

newrest

Efficienc
Simplicité
Responsabilité
Humilité

mission

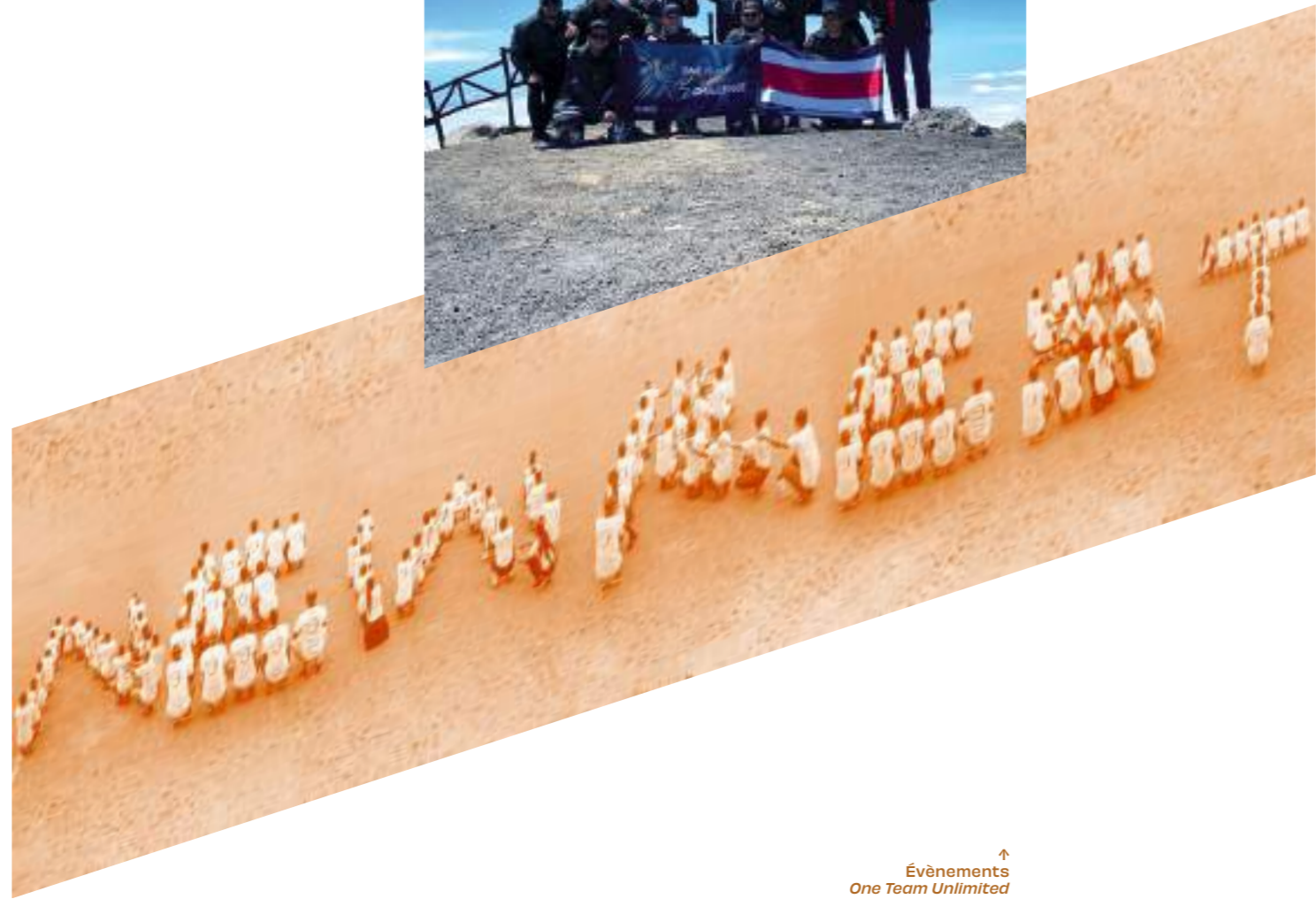
Rapport d'activité

2021/2022



Introduction

p. 02-07
Une performance collective



↑
Évènements
*One Team Unlimited
Challenge* par
les équipes
costariciennes et
nigériennes

1

Notre organisation :

Transversalité & autonomie

- p. 10 → **Comité exécutif : un Groupe robuste & établi**
- p. 12 → **Division Europe & Amériques**
- p. 14 → **Division Moyen-Orient, Afrique & Asie-Pacifique**

2

NOS services

adaptés au marché

- p. 18 → Services de restauration aux **compagnies aériennes**
- p. 20 → Services de restauration et logistique aux **compagnies ferroviaires**
- p. 22 → Services de **restauration concédée et bases vie**
- p. 26 → Services de **facility management**

3

Notre savoir-faire

- p. 30 → **Des besoins du marché aux solutions *unlimited***
- p. 32 → **Expertise culinaire**
- p. 34 → ***I Care!***
- p. 36 → **Innovation**
- p. 38 → **Nos collaborateurs, notre avenir**

Une performance collective

Si 2021 était une année de transformation, 2022 a été l'année de l'exécution de notre stratégie de relance. Le chiffre d'affaires a presque doublé pour atteindre 1682 milliard d'euros, une performance historique pour l'entreprise, malgré un premier trimestre 2022 affecté par les effets décalés de la pandémie mondiale de COVID.

Le groupe a réalisé un EBIT à 8 % et a terminé l'année avec 455 millions d'euros de trésorerie, alors que son taux d'endettement net reste négatif pour la deuxième année consécutive.

Le principal défi de l'année a été de gérer la reprise post-COVID dans tous les secteurs en termes de main-d'œuvre, de chaîne d'approvisionnement et d'infrastructure sur des marchés affectés par une forte inflation, la flambée des coûts de l'énergie et une disponibilité restreinte de personnel, en particulier en Amérique du Nord et en Europe.

Le groupe a connu un développement important au cours de l'année, notamment le lancement de contrats majeurs avec *United Airlines* à Houston et *Delta Air Lines* à Atlanta, le démarrage réussi des opérations pour *EasyJet* en Europe continentale, ainsi que la mobilisation de grands projets de construction à Atlanta et à Tel-Aviv.

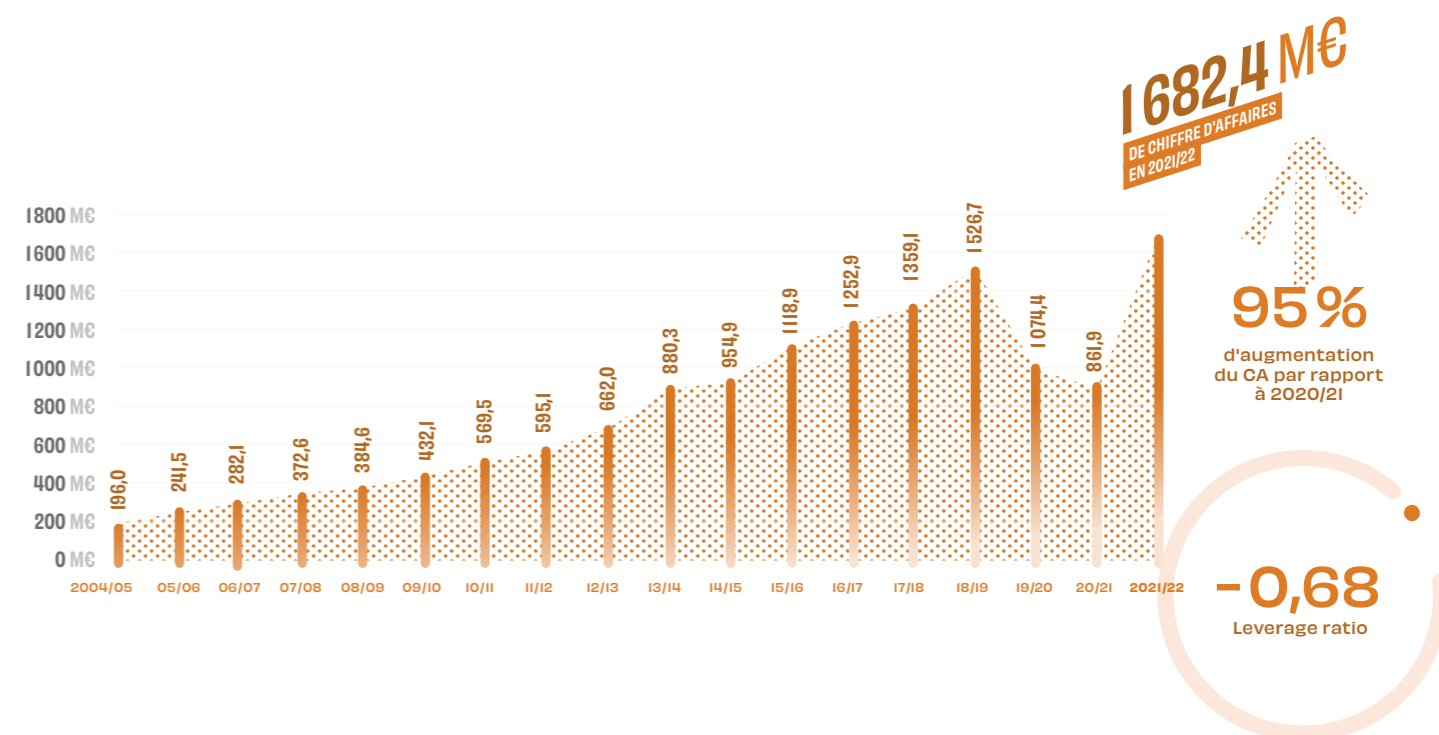
Newrest a développé une expertise unique dans la gestion de *hub* pour le compte des plus grandes compagnies aériennes telles qu'*Air Canada* (Montréal), *Delta Air Lines* (Atlanta), *Aegean* (Grèce), *United Airlines* (Houston), *British Airways* (Gatwick) et *Scandinavian Airlines* (Scandinavie). Pour cette dernière, trois nouvelles unités ont été construites à Stockholm, Copenhague et Oslo où nous chargeons depuis le mois de novembre 2022 plus de 300 vols par jour sur la base d'un contrat à livre ouvert.

Dans les services de restauration concédée et de gestion de bases vie, nous avons connu une excellente année, tant en termes de développement que de rétention à l'échelle mondiale.

