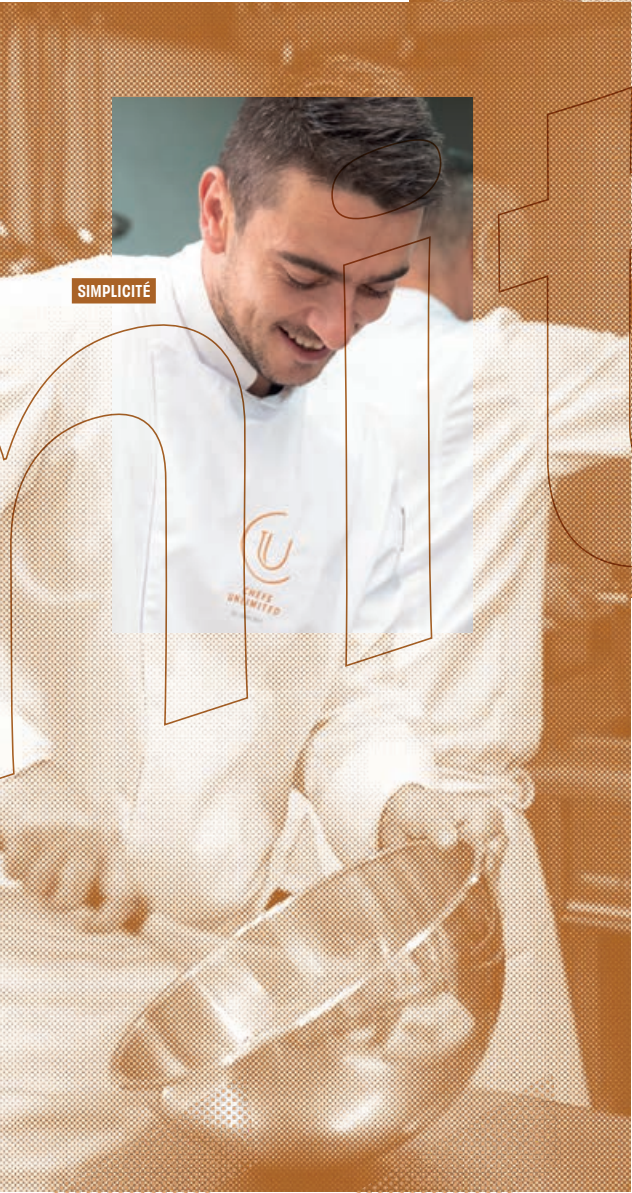
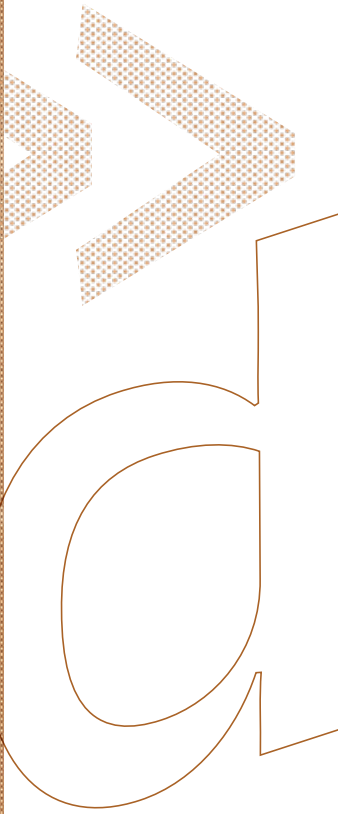




RESPONSABILITÉ



SIMPLICITÉ



newrest



HUMILITÉ

# Rapport d'activité

2020/21



↑  
Vendeuse  
de la pâtisserie  
du *Gourmandise*,  
aéroport  
international  
Tunis-Carthage,  
Tunisie

## Introduction

Une année complexe  
propice aux changements p.2

# 01 Une nouvelle organisation

au service du marché

Comité exécutif : un Groupe solidaire & agile p.10

Division Europe & Amériques p.12

Division Moyen-Orient, Afrique & Asie-Pacifique p.14

# Nos intentions métiers

Rail p.18

Catering aérien p.20

Bases vie & Restauration concédée p.22

Expertise retail p.26

# Notre savoir-faire

Expertise culinaire p.30

Une approche *customer centric* p.32

Un système de management intégré référent p.34

Renforcer les liens entre nos équipes p.36

Digital & innovation : un écosystème à maturité p.38

# 03

# Une année complexe propice aux changements

L'année 2020/21 a peut-être été le plus grand challenge de l'histoire de Newrest. Face à la poursuite de la pandémie mondiale de COVID-19, aux restrictions mondiales sur les voyages, à l'évolution des réponses et des contraintes gouvernementales et à l'incertitude générale sur les marchés mondiaux, Newrest s'attendait à devoir faire face à de nombreux défis.

En outre, les marchés ont été confrontés à une inflation croissante des produits alimentaires et des salaires, à une augmentation démesurée des coûts de l'énergie et du carburant et à une pénurie de main-d'œuvre. Les confinements successifs ont généré un découragement général qui a affecté de nombreux secteurs de l'emploi jusqu'à ce jour.

Et pourtant, malgré ces épreuves sans précédent pour la direction et les employés, Newrest a sans doute réalisé sa meilleure performance en termes de résilience et d'adaptation. En dépit d'une baisse du chiffre d'affaires à 861,9 millions d'euros (-44% versus 2019), Newrest a réalisé un ratio d'EBITDA annuel supérieur à celui de 2019 de 2,5%. Plus important encore, le Groupe a terminé l'année avec une trésorerie supérieure à 500 millions d'euros et un ratio d'endettement net négatif (-0,62).



Le thème clé de l'année a été « *les changements d'aujourd'hui comme investissement d'avenir* ».

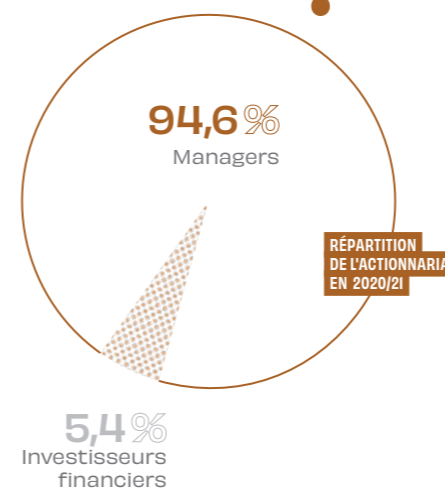
**Au cours de l'année, nous avons remporté des contrats importants avec de nouveaux clients et renouvelé nos partenariats avec des clients historiques,**

assurant un revenu de plus de 3,3 milliards d'euros sur les 7 prochaines années.

La crise nous a poussé à trouver de nouveaux schémas de collaboration avec des acteurs stratégiques à l'échelle mondiale.

Dans le secteur aérien, nous construisons une nouvelle installation à la pointe de la technologie à Atlanta pour servir les vols intérieurs de *Delta Airlines*. À Houston, nous avons lancé un vaste plan de modernisation et d'optimisation des opérations de restauration de *United Airlines*. Ces deux contrats nous permettent de nous projeter jusqu'en 2031.

En Scandinavie, nous avons signé un partenariat de 7 + 3 ans avec *Scandinavian Airlines* en Suède, au Danemark et en Norvège. Les premiers vols seront effectués en novembre 2022 à partir d'unités flambant neuves. Notre partenariat avec *Easyjet* est étendu à toute l'Europe (hors Italie) à partir d'avril 2022 pour une durée de 5 ans. Enfin, nous ouvrons 4 nouvelles stations en Allemagne, un marché en quasi-monopole à la recherche d'alternatives fiables.



Dans le secteur ferroviaire, nous avons également connu des succès importants. Nous avons prolongé nos collaborations avec la *SNCF* en France et *ÖBB* en Autriche jusqu'en 2028, consolidant ainsi notre position de leader mondial de la vente à bord des trains. Nous avons aussi renouvelé nos contrats historiques avec *Minera San Cristóbal* en Bolivie et *Ambatovy* à Madagascar dans le cadre de la gestion de leurs bases de vie.

**Nous avons consacré beaucoup de temps et d'efforts à appréhender l'évolution des besoins de nos clients et plus largement de leurs marchés, en vue d'établir des relations durables dans tous les secteurs.**

Nous avons innové afin d'améliorer l'efficacité de nos centres de production mais aussi lourdement investi dans les nouvelles technologies et dans la numérisation. Nous avons automatisé les lignes de production grâce aux *cobots*, modernisé notre flotte de véhicules et nos installations. Nous avons intensifié nos efforts en matière de responsabilité sociétale dans le but de réduire nos déchets, notre empreinte carbone, accroître la diversité au sein de nos équipes et assurer à nos employés un lieu de travail sûr, productif et harmonieux où que nous soyons.



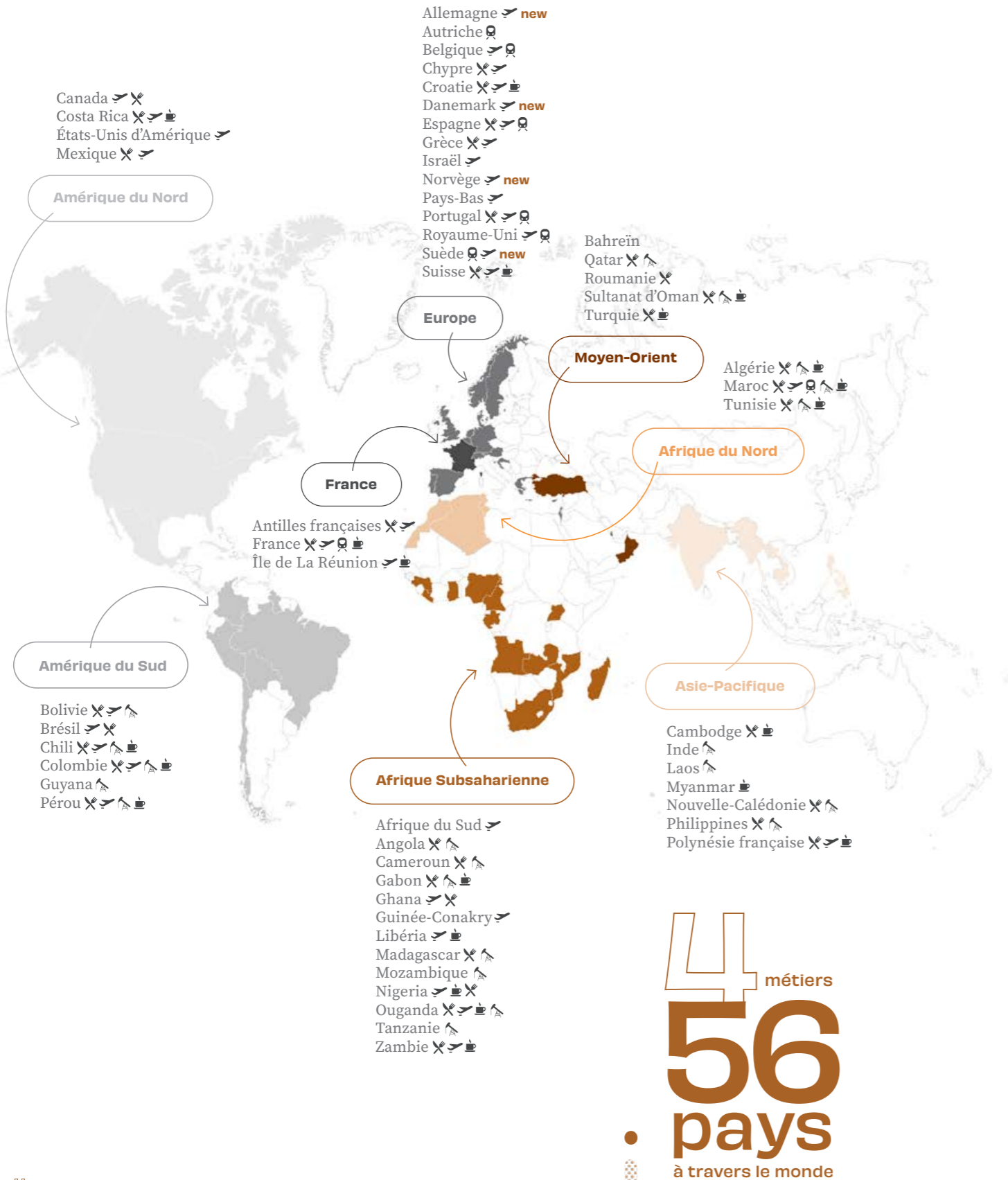
Pour améliorer davantage notre performance et notre efficacité, nous avons adapté notre organisation pour qu'elle soit plus légère et plus agile. La nouvelle structure opérationnelle est pilotée par deux « Chief Operating Officers » (Aurélie Gueguen René pour l'Afrique, le Moyen-Orient et l'Asie-Pacifique et Olivier Laurac pour les Amériques & l'Europe), accompagnés par sept vice-présidents en charge de régions géographiques multi-métiers, pour privilégier une approche locale dans la mise en œuvre stratégique. L'organisation matricielle commerciale se concentre autour de spécialistes dans leurs domaines : la gestion de bases de vie, les solutions de restauration aérienne, la vente à bord des trains et des avions, les fonctions support étant rationalisées. Cette équipe coordonne les ressources de l'entreprise de manière optimale en réponse aux défis de la reprise et aux attentes des clients.

