



newrest

Efficiencé
Simplicité
Responsabilité
Humilité

mission

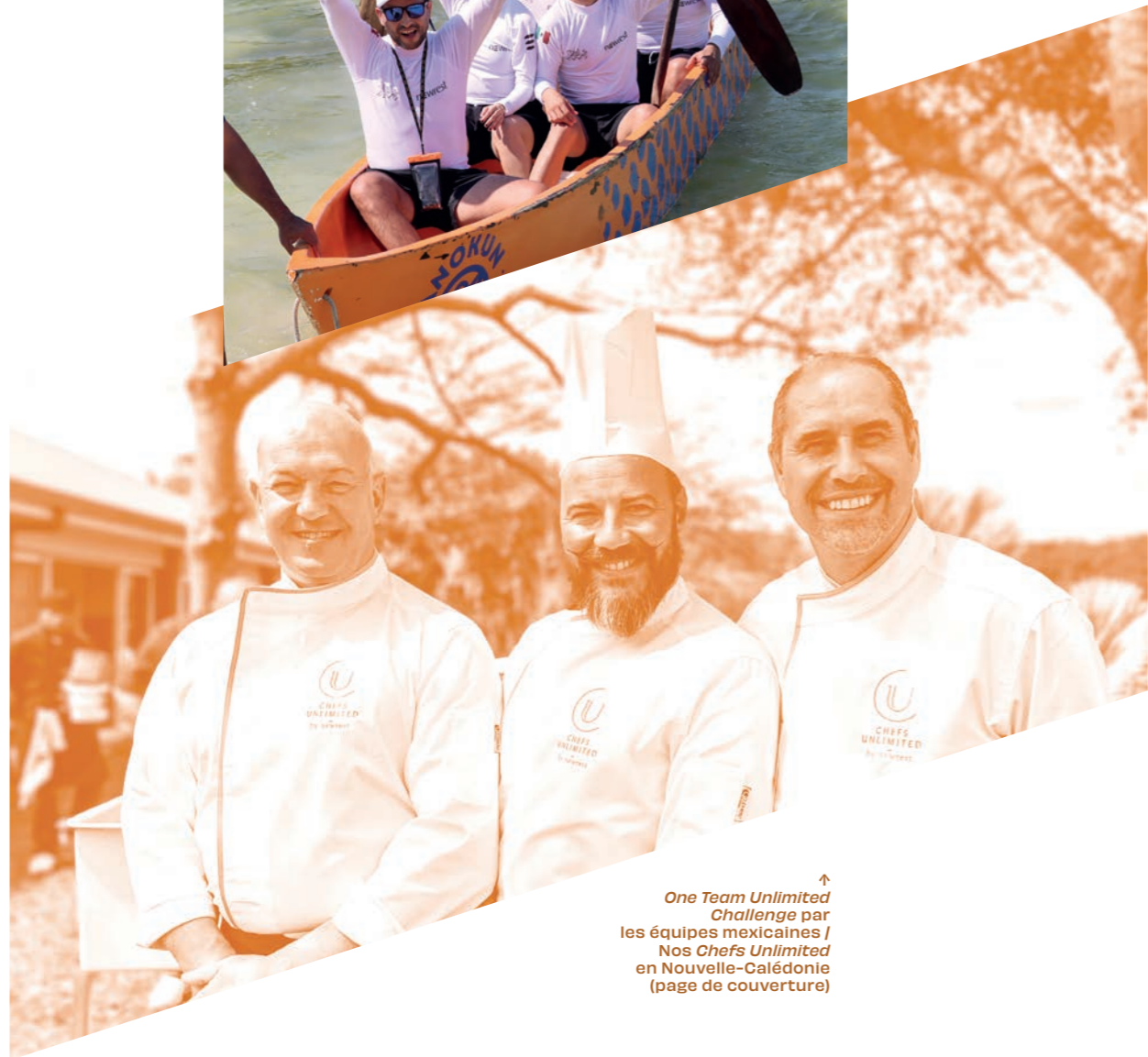
Rapport
d'activité

2022 | 2023

Introduction

Une année de transformation

p. 02-07



↑
One Team Unlimited
Challenge par
les équipes mexicaines /
Nos Chefs Unlimited
en Nouvelle-Calédonie
(page de couverture)