En Colombie, notre portefeuille s'élargit avec des clients majeurs comme *General Motors* et *Schlumberger*. En Amérique du Sud, *Petrobrás* et *Minsur* nous ont renouvelé leur confiance. Nous n'avons pas hésité à investir dans les infrastructures des bases vie de nos clients miniers avec *Prony Resources* en Nouvelle-Calédonie et *Ambatovy* à Madagascar. Notre objectif en termes de rétention est ambitieux et se rapproche de 100 % au Gabon et à Oman. Les opportunités de développement de ces deux activités sont majeures pour le groupe dans les années à venir.

Notre savoir-faire dans les services de *facility management* (FM) se structure et justifie l'acquisition d'un opérateur majeur sur cette activité au Maroc. Sur cette base, nous comptons renforcer notre légitimité auprès de nos clients existants, comme en Oman, et faire de cette activité un axe de croissance sur le long terme.

↓ Événement *One Team Unlimited Challenge* avec notre ambassadeur Tony Parker – Houston, USA



Les secteurs ferroviaire, aérien et la restauration commerciale stimulent notre investissement dans le numérique où nos consommateurs sont à la recherche d'une expérience de restauration magnifiée par l'accès à plus d'information et aux achats en ligne. Le développement de technologies innovantes au profit de notre processus industriel mobilise d'importants moyens financiers. En 2023 et 2024, nous déploierons en Europe et en Amérique du Nord la nouvelle version de notre ligne de robots dédiée à la réalisation de plateaux pour les compagnies aériennes. Notre objectif est de focaliser nos collaborateurs sur les tâches à haute valeur ajoutée.

Réduire nos déchets, notre consommation d'eau, d'énergie et de carburant sont quelques-unes des nombreuses initiatives que nous prenons dans le cadre de notre ambitieuse politique RSE. Nous travaillons main dans la main avec nos clients afin de trouver des réponses pragmatiques et économiquement viables aux enjeux sociétaux afin de réduire notre empreinte carbone et de participer à la création d'un environnement de travail sûr, agréable, productif et harmonieux pour tous.

La réorganisation du groupe initiée en 2021 porte ses fruits. Aurélie Gueguen René et Olivier Laurac (COO du groupe) coordonnent et pilotent les opérations mondiales en s'appuyant sur le soutien de notre organisation matricielle à Toulouse. L'objectif est de développer une structure managériale autonome dans chaque pays, dotée d'un esprit entrepreneurial et d'un dynamisme fort, dans le respect de la stratégie et des valeurs du groupe. Dans ce contexte, les équipes ont admirablement performé et nous en sommes reconnaissants. Nous avons poursuivi le

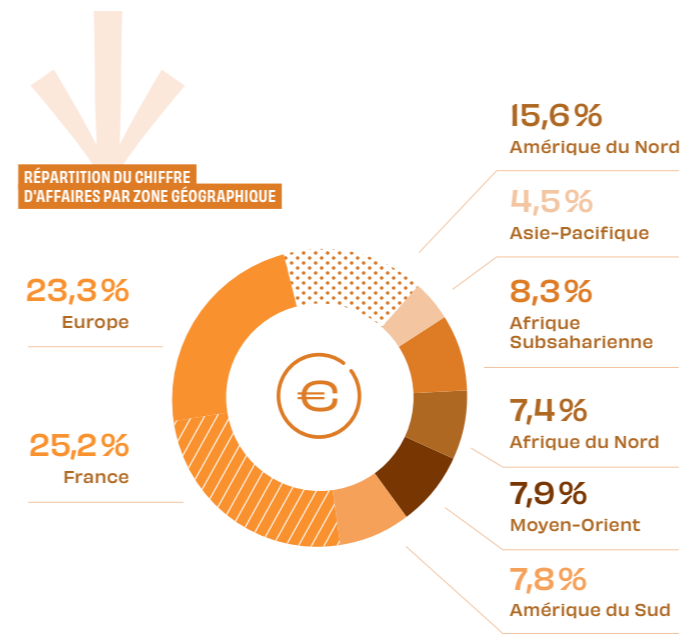
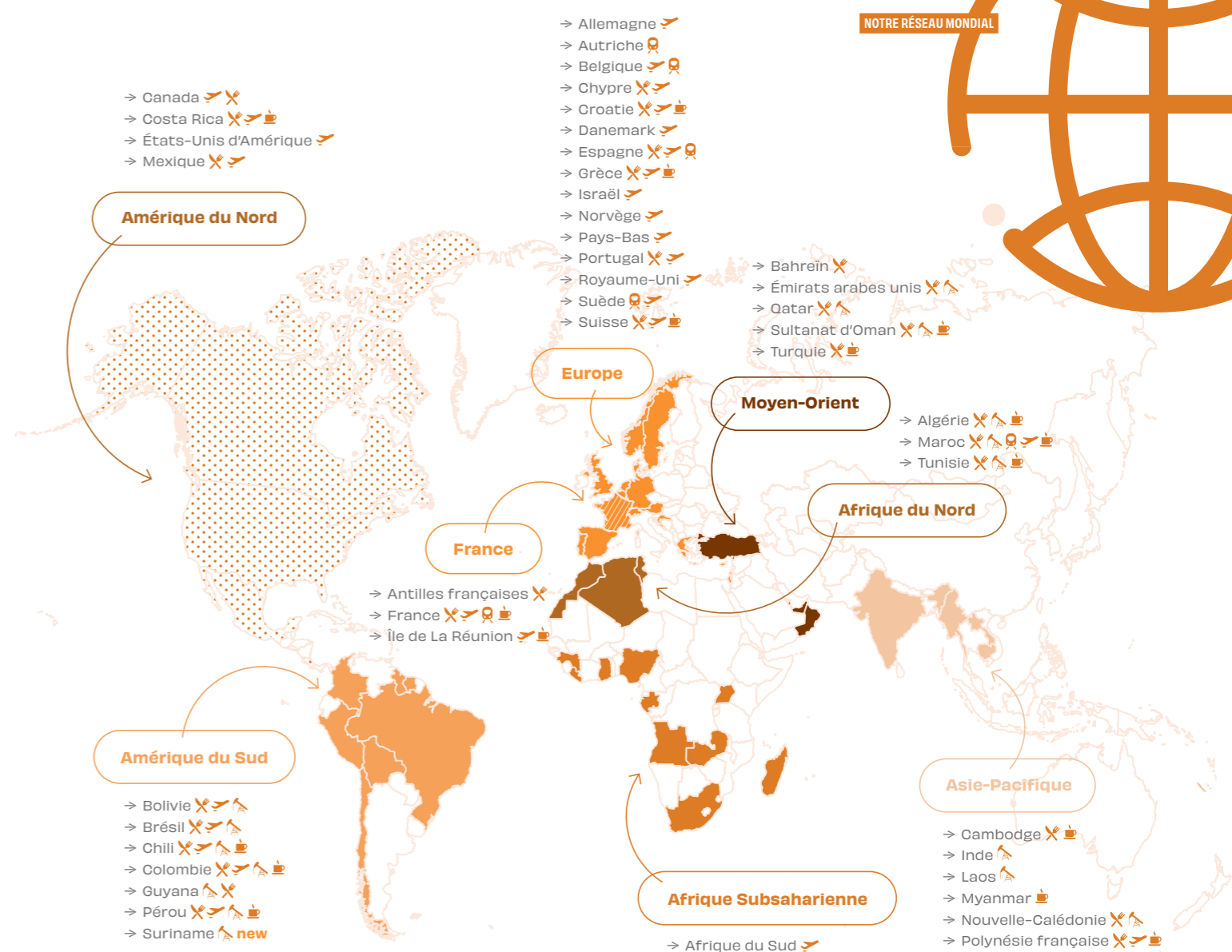
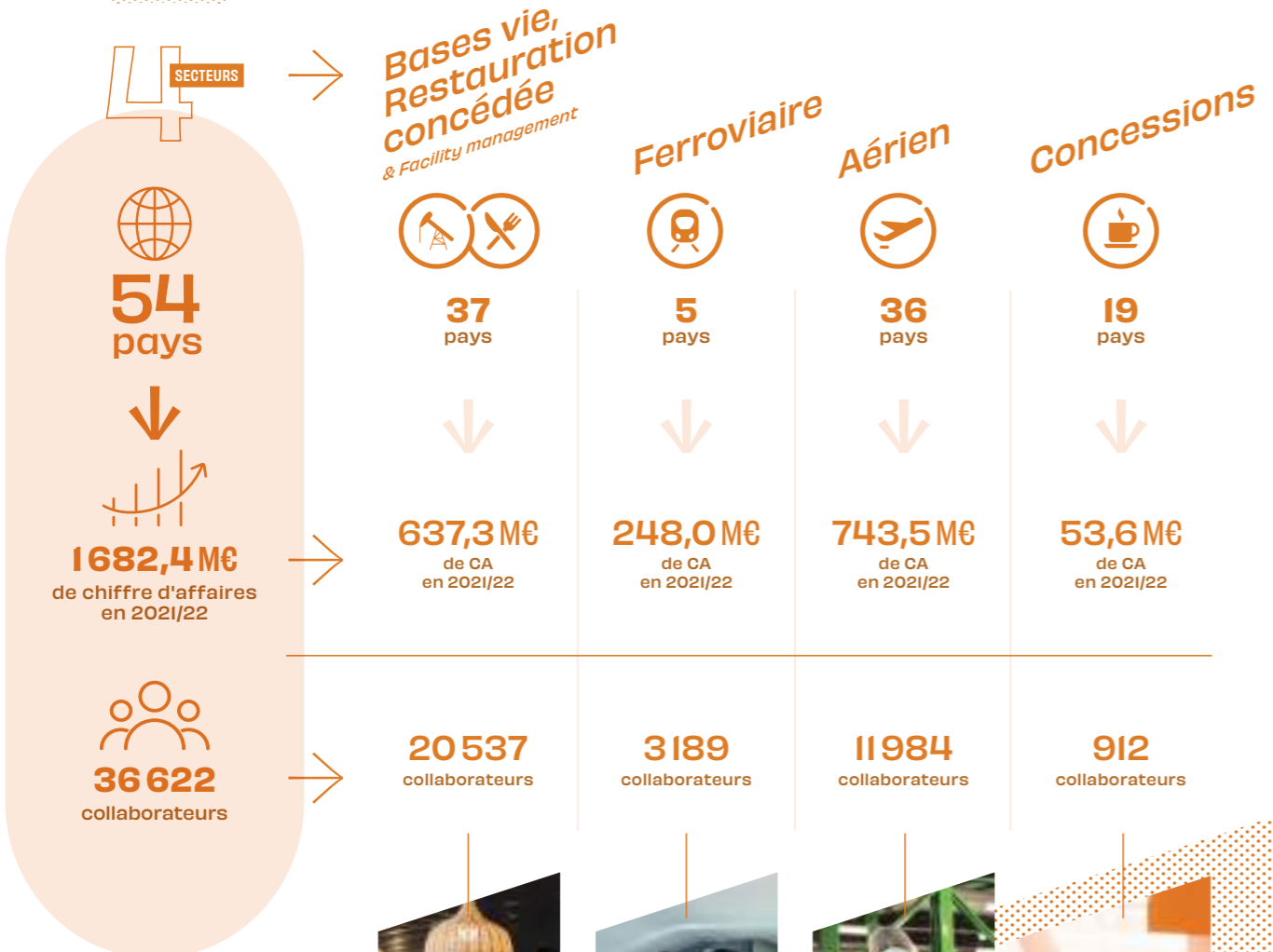
développement de notre plan d'actionnariat salarié en augmentant de 12 % le nombre d'actionnaires, notamment auprès des jeunes issus de notre programme *Graduate*. Ce dernier vise à recruter et former les leaders de demain.