Malgré un bilan annuel positif pour le Groupe, nous sommes conscients des conditions difficiles auxquelles sont confrontés nos clients et nos collaborateurs partout dans le monde. Avant d'être économiques, les défis que nous impose la pandémie touchent tous les aspects de nos vies. La situation perdurera dans les mois à venir et nous ferons face collectivement. Nous allons continuer à faire tout notre possible pour soutenir nos clients et nos employés afin de préparer l'avenir de façon constructive et productive.

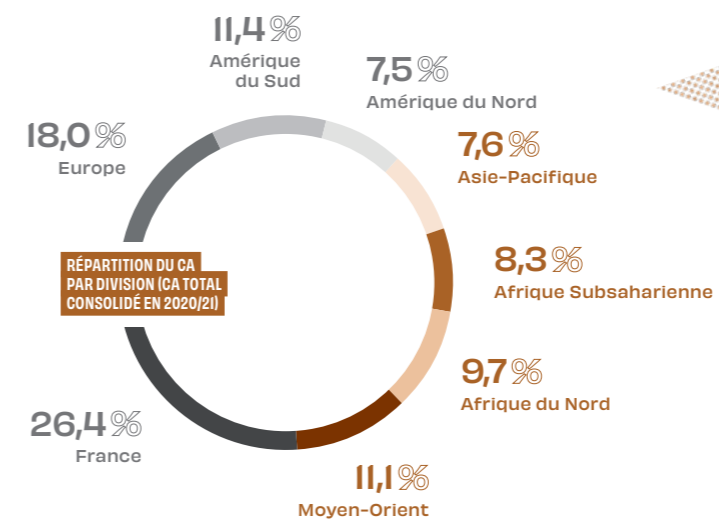
Nous tenons à remercier nos collègues pour leur abnégation, leur courage et leur résilience, ainsi que nos clients et parties prenantes pour leur loyauté. Newrest est prêt à relever les défis à venir et à réussir avec vous.

**Olivier Sadran & Jonathan Stent-Torriani** >>>  
Co-présidents du Groupe

# Notre réseau, nos activités

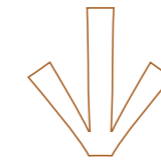


	Groupe	Bases vie & Restauration & Restaurée concédée	Rail	Catering aérien	Concessions
Pays	56	40	8	35	21
CA consolidé en 2020/21	861,9 M€	486,3 M€	102,1 M€	261,5 M€	12,0 M€
Collaborateurs	28 980	17 590	2 792	7 955	643

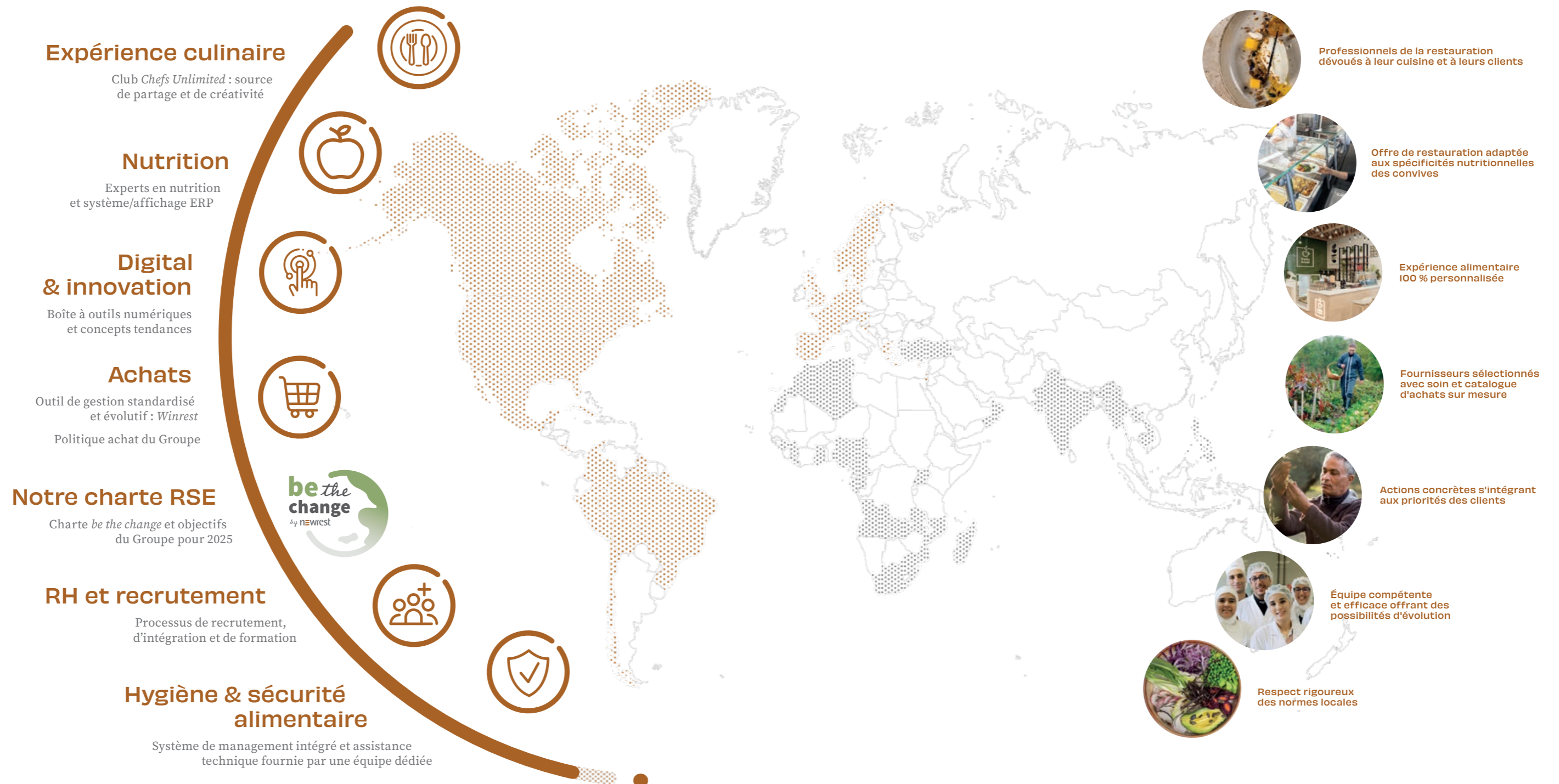


# La puissance d'un major...

Pour mener à bien vos projets, nous mettons à votre service la puissance et l'expertise du groupe Newrest à deux échelles : internationale et locale.



# ...l'agilité d'un acteur local





RESPONSABILITÉ

Une nouvelle

# 01 organisation au service du marché

**Comité exécutif : un Groupe solidaire & agile** p.10

**Division Europe & Amériques** p.12

**Division Moyen-Orient, Afrique & Asie-Pacifique** p.14

En phase avec nos valeurs,  
une nouvelle organisation voit le jour  
et touche tous les aspects de l'entre-  
prise, la stratégie, les opérations et les  
fonctions matricielles.

← Pheona Albert,  
membre de  
l'équipage du  
towing au départ  
de Singapour  
et à destination  
du Guyana

# Un Groupe solidaire & agile



« Assurer la continuité opérationnelle au plus proche des clients, maîtriser nos processus de production et respecter nos engagements environnementaux et sociétaux sont les priorités de cette nouvelle structure opérationnelle. »

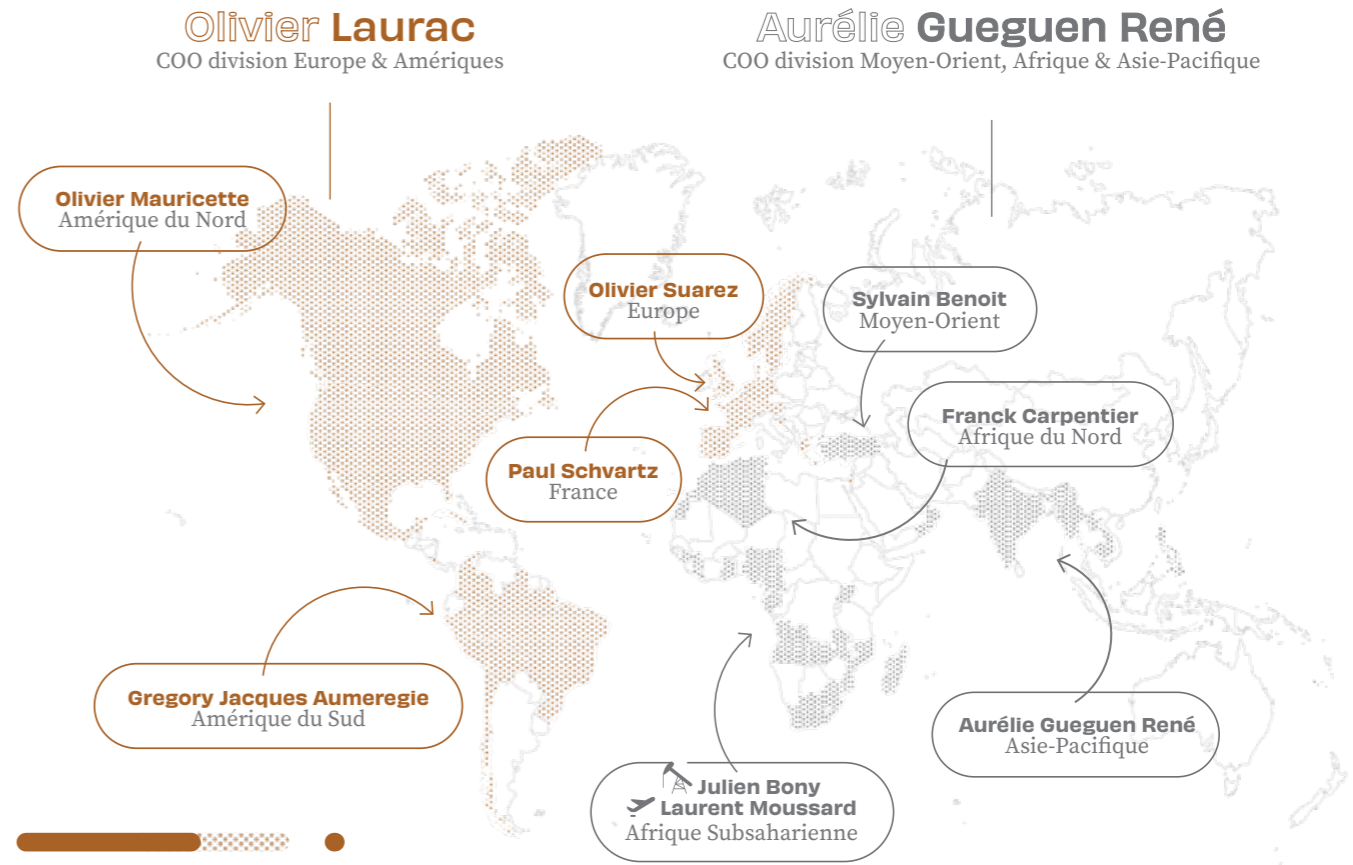
## Face aux enjeux liés à la reprise, une nouvelle organisation voit le jour.

