



RESPONSABILIDAD



SENCILLEZ



HUMILDAD

NEWREST

newrest

# Informe de actividades

2020/21





HUMILDAD

↑  
Vendedora de la  
repostería  
*Gourmandise*,  
Aeropuerto  
Internacional  
de Túnez,  
Cartago, Túnez

## Introducción

Años complicados que reclaman cambios p. 2

# 01

## Una nueva organización

al servicio del mercado

Comité ejecutivo: un Grupo ágil y solidario p.10

División Europa y América p.12

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

## Nuestras metas comerciales

Ferrovionario p.18

Catering aéreo p.20

Bases de vida y Restauración colectiva p.22

Experiencia retail p.26

# 02

## Nuestro saber hacer

Experiencia culinaria p.30

Un enfoque *customer centric* p.32

Un Sistema de Management Integrado referente p.34

Reforzar los vínculos entre nuestros equipos p.36

Digitalización e innovación: un ecosistema que se consolida p.38

# 03



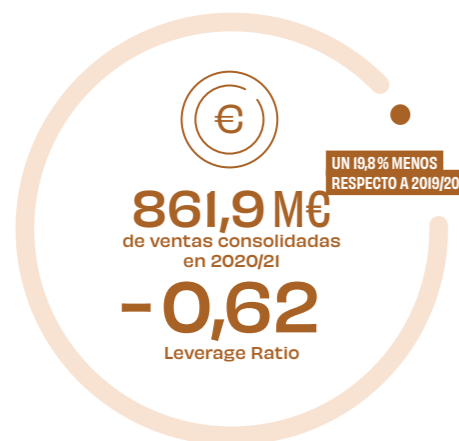
Años complicados

# que reclaman cambios

El 2020 y el 2021 han sido probablemente los años más difíciles de la historia de Newrest. La pandemia de COVID-19 no parece tener fin, siguen las restricciones de viaje en todo el mundo, se suceden nuevas medidas gubernamentales y persiste la incertidumbre general en los mercados mundiales... Newrest contaba con tener que afrontar numerosos desafíos.

Además, los sectores se enfrentan a una inflación galopante de los alimentos y los salarios, al aumento desproporcionado del precio de la energía y el combustible, y a la escasez de mano de obra. Los sucesivos confinamientos han creado un desánimo generalizado que pesa sobre muchos sectores hasta el día de hoy.

Sin embargo, pese a estos desafíos sin precedentes para la directiva y los empleados, Newrest ha logrado los que probablemente sean sus mejores resultados en cuanto a resiliencia y adaptación. Pese a la caída del volumen de negocios, que se sitúa en 861,9 millones de euros (un 44 % menos que en 2018/19), Newrest ha logrado un EBITDA anual un 2,5 % superior al de 2019. Y lo que es más importante, el Grupo terminó el año con un flujo de efectivo de más de 500 millones de euros y un ratio de deuda neta negativo (-0,62).



El tema del año fue "los cambios de hoy como inversión de futuro".

En este año, hemos cerrado importantes contratos con nuevos clientes y renovado nuestra colaboración con clientes históricos,

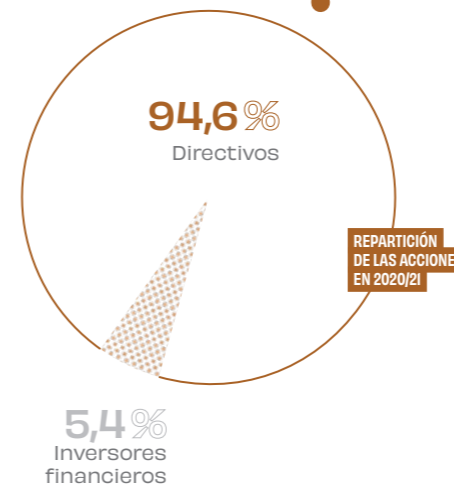
lo que nos garantiza beneficios de más de 3300 millones de euros en los próximos 7 años.

La crisis nos ha llevado a buscar nuevas fórmulas de colaboración con actores estratégicos de todo el mundo.

En el sector de las aerolíneas, estamos construyendo una nueva y moderna instalación en Atlanta que dará servicio a los vuelos nacionales de Delta Airlines. En Houston, acometimos un ambicioso plan para modernizar y mejorar las operaciones de catering de United Airlines.

Estos dos contratos nos permiten proyectarnos hasta 2031.

En Escandinavia (Suecia, Dinamarca y Noruega), hemos firmado un contrato de colaboración de 7+3 años con Scandinavian Airlines. Los primeros vuelos se servirán en noviembre de 2022 desde centros de producción completamente nuevas. Nuestra colaboración con Easyjet se extiende a toda Europa (excluida Italia) desde abril de 2022 por un periodo de 5 años. Por último, inauguraremos 4 nuevas bases en Alemania, un mercado casi monopolístico que busca alternativas fiables.



También en el sector ferroviario hemos cosechado importantes éxitos: hemos ampliado nuestras colaboraciones con la SNCF en Francia y la ÖBB en Austria hasta 2028, consolidando nuestra posición como líder mundial en catering a bordo de trenes. También hemos renovado nuestros contratos de larga duración con Minera San Cristóbal en Bolivia y con Ambatovy en Madagascar para gestionar sus bases de vida.

Hemos dedicado mucho tiempo y esfuerzo a comprender las necesidades cambiantes de nuestros clientes y de sus sectores en general, con el fin de establecer relaciones duraderas con todos ellos.

Hemos innovado para mejorar la eficiencia de nuestros centros de producción y hemos destinado cuantiosas inversiones a nuevas tecnologías y digitalización. Hemos automatizado las líneas de producción con cobots y hemos modernizado nuestra flota de vehículos y nuestras instalaciones. Hemos intensificado nuestros esfuerzos de responsabilidad social corporativa para reducir nuestros residuos y nuestra huella de carbono, para aumentar la diversidad de nuestra plantilla y ofrecer lugares de trabajo seguros, productivos y armoniosos a nuestros empleados estemos donde estemos.



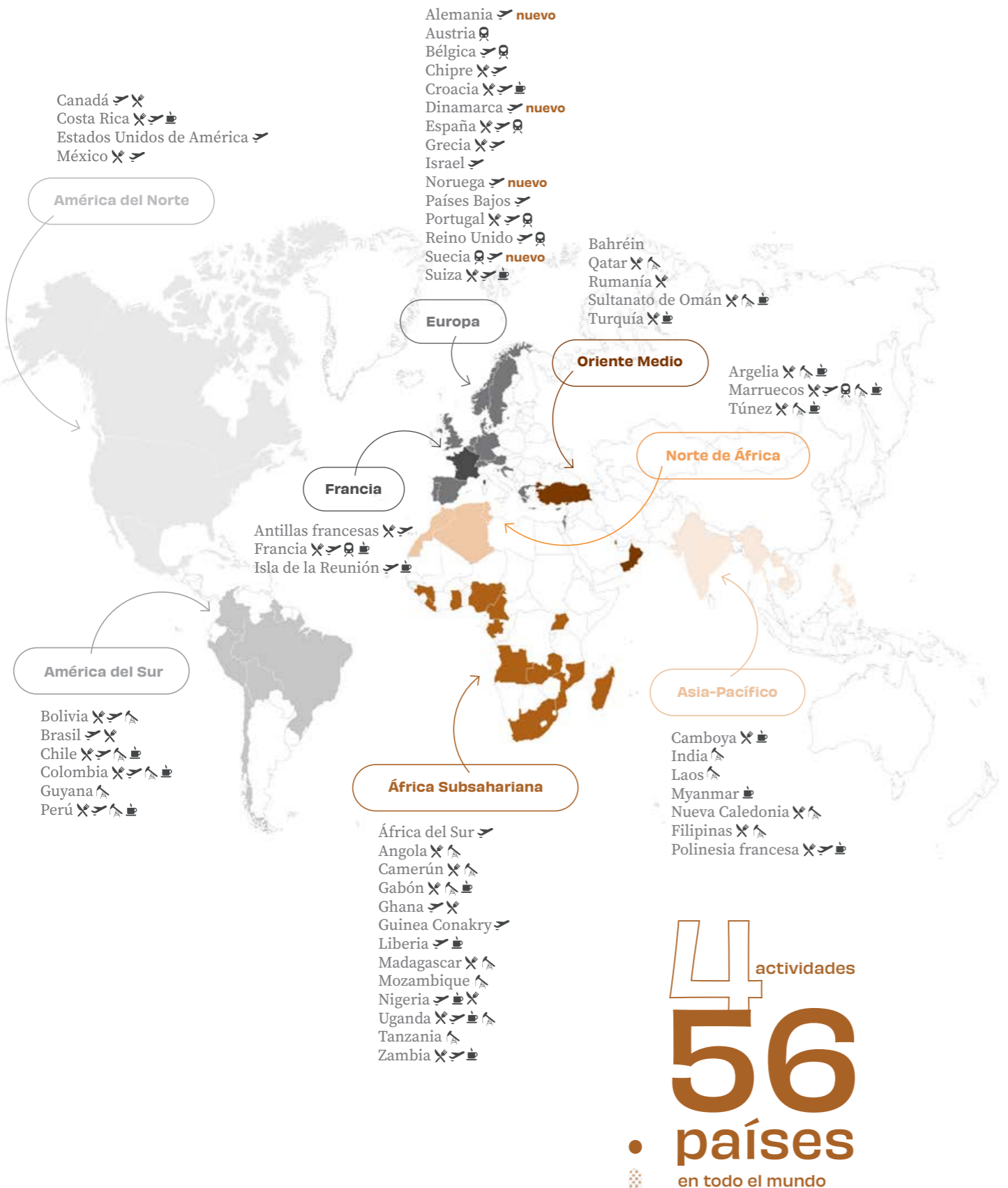
Para mejorar aún más nuestros resultados y eficiencia, hemos agilizado y aligerado nuestra organización. La nueva estructura operativa estará dirigida por dos "Chief Operating Officers" (Aurélie Gueguen René en África, Oriente Medio y Asia-Pacífico y Olivier Laurac en América y Europa), que contarán con la ayuda de siete vicepresidentes a cargo de regiones geográficas multisector, con vistas a favorecer estrategias más locales. La organización central comercial se deja en mano de especialistas en sus respectivos campos, como son la gestión de bases de vida, las soluciones de catering aéreo y ventas a bordo de trenes y aviones, con funciones de apoyo racionalizadas. Este equipo coordina los recursos de la empresa de forma óptima para responder a los retos de la recuperación y a las expectativas de los clientes.

Pese a los buenos resultados anuales del Grupo, somos conscientes de las dificultades a las que se enfrentan nuestros clientes y empleados en todo el mundo: la pandemia no solo afecta a la economía, sino también a todos los aspectos de nuestra vida. La situación continuará en los próximos meses y la afrontaremos juntos. Seguiremos haciendo lo posible para ayudar a nuestros clientes y empleados a prepararse para el futuro de forma constructiva y productiva.