Nous sommes pleinement conscients des temps difficiles qui attendent notre groupe, tant sur le plan macroéconomique, sociétal que géopolitique. Une inflation galopante, des niveaux croissants d'endettement public et personnel, des marchés du travail changeants, des coûts énergétiques extrêmement volatils, ainsi que le risque de conflits continus et de leur escalade en Europe et dans le monde. La diversification de nos activités, notre réactivité et notre agilité sont des facteurs clés pour nous aider à relever ces défis.

Enfin, nous tenons à remercier chaleureusement nos collaborateurs pour les efforts et le dévouement exceptionnels dont ils ont fait preuve dans des circonstances difficiles, ainsi que nos clients et toutes les parties prenantes pour leur confiance en ces temps troublés.

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

Notre réseau, nos secteurs d'activités



La puissance d'un major...

Pour mener à bien vos projets, nous mettons à votre service les forces du groupe Newrest à deux échelles : internationale et locale.

...l'agilité d'un acteur local

Notre expertise multi-services

Une large gamme de services de restauration, de logistique et de *facility management*.

L'excellence opérationnelle

I Care! : une démarche qualité innovante couvrant la sécurité alimentaire, la santé et la sécurité et l'environnement, basée sur les normes ISO.

Boosteur de la qualité de vie

Sensibiliser nos parties prenantes à un mode de vie plus sain (nutrition, sport et des pratiques de bien-être)

L'agilité de nos équipes

Des collaborateurs réactifs et adaptables formés aux méthodes agiles.

Tous responsables

Be the change : des engagements sociétaux tournés vers l'action, relayés par nos collaborateurs.

L'esprit d'innovation

De véritables explorateurs de tendances et de nouvelles expériences de consommation.

performance unlimited



Des solutions 100% personnalisables selon les besoins du client.



Un respect strict des normes locales.



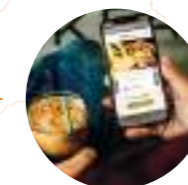
Des lieux de vie pensés selon les nouveaux modes de travail et de consommation.



Des équipes performantes et polyvalentes, recrutées en local au plus proche de nos clients.



Des actions concrètes s'intégrant aux priorités des clients.



Un écosystème interne d'innovations et de digitalisation au profit des convives, des clients et des collaborateurs.



Notre organisation :

Transversalité & autonomie

#1

- p.10 → **Comité exécutif : un Groupe robuste & établi**
- p.12 → **Division Europe & Amériques**
- p.14 → **Division Moyen-Orient, Afrique & Asie-Pacifique**

Grâce à une organisation opérationnelle et matricielle tournée vers la transversalité des métiers et le partage des bonnes pratiques, nous sommes prêts à relever les défis de demain.

Un Groupe robuste & établi

COMITÉ EXÉCUTIF

Aurélie Gueguen René
COO division MOAAP

Jonathan Stent-Torriani
Co-président

Olivier Laurac
COO division EA

Henri Fiszer
Associé

« Notre capacité financière et notre rapidité d'exécution sont des atouts pour les années à venir. »

Olivier Sadran
Co-président

RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT EN 2021/22

96,5%
Managers

3,5%
Investisseurs financiers

L'organisation de l'entreprise est en phase avec ses objectifs de développement.

Le niveau de chiffre d'affaires atteint en 2022 montre que le groupe peut compter sur l'expérience de ses collaborateurs pour faire face à une croissance soutenue.

La responsabilité opérationnelle est plus que jamais logée au niveau des pays, quel que soit le nombre de segments d'activités. Cette organisation favorise le partage des bonnes pratiques, l'innovation et surtout l'épanouissement de nos managers.

Privilégier une approche locale dans la mise en œuvre stratégique avec le soutien de vice-présidents en charge de région géographique multi-métiers permet de trouver rapidement les solutions nécessaires à la bonne marche de l'entreprise.

Divisions



Olivier Laurac
COO division Europe & Amériques



Emmanuel Leprêtre
Amérique du Nord

Olivier Suarez
Europe

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



Paul Schvartz
France

Frank Carpentier
Afrique du Nord

Gregory Jacques Aumergie
Amérique du Sud

Nicolas Letellier
Asie-Pacifique

Yvon Martinez Laurent Moussard
Afrique Subsaharienne & Moyen-Orient

Benoît Vignon
Vice-Président Commerce

Christophe Bajon
Directeur Informatique

Marie Chiner
Directrice Grands projets

Elodie Deutschmeyer
Directrice Ressources Humaines

Luc Gérardin
Directeur Administratif & Financier



Matthieu Jeandel
Relations partenaires & Institutions

Fabien Malbranque
Directeur QHSE

Xavier Palaise
Secrétaire Général

Marc Starké
Vice-Président Marketing, Communication, RSE & Transformation digitale

Matriciel



Division Europe & Amériques

Olivier Laurac
COO division Europe & Amériques



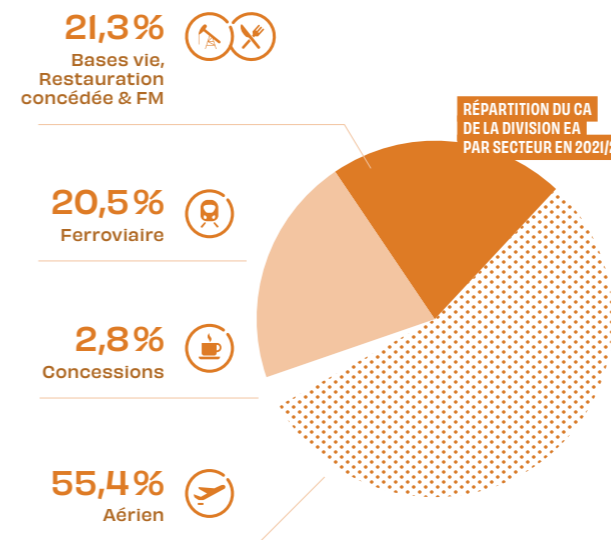
En l'espace de 5 ans, le groupe a acquis une expérience incontestable dans la gestion de *hub* au profit de compagnies aériennes de premier plan telles que *Delta Air Lines, Aegean, British Airways, Air Canada* et plus récemment *United Airlines* et *Scandinavian Airlines*.

Entre 100 et 400 vols sont servis chaque jour à Atlanta, Gatwick, Athènes, Montréal, Houston ou Copenhague. La réussite opérationnelle de ces contrats passe par une intégration des systèmes du client et ceux du groupe ainsi que par la mobilisation de collaborateurs reconnus pour leur savoir-faire en la matière. L'ambition de Newrest est de continuer à développer ce modèle de partenariat, gage de qualité.

Dans le cadre de nos services aux compagnies aériennes, nous avons mobilisé nos centres logistiques européens pour le compte de la compagnie *EasyJet*. Lorsque cela a été nécessaire, nous avons construit de nouveaux centres à Bâle, Porto ou Berlin. Nos deux unités du Brésil sont maintenant en activité et complètent un réseau sud-américain étoffé qui a permis la signature d'un contrat régional avec *Air France KLM*. Une nouvelle unité verra le jour en Israël en 2023 et bénéficiera de nos dernières innovations industrielles. Renforcer notre réseau est une priorité, notamment en Europe et aux États-Unis.

Tout au long de l'été 2022, nous avons accompagné la reprise soutenue du trafic aérien dans l'hémisphère nord. L'Espagne, le Royaume-Uni et les États-Unis ont dû faire face à un triplement de leur activité. Les vols transatlantiques ont été très dynamiques pour nos unités d'Athènes et de Tel-Aviv.

La France reste le premier marché de Newrest. Dans l'hexagone, l'activité de restauration concédée progresse sereinement et nourrit des ambitions fortes pour le secteur médico-social, l'éducation et les services aux armées. Une nouvelle *Ferme de cœur* a été créée en Haute-Loire afin de structurer nos approvisionnements autour de producteurs locaux. La reprise de l'activité de restauration dans les *TGV* et *INTERCITÉS* a été progressive. Nous avons concrétisé des initiatives en faveur de l'environnement et de produits provenant de producteurs régionaux, deux axes souhaités par la *SNCF*. Le chef Thierry Marx rejoint l'aventure ferroviaire en signant des recettes bistro pour la carte automne - hiver.