Elle s'appuie sur la promotion interne et l'expérience de son management sans omettre la mise en avant de nouveaux collaborateurs ayant récemment rejoint le Groupe. Cette organisation favorise une prise de décision qui se doit d'être plus rapide et au plus proche des attentes de nos clients ainsi qu'une nécessaire coordination des ressources.

Deux COO ("Chief Operating Officer") sont accompagnés par sept vice-présidents en charge de régions géographiques multi-métiers afin de privilégier une approche locale dans la mise en œuvre stratégique.

Un comité stratégique est créé dans le but de définir la stratégie de l'entreprise, le suivi de sa mise en œuvre, la croissance externe ainsi que les investissements majeurs susceptibles d'influencer l'activité du Groupe.

## Divisions



## Matriciel

 Benoît Vignon Vice-Président Commerce	 Christophe Bajon Directeur Informatique	 Elodie Deutschmeyer Directrice Ressources Humaines	 Luc Gérardin Directeur Administratif & Financier	 Matthieu Jeandel Relations partenaires & Institutions
 Emmanuel Leprêtre Excellence Opérationnelle	 Fabien Malbranque Directeur QHSE	 Xavier Palaise Secrétaire Général	 Marc Starké Vice-Président Marketing, Communication, RSE & Transformation digitale	

# Division Europe & Amériques

**Olivier Laurac**  
COO division Europe & Amériques

**La diversification de nos activités en France et en Amérique du Sud contraste avec l'Europe et l'Amérique du Nord qui restent très ancrées dans le Catering aérien. Le développement commercial et géographique a profité à toutes nos régions.**

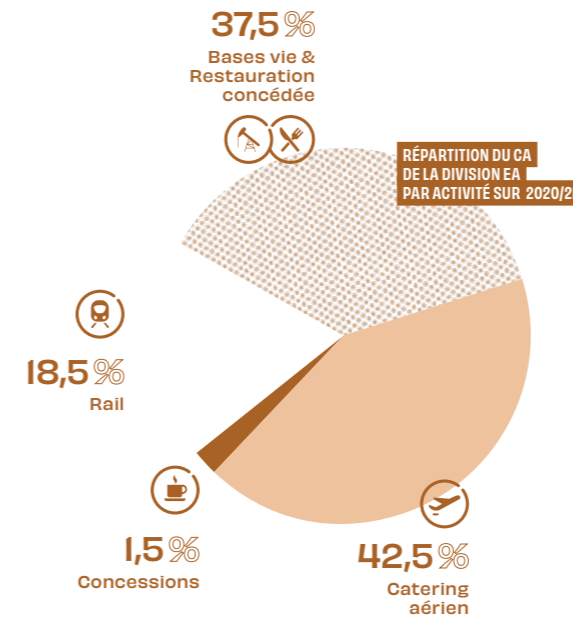
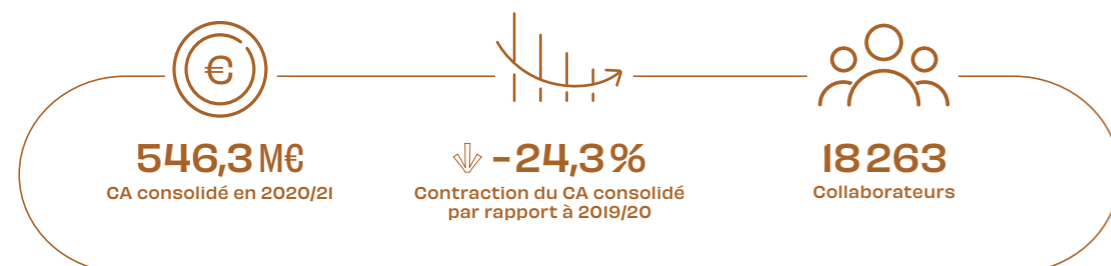


La France, malgré une contraction de son chiffre d'affaires, représente toujours 25,7% de l'activité du Groupe. La fermeture de la restauration dans les trains SNCF et l'absence de vol transatlantique n'a pas permis le maintien de l'activité à un niveau satisfaisant. La résilience de la Restauration concédée dans l'hexagone a été forte et marquée par de nombreux gains de contrats dans les secteurs de l'enseignement et du médico-social. L'acquisition de *Biomega Restauration* renforce notre présence sur ce marché dans le sud de la France.

Afin de combler le manque de volume lié à une reprise timide et progressive du secteur aérien, nos centres de production à proximité des aéroports se sont diversifiés dans la production de plats préparés pour les nouveaux acteurs de la "FoodTech". Cela nous permet d'être partie prenante des nouvelles tendances de consommation. Cette volonté s'exprime aussi par notre prise de participation dans *Foudie*, société opérant des "dark kitchen" dans le Sud-Ouest de la France.

L'Europe, très dépendante de l'activité de Catering aérien intercontinental, a subi la plus grande contraction de chiffre d'affaires. Afin de préparer au mieux la reprise de l'activité, le Groupe n'a pas hésité à investir en Allemagne et en Scandinavie, des marchés à la recherche d'alternatives fiables sur ce secteur.

Le gain d'un contrat dans le secteur ferroviaire en Espagne, l'intégration de *Just Eat* à notre ERP *Winrest* aux Pays-Bas, la production pour tiers au Portugal et le développement de l'activité de Restauration concédée en Suisse sont autant d'initiatives qui ont démontré notre capacité d'adaptation et notre agilité.



Les Amériques se caractérisent par une augmentation de leur chiffre d'affaires, une performance importante dans le contexte que nous connaissons. Cela s'explique par le maintien des vols nationaux au Canada et aux États-Unis et l'ouverture du hub de *Delta Airlines* à Atlanta en mai 2021.

**L'activité de gestion de Bases vie est restée soutenue sur l'Amérique latine avec une hausse du chiffre d'affaires liée au renouvellement de contrats majeurs tels que *Minera San Cristóbal* en Bolivie et la signature de nouveaux contrats au Guyana, au Chili et au Pérou.**

Le secteur de la Restauration concédée est de plus en plus dynamique en Amérique centrale. Le Costa Rica a signé plus de 8 contrats majeurs avec des entreprises de dimension internationale et le Mexique innove sur ce marché en mettant nos solutions digitales à disposition des clients.

Tous les pays ont fait preuve d'initiative afin de donner corps à notre nouvelle charte RSE. Le projet de la France a été élu meilleur projet de l'année. Au Guyana, les équipes ont mis sur pied un projet de culture hydroponique malgré les difficultés inhérentes au pays.



↑ Renouvellement des contrats *Mina Justa* au Pérou et *Minera San Cristóbal* en Bolivie

← Chef à bord du towing au départ de Singapour et à destination du Guyana





# Division Moyen- Orient, Afrique & Asie- Pacifique

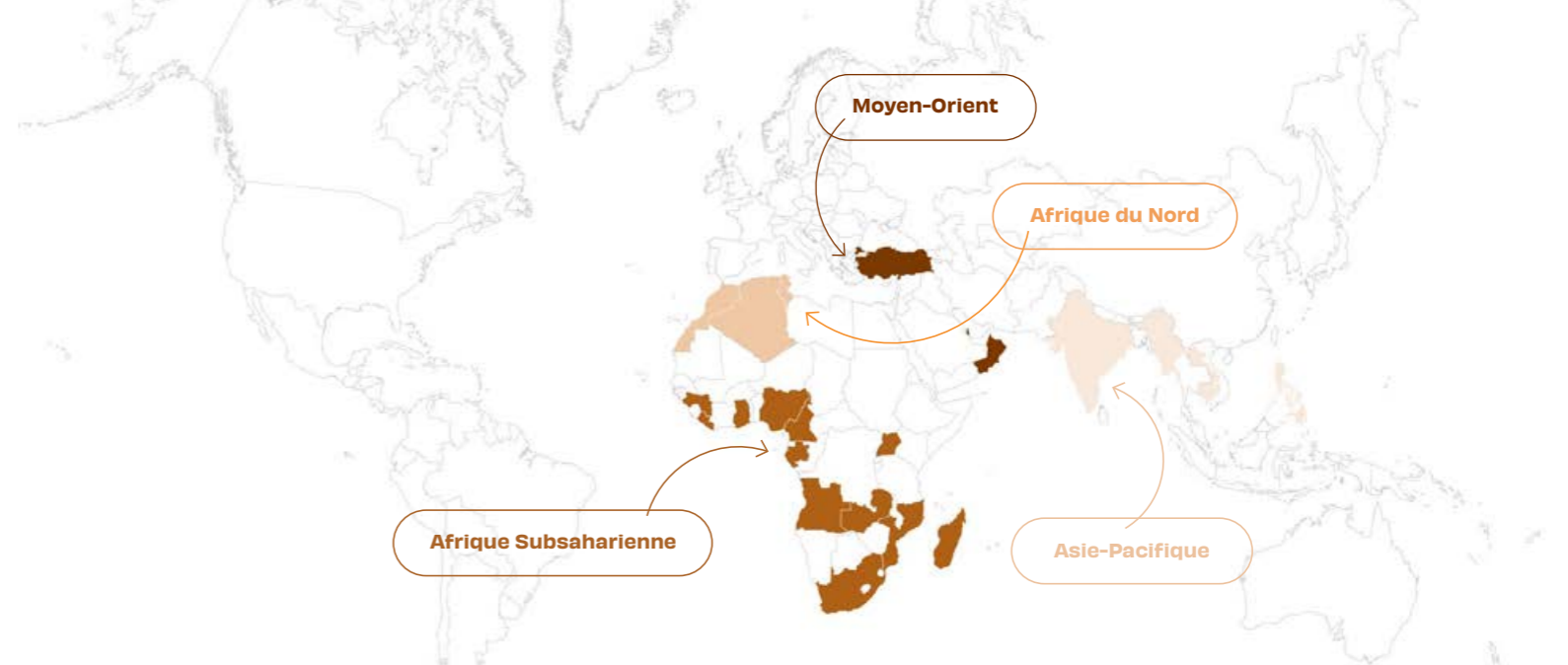
**Aurélie Gueguen René**  
COO division Moyen-Orient, Afrique & Asie-Pacifique

**La transition vers notre nouvelle structure organisationnelle s'est faite en douceur. Nos priorités sont la satisfaction de nos clients et l'augmentation de nos parts de marché.**

L'accompagnement de nos clients pendant les dix-huit derniers mois s'est fait sous le signe du partenariat. Cela a été récompensé par un taux de rétention de nos contrats sans précédent.