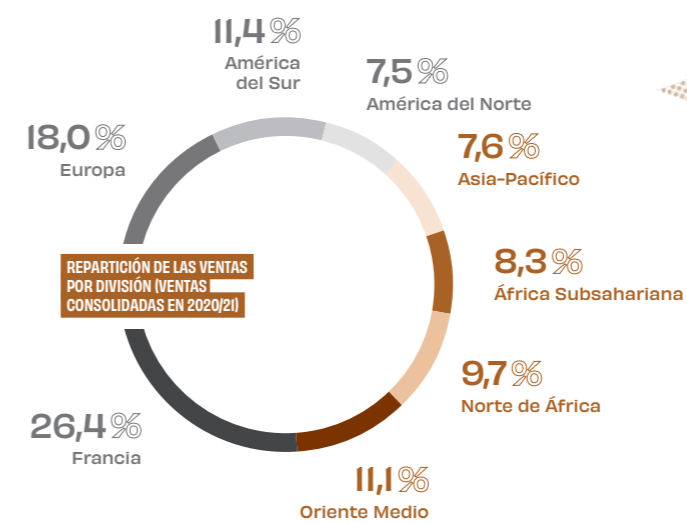
Queremos dar las gracias a nuestros compañeros por su abnegación, valor y resiliencia, y a nuestros clientes y socios por su lealtad. Newrest está preparada para afrontar los retos que se avecinan y para lograr el éxito con ustedes.

Olivier Sadran y Jonathan Stent-Torriani >>  
Copresidentes del Grupo

# Nuestra red, nuestras actividades



	Grupo	Bases de vida y Restauración colectiva	Ferrovionario	Catering aéreo	Concesiones
Países	56	40	8	35	21
Ventas consolidadas en 2020/21	861,9 M€	486,3 M€	102,1 M€	261,5 M€	12,0 M€
Empleados	28.980	17.590	2.792	7.955	643

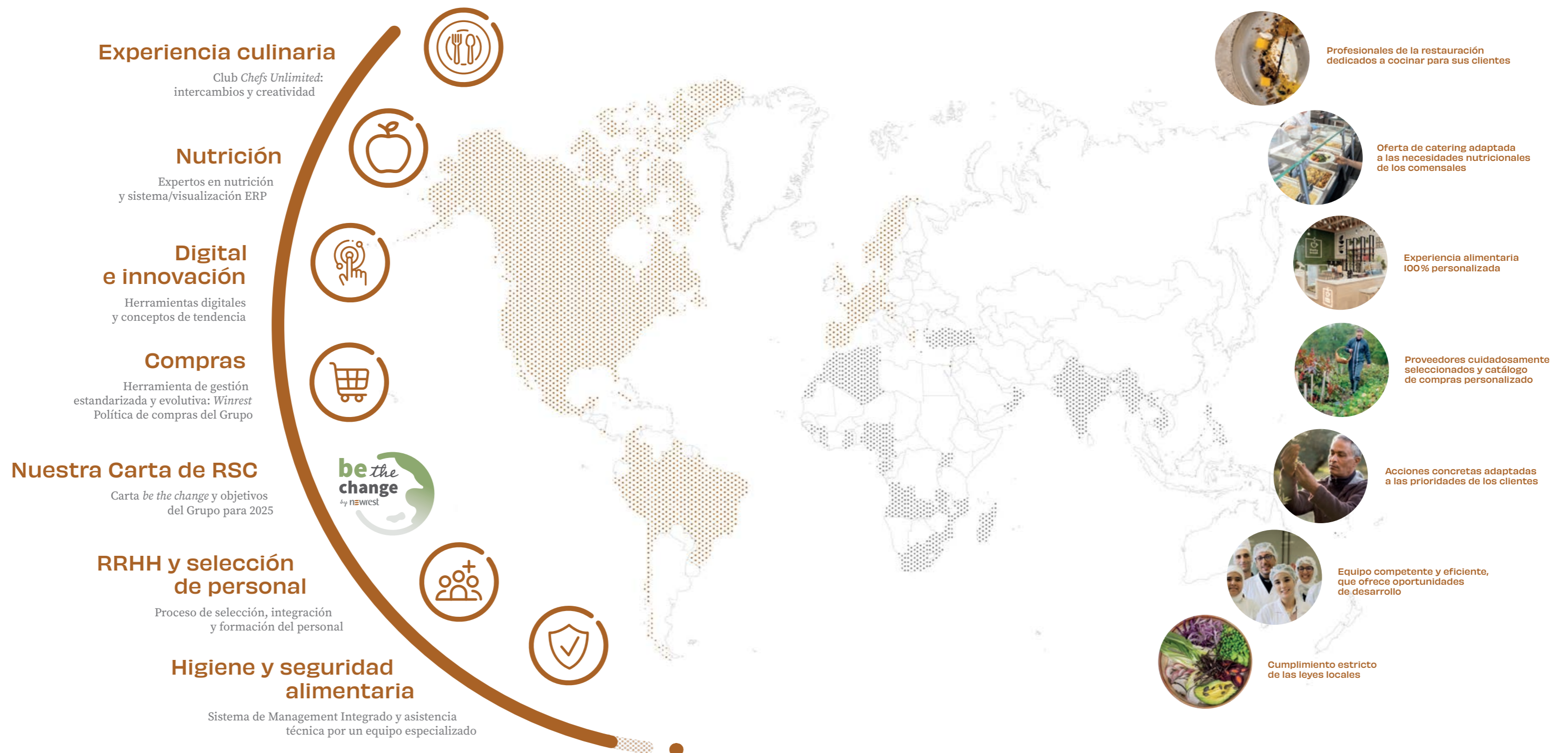




# El poder de un gran Grupo...

Para llevar a cabo sus proyectos, ponemos el poder y la experiencia del grupo Newrest a su servicio a dos niveles: internacional y local.

↓  
...la agilidad de una empresa local







RESPONSABILIDAD

Una nueva

# organi- zación

# al servicio del mercado

# 01

**Comité ejecutivo: un Grupo ágil y solidario** p.10

**División Europa y América** p.12

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

En consonancia con nuestros valores,  
nace una nueva organización  
que abarca todos los aspectos de la  
empresa, la estrategia, las operaciones  
y las funciones centrales.

← Pheona Albert,  
miembro del  
equipo de towing  
con salida en  
Singapur y destino  
en Guyana



# Un grupo solidario y ágil



"Garantizar la continuidad de las actividades cerca de los clientes, controlar nuestros procesos de producción y cumplir con nuestros compromisos medioambientales y sociales son las prioridades de esta nueva estructura operativa."

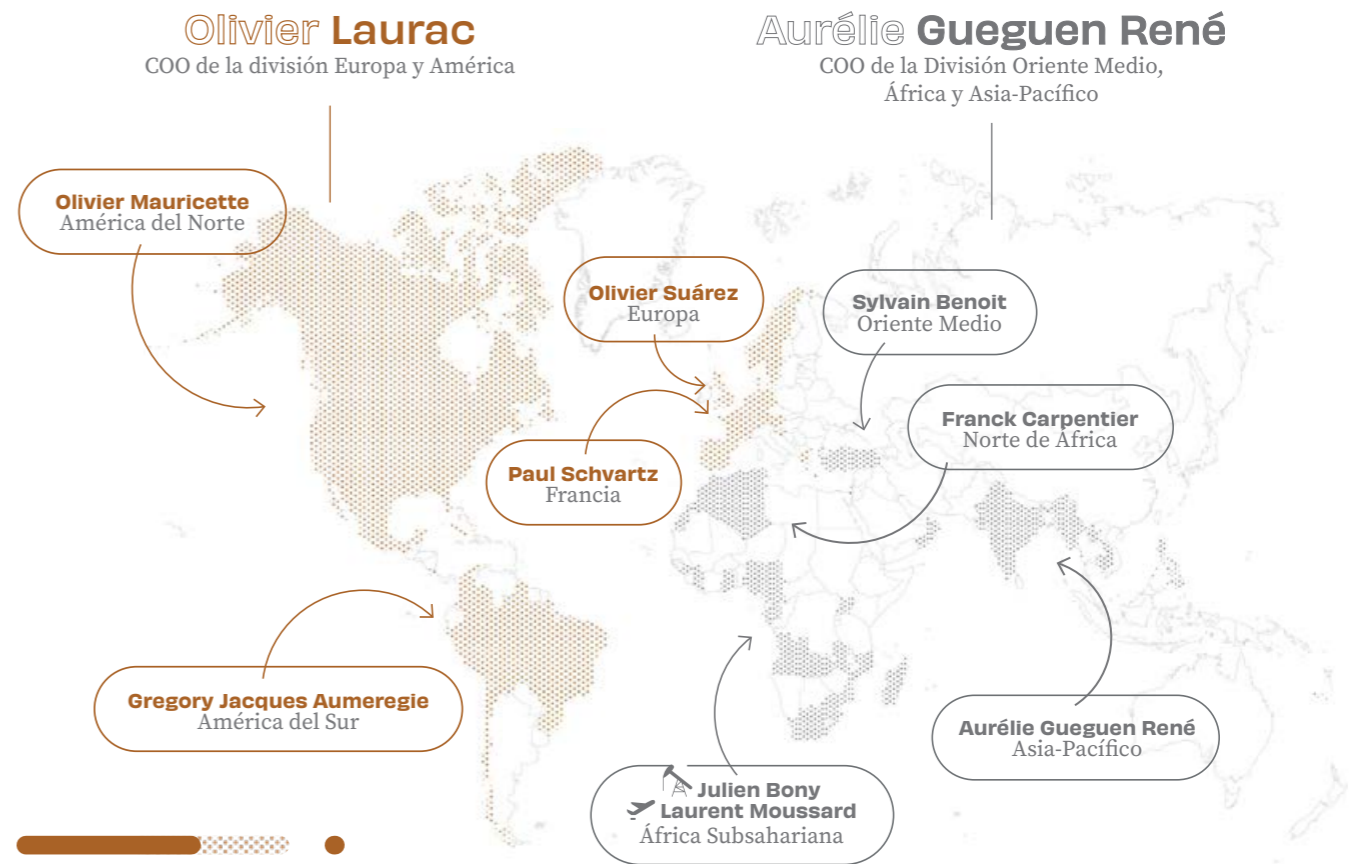
## Creamos una nueva organización para afrontar los retos de la recuperación.

Se basa en la promoción interna y la experiencia de sus directivos, sin olvidar a los nuevos empleados que se han incorporado hace poco al Grupo. Esta organización favorece un proceso de toma de decisiones más rápido y adaptado a las expectativas de nuestros clientes, y la necesaria coordinación de los recursos.

Los dos COO ("Chief Operating Officers", directores de operaciones) cuentan con el apoyo de siete vicepresidentes a cargo de regiones geográficas multiactividad con vistas a favorecer estrategias más locales.

Se ha creado un comité estratégico cuyo cometido será definir la estrategia de la empresa, vigilar su aplicación, e impulsar el crecimiento externo y las grandes inversiones que puedan influir en la actividad del Grupo.