En s'affiliant à l'*International Rail Catering Group (IRCG)*, le groupe souhaite faire valoir son dynamisme auprès des compagnies ferroviaires en Europe et dans le monde. La compagnie autrichienne *ÖBB* renforce son maillage européen en anticipation de la réception de nouveaux trains de nuit en 2023. Dans ce contexte, nous participons à la création de l'expérience passager de demain et nous renforçons nos plateformes logistiques en Autriche avec l'ouverture de Graz. En Espagne, la compagnie française *OUIGO* a positionné des trains entre Barcelone et Madrid. Nous mettons tout notre savoir au service de la réussite de cette nouvelle implantation hors de France. L'innovation est notre priorité. Nous avons été primés par l'*IRCG* pour notre suite de solutions digitales à destination des passagers (borne et commande en ligne).

La division Europe & Amériques génère en 2022 plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires, une première dans l'histoire du groupe. C'est le fruit de l'implication de tous nos collaborateurs.

En Amérique latine, les services de restauration concédés et de bases vie restent prépondérants. Dans cette région du monde, la sortie de la crise sanitaire a été tardive, impactant la reprise des activités B&I. Depuis lors, nous nous sommes focalisés sur le renouvellement de nos contrats majeurs et l'amélioration de l'expérience consommateur via nos solutions digitales et le déploiement de nouveaux concepts de restauration. La dynamique commerciale de la Colombie a porté ses fruits avec la signature d'une dizaine de contrats avec des clients emblématiques comme *General Motors, Schlumberger* ou l'université américaine de Bogotà. La gestion de bases vie au Pérou est une référence pour le groupe. *Petrotal* nous a renouvelé sa confiance et l'entreprise *Minsur* nous a confié la gestion de son site minier.

La division Europe & Amériques génère en 2022 plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires, une première dans l'histoire du groupe. C'est le fruit de l'implication de tous nos collaborateurs.



↑ *Task Force* pour le démarrage des activités aériennes sur nos antennes scandinaves – Arlanda, Suède

→ Newrest primé par l'*IRCG* pour ses solutions digitales à destination des passagers (borne et commande en ligne) – Paris, France



LA DIVISION EA EN QUELQUES CHIFFRES

€ 1207,7 M€ de chiffre d'affaires en 2021/22

↑ 110% d'augmentation du CA par rapport à 2020/21

22827 collaborateurs

Division Moyen-Orient, Afrique & Asie-Pacifique

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



LA DIVISION MOAAP
EN QUELQUES CHIFFRES



474,7 M€
de chiffre d'affaires
en 2021/22



↑ 50,4%
d'augmentation du CA
par rapport à 2020/21



13 795
collaborateurs

En 2022, la forte reprise de l'activité de nos clients, quels que soient le secteur et les services fournis, a mobilisé toutes nos équipes autour de l'excellence opérationnelle.

Les services de restauration aux compagnies aériennes portent la hausse du chiffre d'affaires en Afrique et en Polynésie. Tous nos pays impliqués dans cette activité ont doublé leur volume d'affaires, nécessitant le recrutement et la formation de nouveaux collaborateurs en un laps de temps très court. En Afrique du Sud, où nous avons construit une nouvelle unité à Durban, l'activité a été multipliée par trois grâce à la signature de nouveaux clients comme *Virgin Atlantic*, *Lufthansa* et *Swiss IA*. Nous sommes aujourd'hui le seul acteur international sur ce marché.

Nos clients internationaux comptent sur notre expertise et notre réseau alors même que leur volume d'activité augmente et que de nouvelles destinations sont proposées aux voyageurs. C'est le cas en Zambie avec *Qatar Airways* ou à Tahiti avec l'ouverture d'une ligne avec *Delta Air Lines*.

L'augmentation du trafic de passagers dans les aéroports a eu pour conséquence une reprise de l'activité de restauration aéroportuaire. Plus mitigée en Asie où les voyageurs chinois se font attendre, la reprise a été forte dans le Pacifique et au Maghreb. Nous continuons à dynamiser nos points de vente pour rester au contact des attentes des consommateurs en développant de nouvelles enseignes et en signant avec de nouvelles marques en franchise comme *Columbus Café*.

Les acteurs de l'extraction minière ont profité de la fin de la pandémie et de la hausse des cours des matières premières pour sortir de leur apathie. Nous avons su convaincre *Prony Ressources NC*, notre nouveau client en Nouvelle-Calédonie, de notre capacité à l'accompagner dans son projet de développement de l'usine du grand sud. Des investissements importants ont aussi été faits sur les sites miniers d'*Ambatovy* à Madagascar. La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et les animations proposées



↑ Implantation
d'un restaurant
Street Attitud' en
Asie – Cambodge

↗ Prestation
offshore pour
Total – Angola

→ Site minier
de *Goro*
– Nouvelle-
Calédonie



aux résidents sont deux aspects prioritaires pour les donneurs d'ordres. Au Laos, l'extension de notre contrat pour deux ans s'accompagne du recrutement d'une personne dédiée à la réalisation de nos objectifs RSE.

Grâce à une opération de croissance externe au Maroc, le groupe a fait l'acquisition d'un savoir-faire plus large dans les services de gestion des infrastructures et a l'ambition d'en faire un nouveau pilier de son développement. C'est une priorité pour l'année 2023.

Notre activité de gestion de bases vie a aussi été très dynamique dans le secteur pétrolier, notamment en Angola où nous avons renforcé notre partenariat avec le groupe *Total* à terre (hôtel) et en mer (barge de 600 POB). Nos activités au Gabon et en Oman sont marquées par la signature de nombreux contrats et un taux de rétention proche des 100%. L'Ouganda a mobilisé son premier contrat de gestion de bases vie pour la société *CNOOC* en lien avec le projet d'extraction de pétrole à proximité du lac Victoria. Soucieux d'accompagner ses clients dans leurs projets en Afrique, *Newrest* est maintenant en mesure d'apporter ses services en Tanzanie et en Namibie.

Au Qatar, la coupe du monde de la *FIFA* signifie la fin d'un cycle de construction important qui a porté notre activité pendant près d'une décennie. Cette filiale se focalise maintenant sur les secteurs de l'enseignement, du médico-social et des armées.

La restauration concédée a joué un rôle stabilisateur au niveau de notre chiffre d'affaires. En Polynésie comme en Nouvelle-Calédonie, notre implication auprès des collectivités locales et du secteur de la santé reste prépondérante. En Turquie, au Maroc et en Tunisie, cette activité a connu une progression

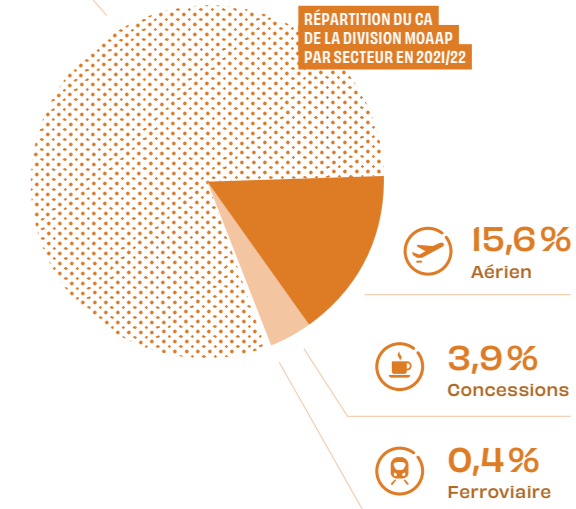


à deux chiffres, preuve du dynamisme de nos équipes commerciales, de la pertinence de nos concepts de restauration et de nos solutions digitales dans un contexte concurrentiel difficile.

Au sultanat d'Oman, les services de *facility management* sont plébiscités par des clients historiques comme *Schlumberger*. Grâce à une opération de croissance externe au Maroc, le groupe a fait l'acquisition d'un savoir-faire plus large dans les services de gestion des infrastructures et a l'ambition d'en faire un nouveau pilier de son développement. C'est une priorité pour l'année 2023.

80,1%
Bases vie,
Restauration
conçue & FM

RÉPARTITION DU CA
DE LA DIVISION MOAAP
PAR SECTEUR EN 2021/22



↓ Opérations
sur le site minier
Constancia
au Pérou / Anima-
tion *Citiz* dans
un restaurant
d'entreprise
en Grèce



NOS services

adaptés au marché

#2

p.18 → Services de restauration aux **compagnies aériennes**

p.20 → Services de restauration et logistique aux **compagnies ferroviaires**

p.22 → Services de **restauration concédée et bases vie**

p.26 → Services de **facility management**

De restaurateurs, nos clients nous ont progressivement amenés à devenir fournisseurs d'une multitude de services associés. En 2022, nous étoffons notre offre avec le *facility management*.

SERVICES DE RESTAURATION AUX COMPAGNIES AÉRIENNES



L'ambition de Newrest est d'accompagner les compagnies aériennes dans leur transformation.

↑ Chargement United Airlines sur l'aéroport de Dubrovnik – Croatie

Newrest est un acteur historique dans les services de restauration aux compagnies aériennes 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, proposition de solutions digitales en phase avec les nouveaux parcours consommateurs, accélération de l'intégration informatique avec les clients, amélioration du partage d'information, création de nouveaux concepts marketing.

Depuis 2017, Newrest a proposé au marché une alternative contractuelle basée sur une totale transparence opérationnelle et financière. Ajuster les moyens mobilisés en fonction de l'activité est une nécessité au sein des principaux hubs de nos clients pour maintenir une satisfaction client optimale. Les plus grandes compagnies aériennes américaines et

européennes ont choisi de nous faire confiance à Houston, Atlanta, Montréal ou Londres, avec parfois plus de 500 vols par jour.

En 2022, le groupe a déployé ce concept contractuel novateur à Oslo, Stockholm et Copenhague pour le compte de la compagnie *Scandinavian Airlines*. Ce projet a nécessité la construction de trois unités de production de premier plan et la mobilisation de 720 nouveaux collaborateurs.

Newrest continue de développer son empreinte territoriale mondiale, notamment aux États-Unis et en Europe.

Le groupe a de fortes ambitions sur le territoire américain où son modèle opérationnel est adapté aux compagnies opérant plus de 300 vols par jour au départ d'un même aéroport. En Europe, notre réseau très granulaire répond aux attentes des compagnies *low cost* en forte expansion. Grâce à un endettement nul et une capacité d'investissement importante, Newrest est en mesure d'accompagner le développement de ses clients.



ENTRETIEN AVEC...
Jaswant Pujara
Directeur Général Newrest USA
grand compte Delta Air Lines
Atlanta, USA

Comment expliquez-vous la maturité acquise dans la gestion de hub aux USA ?