L'activité gestion de Bases vie est le secteur le plus marqué par cette tendance. Les mines d'*Ambatovy* et de *Goro* vont bénéficier d'importants investissements durant les années d'extensions. *Total*, notre client au Gabon et en Angola, nous a renouvelé sa confiance dans le secteur de l'extraction offshore alors qu'*EXXON* nous a attribué deux FPSO en Angola. Nous devenons de fait le premier opérateur de restauration offshore dans ce pays.

Dans ce secteur particulier, notre filiale aux Philippines a su tirer profit de la hausse des cours du pétrole et de la reprise des investissements pétroliers. Nous avons accompagné de nombreux clients sur tous les continents, notamment *SBM* lors du transfert de leur FPSO de Singapour au Guyana.



Nous renforçons notre activité de facility management en Oman et notre projet d'acquisition de *Sodexo* au Maroc nous permettra de prendre la mesure de ce marché en Afrique du Nord.

Avec la reprise progressive du trafic aérien vers l'Afrique, ce sont toutes nos unités sur le continent qui ont été remobilisées. Deux nouvelles unités ont été construites : Agadir au Maroc et Durban en Afrique du Sud. Dans ce pays, *Newrest* a signé un nombre considérable de nouveaux contrats et est maintenant leader sur les plates-formes de Johannesburg et Le Cap.

**En Ouganda, *Newrest* a pris part au lancement de la compagnie nationale *Uganda Airlines*.**



C'est une grande fierté d'accompagner les ambitions de ce pays dans les airs et demain potentiellement dans son projet d'extraction pétrolière.

↑ Démarrage des opérations avec *Uganda Airlines*

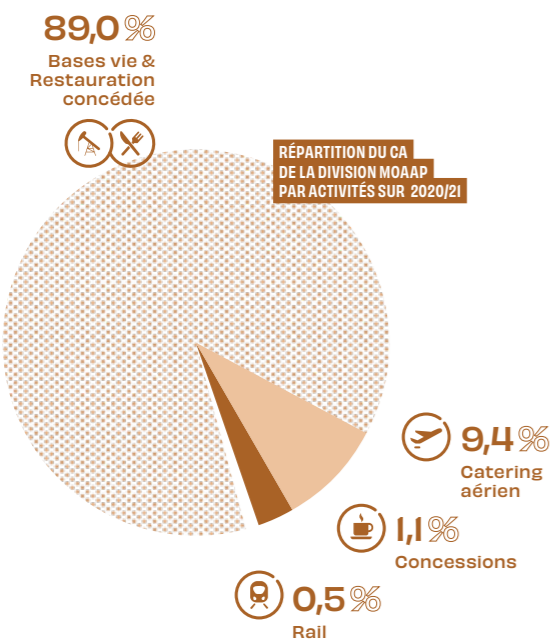
Nous continuons à accompagner nos clients internationaux partout où nous sommes. C'est le cas avec *United Airlines* au Ghana ou *Qatar Airways* en Zambie où nous avons investi dans une nouvelle unité à notre image.

Forts de notre expérience dans la restauration commerciale, nous avons réalisé notre premier investissement sur ce segment hors du contexte aéroportuaire. L'ouverture d'un *Daily break* à Port Gentil, concept de restauration développé par les équipes marketing du Groupe, nous permet notamment d'éprouver nos innovations digitales sur ce segment. Cela a été le cas à Tahiti où nous avons mis en place la pré-commande au sein du *Columbus Café* de l'aéroport de Tahiti Faa'a.

L'activité la plus soutenue sur le secteur géographique, Moyen-Orient, Afrique et Asie-Pacifique est la Restauration concédée. Notre stratégie a porté ses fruits. En nous focalisant sur les marchés de l'enseignement et du médico-social, de nombreux contrats ont été sécurisés.

À Tahiti, le renouvellement de notre contrat avec les écoles catholiques et la signature de la clinique *Cardella* pérennisent l'activité de notre cuisine centrale. La Nouvelle-Calédonie présente un profil d'activité similaire avec une cuisine centrale qui fournit de nombreuses écoles publiques du *Grand Nouméa* ainsi que la clinique *Magnin*.

Accompagner les universités privées en Turquie ou au Maroc nous permet de déployer nos concepts de restauration, mais aussi nos outils digitaux. Ces solutions sont plébiscitées par des établissements à la recherche d'innovations dans des contextes complexes comme en Zambie avec l'école américaine.



EFFICIENCE



# Nos intentions métiers

# 02

**Rail** p.18

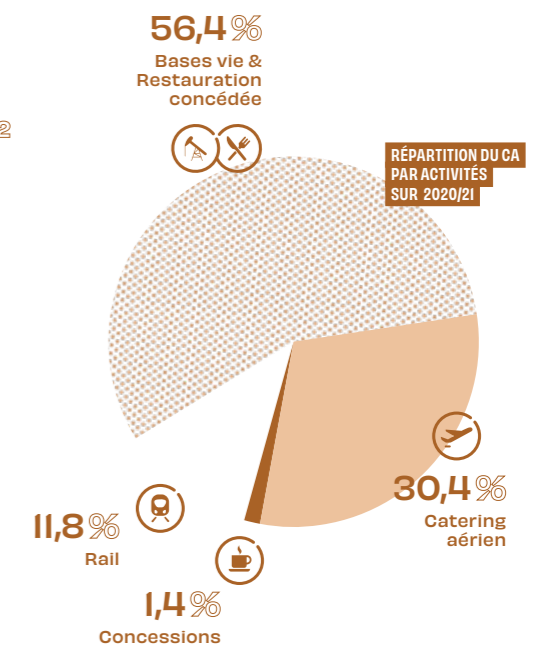
**Catering aérien** p.20

**Bases vie & Restauration concédée** p.22

**Expertise retail** p.26

La diversité de nos métiers et notre organisation géographique sont propices aux partages des bonnes pratiques opérationnelles. Les fonctions supports centralisent les besoins des pays et jouent le rôle d'accélérateur dans la mise en place des solutions et standards spécifiques à chaque client pour une satisfaction *unlimited*.

← Le 3 juillet, les équipes de Newrest Nigeria ont assuré les prestations à bord de l'avion du président français.



# Rail

Face aux défis climatiques et environnementaux, le train est une solution de mobilité en plein essor. Newrest Wagons-Lits, leader mondial sur le marché des services à bord des trains, a démontré sa capacité à accompagner les plus grands acteurs du secteur ferroviaire.



  
8 pays

  
102,1M€  
CA consolidé  
en 2020/21

  
2792  
Collaborateurs

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

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

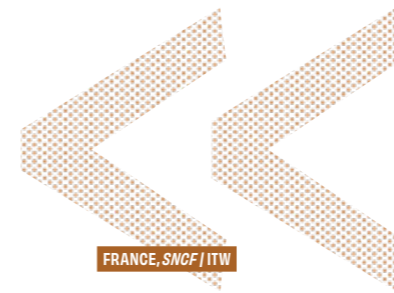
En 2021, cette approche a permis de fidéliser la SNCF, leader européen des trains à grande vitesse et des trains régionaux ainsi qu'ÖBB, leader de l'exploitation de trains de nuit. Depuis

le mois de mars 2021 et son arrivée sur le marché scandinave, le Groupe fournit ses services à la société SJ (*Statens Järnvägar*), opérateur des trains du réseau suédois.

Parce que chaque voyage compte, nous sommes désireux de créer des expériences uniques tout au long du voyage en offrant aux passagers des solutions à bord avant, pendant et après le voyage : réduction du temps d'attente avec la pré-commande et la borne de commande, accueil personnalisé, vente ambulante ou dématérialisée, service à la place en 1<sup>re</sup> classe, service hôtelier à bord des trajets de longue distance, expérience de divertissement... Toutes nos équipes opérationnelles sont animées par des outils digitaux communautaires garants du partage des bonnes pratiques. Ils favorisent l'optimisation de la sécurité à bord.

← Commercial de bord, TGV InOUI opéré pour la SNCF en France

↑ Les trains NightJet opérés pour ÖBB en Autriche, vidéo à voir sur : <https://bit.ly/3EYpa9D>



FRANCE, SNCF | ITW

## Jean-Baptiste Bergamo

Directeur Général Newrest Wagons-Lits France  
Paris, France



Vous avez participé au lancement du contrat avec la SNCF en 2013, que retenir de ces 8 dernières années ?

JBB. L'offre de restauration dans les trains est aujourd'hui une incitation au voyage et participe pleinement à l'expérience du passager à bord. C'est une révolution ! Des chefs de renom ont contribué à la création de recettes, nous avons mis en avant des produits emblématiques, la commande en ligne a été déployée et nous sommes intégrés au programme de fidélisation de notre client. Nous avons su nous inscrire dans la vision innovante de la SNCF.

Quelle est votre feuille de route pour les années à venir ?

JBB. L'impact environnemental est maintenant une partie intégrante de notre processus de décision lors de la création de nos menus. L'expérience consommateur est le deuxième pilier de la stratégie de notre client. Nous allons compléter la démarche omnicanale pour permettre au passager de commander à l'avance, à la place, via une borne dans le train ou directement au bar tout en préservant ses avantages. La découverte de nos régions et la mise en avant de contenu auprès des consommateurs sont des exigences du nouveau cahier des charges.

AUTRICHE, ÖBB | ITW

## Simon Klettenhammer

Directeur Général Newrest Wagons-Lits Autriche  
Vienne, Autriche

Comment voyez-vous l'évolution des services de trains de nuit ?

SK. Depuis 2016, le réseau d'ÖBB n'a cessé de grandir en Allemagne, Belgique, Pays-Bas et dernièrement en France avec une ligne Vienne - Paris. Cet élargissement du réseau nécessite une augmentation de notre périmètre d'action en Europe et un doublement de nos effectifs d'ici à 2024.

Néanmoins, nous conserverons notre célèbre "Gastfreundschaft" : l'hospitalité autrichienne. Nous allons innover sur de nombreux aspects de l'expérience passager. Proposer plus de produits régionaux, intégrer le développement durable dans nos choix opérationnels et faire du train de nuit un foyer de l'innovation digitale sont des sujets au centre de nos préoccupations au même titre que la livraison des bagages dans le train, la sécurité des passagers et le service de restauration à bord.



SUÈDE, SJ | ITW

## Annika Melin

Responsable secteur ferroviaire  
Train Logistics | Stockholm, Suède



Depuis combien de temps travaillons nous avec SJ et quelles tâches réalisons-nous ?

AM. Notre partenariat a débuté en 2014 avec la fourniture des journaux mis à bord des trains du réseau de SJ. Avec le temps, ce partenariat a été étendu pour couvrir la préparation et la consolidation de tous les produits et équipements mis à bord des trains au départ de Stockholm, Göteborg et Malmö.

Comment voyez-vous l'évolution de nos services auprès de SJ ?

AM. Notre ambition est d'apporter à SJ des solutions innovantes afin d'améliorer l'expérience consommateur. Avoir accès au Digital lab de Newrest et à son savoir-faire de ventes à bord nous permet d'être force de proposition.



# Catering aérien



Dans le contexte actuel, l'ambition de Newrest est d'accompagner les compagnies aériennes dans leur transformation.



↑ → Chargement d'avions pour les compagnies Delta Airlines, Lufthansa et World2Fly



35 pays



261,5 M€

CA consolidé en 2020/21



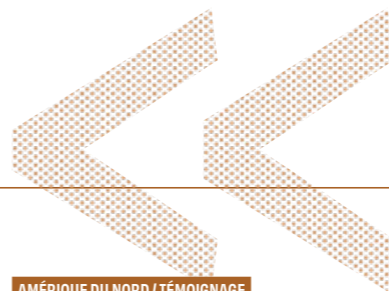
7955

Collaborateurs

Newrest est un acteur historique de la restauration aérienne et fournit de nombreux services logistiques associés à cette prestation.