## Divisiones



## Matriz



Benoît Vignon  
Vicepresidente de Ventas



Christophe Bajon  
Director Sistemas Informáticos



Elodie Deutschmeyer  
Directora de Recursos Humanos



Luc Gérardin  
Director Administración y Finanzas



Matthieu Jeandel  
Relaciones con socios e Instituciones



Emmanuel Leprêtre  
Excelencia Operativa



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

**La diversificación de nuestras actividades en Francia y Sudamérica contrasta con Europa y América del Norte que permanecen anclados en el catering aéreo. El desarrollo comercial y geográfico ha beneficiado a todas nuestras regiones.**

Francia, pese a la contracción del volumen de negocios, sigue representando el 25,7% de la actividad del Grupo. El cierre de la restauración en los trenes de la SNCF y la ausencia de vuelos transatlánticos impidieron mantener la actividad a niveles satisfactorios. En Francia, la restauración colectiva ha resistido bien, con numerosos contratos en los sectores educativo y médico/social. La compra de *Biomega Restauration* refuerza nuestra presencia en este mercado del sur de Francia.

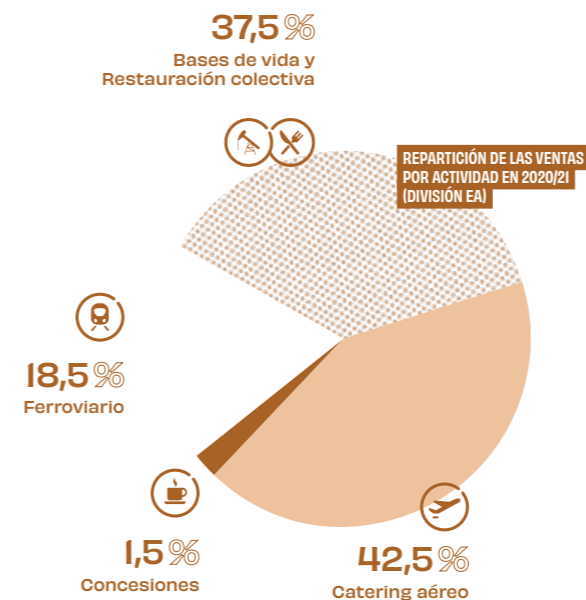
Para compensar el escaso volumen debido a una tímida y gradual recuperación del sector aéreo, nuestros centros de producción cercanos a los aeropuertos se han diversificado en la producción de comidas preparadas para las nuevas empresas de "FoodTech". Esto nos permite ofrecer las nuevas tendencias de consumo.

Este deseo se manifiesta también en la adquisición de una participación en *Foudie*, empresa que opera las "dark kitchen" en el sudoeste de Francia.



Europa, muy dependiente del catering aéreo intercontinental, sufrió la mayor contracción del volumen de negocios. Para preparar mejor la reanudación de la actividad, el Grupo no ha dudado en invertir en Alemania y Escandinavia, mercados que buscan alternativas fiables en este sector.

La firma de un contrato en el sector ferroviario en España, la integración de *Just Eat* en nuestro ERP *Winrest* de Países Bajos, la producción para terceros en Portugal y el desarrollo de la actividad de restauración colectiva en Suiza son iniciativas que han demostrado nuestra capacidad de adaptación y nuestra agilidad.



América, por su parte, se destaca con un aumento de su volumen de negocio, resultados asombrosos en la actual situación. Esto se debe a la continuación de los vuelos nacionales en Canadá y Estados Unidos y a la inauguración del hub de *Delta Airlines* en Atlanta en mayo de 2021.

**La actividad de gestión de bases de vida se mantuvo fuerte en América Latina, con un crecimiento del volumen de negocios impulsado por la renovación de contratos importantes como el de *Minera San Cristóbal* en Bolivia y la firma de nuevos contratos en Guyana, Chile y Perú.**

El sector de la Restauración colectiva es cada vez más dinámico en Centroamérica: Costa Rica ha firmado más de 8 grandes contratos con empresas internacionales y México está innovando en este mercado ofreciendo nuestras soluciones digitales a los clientes.

Todos los países han demostrado una actitud proactiva para poner en práctica nuestra nueva Carta de RSC. El proyecto de Francia ha sido elegido el mejor del año. En Guyana, los equipos pusieron en marcha un proyecto de hidroponía pese a las dificultades propias del país.



↑ Renovación de contratos con *Minera Antapaccay* en Perú y con *Minera San Cristóbal* en Bolivia

← Jefe de a bordo de towing con salida en Singapur y destino en Guyana







# División Oriente Medio y África y Asia-Pacífico

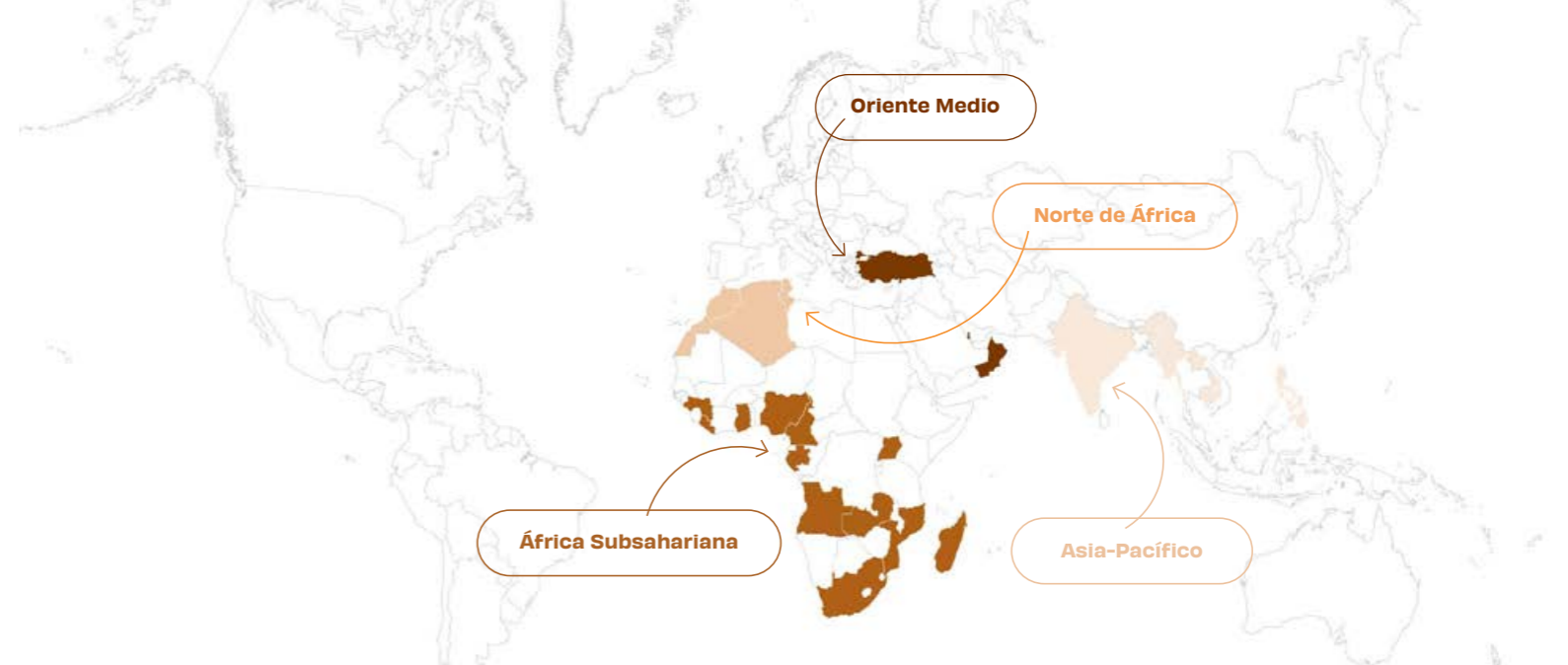
**Aurélie Guegen René**  
COO de la División Oriente Medio, África y Asia-Pacífico

**La transición a la nueva estructura organizativa se ha producido sin problemas. Nuestras prioridades son la satisfacción del cliente y el aumento de nuestra cuota de mercado.**

En estos últimos dieciocho meses el apoyo a nuestros clientes se ha realizado mediante colaboraciones, lo que se ha visto recompensado con un porcentaje de retención de contratos sin precedentes.

La actividad que más ha acusado esta tendencia es la gestión de bases de vida. En estos años de ampliación, las minas de *Ambatovy* y *Goro* se beneficiarán de importantes inversiones. *Total*, nuestro cliente en Gabón y Angola, ha renovado su confianza en el sector de la extracción offshore, mientras que *EXXON* nos ha confiado dos FPSO en Angola. De hecho, nos hemos convertido en el primer operador de restauración offshore del país.

En este sector concreto, nuestra filial en Filipinas ha sabido aprovechar el aumento de los precios del petróleo y la reanudación de las inversiones petroleras. Hemos ayudado a muchos clientes en todos los continentes, como a *SBM* en el traslado de su FPSO de Singapur a Guyana.



Queremos expandir nuestra actividad de gestión de instalaciones en Omán y la compra en Marruecos de *Sodexo* nos permitirá tomar el pulso a este mercado en el norte de África.

Con la reanudación gradual del tráfico aéreo hacia África, se han vuelto a movilizar todos nuestros centros en el continente. Se han construido dos nuevos centros: Agadir en Marruecos y Durban en Sudáfrica. En este último país, *Newrest* ha firmado numerosos contratos nuevos y ahora es líder en las plataformas de Johannesburgo y Ciudad del Cabo.

**En Uganda, *Newrest* participó en la apertura de la compañía aérea nacional *Uganda Airlines*.**



Es un gran orgullo apoyar las ambiciones de este país en el sector aéreo y mañana es probable que prestemos nuestro apoyo respecto de su proyecto de extracción de petróleo.

↑ Inicio de las operaciones con *Uganda Airlines*

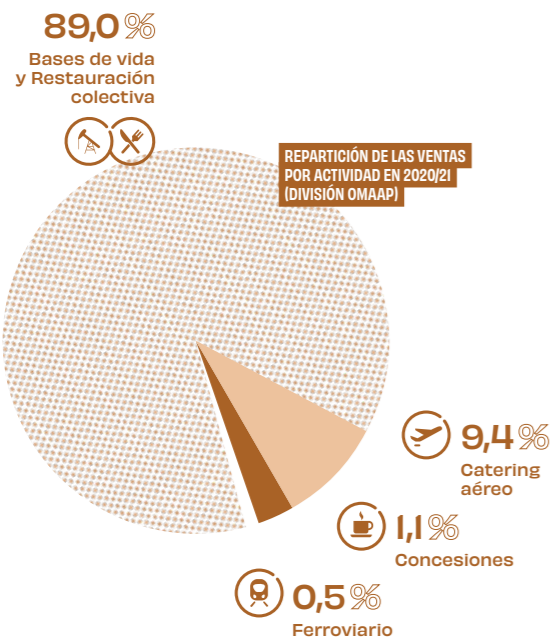
Seguimos apoyando a nuestros clientes internacionales allá donde estemos. Un ejemplo es *United Airlines* en Ghana o *Qatar Airways* en Zambia donde hemos invertido en un nuevo centro con nuestro sello propio.