1

Notre organisation :

Agilité & autonomie

p. 10 → Comité exécutif : un Groupe innovant et robuste

p. 12 → Division Europe & Amériques

p. 14 → Division France & Afrique du Nord

p. 15 → Division Moyen-Orient, Afrique Subsaharienne & 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 "**Become unlimited, become yourself**"

Une année de transformation

2023 a été une année décisive pour le Groupe Newrest. Le chiffre d'affaires a augmenté de plus de 32% par rapport à 2022, atteignant 2,22 milliards d'euros, soit un revenu consolidé supérieur à 2 milliards d'euros pour la première fois de notre histoire.

Le Groupe a atteint un ratio d'EBIT de 8,7% et a terminé l'année financière avec 517 millions d'euros de trésorerie et une dette nette négative de 192 millions d'euros. 2023 a été une année de transformation en termes de technologie, de processus, d'innovation, d'industrialisation et d'intelligence artificielle (IA).

Au cours de l'année écoulée, nous avons dû faire face à un défi permanent : gérer efficacement notre croissance, malgré les obstacles rencontrés sur les principaux marchés mondiaux. Telles que le manque de main-d'œuvre qualifiée, l'inflation persistante des coûts alimentaires, salariaux et généraux. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre plusieurs changements au niveau de notre organisation, de nos processus et de notre expertise technique.

↓ Démarrage d'un contrat majeur en Angola avec le soutien du matriciel Groupe

Notre organisation

Nous avons adapté notre organisation en 2023 pour répondre à nos défis présents et futurs. En plus des directeurs des opérations (COO) actuels couvrant les Amériques et l'Europe, le Moyen-Orient, l'Asie et l'Afrique subsaharienne, nous avons nommé un nouveau COO, Paul Schwartz, à la tête de la France et de l'Afrique du Nord. Ces changements représentent une transformation logique de notre organisation pour faire face à la complexité des régions, à leur taille et à leurs taux de croissance, ainsi qu'à leurs défis spécifiques.

Pour maintenir notre excellence opérationnelle et notre adaptation aux évolutions du marché, il est essentiel de recruter et de fidéliser les talents. Afin de faire face

à ces enjeux, nous avons créé un nouveau poste au niveau central : *Chief Talent & Transformation Officer*. Nous avons aussi renforcé notre équipe matricielle, avec des recrutements dans les domaines de l'IA et des technologies associées, ainsi qu'un directeur des ventes pour développer nos activités de *Facility Management* à l'international.

