración del extremo norte en trineos tirados por perros, descubrimiento de templos budistas en bicicleta... un sinfín de retos colectivos, tanto en tierra como en el mar o en el aire.

Tony Parker como embajador de Newrest

Merced a su experiencia como deportista de alto nivel, pero también como hombre de negocios con vistas a su reconversión, Tony Parker se ha convertido este año en embajador de nuestra empresa. La fuerza del equipo, la autosuperación y la consecución de sus objetivos son algunos de los valores que Tony comparte durante sus intervenciones con nuestros empleados o clientes.





NUESTROS EMPLEADOS,
NUESTRO FUTURO

Invertir en el futuro

Enfoque en nuestro plan *Graduate Program*

Newrest lleva varios años apostando por su programa para contratar a jóvenes talentos, *Graduate Program*. Su objetivo es permitir a los jóvenes graduados asumir responsabilidades operativas en una de nuestras filiales, descubrir nuestras actividades y nuestra forma de trabajar.

Lo que perseguimos es fomentar su desarrollo profesional e identificar a los líderes de mañana. Cuentan con el apoyo de un tutor profesional y de un interlocutor único en la sede de Tolosa, y su rendimiento es objeto de un seguimiento continuo.

En 2022, cerca de 60 perfiles se han unido al programa internacional a través de nuestras escuelas asociadas en todo el mundo.

Una dimensión local en ciernes

Este mecanismo está adquiriendo una fuerte dimensión local. Nuestros managers forman a talentos nacionales y crean relaciones a largo plazo con los organismos de formación de sus respectivos países. A continuación, el Grupo toma el relevo proponiéndoles una carrera con proyección internacional.



ENTREVISTA CON...

Cédric Pautot
Director de Newrest Laos
Khammouane, Laos

¿Por qué elegiste Newrest y nuestro programa?

CP. Estaba buscando una empresa dinámica, volcada en la acción y que ofreciera responsabilidades a los jóvenes. Con el plan *Graduate Program*, se nos plantean los retos del Grupo con mucha delicadeza y recibiendo siempre mucho apoyo. Esto es algo que impulsa nuestra carrera.

¿Cuál es tu trayectoria?

CP. Cursé mis estudios en el sector de la hostelería y la restauración. Al mismo tiempo, me alisté en la reserva del ejército francés. Al acabar mi máster, durante el cual hice unas prácticas de 6 meses en Newrest, en Canadá, me matriculé directamente al *Graduate Program* en Nueva Caledonia, donde descubrí varios oficios. Ahora, con mis 26 años, soy Director General de nuestra filial en Laos, donde tengo a mi cargo a más de 140 empleados.

¿Cómo es posible semejante progreso en los últimos 4 años?

CP. La empresa sabe cómo implicar y otorgar responsabilidades a su personal. Todos somos protagonistas y promotores de la estrategia y la dinámica del Grupo. Desde el principio, Newrest me involucró en proyectos cada vez más ambiciosos, con objetivos muy desafiantes.

Descubre nuestro informe de

Responsabilidad Social Corporativa 2022



LEER AQUÍ
→ [HTTP://BIT.LY/WS/YLEN](http://bit.ly/ws/ylen)

Nuestra carta de RSC evoluciona para ajustarse al Acuerdo de París sobre el cambio climático."

IMPRESIÓN | IMPRIMERIE DELORT

La impresión se realizó con tintas sin plomo ni aditivos, sobre un papel totalmente reciclado. La imprenta *Imprimerie Delort* cuenta con etiquetas y certificados RSC.

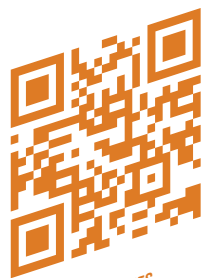
DISEÑO GRÁFICO | NEWREST

Nuestro *Creative Lab* renueva su carta gráfica siguiendo los principios del ecodiseño con el fin de reducir su impacto en el medio ambiente. Para la impresión, hemos elegido a un proveedor local y responsable.

CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

FRÉDÉRIC MALIGNE, NEWREST COSTA RICA, NEWREST NIGERIA, CHRIS DOCKERY, ALEX TONGOL PHOTOGRAPHY, NEWREST GRECIA, AMINE BENNOUR (FRAME & FRAME) PARA NEWREST MARRUECOS, ARCHIBO (RENDERIZADOS 3D), NEWREST GULF, NEWREST EE.UU., W2P PRODUCTION, DIMITRIS LANTZOUNIS, NEWREST LAOS, NEWREST ESCANDINAVIA, NEWREST WAGONS-LITS FRANCIA, NEWREST CAMBOYA, NEWREST GUYANA, NEWREST CROACIA, NEWREST NUEVA CALEDONIA, NEWREST FRANCIA, MAREK KNOPP PARA NEWREST AUSTRIA, NEWREST GABÓN, ARIM ALMUELLE, NEWREST TURQUÍA, PANDORA WONG, ELISA AMADORI, URIEL SOBERANES, BROOKE LARK, TAMIL SHUTTER DREAMS, JONATHAN KEMPER, ELENA LEVA, ANDREA DAVIS, MATHILDE DE L'ECOTAIS, AROUNA WABI, JÉRÉMIE GABRIEN.





PARA INFORMACIONES
MÁS DETALLADAS,
VISITA NUESTRO SITIO WEB
WWW.NEWRREST.EU



catering

Sede Operativa

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