Avalados por nuestra experiencia en la restauración comercial, hemos realizado nuestra primera inversión en este segmento sin relación con el ámbito aeroportuario. La inauguración de un *Daily Break* en Port-Gentil, un nuevo concepto de cafetería desarrollado por los equipos de marketing del Grupo, nos ha permitido poner a prueba nuestras innovaciones digitales en este segmento. Así lo hicimos en Tahití, donde implementamos el prepedido en el *Columbus Café* del aeropuerto de Tahiti Faa'a.

La actividad más lucrativa en la región de Oriente Medio, África y Asia-Pacífico es la restauración colectiva. Nuestra estrategia ha dado sus frutos: al centrarnos en los mercados educativo y médico-social, hemos conseguido muchos contratos.

En Tahití, la renovación de nuestro contrato con las escuelas católicas y la firma de un nuevo contrato con la clínica *Cardella* garantizan la continuidad de nuestra cocina central. Similar perfil de actividad tiene Nueva Caledonia, con una cocina que abastece a numerosas escuelas públicas del *Grand Nouméa* y con la clínica *Magnin*.

Apoyar a las universidades privadas en Turquía o Marruecos nos permite poner en marcha nuestros conceptos de restauración y nuestras herramientas digitales. Estas soluciones son las preferidas por las organizaciones que buscan innovaciones para situaciones complejas como Zambia con la escuela americana.





EFICIENCIA



# Nuestras metas comerciales

# 02

**Ferrovionario** p.18

**Catering aéreo** p.20

**Bases de vida y Restauración colectiva** p.22

**Experiencia retail** p.26

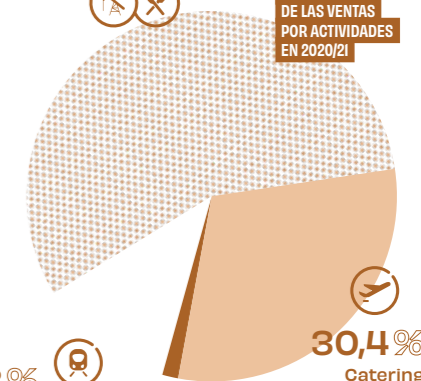
La diversidad de nuestras actividades y nuestra amplia presencia geográfica nos permiten compartir las buenas prácticas operativas. Las funciones de apoyo cubren las necesidades de los países y tienen un papel de catalizador en el desarrollo de soluciones y normas específicas en cada cliente para una satisfacción *unlimited*.

← El 3 de julio, los equipos de Newrest Nigeria se encargaron del catering a bordo del avión del presidente francés.

**56,4%**  
Bases de vida y Restauración colectiva



REPARTICIÓN DE LAS VENTAS POR ACTIVIDADES EN 2020/21



**11,8%**  
Ferrovionario



**1,4%**  
Concesiones



**30,4%**  
Catering aéreo



# Ferrovionario



Ante los retos climáticos y medioambientales, el tren es una solución de movilidad en alza. Newrest Wagons-Lits, líder mundial en servicios a bordo de trenes, ha demostrado su capacidad para atender a las grandes empresas del sector ferroviario.



8 Países



102,1M€

Ventas consolidadas en 2020/21



2.792

Empleados

Newrest Wagons-Lits es el único operador con una oferta de servicios integrales que combina las funciones de seguridad ferroviaria y de servicio a bordo de trenes diurnos y nocturnos: restauración a bordo, entretenimiento, servicios de recepción, servicios logísticos, servicios de sala y otros servicios complementarios.

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

En 2021, esta estrategia nos reportó la fidelidad de SNCF, líder europeo en trenes de alta velocidad y regionales, y de ÖBB, primer operador de trenes nocturnos. Desde marzo de 2021 con su llegada

al mercado escandinavo, el Grupo presta servicio a SJ (*Statens Järnvägar*), empresa estatal de la red ferroviaria sueca.

Dada la importancia de cada viaje, deseamos crear una experiencia excepcional ofreciendo a los pasajeros soluciones antes, durante y después del trayecto: ahorro de tiempo con reservas en línea con prepedido y terminales de pedidos, recepción personalizada, venta ambulante y digital, servicio personal en primera clase, servicios hoteleros a bordo en trayectos de larga distancia y experiencias de entretenimiento. Todos nuestros equipos operativos cuentan con herramientas digitales comunitarias que garantizan el intercambio de buenas prácticas y favorecen la optimización de la seguridad a bordo.

← Vendedor a bordo de un tren TGV inOUI operado por la SNCF en Francia

↑ Trenes NightJet operados por ÖBB en Austria. El vídeo puede verse aquí: <https://bit.ly/3EYpa9D>



FRANCIA, SNCF | ITW

Jean-Baptiste Bergamo

Director general de Newrest Wagons-Lits France  
♦ París, Francia



En 2013 participaste en el lanzamiento del contrato con la SNCF, ¿qué recuerdos tienes de estos 8 años?

**JBB.** La oferta de restauración en los trenes es ahora un incentivo para viajar y forma parte de la experiencia de los pasajeros. Es una revolución. Prestigiosos chefs han creado recetas, hemos ofrecido productos emblemáticos, se ha puesto en marcha el pedido online y hemos integrado un programa de fidelización de clientes. Hemos sabido adaptarnos a la visión innovadora de la SNCF.

¿Cuál es vuestra hoja de ruta para los próximos años?

**JBB.** El impacto medioambiental tiene una importancia decisiva a la hora de decidir los menús que ofrecemos. La experiencia del consumidor es el segundo pilar estratégico de nuestro cliente. Vamos a completar el enfoque omnicanal para que el pasajero pueda pedir por adelantado, in situ, a través de un terminal en el tren o directamente en el bar conservando todas sus ventajas. Las nuevas especificaciones nos exigen conocer las regiones y promocionar contenidos entre los consumidores.

AUSTRIA, ÖBB | ITW

Simon Klettenhammer

Director general de Newrest Wagons-Lits Austria  
♦ Viena, Austria

¿Cómo valoras la evolución de los servicios para trenes nocturnos?

**SK.** Desde 2016, la red ÖBB no ha dejado de crecer en Alemania, Bélgica, Países Bajos y recientemente en Francia con la línea Viena-París. Esta ampliación de la red nos obligará a incrementar nuestro perímetro de actuación en Europa y a duplicar nuestra plantilla de aquí a 2024.

Pero seguiremos siendo fieles a nuestro famoso lema "Gastfreundschaft": la hospitalidad austriaca. Innovaremos la experiencia de los pasajeros en muchos aspectos. Ofrecer más productos regionales, apostar por el desarrollo sostenible en nuestras opciones operativas y hacer del tren nocturno una fuente de innovación digital son cuestiones en los que estamos trabajando, al igual que la entrega de equipaje en el tren, la seguridad de los pasajeros y el servicio de catering a bordo.



SUECIA, SJ | ITW

Annika Melin

Responsable del Sector Ferroviario  
Train Logistics ♦ Estocolmo, Suecia



¿Cuánto tiempo llevamos trabajando con SJ y cuáles son nuestras tareas?

**AM.** Empezamos a trabajar con ellos en 2014 con el reparto de prensa a bordo de los trenes de la red de SJ. Con el paso del tiempo, esta colaboración se ha ampliado hasta abarcar la preparación y consolidación de todos los productos y equipos a bordo de los trenes con salida en Estocolmo, Gotemburgo y Malmö.

¿Cómo valorarías la evolución de nuestros servicios a SJ?

**AM.** Nuestro objetivo es aportar a SJ soluciones que mejoren la experiencia de los consumidores. El acceso al Digital lab de Newrest y su experiencia de venta a bordo nos convierte en un socio más que interesante.





# Catering aéreo



El objetivo de Newrest en la situación actual es apoyar a aerolíneas en su transformación.



↑ → Carga de aviones para las compañías Delta Airlines, Lufthansa y World2Fly



35 Países



261,5 M€  
Ventas consolidadas en 2020/21



7.955 Empleados

Newrest es una empresa histórica de la restauración con una amplia gama de servicios logísticos asociados a esta actividad.

Para responder a las expectativas del sector aéreo, el Grupo se ha centrado en una serie de cuestiones: buscar una mayor excelencia operativa para ser más competitivo, trabajar la identidad culinaria de sus clientes para adaptar la oferta de productos, proponer soluciones digitales adaptadas a las nuevas preferencias de los consumidores, impulsar la integración informática con los clientes para mejorar el intercambio de información y crear nuevos conceptos de marketing.

Concebir soluciones con la ayuda de nuestros clientes reales y potenciales, que han situado la experiencia del consumidor en el centro del cambio, ha sido un pilar importante del éxito empresarial de Newrest en 2021. En concreto, nos ha permitido crear un modelo de colaboración contractual innovador que se basa en la transparencia y la adaptación de los medios movilizados en función de la actividad.



AMÉRICA DEL NORTE / TESTIMONIO

Olivier Mauricette

Vicepresidente de América del Norte  
♦ Toronto, Canadá



Desde nuestra llegada a Estados Unidos en 2017, hemos puesto, con la colaboración de nuestro cliente, los cimientos de un nuevo modelo contractual que ha demostrado sobradamente su eficacia. Con este modelo, hemos ampliado nuestra colaboración con Air Canada en su base de Montréal.

También basándonos en este modelo, renovamos en abril de 2021 un centro de Atlanta dedicado a Delta Airlines, el principal hub de operaciones de la compañía aérea. Apenas unos meses después del lanzamiento de este centro, United Airlines ha confiado a Newrest un importante proyecto para externalizar su actividad de servicios a bordo en Houston, con más de 500 vuelos diarios.

De esta forma, las aerolíneas tienen más capacidad para adaptarse a los cambios del mercado.

GRUPO / TESTIMONIO

Federico Alvarez

Director de ventas de Catering aéreo  
♦ Toulouse, Francia

Nuestro enfoque proactivo nos ha ayudado a cerrar importantes contratos con las principales aerolíneas "low cost".

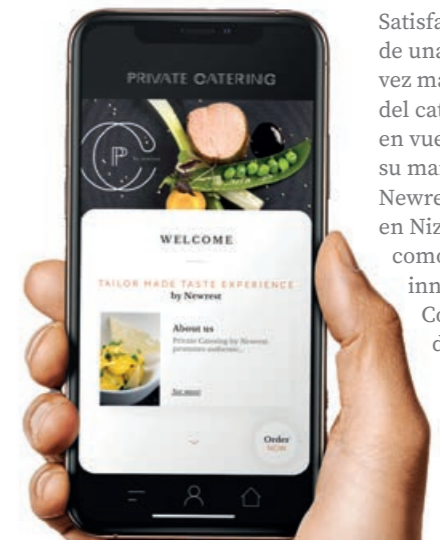
A finales de 2021, Scandinavian Airlines fue la primera aerolínea europea en confiar en nuestro nuevo modelo de contrato.