Pour répondre aux attentes des acteurs du secteur aérien, le Groupe s'est mobilisé autour de nombreux sujets : recherche de plus d'excellence opérationnelle pour être plus compétitif, travail sur l'identité culinaire pour le compte de ses clients afin d'adapter l'offre produit, proposition de solutions digitales en phase avec les nouveaux parcours consommateurs, accélération de l'intégration informatique avec les clients pour améliorer le partage d'information et création de nouveaux concepts marketing.

Concevoir des solutions en collaboration avec nos clients et prospects en positionnant l'expérience consommateur au cœur du changement a été un facteur important de la réussite commerciale de Newrest en 2021. Cela a notamment permis de créer un modèle de partenariat contractuel novateur s'appuyant sur la transparence et l'ajustement des moyens mobilisés en fonction de l'activité.



AMÉRIQUE DU NORD / TÉMOIGNAGE

## Olivier Mauricette

Vice-Président Amérique du Nord  
♦ Toronto, Canada



Depuis notre arrivée aux États-Unis en 2017, nous avons co-construit avec notre client les fondations d'un nouveau modèle contractuel qui a définitivement démontré son efficacité. Dans cette démarche, nous avons fait évoluer notre partenariat avec Air Canada au départ de leur base de Montréal.

Toujours sur ce modèle, nous avons rénové, en avril 2021, une unité à Atlanta dédiée à Delta Airlines, principal hub de la compagnie aérienne. Seulement quelques mois après le lancement de cette unité, United Airlines a confié à Newrest un projet majeur d'externalisation de son activité de services à bord à Houston avec plus de 500 vols par jour.

Les compagnies aériennes renforcent ainsi leur adaptabilité aux évolutions du marché.

GROUPE / TÉMOIGNAGE

## Federico Alvarez

Directeur commercial Catering aérien  
♦ Toulouse, France

Notre approche proactive a permis de gagner d'importants contrats avec les leaders européens de l'aviation "low cost".

En fin d'année 2021, Scandinavian Airlines a été la première compagnie européenne à adopter notre nouveau modèle contractuel.

Notre réseau en Amérique Latine est maintenant mature avec une présence sur l'ensemble des pays majeurs.

Notre agilité, notre capacité à innover et à mobiliser des contrats importants même en ces temps de crise renforcent notre crédibilité mondiale sur le marché du Catering aérien.

AVIATION D'AFFAIRES / FOCUS

## Private Catering by Newrest



Répondre aux attentes d'une clientèle VIP, toujours plus exigeante, est le défi de l'aviation d'affaires. Newrest, à travers sa marque Private Catering, se positionne à Nice, Genève et Malaga comme un acteur innovant sur ce secteur. Les équipages sont maintenant à même de créer leur menu sur mesure avec notre application de commande en ligne.

Dans un secteur en reconstruction, Newrest continue de développer son empreinte territoriale partout dans le monde pour accompagner ses clients et être une alternative reconnue.

Afin de renforcer sa présence en Europe, Newrest a investi en Allemagne, en Suisse et en Scandinavie, des marchés à la recherche d'alternatives fiables sur ce secteur. Six nouvelles unités seront opérationnelles en 2022 à Berlin, Munich, Bale, Stockholm, Oslo et Copenhague.

Fort de ces récents développements, le Groupe détient aujourd'hui un réseau d'escales européen à même de répondre aux attentes de ses clients.

Au Brésil, les unités de São Paulo et de Rio de Janeiro sont maintenant opérationnelles et ont accueilli leurs premiers clients. Agadir est la 5<sup>e</sup> unité de notre réseau au Maroc et Durban complète notre présence en Afrique du Sud.

# Bases vie & Restauration concédée



 **40 pays**

 **486,3 M€**  
CA consolidé en 2020/21

 **17590**  
Collaborateurs



## Bases vie

En moins de 15 ans, Newrest est devenu une référence mondiale de la gestion de bases vie.



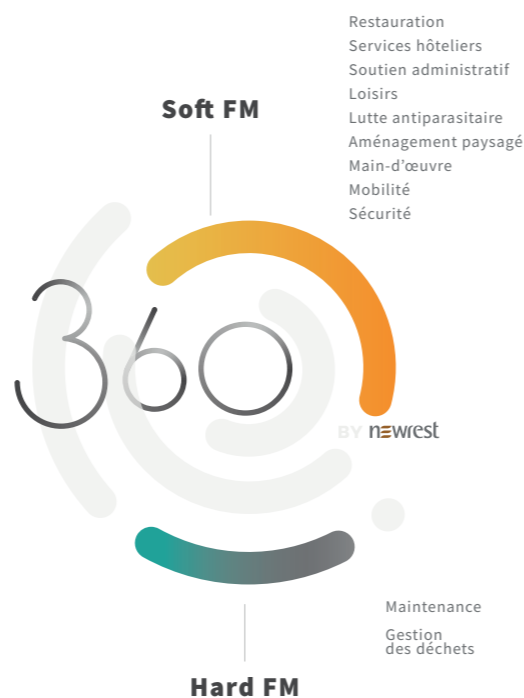
Le Groupe apporte notamment son expertise aux plus importants sites miniers, pétroliers et gaziers de la planète. À terre ou en mer, Newrest est spécialiste de la conception, de la mobilisation et de la gestion de bases de vie.

La restauration est notre activité historique et nous avons construit, au fil des années, une solide expertise dans tous les services inhérents à la gestion de bases de vie : la gestion des installations techniques, du nettoyage, de la blanchisserie,

de la lutte antiparasitaire, de l'approvisionnement en eau et de la gestion des déchets quelle que soit la taille du projet ou l'emplacement.

À travers notre solution 360° by newrest (schématisée ci-contre), notre ambition est de proposer à nos clients une offre de services adaptée et intégrée à leur environnement.

↑ Renouvellement des contrats miniers de *Mina Justa* au Pérou et de *Goro* en Nouvelle-Calédonie.



Le Groupe clôture une année marquée par de nombreux renouvellements de contrats prestigieux, synonyme d'une satisfaction client en progression constante.

En Amérique du Sud, le partenariat avec *Minera San Cristóbal* a été renouvelé. À Madagascar, l'extension du contrat avec *Ambatovy* s'inscrit dans un ambitieux programme de modernisation de la prestation de services. En Nouvelle-Calédonie, le contrat est prolongé pour accompagner *Prony Ressources NC* dans la gestion du site minier de *Goro*.



←↔ Opérations de maintenance aux Philippines par nos équipes Newrest SOS



### MADAGASCAR / TÉMOIGNAGE

**Julien Bony**

Vice-Président Afrique Subsaharienne secteur Bases vie  
Antananarivo, Madagascar



Cette prolongation permet à Newrest et *Ambatovy* de se projeter vers l'avenir et de définir, ensemble, les axes stratégiques en matière de qualité de prestation et de modernisation.

C'est sur ce principe que la décision de rénover l'ensemble des outils de production des sites de Moramanga et Toamasina a été prise. Deux mille mètres carrés de surface de production répartis en 4 cuisines seront intégralement modernisés. Les flux seront repensés et l'ensemble des équipements remplacés afin de contribuer à une qualité de service optimale.





# Restauration concédée



**La Restauration concédée est un gage de stabilité. Newrest investit les marchés du médico-social et de l'enseignement. La défense et le marché des entreprises étant des secteurs en devenir.**

La diversification du Groupe dans la Restauration concédée a été initiée depuis de nombreuses années. Cette activité a fait preuve d'une grande résilience surtout en France et au Maghreb où de nombreux contrats ont été signés dans les secteurs de l'éducation et du médico-social. L'acquisition de *Biomega Restauration* renforce le positionnement du Groupe au sein des établissements pour personnes âgées.

Plus que jamais, le système de santé est confronté à des défis cruciaux. Dans les hôpitaux et cliniques,

nous avons pour vocation de développer des services au-delà de la restauration. Notre offre *Essentials* propose un panel de services intégrés, personnalisés et adressés aussi bien aux patients, aux personnels soignants qu'aux visiteurs. Notre ambition est de répondre à tous les besoins en hôtellerie, restauration, propreté et hygiène gravitant autour des métiers de la santé. L'effort réalisé autour du digital et des innovations contribue à l'amélioration de la qualité de vie en milieu hospitalier.



↑ Concept *Daily Break* by Newrest orienté "coffee shop"

→ Concept *Essentials* by Newrest développé pour les hôpitaux et cliniques



Plus spécifiquement sur les maisons de retraite, nous développons une offre personnalisée où bien-être et confort répondent aux besoins spécifiques de chaque résident. Dans ces lieux de vie, c'est *Chacun ses goûts*. Nous créons des textures modifiées et adaptées spécifiquement à chaque profil et pathologie. Par des jeux de formes, de goûts et de couleurs, elles participent au maintien du plaisir de manger.

Dans les entreprises, le monde du travail se réinvente autour de trois axes : le bien-être, les nouveaux modes de travail, un lieu de partage et d'intégration sociale. Nous accompagnons nos clients dans la prise en compte de ces évolutions et dans leurs adaptations structurelles et organisationnelles. Face à ces enjeux et aux attentes du marché, notre réponse s'articule autour de concepts de restauration dynamiques, modernes et ressourçants. Le culinaire n'est jamais délaissé, se tournant de plus en plus vers la cuisine végétale et le snacking pour répondre à un mode de consommation plus sain et responsable.

Les établissements scolaires ont affaire à de jeunes consommateurs de plus en plus attirés par l'offre de restauration proposée à l'extérieur. Retenir les jeunes dans les établissements et développer l'attractivité du restaurant auprès des élèves sont des enjeux majeurs.

**Plus que jamais, l'expérience vécue dans les restaurants est au cœur de nos préoccupations.**

En réponse à cette dynamique, nous développons des concepts tendances et attractifs où l'expérience convives est renforcée au travers de nombreuses animations.

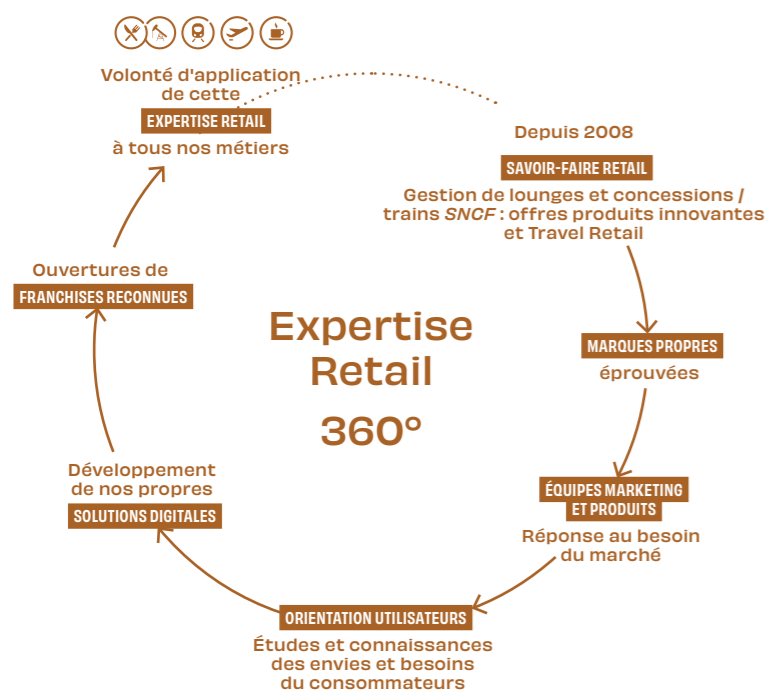


En parallèle, en collaboration avec les directions d'établissements scolaires, nous participons activement à l'éducation et à la sensibilisation des jeunes sur des sujets majeurs tels que la découverte du goût, la nutrition et l'environnement. Pour cela, notre programme *Eduka* se concentre sur trois notions importantes pour le développement de ses consommateurs : bien manger, bien faire et bien vivre.