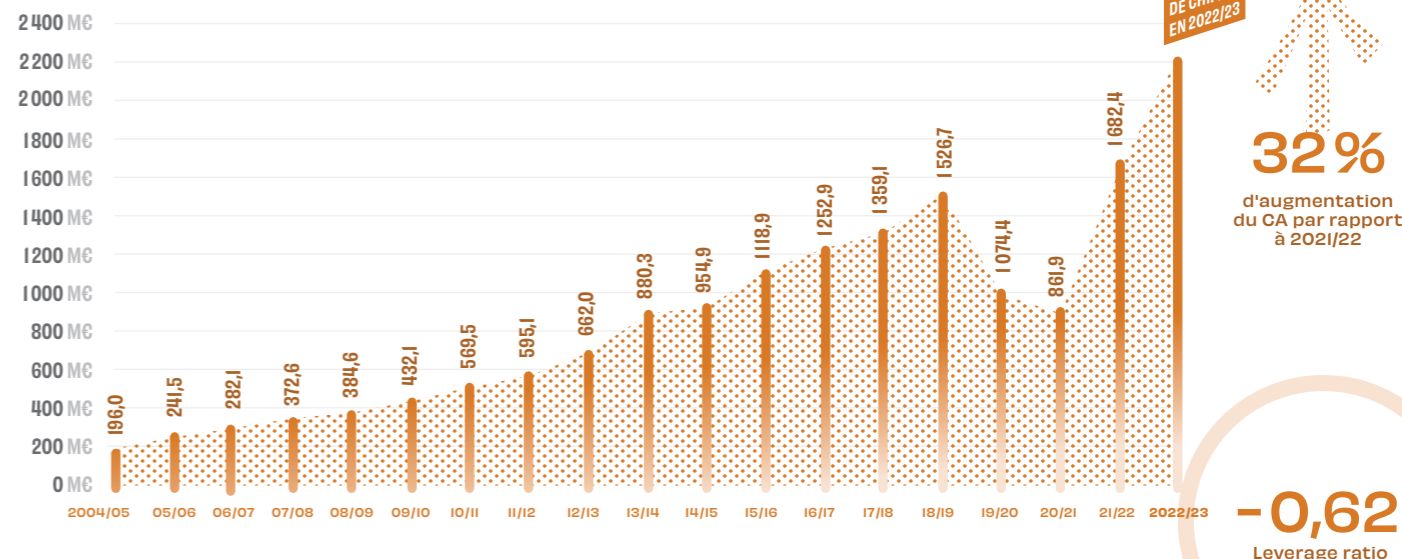
Technologie, IA, données et transformation industrielle

Newrest a intensifié ses investissements afin d'innover au sein de ses unités et de ses processus en général. Nous avons déployé progressivement l'automatisation, la robotique, la gestion des données et l'IA. Depuis deux ans, Newrest a construit plus d'une dizaine d'unités de production modernes en Scandinavie, aux États-Unis, au Brésil, en Allemagne et en Afrique du Sud en complément d'investissements dans la modernisation d'unités existantes dans dix pays.

Ces unités intègrent la robotique à un niveau sans précédent dans l'industrie de la restauration. Nous avons utilisé l'échange de données et d'informations en temps réel avec nos clients et nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement pour assurer une efficacité et une traçabilité sans faille dans toutes nos opérations. Cette nouvelle source de valeur ajoutée pour nos clients et leurs consommateurs garantit la fiabilité et la qualité de service à travers le monde.

L'engagement social et Foundation Unlimited

Notre modèle d'entreprise est basé sur des employés engagés qui connaissent leurs responsabilités sociétales dans leur contexte direct. Notre



engagement envers eux s'exprime notamment par l'augmentation significative du nombre d'employés aujourd'hui actionnaires : 533 en hausse de 11% par rapport à l'année précédente. Ensemble, nous contrôlons 96,5% du capital du groupe et donc sa destinée.

Nous avons aussi mis en place une base commune de protection sociale en cas d'accident de la vie pour nos équipes dans le monde entier. Elle vise à garantir à tous les salariés éligibles, quel que soit leur pays, des prestations sociales minimales sous forme de congés supplémentaires, de capital décès ou de rente éducation.

En 2023, nous avons répondu à la volonté de nos collaborateurs à l'échelle mondiale de créer une fondation :

Le Groupe investira chaque année 1,5% de son bénéfice net au sein de la Foundation Unlimited. Notre objectif est de soutenir des projets et des initiatives dans les pays où nous opérons. Nous souhaitons mettre un accent particulier sur l'éducation, la résilience par le sport et la recherche médicale.

La fondation est administrée par un conseil d'experts indépendants dans leurs domaines respectifs. Plus de la moitié des projets identifiés sont des initiatives proposées par nos employés pour approbation et exécution à travers la fondation.