Por otro lado, nuestra red en América Latina ya está madura, pues tenemos presencia en los principales países.

Nuestra agilidad, y nuestra capacidad de innovar y de conseguir grandes contratos incluso en estos tiempos de crisis refuerzan nuestra credibilidad mundial en el mercado del catering aéreo.

CATERING VIP / A FONDO

Private Catering by Newrest



Satisfacer las expectativas de una clientela VIP cada vez más exigente es el reto del catering ejecutivo en vuelos privados. Con su marca Private Catering, Newrest se posiciona en Niza, Ginebra y Málaga como una empresa innovadora en el sector. Con nuestra aplicación de pedidos online, las tripulaciones ya pueden crear menús a medida.

En este sector en reconstrucción, Newrest sigue extendiendo su presencia territorial en todo el mundo con el doble objetivo de apoyar a sus clientes y ser una alternativa reconocida.

Para reforzar su presencia en Europa, Newrest ha invertido en Alemania, Suiza y Escandinavia, mercados que buscan alternativas fiables en este sector. En 2022 entrarán en funcionamiento seis nuevos centros en Berlín, Múnich, Basilea, Estocolmo, Oslo y Copenhague.

Gracias a estos últimos avances, el Grupo cuenta ahora con una red de escalas europeas preparadas para satisfacer las expectativas de sus clientes.

En Brasil, los centros de São Paulo y Río de Janeiro ya están operativos y han recibido a sus primeros clientes. Agadir es el quinto centro de nuestra red en Marruecos mientras que Durban completa nuestra presencia en Sudáfrica.



# Bases de vida y Restauración colectiva



**40**  
Países

**486,3 M€**  
Ventas consolidadas en 2020/21

**17.590**  
Empleados



## Bases de vida



**En menos de 15 años, Newrest se ha convertido en todo un referente mundial en gestión de bases de vida.**

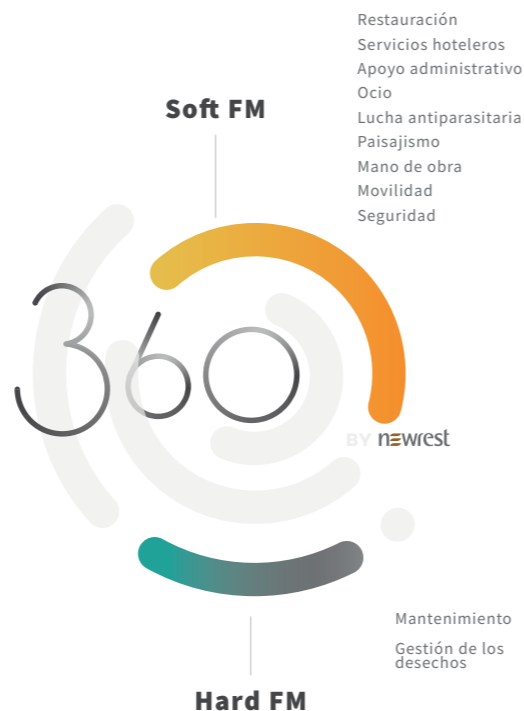
En concreto, el Grupo aporta su experiencia a los yacimientos más importantes de minería, petróleo y gas del planeta. En tierra o en alta mar, Newrest es un especialista en el diseño, la movilización y la gestión de bases de vida.

Desde siempre, la restauración es nuestra actividad principal y en estos años hemos adquirido una sólida experiencia en todos los servicios asociados a la gestión de las bases de vida: gestión de instalaciones técnicas, limpieza, lavandería, control de plagas, suministro y gestión del

agua y gestión de aguas residuales, independientemente del tamaño o del lugar del proyecto.

Con nuestra solución 360° by newrest (esquema de la derecha), nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes un pack de servicios adaptados e integrados a su entorno.

↑ Renovación de contratos de minería con *Minera Antapaccay* en Perú y de *Goro* en Nueva Caledonia.



**El Grupo cierra un año marcado por las numerosas renovaciones de prestigiosos contratos, la mejor evidencia de que la satisfacción de nuestros clientes no deja de crecer.**

En América del Sur, renovamos el contrato con *Minera San Cristóbal*. En Madagascar, la ampliación del contrato con *Ambatovy* forma parte de un ambicioso programa de modernización de la prestación de servicios. En Nueva Caledonia, el contrato se amplía para apoyar a *Prony Ressources NC* en la gestión de la mina de *Goro*.



← Operaciones de mantenimiento en Filipinas por nuestros equipos de Newrest SOS



MADAGASCAR / TESTIMONIO

**Julien Bony**

Vicepresidente de África Subsahariana, sector Bases de vida  
♦ Antananarivo, Madagascar

**Esta ampliación permite a Newrest y a Ambatovy hacer planes de futuro y definir juntos los ejes estratégicos en cuanto a calidad de servicio y modernización.**



Con esta idea en mente se decidió renovar todas las herramientas de producción de los centros de Moramanga y Toamasina. 2.000 metros cuadrados de superficie de producción repartidos en 4 cocinas serán objeto de una renovación integral. Se rediseñarán los flujos y se sustituirá todo el equipamiento con vistas a lograr una calidad de servicio óptima.







# Restauración colectiva



**Restauración colectiva, garantía de estabilidad. Newrest ha invertido en los mercados médico-social y la educación. La defensa y el mercado de negocios son sectores de prometedores.**

Hace muchos años que el Grupo empezó a diversificarse hacia la Restauración colectiva, actividad que resistió mucho especialmente en Francia y el Magreb, donde se han firmado gran número de contratos con organizaciones educativas y médico-sociales. La compra de Biomega Restauration consolida la posición del Grupo en el sector de los establecimientos para adultos mayores.

↑  
Daily Break by Newrest, un concepto de "coffee shop"

→ Essentials by Newrest, nuevo concepto para hospitales y clínicas

El sistema sanitario se enfrenta a retos decisivos. Nuestro objetivo en los hospitales y clínicas es

ofrecer servicios que vayan más allá de la restauración. Nuestra oferta Essentials incluye una serie de servicios integrados, personalizados y dirigidos tanto a los pacientes, como al personal sanitario y a los visitantes. Nuestra meta es satisfacer todas las necesidades de hostelería, restauración, limpieza e higiene, asociados con las profesiones de la salud. El esfuerzo realizado en materia digital y otras innovaciones han ayudado a mejorar la calidad de vida en los hospitales.



En las residencias de ancianos, por ejemplo, proponemos una oferta personalizada en la que el bienestar y el confort responden a las necesidades específicas de cada residente. Para estas residencias aplicamos el programa Chacun ses goûts ("Al gusto de cada uno"). Adaptamos cada producto a cada perfil y a cada patología: jugamos con las formas, los sabores y los colores para fomentar el placer de comer.

Las empresas están reinventando el entorno laboral en torno a tres ejes: el bienestar, las nuevas formas de trabajar y hacer que el centro de trabajo sea un lugar de intercambio e integración social. Nosotros ayudamos a nuestros clientes a aplicar estas tendencias y a adaptarlas a su estructura y organización. Ante estos retos y ante las expectativas del mercado, nuestra respuesta se centra en conceptos de restauración dinámicos, modernos y revitalizantes.

El arte culinario nunca se descuida, y se inclina cada vez más hacia a la cocina vegetal y a los snacks para responder a la tendencia del consumo sano y responsable.

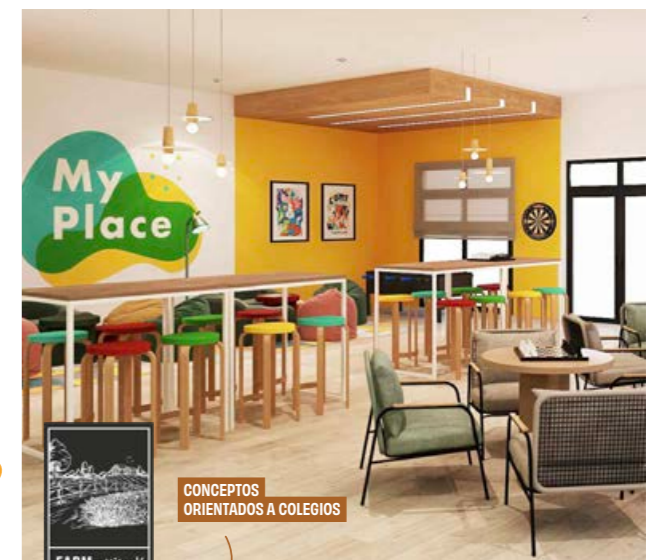
Las escuelas deben captar el interés de los jóvenes consumidores, cada vez más atraídos por ofertas gastronómicas externas. Retener a los jóvenes en las escuelas y aumentar el atractivo del restaurante para los estudiantes son retos importantes.

## La experiencia ofrecida en los restaurantes nos preocupa ahora más que nunca.

En respuesta a esta tendencia, estamos desarrollando conceptos modernos y atractivos que mejoran la experiencia del comensal con numerosas actividades.



Al mismo tiempo, en colaboración con los directores de las escuelas, participamos en la educación y sensibilización de los jóvenes sobre temas importantes como el descubrimiento del sabor, la nutrición y el medio ambiente. En este sentido, nuestro programa Eduka se centra en tres ideas importantes para la educación de los consumidores: comer bien, actuar bien y vivir bien.





# Experiencia retail

La venta a bordo, la gestión de "lounges" y de restaurantes en concesión son profesiones que permiten al Grupo Newrest seguir el fenómeno de "retailisation" de todas sus actividades.



Esta experiencia retail es clave en el proceso de diferenciación e innovación del Grupo.

Conseguir más ingresos a bordo es un reto cada vez mayor para las empresas de transporte.

Ya sea en un tren, en un avión o en un barco, Newrest es especialista en optimizar las ventas



a bordo, la experiencia de los pasajeros y los servicios asociados.

Para crear y gestionar un programa de ventas a bordo se necesita una combinación de muchas habilidades. Newrest elabora la oferta y selecciona a los proveedores antes de llevar a cabo el diseño y el marketing de los catálogos (productos alimentarios y *duty free*).

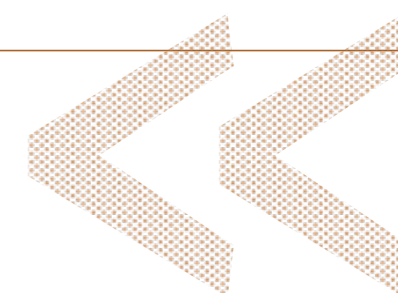
Un equipo multidisciplinar de expertos se encarga de poner en marcha el sistema logístico y la infraestructura informática para gestionar los procesos y la recaudación de las ventas. A la tripulación les formamos en técnicas de ventas mediante nuestra solución digital *My Link* que les ofrece apoyo en todo momento.