# Expertise retail

La vente à bord, la gestion de lounges et de restaurants en concession sont autant de métiers qui permettent au groupe Newrest d'être au fait du phénomène de "retailisation" de ses activités.



Cette expertise retail est au cœur du processus de différenciation et d'innovation du Groupe.

Augmenter les revenus à bord, un enjeu grandissant pour les acteurs du transport

Que ce soit dans un train, un avion ou un bateau, Newrest intervient sur tous ces secteurs en tant



que spécialiste de l'optimisation des ventes à bord, de l'expérience passager et des services associés.

La construction et le management d'un programme de vente à bord sont la combinaison de nombreux savoir-faire. Newrest définit l'offre et sélectionne les fournisseurs avant de réaliser le design et le marketing des catalogues (produits alimentaires et duty free).

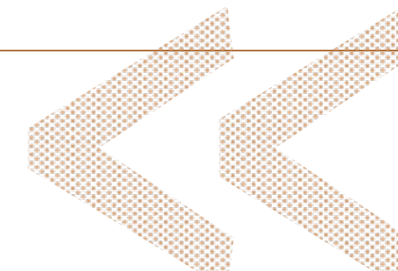
La mise en place du processus logistique et de l'infrastructure informatique pour la gestion des flux et l'encaissement des ventes est réalisée par une équipe d'experts transverse. La formation et l'animation du personnel naviguant aux techniques de ventes se font notamment par le biais de notre solution digitale My Link afin d'être à leur côté à chaque instant.

La dimension digitale de l'activité de vente à bord est aujourd'hui incontournable. Le Digital Lab du Groupe a mis au point des solutions de commande en ligne, de pré-commande ou de commande à la place qui s'intègrent dans la démarche omnicanale de nos clients et trouvent leurs places tout au long du parcours passager.



## Just Eat – Winrest, une intégration réussie

Innover, c'est aussi faire preuve d'humilité. Consciente de la notoriété de Just Eat sur le marché Néerlandais, la compagnie aérienne Transavia a souhaité mettre à disposition de ses passagers la pré-commande via cette plate-forme. Les commandes sont traitées à travers l'ERP de Newrest : Winrest. Cette intégration permet de gérer le traitement des commandes jusqu'à leur livraison à l'avion.



Ce projet montre une fois de plus notre agilité dans la création de programme de vente à bord. ifleat – Just Eat – Transavia et Newrest ont fait le nécessaire pour que cette première mondiale voit le jour. »

**BENOÎT VIGNON** Vice-Président Commerce  
Toulouse, France

## Les espaces dédiés aux passagers en gare ou dans les aéroports sont en perpétuelle évolution.

Newrest gère des salons d'aéroport pour plus de 30 clients dans plusieurs aéroports internationaux tels que Paris, Londres, Genève, Lagos, Lima ou encore Athènes. Nos prestations sont créées sur mesure, selon les exigences des compagnies aériennes et de l'aéroport, et vont des services de restauration à la gestion complète du salon.

Le Groupe offre quatre typologies de points de vente dans le cadre de contrat de concession : ses marques propres, des franchises internationales, des franchises locales fortes et des concepts sur mesure. Que ce soit de la restauration rapide ou de la restauration traditionnelle, Newrest a une expérience éprouvée de la gestion de restaurant.

Sur ces deux activités, nous nous occupons de tout le processus de création : de l'analyse de notre environnement en passant par le processus de construction jusqu'aux opérations de gestion et d'approvisionnement, de l'animation des ventes, des ressources humaines, de la maintenance et du nettoyage des locaux.

Notre connaissance approfondie de l'environnement aéroportuaire et des synergies avec nos cuisines à proximité des aéroports sont nos facteurs clés de succès. Proposer des concepts innovants en phase avec les tendances du moment alliant qualité gustative, spécificités du pays d'accueil et expérience digitale est notre savoir-faire.

**Columbus Café**,  
aéroport de Tahiti  
Faa'a, ouvert  
en 2021 ↓



QUELQUES  
MARQUES PROPRES,  
FRANCHISES LOCALES  
ET INTERNATIONALES



# Notre savoir-faire-03

**Expertise culinaire** p.30

**Une approche *customer centric*** p.32

**Un système de management intégré référent** p.34

**Renforcer les liens entre nos équipes** p.36

**Digital & innovation : un écosystème à maturité** p.38

Dans un monde où nos clients se transforment, notre savoir-faire évolue. Nous cuisinons et nous appuyons sur le digital pour mettre en avant nos produits. Notre démarche qualité intègre aujourd'hui nos innovations techniques. Nos équipes sont au fait des attentes de nos consommateurs. Une démarche *unlimited*.

← Julien Favre,  
Chef Newrest  
et membre  
*Chefs Unlimited*



# Expertise culinaire

## La cuisine est une éternelle remise en question.

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



**Pour Le Bar TGV inOUI, j'avais envie de vous proposer des gâteaux gourmands, la promesse de moments de plaisir, comme de petits bonheurs glissés dans votre voyage.»**

**NINA MÉTAYER** Cheffe pâtissière  
♥ Paris, France

↑ L'offre de restauration à bord des trains SNCF, automne 2021

### Création d'identités culinaires à l'image de nos clients

Notre richesse est entre les mains de nos chefs. Quel que soit le secteur d'activité, ils partagent et transmettent notre savoir-faire gastronomique.

Grâce à ce socle technique et créatif, nos Chefs Unlimited se confrontent aux attentes du marché décryptées par nos équipes marketing. Nos clients sont partie prenante dans ce processus fertile et structuré pour faire éclore une identité culinaire qui leur est propre, en phase avec leurs valeurs et engagements sociétaux.

Les compagnies aériennes comme les entreprises font appel à notre dynamisme culinaire partout dans le monde, quelles que soient leurs cultures et leurs ambitions.

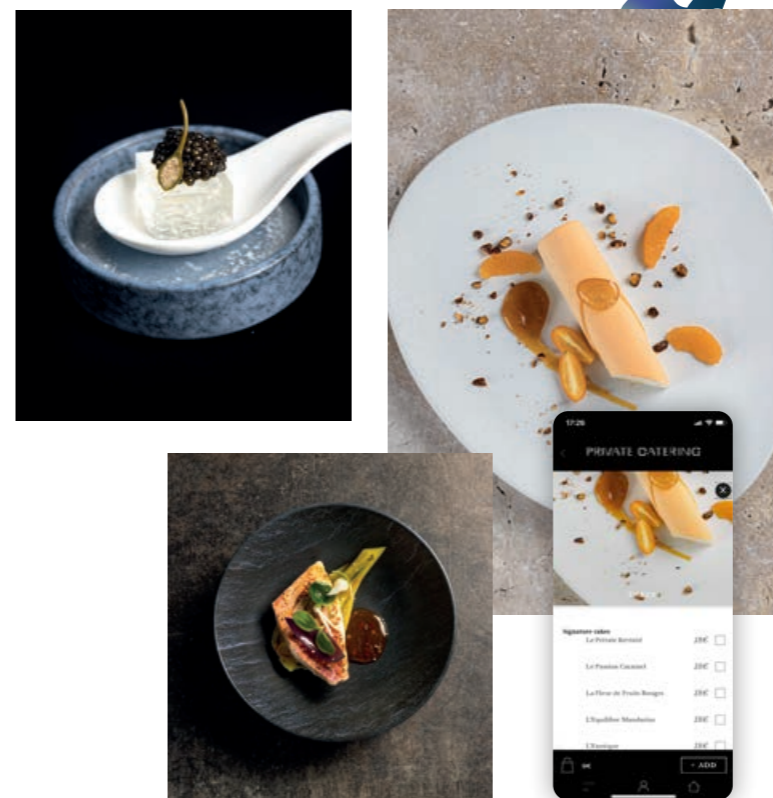


### L'innovation culinaire, du contenu au contenant

Innover est un juste équilibre entre audace et humilité. Faire appel à des chefs de renom pour parfaire notre expertise culinaire est au cœur de notre démarche.

Les cheffes Alexia Duchêne et Nina Métyayer ont usé de leur talent pour ravir les papilles des passagers des TGV inOUI. La compagnie Air Dolomiti s'est appuyée sur le réseau des JRE - Jeunes Restaurateurs pour la création de plats de sa carte. Toutes ces initiatives participent au brassage d'idées et de tendances afin d'être en phase avec les attentes de nos consommateurs.

C'est aussi au contact d'industriels que nous prenons la mesure du champ des possibles dans nos choix de produits et d'emballages. Ces derniers sont au centre des préoccupations de nombreux clients afin de réduire leur empreinte environnementale.



### Nos outils digitaux au service de la haute gastronomie

En mai dernier, Bruno Schmitt, notre chef exécutif pour l'aviation d'affaires à Nice, et ses équipes, ont préparé et dressé plus de cinquante plats d'exceptions, le temps d'une journée : ce shooting a permis d'illustrer notre application de pré-commande destinée aux équipages des vols VIP, mettant en lumière les talents unlimited de nos chefs.



### FOCUS GROUPE

## Programme neo-

### De la sublimation du produit à la recherche de sources d'approvisionnement alternatives

Tout au long de l'année, les équipes opérationnelles mettent en scène les produits qui entrent dans la composition de nos plats.

En 2021/22, avec le programme neo-, le Groupe pousse plusieurs de ses engagements tels que l'éducation à l'équilibre alimentaire et le choix d'une restauration qui s'inscrit dans la durabilité. Chaque mois, partout dans le monde, nos chefs font découvrir aux convives une catégorie d'aliments à la fois bons pour la santé et bons pour la planète. Les oléagineux, les champignons, les légumes à feuille puis à racines, les légumineuses, les épices, tubercules, algues, herbes aromatiques, fruits et baies, fleurs et bulbes et enfin les céréales, sont successivement mis à l'honneur.

En phase avec notre charte RSE, nos responsables achats ont remis en question leurs canaux d'approvisionnement avec pour objectif de favoriser les circuits courts et travailler à la formation de filières de compétences. De nombreuses initiatives sont à découvrir au sein de notre rapport RSE.



Une approche

# customer centric



Partout dans le monde et dans tous nos segments, nos convives ont un point commun : lorsqu'ils vont au restaurant, ils s'attendent désormais à bien plus que de manger de bons petits plats.

- Communautés**  
Créer du lien, centré sur l'humain, l'éthique
- Terriens**  
Conscience, végétal, responsable
- Santé**  
Bon pour le corps et l'esprit
- Voyage**  
Evasion, découverte, nouveauté
- Traditions**  
Enfance, convivialité, familial
- Locavorisme**  
Savoir-faire, terroir, solidarité
- Transparence**  
Prévention, crédibilité, confiance
- Digital**  
Innovation, instantanéité, praticité

↑ LES 8 GRANDES TENDANCES DE LA RESTAURATION EN 2022

Les convives souhaitent vivre une véritable expérience, immersive, qui les transporte à travers l'univers du concept.

**Se restaurer est devenu un véritable jeu de séduction, une initiation au plaisir, la découverte d'autres mondes et d'autres horizons.**

C'est un nouveau monde empreint de rencontres inoubliables dans lequel on prend le temps de se connaître, raconter des histoires, se voir, se revoir, goûter, partager, innover, pimenter, s'extasier, s'adoucir, voyager... Nos métiers nous obligent donc à comprendre plus en profondeur ce qui fera vibrer nos convives dans nos restaurants.