Enfin, nous accélérons le déploiement de notre programme RSE *Be the Change*. Nous soutenons nos équipes, vers des améliorations ciblées et mesurées

dans la réduction des déchets, la diminution de notre empreinte carbone, la conservation de l'eau et son recyclage. Nous sommes conscients des défis engendrés par le changement climatique et nous voulons contribuer à la transition vers une société plus durable et résiliente.

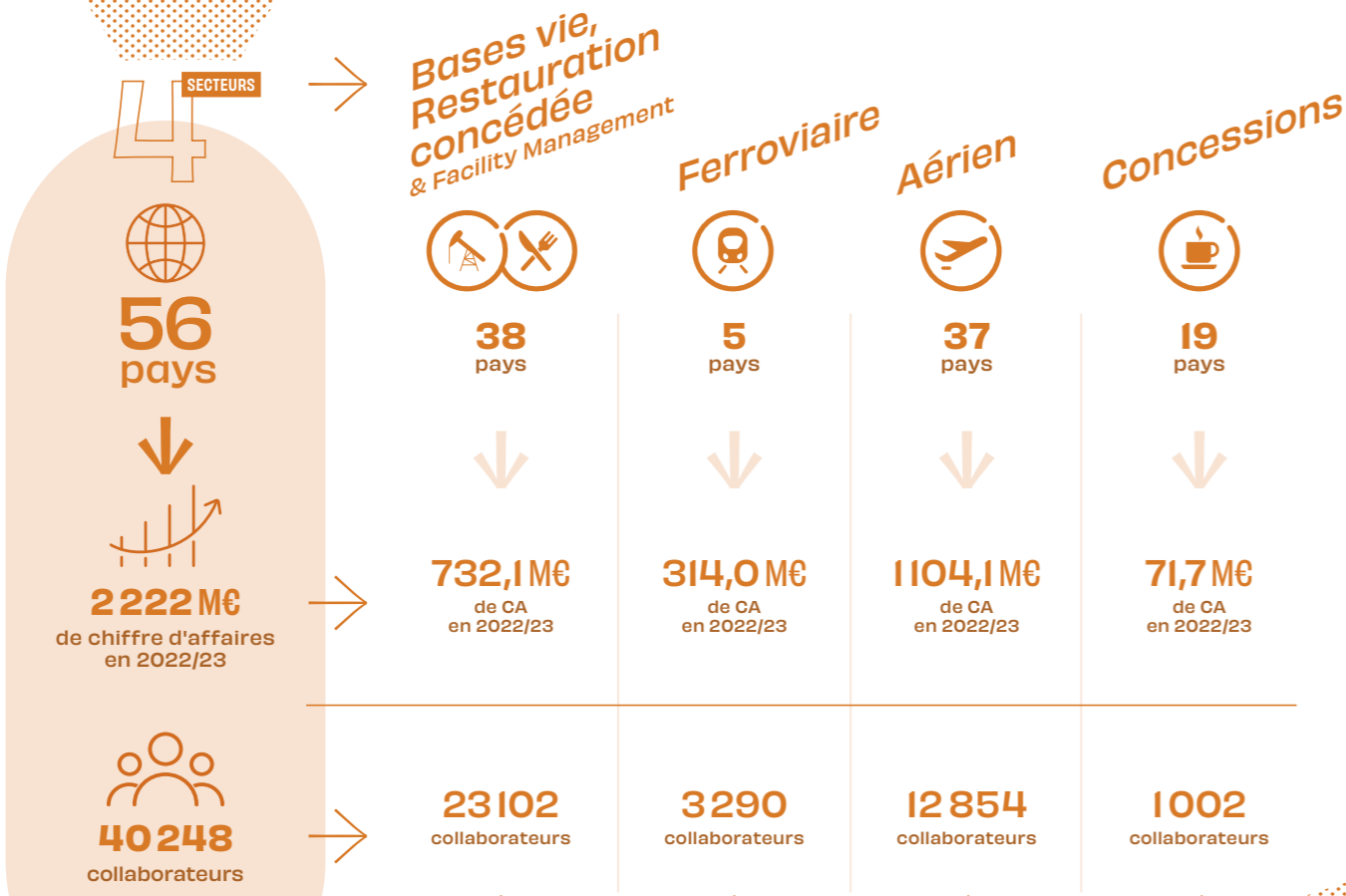
Rien n'est stable !