JP. Depuis mon arrivée aux États-Unis en 2017 au poste de directeur financier, nous sommes passés d'un hub à Salt Lake City à quatre (Raleigh-Durham, Atlanta, Houston).

Nous traitons aujourd'hui plus de 710 vols par jour, avec des résultats opérationnels en amélioration constante. Cette évolution est le fruit d'une volonté permanente de comprendre les enjeux de nos clients pour leurs passagers. À nous de trouver les solutions, d'être force de proposition dans un cadre contractuel tourné vers la transparence absolue. C'est un processus collectif et vertueux, source d'optimisation budgétaire.

Depuis 5 ans, nous avons surtout recruté, formé et fait grandir plus de 1 600 collaborateurs de tous horizons. Ils sont aujourd'hui à la tête de nos départements opérationnels et nous permettent d'aborder avec sérénité notre développement sur ce territoire. L'aventure américaine ne fait que commencer.



TÉMOIGNAGE
Federico Alvarez
Directeur Commercial Groupe – Secteur aérien
Toulouse, France

Les enjeux environnementaux de nos clients, avec en ligne de mire "zéro émission nette de CO₂" d'ici 2050, nécessitent une remise en question collective.

Nous avons une approche amont / production / aval. L'expérience culinaire évolue vers plus de sobriété environnementale sans altérer notre créativité.

Nos unités s'adaptent aux nouvelles exigences de gestion de la chaîne du froid et de gestion des déchets. La législation concernant le traitement des déchets internationaux nous entrave ; l'*International Air Transport Association (IATA)* et l'*Airline Catering Association* sont mobilisés sur le sujet pour faire évoluer la réglementation.

Nous abordons cet objectif comme une source d'opportunités. Notre agilité et notre capacité à agir nous permettent d'être force de proposition et d'innovation pour nos clients.

↓ Chargement Delta Air Lines sur l'aéroport international de Raleigh-Durham – USA



Compagnies ferroviaires



SERVICES DE RESTAURATION & LOGISTIQUE AUX



L'acquisition de la *Compagnie Internationale des Wagons-Lits* en 2012 permet au groupe d'être l'héritier d'un savoir-faire historique. Newrest est le seul opérateur à proposer un portefeuille de solutions aussi large à terre et à bord des trains.

↑ Commercial de bord, TGV INOUI opéré pour la SNCF en France

Une expérience digitale omnicanale est maintenant disponible et permet au passager de bénéficier de tous ses avantages en ligne, sur nos bornes de commande à bord des trains ou directement au bar.

Membre du comité exécutif de l'IRCG depuis mars 2022, le groupe a été primé pour ses innovations en la matière.

Newrest assure aussi tous les services à terre nécessaires à l'exploitation de prestations de restauration et d'hôtellerie à bord. De la Suède au Maroc, nous avons développé un réseau unique de bases logistiques nous permettant de préparer et d'optimiser les dotations de produits à mettre à bord, assistés par notre système d'exploitation Winrest.

Nos équipes offrent aux opérateurs ferroviaires des services liés à la vente à bord ainsi que des prestations de conseil et d'assistance technique afin de définir l'expérience passager de demain : concepts innovants de vente et de services à bord, design, choix de gamme de produits en adéquation avec les attentes de la clientèle, tout en cherchant les optimisations opérationnelles et financières.

À l'initiative de l'Europe, le train de nuit est une solution de transport de passagers alternative qui se démocratise. Le groupe est un partenaire de premier plan pour ÖBB, leader européen de l'exploitation de trains de nuit à partir de Vienne en Autriche. De nouvelles rames vont entrer en service en 2023, assurant un confort et une expérience voyageur inégalés à ce jour.

L'innovation est au cœur de notre démarche et s'exprime en particulier dans le contexte des trains à grande vitesse en France et au Maroc.

248,0 M€
de CA
en 2021/22 =



14,7%
du CA global



5 pays



3189
collaborateurs



ENTRETIEN AVEC...

Frank Carpentier
Vice-Président Afrique du Nord
Casablanca, Maroc

Master Chef Maroc et la Cheffe Khadija ont été source d'inspiration pour votre carte dans le TGV marocain !

FC. En mai 2022, nous avons voulu innover pour la carte du train *Al Boraq*, le seul train à grande vitesse d'Afrique. Nous avons organisé un jeu concours ouvert à toutes les marocaines pour mettre en avant leur patrimoine culinaire. À la suite de ce concours, une recette a été sélectionnée par la cheffe Khadija, animatrice de *Master Chef Maroc* et ambassadrice de l'art culinaire marocain.

Notre carte *Chhiwat Mama* est devenue très populaire auprès des passagers de l'*Office Nationale des Chemins de Fers (ONCF)*.

Quels sont les prochains axes de développement ?

FC. Nous souhaitons garder cet esprit novateur et avant-gardiste tout en proposant des cartes toujours plus proches des consommateurs. L'expérience voyageur est au cœur de notre démarche. Depuis l'achat du billet jusqu'à l'acte d'achat au bar, nous devons



CHHIWAT MAMA VOUS LIVRE SES SECRETS !

faire vivre une expérience unique, faire découvrir de nouvelles saveurs et faire valoir notre savoir-faire plus que centenaire. Nous avons par exemple pour ambition de digitaliser le parcours d'achat grâce à la commande en ligne.



ENTRETIEN AVEC...

Simon Klettenhammer
Directeur Pays Newrest Autriche
Vienne, Autriche

DÉCOUVREZ LE PARCOURS UNIQUE DE PETRA KLINGER !



Comment faites-vous face à l'augmentation des destinations desservies par ÖBB, leader des trains de nuit en Europe basé en Autriche ?

SK. Nous nous appuyons sur le réseau européen du groupe, ce qui facilite l'aspect logistique de notre travail. Lorsque ce n'est pas suffisant, nous n'hésitons pas à ouvrir de nouvelles bases comme en Autriche à Gatz.

En 2024, en plus des nouvelles destinations de notre client, nous allons accueillir de nouvelles rames couchettes. La combinaison de ces deux facteurs fait que nous prévoyons de doubler nos effectifs. Nous allons recruter 400 collaborateurs en provenance de nombreux pays, qui viendront s'ajouter aux 58 nationalités qui composent notre équipe actuelle. Newrest est une grande famille et, au sein de notre activité dans les trains de nuit, elle est très internationale.

Chez nous, tout le monde est en mesure de faire carrière. Nous offrons des opportunités professionnelles à des personnes qui n'ont souvent pas eu cette chance auparavant. Nous avons de belles histoires à partager.

SERVICES Bases vie & Restauration concédée



La restauration est notre raison d'être. Depuis 15 ans, le groupe est à l'avant-garde des tendances et des pratiques de restauration pour tous ses convives : des enfants dans les écoles aux personnes âgées dans les maisons de retraite, en passant par les employés en entreprise ou sur une plateforme en mer.

C'est un métier vivant, en constante évolution. Pour répondre à ces changements et à la grande variété des besoins, Newrest se réinvente et adapte ses solutions en alliant savoir-faire culinaire et excellence opérationnelle.

Nos chefs confectionnent des plats sains et respectueux de l'environnement avec passion et enthousiasme.

Des menus équilibrés et des ingrédients de qualité permettent à nos convives d'avoir accès à une alimentation savoureuse, quels que soient le lieu et le moment de consommation.

Nos équipes marketing bousculent les codes et créent des expériences de restauration innovantes en phase avec les nouveaux modes de vie.

↑ Membre de l'équipage du towing FPSO Unity au départ de Singapour et à destination du Guyana

637,3 M€
de CA
en 2021/22 =



37,9%
du CA global



37 pays



20537
collaborateurs



Bases vie

Newrest est une référence mondiale de la gestion de bases vie.

Le groupe apporte 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 vie.

Nos clients doivent rester concentrés sur leur cœur de métier. Pour ce faire, nous avons développé une solution : 360° by Newrest. Nous nous positionnons comme intégrateurs de services et proposons des solutions bien au-delà de la restauration : gestion des installations techniques, nettoyage, blanchisserie, lutte antiparasitaire, approvisionnement en eau ou gestion des déchets.

Le déploiement de nos systèmes d'exploitation et de nos outils digitaux au sein des bases vie nous permet de garantir une plus grande accessibilité à nos services et de nous adapter à tous les environnements.

LES 9 TYPLOGIES D'EXPERTISES PROPOSÉES DANS NOTRE SOLUTIONS 360° BY NEWREST ↓



↓ Réception de marchandises sur le site minier Constançia - Pérou



ENTRETIEN AVEC...
Emmanuel Garrigues
Directeur Commercial Groupe - Secteur Énergie & Minier
• Toulouse, France

Que retenir de l'activité bases vie de Newrest en 2022 ?

EG. La sortie progressive de la crise sanitaire dans plusieurs de nos sites a généré d'importantes variations de population. Nous avons dû nous adapter pour garantir la satisfaction de nos convives, tout en restant intransigeants sur l'application des procédures d'hygiène et de sécurité.

Un enjeu majeur ?

EG. Notre charte RSE (responsabilité sociétale des entreprises) est notre base de travail pour nos initiatives de développement local et durable. Ce sont des sujets plébiscités par nos parties prenantes. Nous avons pour ambition d'aller au-delà des exigences réglementaires locales lorsqu'il s'agit de recrutement ou d'approvisionnement et nous souhaitons être moteur dans la réduction des déchets et de nos émissions de gaz à effet de serre.

Quels sont les axes de développement pour le futur ?

EG. Sécurité alimentaire, sécurité au travail et qualité de service sont nos priorités. Nous nous focalisons sur nos opérations existantes pour fidéliser nos clients sur le long terme. C'est le cas au Pérou, en Bolivie ou à Madagascar par exemple. Certains de nos marchés se développent rapidement. Nous souhaitons tirer notre épingle du jeu au Qatar, en Angola et au Guyana.



Restauration conçue



Un gage de stabilité

En 2022, le secteur de l'éducation a été très dynamique pour le groupe. Notre offre *Eduka*, construite autour du bien manger et du bien vivre, répond aux attentes des responsables d'établissement. Nous prenons part à l'éducation et à la sensibilisation des jeunes sur le goût, la nutrition et l'environnement.