### Les tendances globales appliquées à chaque segment

C'est grâce à la prise en compte des retours de nos clients et à l'étude approfondie des grandes tendances de consommation que nous créons des expériences de restauration uniques en ligne avec les attentes actuelles de nos convives.

Nous intégrons dans nos réflexions chacune des 8 tendances pour la construction de nos solutions.

### Tendance "Santé"

EXEMPLES D'APPLICATIONS AUTOUR DE LA TENDANCE « SANTÉ » DANS NOS SEGMENTS :

**Scolaire eduka**  
Des menus adaptés aux enfants, l'équilibre alimentaire est une priorité. Un programme complet de sensibilisation au bien-manger et à la nutrition (adaptée à chaque tranche d'âge).

**Médico-social**  
• Hôpitaux-cliniques : des alimentations thérapeutiques adaptées à chaque patient et à chaque pathologie  
• Maisons de retraite : le programme *Chacun ses goûts* avec différents niveaux de textures modifiées (exemple avec *Les p'tits crémeux*, encas hyperprotéinés).



**Rail**  
Le détail des informations nutritionnelles sur chaque produit à bord. Une sélection de produits innovants axés « Santé » (pauvre en gras, pauvre en sucre...).

**Bases vie**  
Le bien-être des résidents comme priorité (concept de salles de sport, loisirs...).



→ Recettes 100% végétariennes et gestes techniques associés, manuel à destination de nos chefs



**Entreprise**  
• Des alternatives végétariennes et véganes  
• Un programme complet de sensibilisation à la nutrition  
• Les informations nutritionnelles sur nos menus

**Catering aérien**  
Le respect strict des cahiers des charges nutritionnels de nos clients de l'aérien.

### Tendance "Voyage"

EXEMPLES D'APPLICATIONS AUTOUR DE LA TENDANCE « VOYAGE » DANS NOS SEGMENTS :

**Restauration concédée et Bases vie**  
Un programme d'animations annuel autour de thématiques originales qui font voyager l'esprit et les 5 sens.

Les journées *Rencontres producteurs* pendant lesquels les convives découvrent les coulisses de la fabrication des produits qu'ils consomment.

Un panel complet de fêtes et d'événements (calendaires, fêtes atypiques, autour d'un objet, pour la planète) à disposition de nos clients.



**Rail**  
Des recettes de chefs de renom, soucieux de leurs terroirs et qui font voyager les papilles des convives, en exclusivité à bord tout au long de l'année.



**Retail - concessions**  
L'utilisation d'ingrédients originaux et la proposition de recettes du monde qui plaisent à tous.

### La transversalité au cœur de l'expertise Newrest

Le croisement permanent de nos expertises et innovations éprouvées dans chaque segment et pays nous permet de proposer des solutions attractives, efficaces et adaptées aux spécificités de chaque client.

# Un système de management intégré référent

Les impacts de la pandémie sur notre entreprise et nos parties prenantes (clients, employés et fournisseurs) ont mis en évidence les mérites de notre système de management intégré pour assurer l'efficacité opérationnelle, la production d'aliments sûrs et la sécurité des services.



Le développement et la mise en œuvre de *Safe by Newrest*, le label de sécurité et d'hygiène du Groupe, démontre l'importance de notre SMI (Système de Management Intégré) pour garantir une relation durable et de confiance avec tous nos employés et consommateurs.

**Mettre en œuvre et améliorer le SMI de Newrest partout où nous opérons est notre force motrice.**

La signature du *Global Compact* en 2008 a changé notre ADN. Formaliser et communiquer la charte de responsabilité sociale de Newrest *be the change* va plus loin et aligne le Groupe sur les objectifs de développement durable des Nations Unies.

**Newrest participe à la définition des directives en matière de santé et de sécurité dans la restauration aérienne**

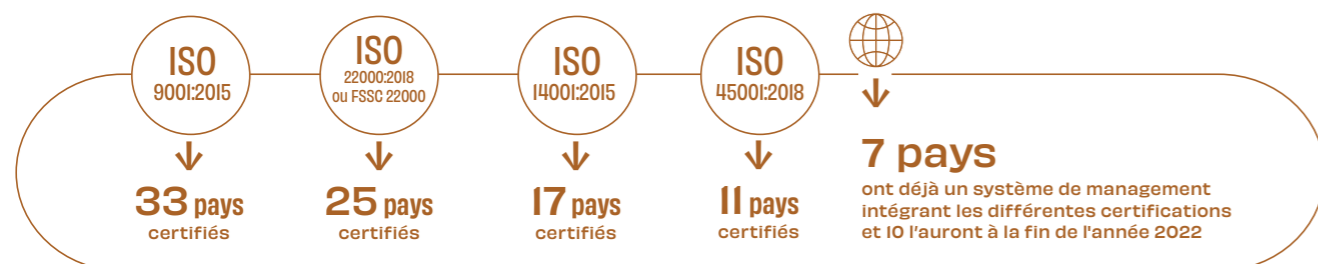
À l'heure où le secteur de l'aviation traverse la crise la plus dure de son histoire, les acteurs mondiaux de la restauration aérienne ont

procédé d'une seule voix sur les questions de santé et de sécurité alimentaire.

Newrest a contribué avec d'autres membres de l'*International Flight Services Association (IFSA)* et de l'*Airline Catering Association (ACA)* à l'élaboration des directives COVID-19. Elles constituent une réponse à la pandémie mondiale et soutiennent le redémarrage des industries de l'aviation et de la restauration embarquée dans le monde entier.

Cette démarche collective vient compléter l'initiative de Newrest menée au début de la crise sanitaire. Grâce à un système de management intégré mature, Newrest a créé son propre label de sécurité et d'hygiène appelé *Safe by Newrest*. Son objectif est de donner une assurance supplémentaire aux employés, aux clients et aux consommateurs que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour fournir un service de restauration sûr dans le contexte de la pandémie.

Aujourd'hui, en s'appuyant sur un processus structuré de type certification, plus de 230 sites Newrest ont obtenu ce label et parmi eux une cinquantaine d'unités de production.



Les audits internes Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement de Newrest ont été renforcés avec des directives supplémentaires émanant de la déclaration de l'*IFSA* et de l'*ACA*.

**Intégrer les grilles d'inspection QHSE**

**Newrest a numérisé et centralisé sa démarche d'amélioration continue au sein d'un outil appelé Calypso.**

Ce dernier intègre les grilles d'inspection utilisées dans le monde pour le contrôle de la conformité de la sécurité alimentaire, de la santé et de la sécurité au travail et de l'environnement, mais aussi le suivi des plaintes des clients, la déclaration des accidents du travail et bien d'autres fonctionnalités qui nourrissent un plan d'action unique dédié à l'amélioration continue.

→ Aperçu de Calypso

→ → Extrait des 8 non-négociables santé & sécurité au travail



## Une sécurité au travail non-négociable

Dans le cadre de la gestion de bases de vie, réduire les risques au travail et protéger nos employés partout où nous intervenons sont un enjeu du quotidien. Forts de cette expérience, nous avons défini 8 non-négociables en matière de santé et sécurité au travail, avec l'objectif clair de réduire significativement le nombre et la gravité des incidents et accidents du travail de 10% chaque année.

Règles de santé et sécurité

LES RÈGLES NON-NÉGOCIABLES DE SANTÉ ET SÉCURITÉ SONT MISES EN PLACE POUR PROTÉGER NOS EMPLOYÉS. NE PAS LES RESPECTER PEUT ENTRAÎNER DES BLESSURES GRAVES ET IRRÉVERSIBLES VOIRE MORTELLES.

1 Risque de coupure	2 Risque de chute
3 Risque incendie et évacuation	4 Risque produit chimique
5 Risque électrique et énergies dangereuses	6 Risque lié à la conduite
7 Risque de trouble musculo-squelettique	8 Risque lié au stockage

Renforcer les

# liens entre nos équipes

Les 18 derniers mois resteront longtemps dans nos mémoires en raison de la pandémie mondiale de COVID-19 et de son effet sur notre entreprise, nos clients et nos collaborateurs. Néanmoins, ce fut un temps de solidarité incroyable au sein du groupe Newrest.



↑ L'équipe locale, accompagnée de collaborateurs Newrest venus des 4 coins du globe pour les soutenir lors du lancement des opérations à Houston, USA.

## Garantir le succès de nos opérations grâce à la cohésion de nos équipes

Depuis toujours, nos équipes font preuve d'une solidarité à toute épreuve lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins de nos clients. Afin de lancer le plus important contrat de Catering aérien dans l'histoire du Groupe, la mobilisation de nos équipes a été totale. Expertise, dépassement de soi, abnégation ; des collaborateurs venant des quatre coins du monde sont venus en aide aux équipes des États-Unis pour servir avec brio *United Airlines* à Houston.

↓ Les gagnants des Super-Héros Verts récompensés par nos co-présidents.



## Solidaire face à nos engagements sociétaux

L'implication de nos collaborateurs s'est exprimée dans le cadre de notre programme *Super-Héros Verts*. Visant à récompenser et à valoriser les initiatives RSE mises en place par nos collaborateurs, notre concours interne *Les Super-Héros Verts* a servi de

dénicheur de talents et de caisse de résonance pour les équipes au niveau mondial. Plus de 50 projets reçus provenant de plus de 30 pays dans le monde ont fédéré les équipes autour de nos piliers RSE.

## "One Team – Unlimited Challenge"

Le caractère *unlimited* est fortement présent dans l'ADN du Groupe et de celles et ceux qui le composent. Afin de souder nos équipes autour du dépassement de soi, en 2022, chaque pays réalisera un challenge sportif mettant en avant son patrimoine naturel. Ascensions de volcans, raids pédestres dans le désert, exploration du grand nord à chiens de traîneaux, découverte des temples bouddhistes à vélos... les défis collectifs ne manqueront pas, sur terre, en mer, comme dans les airs.



Nos femmes et nos hommes, liant de notre savoir-faire



PORTRAIT DE L'ANNÉE

## Hugo Monard

Directeur des Opérations  
Restauration concédée  
♥ Tunisie – 29 ans

Comment as-tu découvert notre entreprise et notre métier ?

Au début de ma carrière, j'ai travaillé pendant un an en logistique et aux achats en Afrique. Puis, j'ai travaillé pendant 3 ans pour une filiale d'*Alstom* dans l'électronique.

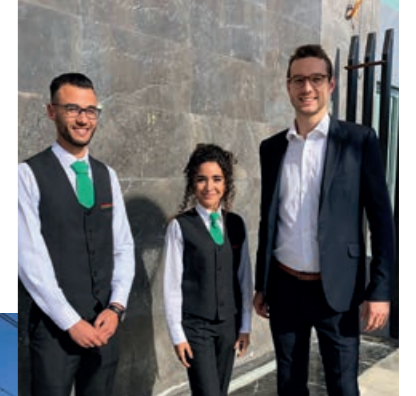
J'étais à la recherche d'un vrai challenge au sein d'une entreprise qui soit prête à me donner des responsabilités importantes et reconnaisse mes qualités. J'ai pu intégrer le groupe Newrest au Maroc dans le cadre du *Graduate Program* qui a vocation à faire germer les leaders de demain.

## Quel a été ton parcours chez Newrest ?

J'ai intégré Newrest en 2018 au Maroc au moment de la signature du contrat de restauration à bord des trains à grande vitesse de l'*ONCF*. J'ai eu l'opportunité de faire partie de l'équipe projet puis de l'équipe opérationnelle. Ensuite, je suis allé en Oman en tant que superviseur des opérations en charge d'une quinzaine de sites (écoles, cliniques et bases vie) basés à Muscat ou dans le désert. J'ai pu découvrir l'activité de gestion de bases vie. Depuis deux mois, je suis en Tunisie au poste de directeur des opérations sur l'activité Restauration concédée. **En 3 ans, trois postes, trois métiers, trois pays. C'est assez exceptionnel!**

## Quels aspects de Newrest as-tu retrouvé dans tous ces pays ?

La transversalité des outils opérationnels : notre ERP *Winrest* en est un exemple. Le sentiment d'appartenance au Groupe est fort. Cela se ressent quel que soit le pays. Nous sommes une entreprise à taille humaine. La volonté de se dépasser collectivement permet à chacun de s'épanouir et de progresser.