La actividad de venta a bordo pasa por lo digital de manera ineludible. En este sentido, el *Digital Lab* del Grupo ha creado soluciones de pedidos por internet, prepedidos y pedidos en el asiento que se integran en el enfoque omnicanal de los clientes y en todas las fases de su viaje.



## Just Eat – Winrest, integración perfecta

Innovar también consiste en demostrar humildad. Consciente de la fama de *Just Eat* en el mercado neerlandés, la compañía *Transavia* ha querido poner a disposición de sus pasajeros la solución de prepedidos a través de esta plataforma. Los pedidos se procesan a través del ERP de Newrest: *Winrest*. Esta integración permite tramitar los pedidos hasta su entrega en el avión.



Este proyecto demuestra una vez más nuestra agilidad para crear programas de ventas a bordo. *ifleet – Just Eat – Transavia* y *Newrest* han hecho lo necesario para que esta primicia mundial se haga realidad."

**BENOÎT VIGNON** Vicepresidente de Ventas  
Toulouse, Francia

## Las zonas para los pasajeros en las estaciones y aeropuertos están en constante evolución.

Newrest gestiona las salas aeroportuarias para más de 30 clientes en diversos aeropuertos internacionales como París, Londres, Ginebra, Lagos, Lima o Atenas. Nuestros servicios están creados a medida según las exigencias de las compañías y los aeropuertos, cubriendo desde la restauración a la gestión completa de sala.

El Grupo ofrece cuatro tipos de puntos de venta en régimen de contrato de concesión: marcas propias, franquicias internacionales, franquicias locales sólidas y conceptos a medida. Tanto si se trata de comida rápida como de cocina tradicional, Newrest tiene una experiencia probada en la gestión de restaurantes.

Con estas dos actividades, nos ocupamos de la totalidad del proceso de creación: desde el análisis de nuestro entorno y el proceso de construcción hasta las operaciones de gestión y abastecimiento, animación de ventas, recursos humanos, mantenimiento y limpieza de locales.

Nuestro profundo conocimiento del entorno aeroportuario y las sinergias con nuestras cocinas cerca de los aeropuertos son factores claves de nuestro éxito. Ofrecer conceptos innovadores y acordes con las tendencias actuales que combinan calidad gustativa, especialidades del país anfitrión y experiencia digital es nuestra pericia.

*Columbus Café*, aeropuerto de Tahiti Faa'a, inaugurado en 2021 ↓



ALGUNAS PROPIAS MARCAS, FRANQUICIAS LOCALES E INTERNACIONALES





SENCILLEZ

# Nuestro saber hacer

# 03

**Experiencia culinaria** p.30

**Un enfoque *customer centric*** p.32

**Un Sistema de Management integrado referente** p.34

**Reforzar los vínculos entre nuestros equipos** p.36

**Digitalización e innovación: un ecosistema que se consolida** p.38

En un mundo en el que nuestros clientes se transforman, nuestro saber hacer también evoluciona. Cocinamos y nos apoyamos en las tecnologías digitales para promocionar nuestros productos. Nuestra apuesta por la calidad incluye ahora nuestras innovaciones técnicas. Nuestros equipos siguen las expectativas de nuestros clientes. Un enfoque *unlimited*.

← Julien Favre,  
Chef Newrest y  
miembro de  
Chefs Unlimited



# Experiencia culinaria

## La cocina siempre se reinventa.

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



**En el Bar TGV inOUI, he querido ofrecerles pasteles gourmet, la promesa de momentos felices, pequeños placeres que alegran el viaje."**

**NINA MÉTAYER** Chef repostera  
♥ París, Francia

↑ Oferta de restauración a bordo de los trenes SNCF, otoño 2021

### Creación de identidades culinarias a imagen de nuestros clientes

Nuestra riqueza está en manos de nuestros chefs. Ellos son los encargados de difundir nuestros conocimientos gastronómicos en todos los sectores de actividad.

Con esta base técnica y creativa, nuestros *Chefs Unlimited* están en condiciones de responder a las expectativas del mercado descubiertas por nuestros equipos de marketing. Nuestros clientes participan en este proceso fértil y estructurado para que surja su propia identidad culinaria en consonancia con sus valores y compromisos sociales.

Tanto las aerolíneas como las demás empresas confían en nuestro dinamismo culinario en todo el mundo, sea cual sea su cultura y sus expectativas.

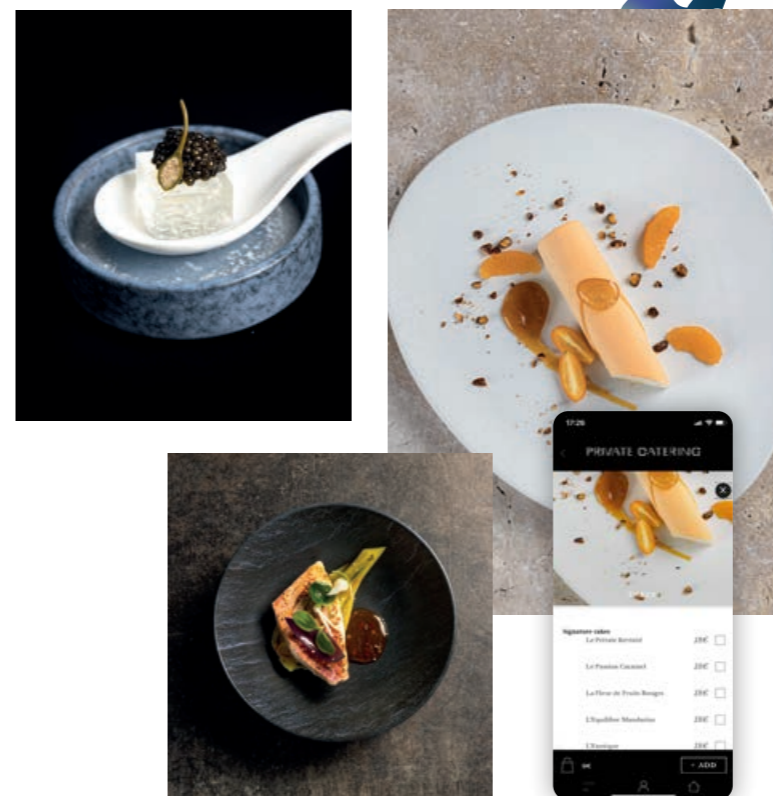


### Innovación culinaria: del contenido al continente

La innovación es un equilibrio entre valor y humildad. El centro de nuestra estrategia se basa en recurrir a chefs prestigiosos para perfeccionar nuestra experiencia culinaria.

Las chefs Alexia Duchêne y Nina Métayer han aportado su talento para deleitar los paladares de los pasajeros a bordo de los trenes TGV inOUI. La compañía *Air Dolomiti* ha confiado en la *JRE - Jeunes Restaurateurs* para elaborar los platos de su menú. Todas estas iniciativas contribuyen a generar nuevas ideas y tendencias para estar en consonancia con las expectativas de nuestros consumidores.

También es mediante el contacto con los empresarios que tomamos el pulso de las posibilidades de elección de productos y envases. La sostenibilidad de los envases preocupa a muchos clientes en pleno proceso de reducción de su huella medioambiental.



### Nuestras herramientas digitales al servicio de la alta gastronomía

El pasado mes de mayo, Bruno Schmitt, nuestro director de catering de negocios en Niza y sus equipos, prepararon y sirvieron más de cincuenta platos excepcionales en un solo día: esta experiencia sirvió para demostrar nuestra aplicación de prepedidos destinada a las tripulaciones de los vuelos VIP y puso de relieve el talento *ilimitado* de nuestros Chefs.



### EL GRUPO / A FONDO

## Programa neo-

### Hacia la perfección del producto: en busca de fuentes de suministro alternativo

Durante todo el año, los equipos operativos exhiben los productos que se utilizan en la elaboración de nuestros platos.

En 2021/22, con el programa *neo-*, el Grupo promoverá varios de sus compromisos, como la educación sobre nutrición equilibrada y la elección de una restauración sostenible. Cada mes, nuestros chefs en todo el mundo proponen a los comensales alimentos que son a la vez saludables y buenos para el planeta. En sus creaciones tienen un lugar predominante las oleaginosas, las setas, las verduras de hoja, las raíces, las legumbres, las especias, los tubérculos, las algas, las hierbas, las frutas y bayas, las flores y bulbos y, por último los cereales.

De acuerdo con nuestra carta de RSC, nuestros responsables de compras han revisado sus fuentes de suministro con el objetivo de dar preferencia al producto de proximidad y crear redes de competencias. En nuestro informe de RSC hablamos de las numerosas iniciativas.





# Un enfoque "customer centric"



En todo el mundo y en todos los sectores, nuestros comensales tienen una cosa en común: cuando van al restaurante, esperan algo más que una buena comida.

- Comunidades**  
Crear vínculos centrados en lo humano y lo ético
- Tierra**  
Concienciación, ingredientes vegetales, responsabilidad
- Salud**  
Cuidar el cuerpo y la mente
- Viajes**  
Evasión, descubrir, novedad
- Tradiciones**  
Infancia, convivencia, familia
- Locavोरismo**  
Saber hacer, productos locales, solidaridad
- Transparencia**  
Prevención, credibilidad, confianza
- Digital**  
Innovación, instantaneidad, practicidad

↑ LAS 8 GRANDES TENDENCIAS DE LA RESTAURACIÓN EN 2022

Los comensales quieren vivir una auténtica experiencia inmersiva que les transporte por el universo del concepto.

Ir a un restaurante se ha convertido en un auténtico juego de seducción, una iniciación al placer, un viaje a otros mundos y horizontes.

Es entrar en un nuevo mundo con encuentros inolvidables donde dedicamos tiempo a conocernos, a contar historias, a vernos, a saborear, a compartir, a innovar, a deleitarnos, a viajar... Por eso, nuestro trabajo nos obliga a intentar entender qué es lo que hace vibrar a nuestros comensales en los restaurantes.

Llevamos las tendencias globales a todos los sectores

Para crear experiencias de restauración únicas que se adaptan a las expectativas actuales de los comensales, tenemos en cuenta las opiniones de nuestros clientes y estudiamos a fondo las tendencias de consumo.

En nuestras ideas incorporamos las 8 tendencias para crear nuestras soluciones.

**Tendencia "Salud"**  
EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE LA TENDENCIA "SALUD" EN NUESTROS SECTORES:

ⓧⓂ Colegios **eduka**

Menús adaptados a niños: la dieta equilibrada como prioridad. Un programa completo de concienciación sobre alimentación y nutrición saludables (adaptado a cada edad)

ⓧⓂ Médico-social

- Clínicas y hospitales: dietas terapéuticas adaptadas a cada paciente y a cada patología
- Residencias de mayores: programa *Al gusto de cada uno* con diferentes texturas modificadas (por ejemplo: *los p'tits crèmeux*, aperitivos ricos en proteínas).