Dans le secteur de la santé, nous avons pu éprouver notre offre *Essentials*. Nous proposons un panel de services intégrés, personnalisés et adressés aux patients, aux soignants et aux visiteurs. Le groupe a pour ambition d'optimiser la prise en charge des patients et d'améliorer leur expérience hospitalière.

La consolidation du secteur des maisons de retraite est en marche. Donner goût à la vie est notre ambition avec notre offre *Au cœur de la maison*. Nous avons optimisé notre portefeuille sur ce marché et nous accompagnons nos clients pour que leurs résidents se sentent comme à la maison, avec tout ce que cela implique : confort des chambres, qualité des repas, respect de leur intimité, maintien d'une vie sociale...



CONCEPTS ORIENTÉS ENTREPRISES

CONCEPTS SCOLAIRES

CONCEPT SÉNIORS



CONCEPT SANTÉ

↑ Restaurant d'entreprise *Attitudes* pour le siège du Groupe Latécoère – Toulouse, France



Dans les entreprises, le monde du travail se réinvente autour de trois axes : le bien-être, les nouveaux modes de travail et l'intégration sociale.

Cela nécessite de vraies adaptations structurelles et organisationnelles. Face à ces enjeux et aux attentes du marché, notre réponse s'appuie sur des concepts de restauration modernes et dynamiques intégrant le digital tout au long du parcours de restauration.

↑ Coffee shops *Daily Break* – Turquie, Gabon, Ouganda



Concessions

Notre activité de gestion de concessions aéroportuaires représente une grande source d'inspiration sur ce marché de la restauration hors foyer.

Le groupe offre quatre typologies de points de vente : ses marques propres, des franchises internationales, des franchises locales et des concepts sur mesure.

Que ce soit de la restauration rapide ou traditionnelle, nous devons renouveler notre offre en permanence.

QUELQUES MARQUES PROPRES & FRANCHISES ↓



SERVICES DE Facility management



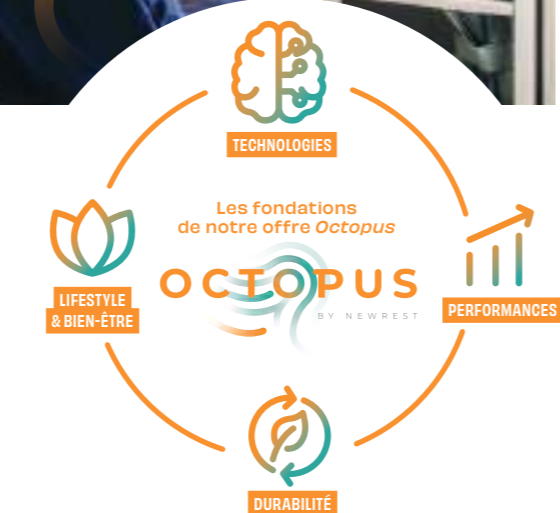
En 2022 Newrest étoffe son offre sur certains marchés, avec des services de *facility management*.

• Cette ambition a vocation à prendre une place importante dans la stratégie de diversification du groupe, jusqu'à devenir une expertise à part entière.

Répondre aux sollicitations de nos clients

Quel que soit le secteur d'activité, de nombreux clients du groupe ont la volonté de rationaliser leur portefeuille de fournisseurs, d'optimiser leur budget et de favoriser le bien-être de leurs employés dans leur environnement de travail. Pour ce faire, nos équipes ont progressivement développé des expertises dans des domaines très variés, souvent très éloignés de la restauration.

Suite à des opérations d'acquisitions réalisées en 2022 et au recrutement d'experts dans le domaine du *facility management*, nous avons souhaité mettre sur pied une offre ambitieuse qui s'appuie sur des processus fiables et des systèmes éprouvés.



Octopus by Newrest

L'expression de nos valeurs (*humilité, simplicité, efficacité, responsabilité*) est au cœur de la démarche de développement de nos services de *facility management*. Sur ce marché, nous nous inscrivons dans une démarche d'amélioration continue et nous faisons preuve d'une grande agilité afin de proposer des solutions adaptées à tous les défis et attentes des clients.

Nous opérons de façon pragmatique et compétitive dans une multitude de champs d'action répartis en deux groupes d'expertises complémentaires, en appliquant une approche de gestion de projet adaptée à tous les secteurs : santé, éducation, entreprise, industrie.



La stratégie digitale de Newrest pour le *facility management* vise à accompagner l'équipe opérationnelle, les occupants du bâtiment et le responsable du contrat. En connectant les personnes, les actifs et les processus, nous garantissons un gain de temps et des économies financières importantes. L'accès aux indicateurs clés de performances en temps réel permet de prendre les bonnes décisions et de les transformer en actions.



• Notre ambition est de travailler à l'amélioration des performances de nos clients et à l'accroissement de leur compétitivité.



ENTRETIEN AVEC...
Yvon Martinez
Vice-président Afrique - Moyen Orient
Sultanat d'Oman

Quelle est votre vision du développement du *facility management* chez Newrest ?

YM. Au sultanat d'Oman, c'est en 2021 que nous avons gagné nos premiers contrats de *facility management*. La courbe d'apprentissage a été longue mais, après 12 mois d'activité, nous atteignons des taux de conformité en phase avec les attentes de nos clients.

L'acquisition d'une société spécialisée dans le *facility management* au Maroc nous a permis d'accélérer notre montée en compétence et de mettre en place des processus et des systèmes qui ont démontré leur raison d'être. Cela a été très formateur.

Maintenant que nous sommes accompagnés par le groupe dans notre démarche commerciale, nous avons identifié de nouvelles cibles pour notre développement en Afrique, où nous avons des ambitions au Gabon et en Angola.

Les services de *facility management* font aujourd'hui pleinement partie des expertises du groupe.

← Aperçu de *Fractal One*, logiciel de gestion de maintenance multi-device proposé à nos clients FM





Notre savoir-faire

#3

- p. 30 → Des besoins du marché aux solutions *unlimited*
- p. 32 → Expertise culinaire
- p. 34 → *I Care!*
- p. 36 → Innovation
- p. 38 → Nos collaborateurs, notre avenir

Notre démarche *unlimited* trouve son origine dans notre histoire et dans l'attitude des collaborateurs qui l'écrivent. L'innovation est au cœur de notre recherche de *solutions unlimited*.

↑ Évènements
One Team Unlimited Challenge par les équipes qataries /
Présence de notre ambassadeur Tony Parker à Houston, USA

Des besoins du marché aux solutions unlimited

Anticiper les besoins implique d'être à l'écoute des grandes transformations du monde.

La définition et l'analyse des grandes mutations démographiques, sociales, environnementales, économiques et technologiques permettent à Newrest d'affiner sa stratégie et de répondre avec justesse aux nouvelles attentes de ses clients et consommateurs.

Au service de nos clients

Les relations fortes que Newrest développe et entretient avec ses clients permettent la construction de partenariats de confiance, basés sur la transparence. L'écoute attentive de nos clients tout au long de la durée du contrat nous permet de développer des solutions adaptées et de répondre efficacement à leurs besoins.

- Expérience**
Vivre des moments uniques dans des lieux immersifs
- Technologie**
Façonner l'alimentation de demain avec la FoodTech
- Santé**
Avoir une alimentation saine pour le corps et l'esprit
- Voyage**
S'évader par les papilles gustatives
- Territorialité**
Protéger les patrimoines et les savoir-faire
- Traditions**
Réchauffer les cœurs avec de l'authentique
- Conscience**
S'engager pour un monde meilleur

↑ LES 7 GRANDES TENDANCES DE CONSOMMATION EN 2023



Au service de nos résidents et convives

Nos métiers nous obligent à comprendre plus en profondeur ce qui fera vibrer nos convives dans nos restaurants et autres lieux de vie. Newrest observe en permanence les macro-tendances et les nouveaux modes de consommation pour orienter le développement vers des expériences plus immersives et divertissantes.



ENTRETIEN AVEC...
Marion Faure
Direction Marketing Groupe
Toulouse, France

Comment abordez-vous l'évolution des métiers de Newrest ?

MF. Ces dernières années, nous avons démontré notre capacité à être leader en matière d'innovation culinaire, digitale et marketing. Aujourd'hui nous accélérons la transformation de nos métiers, avec le lancement de solutions nouvelles, composées d'une multitude de services, dans chacun de nos segments de marché.

Qui est impliqué dans cette démarche ?

MF. Innover, enrichir nos offres, développer de nouveaux lieux de vie, proposer le bon concept au bon endroit, transformer les contraintes en idées nouvelles ; tout ce cheminement est rendu possible grâce au dynamisme de nos équipes opérationnelles et marketing sur le terrain. C'est la seule façon de développer des solutions adaptées et innovantes, tant dans la diversité des services proposés que dans le déploiement opérationnel.

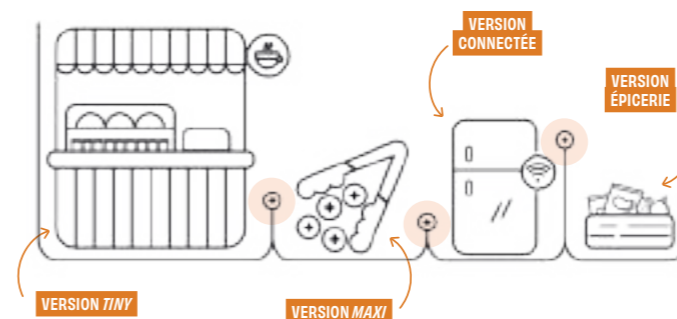
↑↓ Aperçu des concepts Crushly et Mini Market – 360° by Newrest

Des solutions unlimited!

Personnalisables et évolutives

En 2022, la forme de nos solutions évolue. Nous n'imposons pas notre mode de fonctionnement. Nous produisons des offres personnalisables sous la forme d'abonnements et d'options que nos clients peuvent activer à leur guise.