↑ En 3 ans, Hugo a eu l'occasion d'évoluer au Maroc, en Oman et en Tunisie.

Digital & innovation :

# un écosystème à maturité

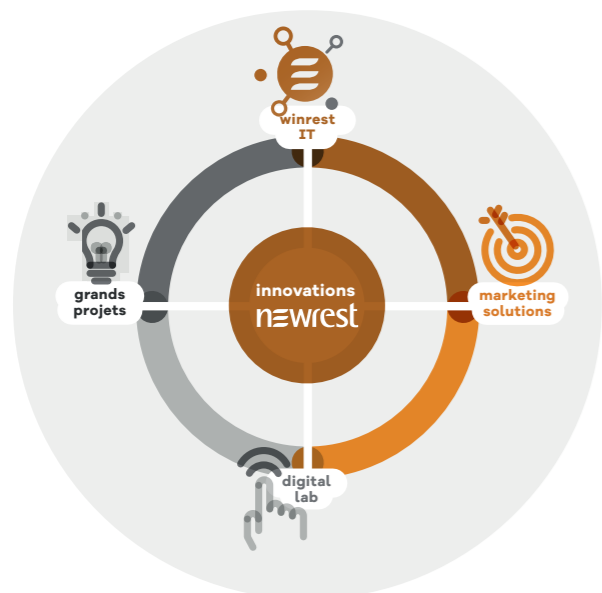


## Des solutions matures, flexibles et optimisées

Aujourd'hui à maturité, cet écosystème vient en complément de notre savoir-faire culinaire et est un pilier de notre différenciation et de notre réactivité. Notre ambition est d'avoir une approche omnicanale pour assurer un parcours client et opérationnel optimisé, source de valeur ajoutée.

Quatre départements travaillent de concert avec les opérationnels métiers : direction informatique, direction grands projets, direction du numérique et du marketing.

↑ À bord des trains, nos commerciaux de bord gèrent les commandes en ligne sur tablette, grâce à notre solution *Smart Bar*.



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

## De nouvelles applications d'Order'Eat

*Order'Eat*, notre solution de commande en ligne est plébiscitée par nos clients dans le secteur aérien. *World2Fly* est la première compagnie aérienne à avoir lancé son programme de pré-commande via notre solution. L'application *Private Catering* permet aux clients du segment de l'aviation d'affaires de commander en ligne tout en construisant un menu ou un plat sur mesure.

Dans un souci de réduction des déchets et d'amélioration de leurs services aux employés, de nombreuses compagnies aériennes souhaitent mettre en place la pré-commande pour les équipages. Enfin, dans le contexte de la réduction des déchets en Restauration concédée, *Order'Eat* devient une plate-forme de vente de panier repas en fin de service.

## Des solutions plébiscitées

26 pays dans le monde utilisent déjà nos solutions, tous secteurs confondus. *Connect'Eat* est une plate-forme d'échange d'informations et de mise à disposition de liens vers d'autres outils digitaux. Plus de 450 sites en sont équipés. Il est à l'origine de l'intégration réussie de plus de 600 nouveaux collaborateurs aux États-Unis. Il comptabilise plus de 13 000 utilisateurs actifs dans le monde.

**26** pays  
26 PAYS DANS LE MONDE UTILISENT NOS SOLUTIONS

LA MARKETPLACE ORDER'EAT

**500 000**  
transactions en ligne  
↓  
**127**  
sites

LA SOLUTION DISPLAY'EAT

**250**  
écrans dynamiques répartis sur tous les continents  
↓  
**200 000**  
vues comptabilisées

*Display'Eat*, solution de partage d'information à destination de nos consommateurs, s'appuie sur les informations de *Winrest* pour mettre en avant nos menus, nos prix ou les allergènes. Il comptabilise plus de 200 000 vues et est disponible sur plus de 250 écrans dynamiques sur tous les continents.

*Order'Eat*, la marketplace de Newrest comptabilise plus d'un demi-million de transactions en ligne sur 127 sites.

Nos solutions sont éprouvées et améliorées en fonction des parcours client.

## Intégration à des tiers, clef de notre agilité digitale

Garantir le déploiement de nos outils sur un large périmètre géographique

Nos solutions digitales s'intègrent avec les solutions d'encaissement spécifiques à un contrat ou à un pays. Cette agilité est capitale afin d'assurer une expérience omnicanale à nos consommateurs. Cette tâche est réalisée au sein de notre *Digital lab* avec nos développeurs.

L'intégration à des prestataires de paiements en ligne est le deuxième volet de la mise en place de nos outils. Avec cette composante dédiée aux paiements, nous allons au bout de l'expérience digitale et nous permettons à nos clients de véritablement transformer le service de restauration auprès de leurs collaborateurs.

## Des leaders mondiaux sinon rien !

Lorsque nos clients souhaitent révolutionner l'expérience consommateur, nous faisons équipe avec des partenaires qui partagent la même ambition. Notre ERP *Winrest* est au cœur de notre stratégie et participe à la digitalisation de nos processus métiers.

Nous avons intégré ce logiciel métier à la plate-forme de commande en ligne *Just Eat*, leader mondial de la livraison de repas. En quelques semaines, nos développeurs ont créé les API nécessaires afin de recueillir les commandes consommateurs pour le compte de notre client. Cette première mondiale marque le début d'une nouvelle ère pour les passagers des compagnies aériennes.



LA PLATE-FORME CONNECT'EAT

**Connect EAT**  
by Newrest

**450**  
sites équipés dans le monde  
↓  
**13 000**  
utilisateurs actifs



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

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

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

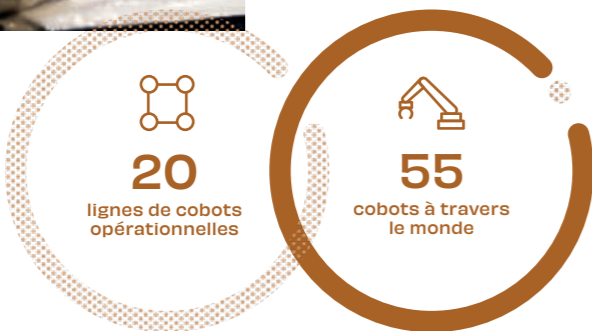
Il aura fallu le déploiement de plus de 15 lignes de cobots (robots collaboratifs) à travers le monde pour identifier un modèle idéal générateur de productivité.

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

### Nos équipes travaillent main dans la main avec nos cobots dans un processus intégré.

Cette percée sans précédent positionne le cobot au cœur de nos nouvelles unités. Elles sont aussi équipées des dernières technologies propres à notre métier de Catering aérien : chaînes de dressage robotisées, assistance technologique au montage des trolleys, à la préparation et au dispatch des vols, automatisation de la plonge pour la vaisselle et les plateaux, tri automatique des couverts et ensacheuses automatiques, pour n'en citer que quelques-unes.

C'est fort de cette avancée technologique et de nos systèmes intégrés que nous souhaitons nous positionner comme un acteur de référence dans la transformation des métiers de service aux compagnies aériennes.



Notre rapport

# Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2021



À LIRE ICI  
→ [HTTPS://BIT.LY/3KJ3PW3](https://bit.ly/3KJ3PW3)

be the change  
by newrest

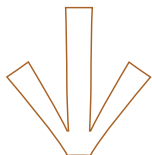
La RSE est indissociable de ce que nous sommes, elle oriente chacune de nos décisions stratégiques.

#### CRÉDITS PHOTOS

W2P PRODUCTION, NEWREST USA, FRÉDÉRIC MALIGNE, NEWREST MAROC, NEWREST ROYAUME-UNI, SPATULE FOOD CONTENT, NEWREST TUNISIE, NEWREST GUYANA, NEWREST BOLIVIE, NEWREST PÉROU, NEWREST OUGANDA, NEWREST NIGERIA, MAREK KNOPP (ÖBB) POUR NEWREST AUTRICHE, CLAUDIA FRIED, NEWREST CANADA, NEWREST ESPAGNE, NEWREST NOUVELLE-CALÉDONIE, RIJA RANDRIANASOLO POUR NEWREST MADAGASCAR, NEWREST SOS, NEWREST GRÈCE, NEWREST PAYS-BAS, NEWREST POLYNÉSIE FRANÇAISE, PHILIPPE VONCKEN ET RONAN LE MAY POUR NEWREST WAGONS-LITS FRANCE, KELSEY CHANCE, JONATHAN KEMPER, BROOKE LARK, MARIA ORLOVA, GABRIEL GURROLA, ASHLEY WINKLER, ANDREA DAVIS, CARDMAPR PHOTOGRAPHY, MARTIAL WISNIEWSKI POUR NEWREST FRANCE, © FREEPIK.

#### CONCEPTION GRAPHIQUE

Le Newrest Creative Lab fait évoluer sa charte graphique suivant les principes de l'éco-design : pour une édition plus respectueuse de l'environnement. Nous avons notamment réduit le taux d'encre et opté pour un traitement des images moins gourmand en couleur. Pour l'impression, nous avons fait le choix d'un prestataire de proximité responsable.



### **Siège Opérationnel**

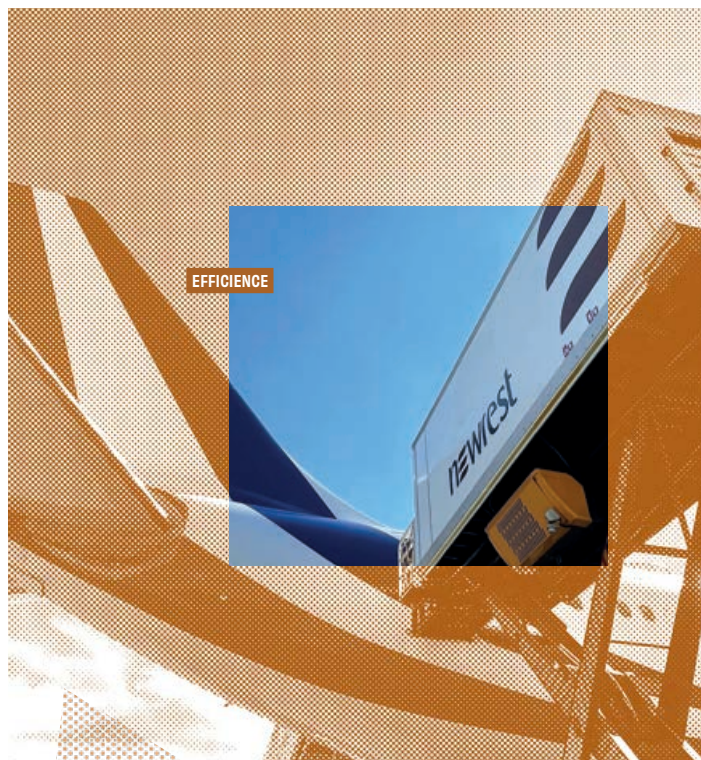
61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse France  
Tél : +33 (0)5 62 89 39 88

### **Relations avec les investisseurs**

Luc Gérardin  
Directeur Administratif et Financier  
Tél : +33 (0)5 62 89 39 82

### **Département Communication**

Marc Starké  
Vice-président Communication  
Tél : +33 (0)5 62 89 39 99



# U catering i



Pour aller plus loin,  
visitez notre site web :

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