**Les p'tits crèmeux**



Ⓜ Ferroviario

Información nutricional detallada de cada producto a bordo. Una selección de productos innovadores centrados en la salud (bajos en grasas, bajos en azúcar...).

ⓧⓂ Bases de vida

El bienestar de los residentes como prioridad (salas deportivas, actividades de ocio...).



→ Recetas vegetarianas y técnicas asociadas. Manual dirigido a nuestros chefs



ⓧⓂ Empresas

- Opciones veganas y vegetarianas
- Un programa completo de educación nutricional
- Información nutricional de nuestros menús

Ⓜ Catering aéreo

Respeto estricto de las especificaciones de nuestros clientes de catering aéreo.

**Tendencia "Viajes"**  
EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE LA TENDENCIA "VIAJES" EN NUESTROS SECTORES:

ⓧⓂ

Restauración colectiva y bases de vida

Un programa anual de eventos sobre temas originales que estimulan la mente y los cinco sentidos.

Jornadas *Encuentros con los productores* en los que los comensales conocen todos los detalles de fabricación de los productos que consumen.

Una completa oferta de fiestas y eventos (calendario, fiestas atípicas en torno a un objeto, para el planeta) a disposición de nuestros clientes.



Ⓜ Ferroviario

Recetas de prestigiosos chefs, concienciados con productos locales y que deleitarán el paladar de los comensales. Exclusivamente a bordo durante todo el año.



Ⓜ Concesiones

Con ingredientes originales y recetas de todo el mundo atractivas para todos.

La transversalidad, clave para un experto como Newrest

El intercambio permanente de nuestras experiencias e innovaciones probadas en todos los sectores y países nos permite ofrecer soluciones atractivas, eficaces y adaptadas a las necesidades de cada cliente.



# Un Sistema de Management Integrado referente

El impacto de la pandemia en nuestro negocio y en nuestros clientes, empleados y proveedores ha demostrado las ventajas de contar con un Sistema de Management Integrado para garantizar la eficacia operativa, la producción de alimentos seguros y la seguridad de los servicios.



La creación y puesta en marcha de *Safe by Newrest*, el sello de seguridad e higiene del Grupo, demuestra la importancia de nuestro SMI (Sistema de Management Integrado) para garantizar una relación sostenible y de confianza con todos nuestros empleados y consumidores.

**Poner en marcha y mejorar el SMI de Newrest allá donde operamos es el impulso que nos mueve.**

La firma del Pacto Mundial en 2008 cambió nuestro ADN. La elaboración y difusión de la Carta de Responsabilidad Social de Newrest *be the change* va más allá y sitúa al Grupo en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

### Newrest contribuye a crear las directrices de salud y seguridad del catering aéreo

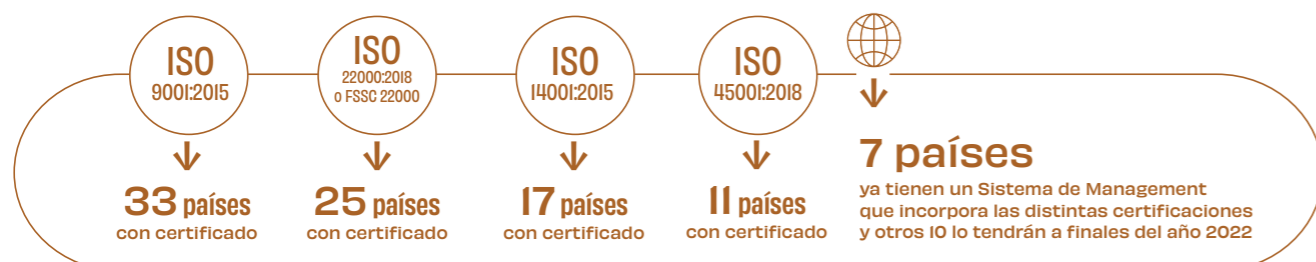
En un momento en que el sector aeronáutico pasa por la crisis más dura de su historia, las empresas

internacionales del catering aéreo han unido su voz para reivindicar la importancia de la salud y la seguridad alimentaria.

Newrest ha participado en la elaboración de las directivas COVID-19 junto con otros socios de *International Flight Services Association (IFSA)* y de *Airline Catering Association (ACA)*. Estas directivas son una respuesta a la pandemia mundial y buscan reactivar las industrias de la aviación y el catering a bordo en todo el mundo.

Este enfoque colectivo complementa la iniciativa emprendida por Newrest al principio de la crisis sanitaria. Con un Sistema de Management integrado y maduro, Newrest ha creado su propio sello de seguridad e higiene llamado *Safe by Newrest*. Su objetivo es garantizar a los empleados, clientes y consumidores que se han tomado todas las medidas necesarias para ofrecer un servicio de restauración seguro a pesar de la pandemia.

Hoy en día, gracias a un proceso de certificación estructurado, más de 230 centros de Newrest han obtenido este sello, incluyendo unos 50 centros de producción.



Las auditorías internas de calidad, salud, seguridad y medio ambiente de Newrest se han completado con las directivas de IFSA y ACA.

### Integramos las listas de control QHSE

**Newrest ha digitalizado y centralizado su programa de mejora continua en una herramienta llamada Calypso.**

Esta herramienta incorpora las listas de control utilizadas en todo el mundo para la seguridad alimentaria, la salud y la seguridad en el trabajo y el medio ambiente. También permite hacer un seguimiento de las reclamaciones de los clientes, notificar accidentes laborales y cuenta con muchas otras funciones que se inscriben en un único plan de acción específico para la mejora continua.



→ Visión general de Calypso  
→ Resumen de las 8 reglas no negociables de salud y seguridad en el trabajo

### La seguridad laboral, una cuestión innegociable

En el marco de la gestión de las bases de vida, reducir los riesgos laborales y proteger a nuestros empleados allá donde operamos son objetivos prioritarios. Avalados por nuestra amplia experiencia, hemos definido 8 elementos no negociables relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo, con el claro objetivo de reducir en un 10% el número y la gravedad de los incidentes y accidentes laborales cada año.

**Normas de salud y seguridad**

**LAS REGLAS DE SALUD Y SEGURIDAD NO NEGOCIABLES ESTÁN EN SU LUGAR DE TRABAJO COMO MEDIDA DE PROTECCIÓN. NO RESPETARLAS PUEDE CONducIR A LESIONES GRAVES E IRREVERSIBLES Y HASTA LA MUERTE.**

 <b>1</b> Riesgo de cortaduras	 <b>2</b> Riesgo de caída
 <b>3</b> Riesgo de incendio y evacuación	 <b>4</b> Riesgo productos químicos
 <b>5</b> Riesgo eléctrico y energías peligrosas	 <b>6</b> Riesgos de conducción
 <b>7</b> Riesgo de problemas musculoesqueléticos	 <b>8</b> Riesgo relacionado con el almacenamiento



# Reforzar los vínculos entre nuestros equipos

Durante mucho tiempo estos últimos 18 meses serán recordados por la pandemia mundial de COVID-19 y su efecto en nuestra empresa, nuestros clientes y nuestros empleados. No obstante, en el grupo Newrest ha sido un año increíble en cuanto a solidaridad.



↑ El equipo local acompañado de empleados de Newrest de todo el mundo, listos a apoyarles en el lanzamiento de las operaciones en Houston, Estados Unidos.

↓ Los ganadores del Superhéroe Verde premiados por nuestros presidentes.



## Garantizar el éxito de nuestras operaciones mediante la cohesión de nuestros equipos

Nuestros equipos siempre han demostrado una increíble solidaridad cuando se trata de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Para cumplir con el mayor contrato de catering aéreo de la historia del Grupo, nuestros equipos se movilizaron al máximo. Experiencia, superación, abnegación: empleados de todo el mundo acudieron a Houston para ayudar a los equipos estadounidenses a prestar un servicio excelente a *United Airlines*.

## Solidaridad ante nuestros compromisos sociales

La implicación de nuestros empleados quedó demostrada en nuestro programa *Superhéroes Verdes*. Con el objetivo de recompensar y promover las iniciativas de RSC llevadas a cabo por nuestros empleados, nuestro concurso *Superhéroes Verdes*

sirvió de captador de talentos y de ejemplo para los equipos de todo el mundo. Más de 50 proyectos recibidos de más de 30 países del mundo han unido a los equipos en torno a nuestros valores de RSC.

## "One Team – Unlimited Challenge"

Ninguna palabra expresa mejor el ADN del Grupo y de quienes lo componen que *unlimited*. Para unir a nuestros equipos en torno al reto de superación propia, en 2022 cada país pondrá en marcha un reto deportivo que destaque su patrimonio natural. Ascensos a volcanes, caminatas por el desierto, trineos tirados por perros en el polo norte, visita a templos budistas en bicicleta... habrá numerosos retos colectivos por tierra, mar y aire.

## Nuestras mujeres y hombres, la columna vertebral de nuestra empresa



REPASO DEL AÑO

### Hugo Monard

Director de Operaciones  
Restauración colectiva  
♥ Túnez, 29 años

#### ¿Cómo conociste nuestra empresa y nuestras actividades?

Al principio de mi carrera, trabajé un año en logística y compras en África. Después estuve tres años en una filial de *Alstom*, en el sector de la electrónica.

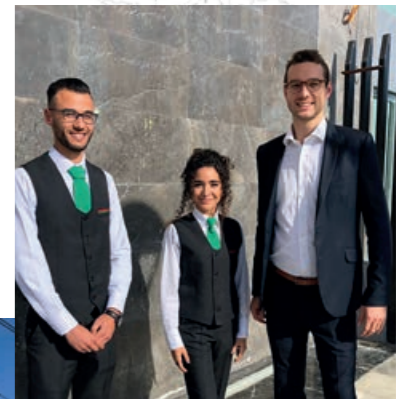
Buscaba un verdadero reto en una empresa dispuesta a confiarme una responsabilidad importante y que reconociera mis cualidades. Tuve la oportunidad de incorporarme al grupo Newrest en Marruecos dentro del *Graduate Program*, pensado para formar los líderes del mañana.

#### ¿Cómo ha sido tu trayectoria en Newrest?

Me uní a Newrest en 2018 en Marruecos cuando firmaron un contrato de catering a bordo de los trenes de alta velocidad de la *ONCF*. Tuve la oportunidad de formar parte del equipo del proyecto y después del equipo operativo. Luego me trasladé a Omán como supervisor de operaciones a cargo de unos 15 centros (escuelas, clínicas y bases de vida) en Mascate y en el desierto. Así pude descubrir la actividad de gestión de bases de vida. En los últimos dos meses, he estado en Túnez como director de operaciones de la actividad de Restauración colectiva. **En tres años, tres trabajos, tres actividades y tres países, ¡no es muy común!**

#### ¿Qué aspectos de Newrest encontraste en todos estos países?

La transversalidad de los sistemas de empresa, como nuestro ERP *Winrest*, por ejemplo. El sentimiento de pertenencia al Grupo es fuerte, se siente en todos los países. Somos una empresa de talla humana. El afán de superación colectiva nos ayuda a todos a crecer y progresar.