Nous appliquons la même logique dans le cadre du développement de nos concepts de restauration. *Crushly*, notre dernier concept snacking, est disponible en 4 versions pour répondre aux besoins des consommateurs qui évoluent tout au long de la journée :



Multi-techniques et multi-services

La notion de solutions *unlimited* se structure autour de deux univers renforcés par le développement de notre expertise dans le *facility management* :

- Compétences techniques très poussées : électricité, climatisation, gestion de l'énergie, génie civil ou entretien des installations techniques.
- Améliorer l'environnement de travail et le confort dans les différents lieux de vie fréquentés par les résidents et convives : restauration, réception, espaces de loisirs, nettoyage, buanderie.





Expertise culinaire

↑ Le chef
Thierry Marx signe
3 plats et 2 desserts
au Bar TGV INOUI
— France

La cuisine, une éternelle remise en question

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

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 ambitions.

L'innovation culinaire, du contenu au contenant

Innover nécessite 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.

Le chef Thierry Marx a utilisé de son talent pour ravir les passagers des TGV INOUI. La compagnie Corsair travaille depuis de nombreuses années avec le chef Samuel Tétard basé à la Réunion. 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 animations au service de la découverte culinaire

La *Street Food* est une icône du 3^e millénaire et nous avons voulu surfer sur cette tendance. Le programme d'animations 2022/23 CITIZ invite nos convives à la découverte de la *Street Food* des plus grandes villes du monde.

Ce programme annuel se décline dans les assiettes, dans la décoration, à travers des ateliers ou encore des dégustations. Des souks de Marrakech à la *Dolce Vita* de Palerme, des hot-dogs de New York aux célèbres tacos de Mexico... Nos chefs regorgent d'idées créatives pour transporter leurs convives dans une ambiance 100% *street* !



ENTRETIEN AVEC...
Jean-Michel Fort
Chef exécutif du groupe Newrest
● Toulouse, France

Jean-Michel, comment s'exprime l'innovation culinaire chez Newrest ?

JMF. Respecter les saisons, s'approvisionner localement, choisir des produits à l'apogée de leur saveur : une recette à la base de notre démarche culinaire sur tous nos territoires.

La transversalité de nos métiers et notre exposition à tous types de prestation culinaire des menus V.I.P à destination de jets privés aux repas servis dans les prisons marocaines, est une source d'inspiration et d'innovation infinie. Pour favoriser le partage entre nos chefs, plus de 100 recettes du monde entier ont été rassemblées sur notre ERP *Winrest*.

L'innovation passe aussi par la formation. C'est la raison d'être de notre programme *Chef Unlimited*. Nos chefs référents dans les pays ont un devoir de transmission et d'accompagnement pour que les générations futures prennent le relais.

I Care!



by newrest



Une identité propre pour plus d'impact

Notre système de management intégré (SMI) est le cadre commun de notre démarche qualité, santé et sécurité au travail, sécurité des aliments et environnementale. C'est un indicateur de maturité dans notre capacité à appréhender les normes ISO qui nous concernent.

En 2022, le groupe a jugé nécessaire de créer un programme interne à l'identité forte afin d'accélérer l'appropriation de ces sujets auprès des équipes partout où nous opérons : *I Care!*

- Le processus d'acculturation s'appuie sur le programme *I Care!* porté par le comité exécutif et relayé au plus près des opérations.



ENTRETIEN AVEC...
Fabien Malbranque
Directeur QHSE Groupe
Toulouse, France

Pourquoi avoir créé le programme *I Care!* ?

FM. Nous voulions changer la culture de l'entreprise et embarquer chaque collaborateur dans la démarche QHSE. Nous avons besoin d'un élément fort d'identification afin que chacun puisse s'approprier le sujet et placer le QHSE au cœur de son action. L'idée est de développer la redevabilité des collaborateurs sur le terrain.

Les efforts et l'appropriation se font à tous les niveaux de l'entreprise. C'est ce que signifie la devise : "*I Care, You Care, We all Care!*". Avec ce programme, nous sommes en cohérence avec nos valeurs et le parallèle que nous faisons régulièrement avec le sport : "On gagne ensemble, on perd ensemble!".

↳ Supports *I Care!* cités par Olivier Boutou et Laurent Camberou dans l'ouvrage *Pour une culture d'entreprise positive et durable* (éditions Afnor)



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



↓
9 pays

ont déjà un système de management intégrant les différentes certifications et 15 l'auront à la fin de l'année 2023

Une digitalisation toujours plus forte

Après avoir numérisé et centralisé sa démarche d'amélioration continue au sein de l'outil *Calypso*, le groupe a développé un module de saisie mensuelle des indicateurs clés de performance. L'identification des points de progrès et la consolidation des indicateurs sont ainsi simplifiées.

La digitalisation de l'analyse des dangers et maîtrise des points critiques (HACCP) au sein de notre progiciel de gestion intégré *Winrest* a été lancée il y a 2 ans. Nos 54 pays utilisent cette solution qui améliore la traçabilité et la rapidité de nos analyses.

Le concept des *Non-négociables* décliné

En 2021, le groupe avait défini 8 non-négociables liés à la santé et à la sécurité au travail, avec pour objectif clair d'améliorer ses performances en la matière. En 2022, ce concept a été décliné sur les sujets de la sécurité alimentaire et de la sécurité en piste avec le même objectif.



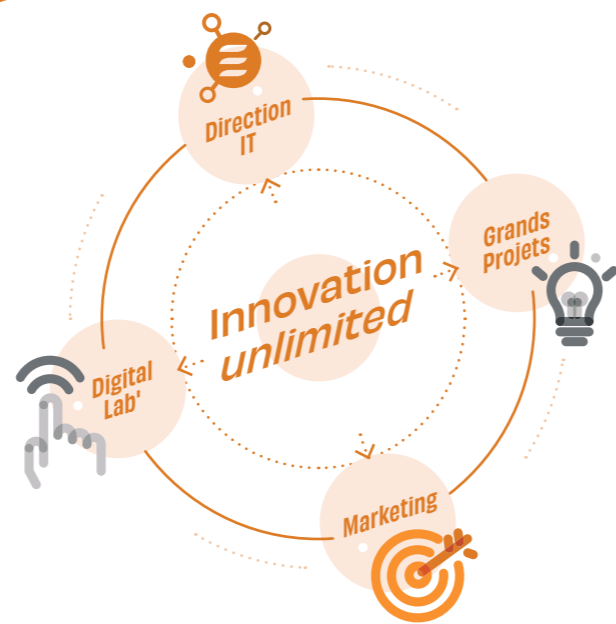
Newrest participe à la définition des directives en matière de santé et de sécurité dans la restauration aérienne

Newrest a contribué, avec d'autres membres de l'*International Flight Services Association (IFSA)*, à l'élaboration des directives mondiales en matière de sécurité alimentaire dans le contexte de la restauration aérienne.

Le partage des bonnes pratiques et la formalisation des standards permettent à notre industrie de se structurer autour d'un socle commun.

↑ *IFSA Expo 2022* – Long Beach, California, USA
← Badge des 8 *Non-négociables* de la sécurité en piste

Innovation



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

Des solutions matures, flexibles et optimisées

Aujourd'hui à maturité, cet écosystème vient compléter 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. Cette démarche participe à la transformation de l'entreprise.

Digitalisation du parcours du consommateur

Connect'EAT (application interactive), Order'EAT (solution de e-commerce), Display'EAT (partage d'informations) sont quelques-unes des solutions digitales développées par le groupe au profit des consommateurs dans nos restaurants. En 2022, nous avons développé notre solution de mesure de la satisfaction client (Satisfy'EAT) et, dès le premier trimestre 2023, nos équipes opérationnelles pourront envoyer des notifications à leurs clients.

L'intégration de nos solutions avec les systèmes d'encaissement et les prestataires de paiement en ligne présents dans nos différents pays sont les clés de succès de notre stratégie de déploiement international.

Digitalisation de nos métiers

Notre progiciel de gestion intégré Winrest est la pierre angulaire de la digitalisation de nos métiers. De la réception marchandise à la livraison de repas, de nombreuses tâches sont maintenant disponibles sur tablette ou smartphone.

Dans le secteur aérien, Winrest est maintenant intégré avec 3 des 5 solutions mondiales de gestion de la restauration à bord utilisées par les compagnies aériennes.

Le gain de temps, la réduction du risque d'erreurs et l'automatisation des échanges d'informations sont au cœur de notre démarche.



L'innovation industrielle

L'innovation industrielle au cœur de notre métier

Avec la création du département Grands Projets en 2016, nous affichons notre volonté d'innover et de perfectionner en continu notre outil de production industrielle. En 2019, nous sommes pionniers dans l'utilisation de lignes de cobots pour automatiser la production de plateaux-repas. Avec notre équipe de roboticiens et automaticiens, Newrest intègre, certifie et déploie près de 50 cobots et 15 lignes de montage plateaux dans 10 pays du Groupe.

Cette innovation a permis de faire le premier pas vers l'industrialisation de l'outil de production. Les collaborateurs développent de nouvelles compétences et le champ des possibles s'élargit. En 2020, la ligne de préparation manuelle est intégrée à la ligne de cobots afin de réduire les ruptures de charge. Notre but est de réduire les tâches répétitives et pénibles allouées aux collaborateurs.

Du cobot au robot... la productivité est multipliée par deux !

En 2022, Newrest déploie pour son client scandinave des robots FANUC. Ils sont intégrés dans la chaîne de valeur industrielle de production de plateaux-repas, avec une capacité de 1 000 plateaux par heure.

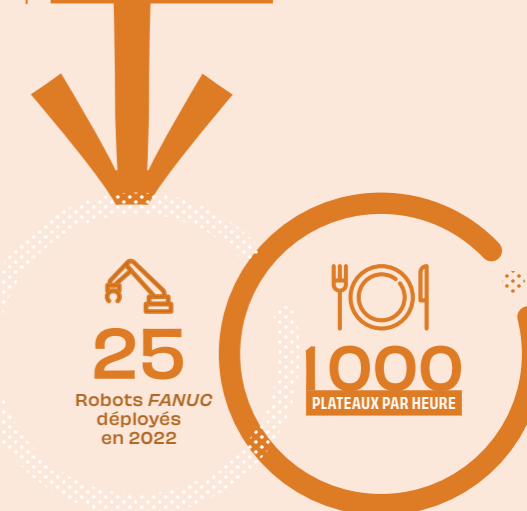
Ces robots sont particulièrement adaptés au sein de nos unités de production dédiées à un seul client, avec une centaine de vols par jour.



← Ligne de cobots (2019)
↑ Ligne de robots FANUC
↓ Vue 3D de la ligne de production complète (2022)



15 LIGNES DE COBOTS DEPUIS 2019
SOIT ENVIRON 50 COBOTS
EN SERVICE DANS 10 PAYS
POUR UNE PRODUCTIVITÉ DE 500 PLATEAUX PAR HEURE
5 NOUVELLES LIGNES DE ROBOTS

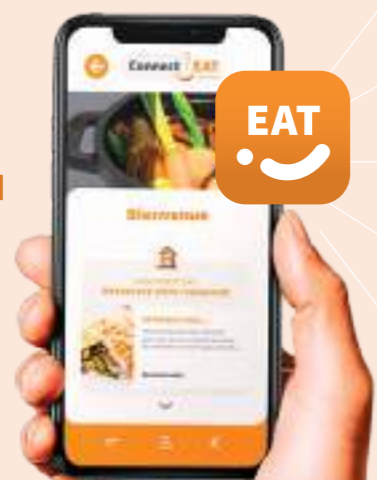


Digitalisation

LA PLATEFORME CONNECT'EAT REPRÉSENTE

↓
659 sites équipés dans le monde

13 500 utilisateurs actifs



- Order'EAT
- Save'EAT
- Recharge'EAT
- Display'EAT
- Satisfy'EAT
- +

NOS collaborateurs, notre avenir



En 2022, le groupe a pu s'appuyer sur la force de caractère de ses équipes partout dans le monde pour accompagner ses clients lors de la reprise de leur activité.

Solidaire envers nos engagements sociétaux

La mobilisation de nos équipes pour la réalisation de nos objectifs de développement durable est de plus en plus forte. Notre programme interne les *Super-Héros Verts* vise à valoriser les initiatives RSE mises en place par nos collaborateurs. Pour sa deuxième édition, plus de 50 projets émanant de 30 pays ont été présentés aux membres du comité exécutif. Pour nous, les changements sociétaux sont la responsabilité de tous.

Des opportunités pour tous

Le développement soutenu du groupe depuis 15 ans a été source d'opportunités pour de nombreux collaborateurs. La mobilité géographique et la découverte de nouveaux métiers sont au cœur de notre démarche de promotion interne et de recrutement. Pour le groupe, l'attitude individuelle et la capacité à s'inscrire dans un projet collectif priment.

7 Vainqueurs des *Super-Héros Verts* 2022

4 Collaborateurs Newrest venus des 4 coins du globe pour soutenir les équipes scandinaves lors du lancement des opérations

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. Le lancement de nos opérations pour le compte de la compagnie Scandinavian Airlines en est un bel exemple. Expertise, dépassement de soi, abnégation et volonté de réussir caractérisent les collaborateurs venus de tous les continents pour former et accompagner nos équipes à Oslo, Stockholm et Copenhague. »

Jonathan Stent-Torriani
Co-président

s'épanouir & s'investir



Dépassement de soi pour soutenir les autres

Porté par son engagement pour la recherche contre le cancer, le groupe soutien l'expédition *Cap Optimist*. En janvier 2023, six *waterwomen* vont tenter la traversée du Pacifique sur un *paddle board* entre Lima et Moorea à la force des bras. 8000 km, deux mois et demi d'aventure au profit des enfants malades, notamment du cancer.

Pour que nos collaborateurs expriment leur souhait de s'impliquer dans la vie de leur cité, le groupe rejoint le fond de dotation *Le Cœur des Entreprises* qui a pour objet de mettre en relation des associations et nos équipes.

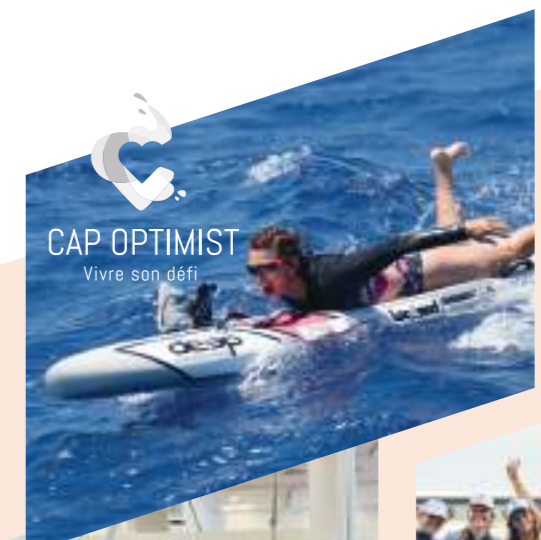


One Team, Unlimited Challenge

Le caractère *unlimited* est fortement présent dans l'ADN du groupe et de celles et ceux qui le composent. Afin de souder les équipes autour du collectif, chaque pays réalise un challenge sportif tout en mettant en avant son patrimoine national. Ascensions de volcans, raids pédestres dans le désert, exploration du Grand Nord à chiens de traîneaux, découverte de temples bouddhistes à vélo... les défis collectifs ne manquent pas, sur terre, en mer, comme dans les airs.

Tony Parker – ambassadeur Newrest

Fort de son expérience de sportif de haut niveau mais aussi d'homme d'affaires dans le cadre de sa reconversion, Tony Parker devient cette année ambassadeur de notre entreprise. Force du collectif, dépassement de soi, atteinte de ses objectifs sont autant de valeurs partagées par Tony lors de ses interventions auprès de nos collaborateurs ou de nos clients.





NOS COLLABORATEURS,
NOTRE AVENIR

Investir dans l'avenir

Zoom sur notre Graduate Program

Depuis plusieurs années, Newrest s'appuie sur son programme de recrutement de jeunes talents : *Graduate Program*. L'objectif est de permettre à de jeunes diplômés de prendre des responsabilités opérationnelles au sein d'une de nos filiales, de découvrir nos métiers ainsi que notre façon de travailler.

Notre ambition est d'accompagner leur développement professionnel et d'identifier les leaders de demain. Accompagnés par un tuteur métier et un point de contact unique au siège de Toulouse, le suivi de leur performance est permanent.

En 2022, près de 60 profils ont rejoint le programme international en provenance de nos écoles partenaires partout dans le monde.

Une dimension locale en devenir

Ce schéma prend aujourd'hui une dimension locale forte. Nos managers forment les talents nationaux et créent des relations pérennes avec les organismes de formation de leur pays. Le groupe prend ensuite le relais pour leur offrir une carrière à l'international.



ENTRETIEN AVEC...

Cédric Pautot
Directeur Général Newrest Laos
Khammouane, Laos

Pourquoi avoir choisi Newrest et notre programme ?

CP. J'étais à la recherche d'une entreprise dynamique, tournée vers l'action et prête à donner des responsabilités aux jeunes. Avec le *Graduate Program*, nous sommes mis face aux enjeux du groupe avec beaucoup de bienveillance et d'accompagnement. C'est un accélérateur de carrière.

Quel est ton parcours ?

CP. J'ai fait toutes mes études dans l'Hôtellerie-Restaurant. En parallèle, je me suis engagé dans la réserve de l'Armée de terre en France. À l'issue de mon Master, durant lequel j'ai fait un stage de 6 mois chez Newrest au Canada, j'ai directement intégré le *Graduate Program* en Nouvelle-Calédonie, où j'ai découvert plusieurs métiers. Je suis aujourd'hui directeur général de notre filiale au Laos à 26 ans et je gère plus de 140 collaborateurs.

Comment expliques-tu cette progression depuis 4 ans ?

CP. L'entreprise sait engager et responsabiliser ses équipes. Nous sommes tous acteurs et porteurs de la stratégie et de la dynamique du groupe. Depuis le départ, Newrest m'a impliqué sur des projets toujours plus ambitieux, avec des objectifs très challengeants.

Découvrez notre rapport

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2022



À LIRE ICI
→ [HTTP://BIT.LY/WS/VVTI](http://bit.ly/ws/vvti)

Notre charte RSE évolue et s'aligne avec l'Accord de Paris sur le climat."



IMPRESSION | IMPRIMERIE DELORT

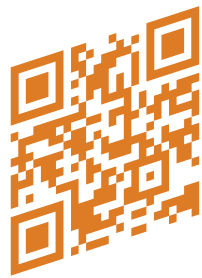
Ce rapport d'activité est imprimé avec des encres sans plomb ni additif, sur un papier 100% recyclé. L'Imprimerie Delort est reconnue pour ses labels et certificats RSE.

CONCEPTION GRAPHIQUE | NEWREST

Notre *Creative Lab* continue de suivre les principes de l'éco-design : pour une édition plus respectueuse de l'environnement. Pour l'impression, nous avons fait le choix d'un prestataire de proximité responsable.

CRÉDITS PHOTOS

FRÉDÉRIC MALIGNE, NEWREST COSTA RICA, NEWREST NIGÉRIA, CHRIS DOCKERY, ALEX TONGOL PHOTOGRAPHY, NEWREST GRÈCE, AMINE BENNOUR (FRAME & FRAME) POUR NEWREST MAROC, ARCHIBO (RENDUS 3D), NEWREST GULF, NEWREST USA, W2P PRODUCTION, DIMITRIS LANTZOUNIS, NEWREST LAOS, NEWREST SCANDINAVIE, NEWREST WAGONS-LITS FRANCE, NEWREST CAMBODGE, NEWREST GUYANA, NEWREST CROATIE, NEWREST NOUVELLE-CALÉDONIE, NEWREST FRANCE, MAREK KNOPP POUR NEWREST AUTRICHE, NEWREST GABON, ARIM ALMUELLE, NEWREST TURQUIE, PANDORA WONG, ELISA AMADORI, URIEL SOBERANES, BROOKE LARK, TAMIL SHUTTER DREAMS, JONATHAN KEMPER, ELENA LEVA, ANDREA DAVIS, MATHILDE DE L'ECOTAIS, AROUNA WABI, JÉRÉMIE GABRIEN.



POUR ALLER PLUS LOIN,
VISITEZ NOTRE SITE WEB
WWW.NEUREST.EU



catering

Siège Opérationnel
61, boulevard Lazare Carnot
31000 Toulouse France
Tél. 05 62 89 39 88