↑ En 3 años, Hugo ha tenido ocasión de impulsar su carrera en Marruecos, Omán y Túnez.





# Digitalización e innovación: un ecosistema que se consolida



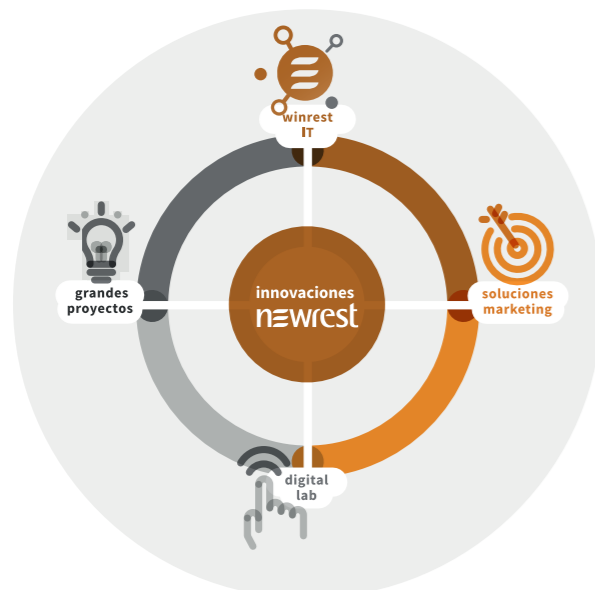
Desde 2015, Newrest ha sabido crear un ecosistema interno dedicado a la innovación y la digitalización de sus actividades.

## Soluciones maduras, flexibles y optimizadas

Alcanzada su madurez, este ecosistema complementa nuestro saber hacer culinario y es pilar de diferenciación y capacidad de respuesta. Nuestra ambición es tener un enfoque omnicanal para optimizar los procesos y su facilidad de uso por parte del cliente, lo que supone una fuente de valor añadido.

Cuatro departamentos trabajan de forma concertada con los profesionales de cualquier actividad: dirección informática, dirección de grandes proyectos, dirección digital y dirección de marketing.

↑ A bordo de los trenes, nuestros vendedores gestionan con sus tablets los pedidos online, gracias a nuestra solución **Smart Bar**



## Nuevas aplicaciones de Order'Eat

*Order'Eat*, nuestra solución de pedidos en línea, es una de las favoritas de nuestros clientes del sector aéreo. *World2Fly* es la primera aerolínea que ha lanzado su programa de prepedidos a través de nuestra solución. La aplicación *Private Catering* permite a los clientes de catering aéreo hacer su pedido online creando un menú o platos a medida.

En un esfuerzo por reducir los residuos y mejorar su servicio a los empleados, muchas aerolíneas están tratando de implantar el prepedido entre las tripulaciones. Por último, dentro del objetivo de reducir residuos en el sector de la restauración colectiva, *Order'Eat* sirve como una plataforma de venta de cestas de comidas al final del servicio.

## Soluciones muy populares

26 países de todo el mundo utilizan ya nuestras soluciones en todos los sectores. *Connect'Eat* es una plataforma de intercambio de información, con enlaces a otras herramientas digitales. Utilizada en más de 450 centros, ha ayudado a integrarse a más de 600 nuevos empleados en Estados Unidos. Cuenta con más de 13.000 usuarios activos en todo el mundo.

**26** países  
26 PAÍSES DEL MUNDO UTILIZAN NUESTRAS SOLUCIONES

EL "MARKETPLACE" ORDER'EAT

**500.000** transacciones online  
↓  
**127** sitios

LA SOLUCIÓN DISPLAY'EAT

**250** pantallas dinámicas repartidas en todos los continentes  
↓  
**200.000** visitas contabilizadas

*Display'Eat*, solución de intercambio de información para nuestros consumidores. Muestra los menús, los precios o los alérgenos basándose en la información de *Winrest*. Tiene más de 200 mil visitas y está disponible en más de 250 pantallas dinámicas en todos los continentes.

*Order'Eat*, el "marketplace" de Newrest, registra más de medio millón de transacciones online en 127 sitios.

Nuestras soluciones se prueban y mejoran basándose en las experiencias de los clientes.

## La integración con terceros, la clave de nuestra agilidad digital

**Garantizar el despliegue de nuestras herramientas en una amplia extensión geográfica.**

Nuestras soluciones digitales se integran con soluciones de recaudación específicas de cada contrato o país. Esta agilidad es clave para garantizar una experiencia omnicanal a nuestros consumidores. Esta tarea se lleva a cabo en nuestro *Digital lab* con nuestros desarrolladores.

La integración con sistemas de pago online es el segundo objetivo del lanzamiento de nuestras herramientas. Con un componente dedicado al pago, estamos llevando la experiencia digital al siguiente nivel y permitiendo a nuestros clientes revolucionar de verdad la forma en que sirven a sus empleados.

## ¡Líderes mundiales o nada!

Cuando un cliente quiere revolucionar la experiencia del consumidor, buscamos socios que compartan la misma ambición. Nuestro ERP *Winrest* es clave en nuestra estrategia y hace posible la digitalización de nuestros procesos empresariales.

Hemos integrado este software en la plataforma de pedidos online *Just Eat*, líder mundial en entrega de comidas. Nuestros desarrolladores crearon en pocas semanas las API necesarias para recoger los pedidos en nombre de nuestro cliente. Esta primicia mundial marca el inicio de una nueva era para los pasajeros de las compañías aéreas.



**Connect EAT**  
by Newrest

LA PLATAFORMA CONNECT'EAT

**450** centros equipados en todo el mundo  
↓  
**13.000** usuarios activos





## Las líneas de *cobots*, parte central de nuestras unidades de producción

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

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

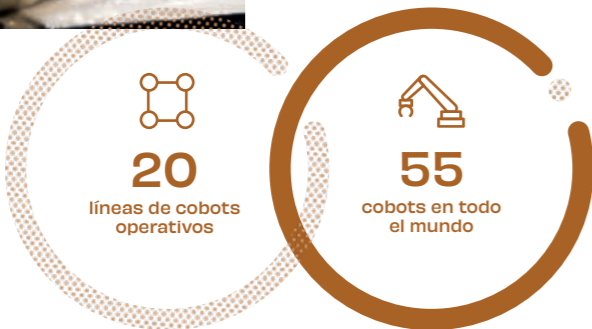
Hubo que desplegar más de 15 líneas de cobots (robots colaborativos) en todo el mundo para identificar un modelo ideal que generara productividad.

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

### Nuestros equipos trabajan mano a mano con nuestros cobots en un proceso integrado.

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

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



Nuestro informe de

# Responsabilidad Social Corporativa 2021



LEER AQUÍ  
→ [HTTPS://BIT.LY/3KROOKI](https://bit.ly/3KROOKI)

be the change  
by newrest

La RSC es indisociable de lo que somos, orienta a cada cual en nuestras decisiones estratégicas.

#### CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

W2P PRODUCTION, NEWREST EE.UU., FRÉDÉRIC MALIGNÉ, NEWREST MARRUECOS, NEWREST REINO UNIDO, SPATULE FOOD CONTENT, NEWREST TÚNEZ, NEWREST GUAYANA, NEWREST BOLIVIE, NEWREST PERÚ, NEWREST UGANDA, NEWREST NIGERIA, MAREK KNOPP (ÖBB) PARA NEWREST AUSTRIA, CLAUDIA FRIED, NEWREST CANADÁ, NEWREST ESPAÑA, NEWREST NUEVA CALEDONIA, RIJA RANDRIANASOLO PARA NEWREST MADAGASCAR, NEWREST SOS, NEWREST GRECIA, NEWREST PAÍSES BAJOS, NEWREST POLINESIA FRANCESA, PHILIPPE VONCKEN Y RONAN LE MAY PARA NEWREST WAGONS-LITS FRANCIA, KELSEY CHANCE, JONATHAN KEMPER, BROOKE LARK, MARIA ORLOVA, GABRIEL GURROLA, ASHLEY WINKLER, ANDREA DAVIS, CARDMAPR PHOTOGRAPHY, MARTIAL WISNIEWSKI PARA NEWREST FRANCIA, © FREEPIK.

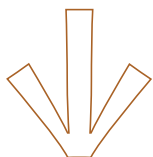
#### DISEÑO GRÁFICO

El *Newrest Creative Lab* renueva su carta gráfica siguiendo los principios del eco-diseño con el fin de mejorar su impacto en el medio ambiente. En concreto, hemos reducido la tasa de entintado y tratado las imágenes y los elementos gráficos con sistemas que usan menos color. Para la impresión, hemos elegido a un proveedor local y responsable.

#### 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.





### **Sede operativa**

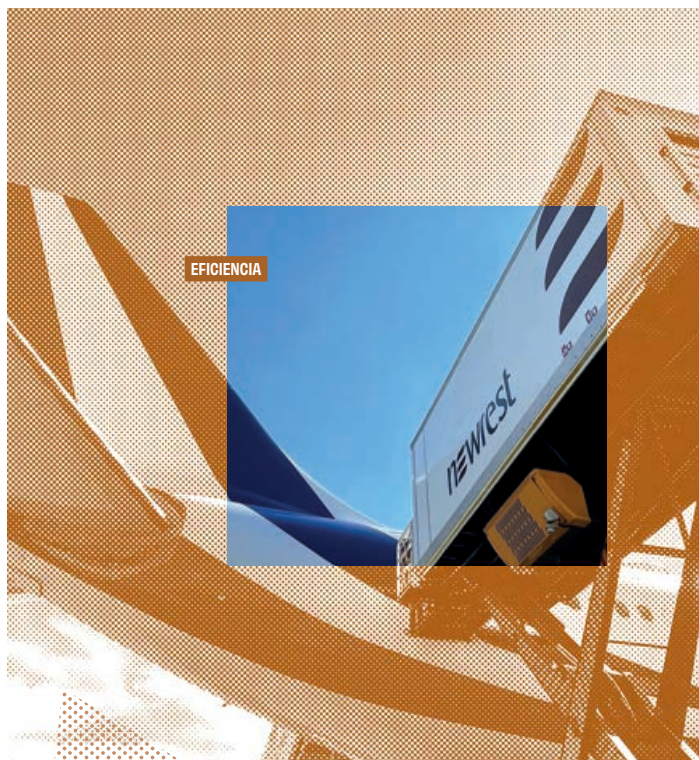
61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse France  
Tel: +33 (0)5 62 89 39 88

### **Relación con los inversores**

Luc Gérardin  
Director Administración y Finanzas  
Tel: +33 (0)5 62 89 39 82

### **Departamento de comunicación**

Marc Starké  
Vicepresidente de Comunicación  
Tel: +33 (0)5 62 89 39 99



# U Newrest catering

Para informaciones  
más detalladas,  
visita nuestro sitio web:



[www.newrest.eu](http://www.newrest.eu)