Malgré une année 2023 couronnée de succès à bien des égards, nous sommes pleinement conscients des immenses défis qui attendent notre groupe à l'avenir. Nous devons sans cesse continuer à nous améliorer, innover et susciter le changement. Nous devons veiller à maintenir notre position de Chefs de file en matière de qualité, d'efficacité, d'innovation et d'automatisation dans nos secteurs d'activités. Notre modèle d'actionnariat salarié, notre diversification, notre agilité et notre réactivité restent des aspects importants de notre ADN pour assurer notre futur.

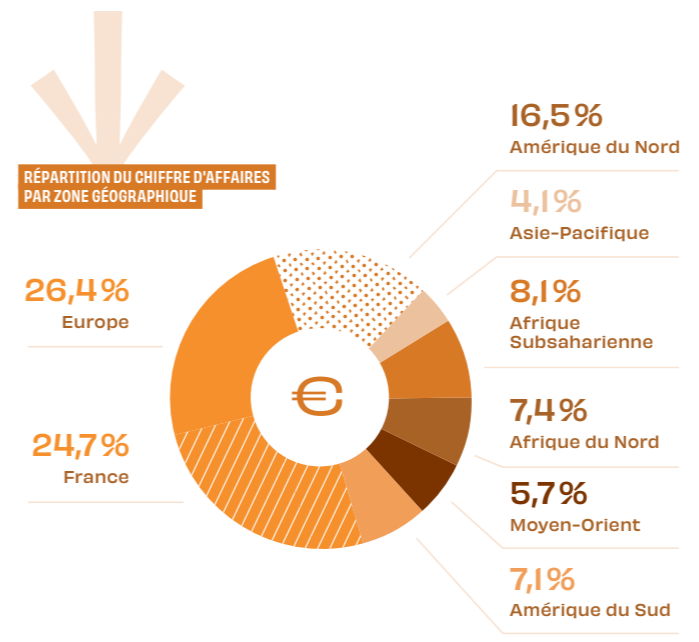
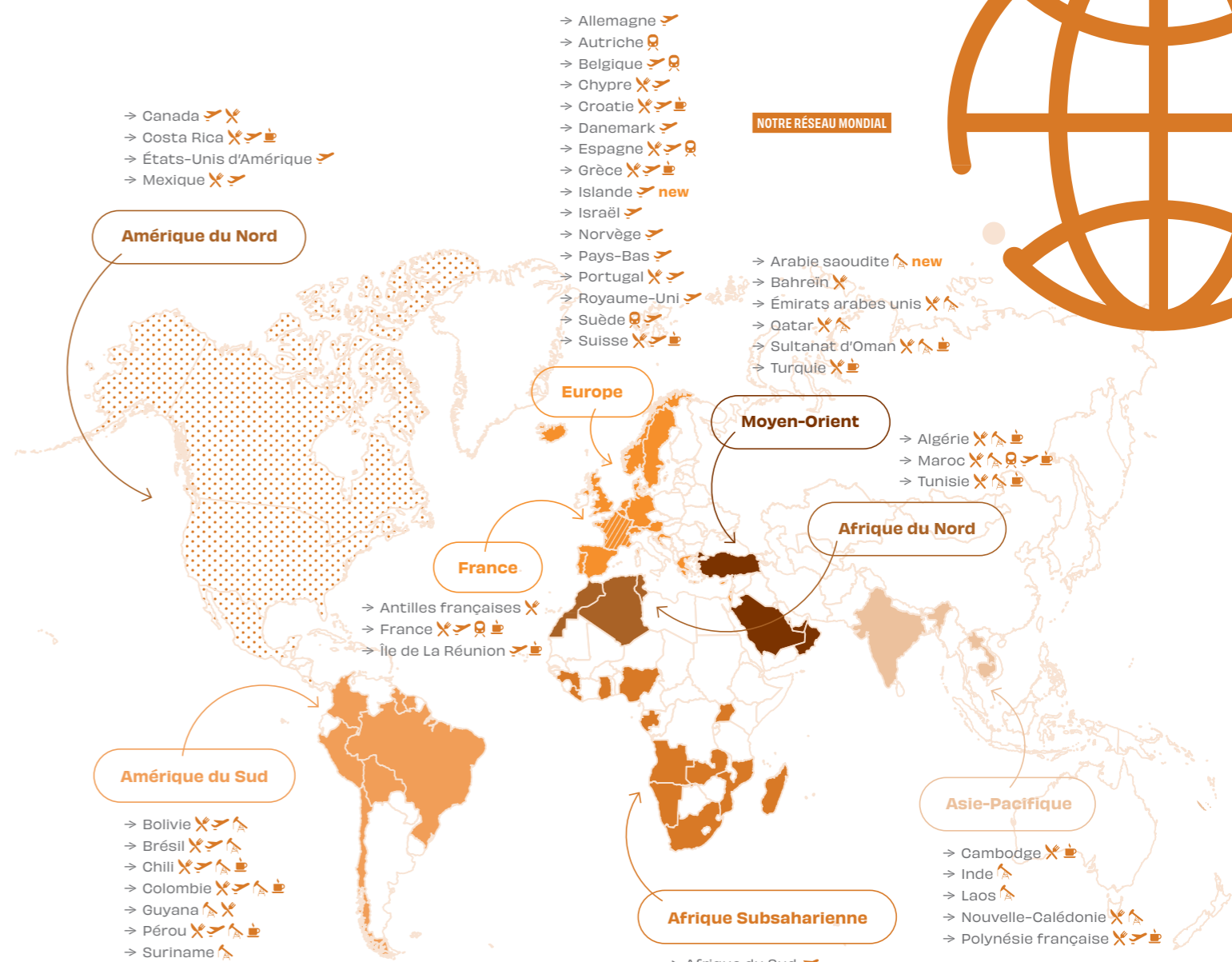
Nous tenons à remercier chaleureusement nos incroyables collègues du monde entier pour leurs immenses efforts et leur dévouement, nos clients fidèles et confiants et nos parties prenantes en général pour leur soutien et leur engagement continu. Grâce à vous, nous persévérons, nous prospérons et nous construirons un avenir meilleur.

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

Notre réseau, nos secteurs d'activités



→ Point de vente retail, aéroport de Dubrovnik – Croatie



La puissance d'un major...

...l'agilité d'un acteur local

Afin de concrétiser vos projets, nous mettons à votre disposition les ressources du groupe Newrest à l'échelle locale et internationale :

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 qui couvre 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 flexibles, 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.



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 qui s'intègrent aux priorités des clients.



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



Notre organisation :

Agilité & autonomie

p.10 → **Comité exécutif : un Groupe innovant et robuste**

p.12 → **Division Europe & Amériques**

p.14 → **Division France & Afrique du Nord**

p.15 → **Division Moyen-Orient, Afrique Subsaharienne & Asie-Pacifique**

L'agilité de notre organisation matricielle
et opérationnelle nous permet
de nous adapter aux enjeux à venir.

Un Groupe innovant & robuste

COMITÉ EXÉCUTIF
« Notre capacité d'innovation et la robustesse de notre situation financière sont les fondements de notre avenir. »



RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT EN 2022/23

96,5%
Managers

3,5%
Investisseur financier

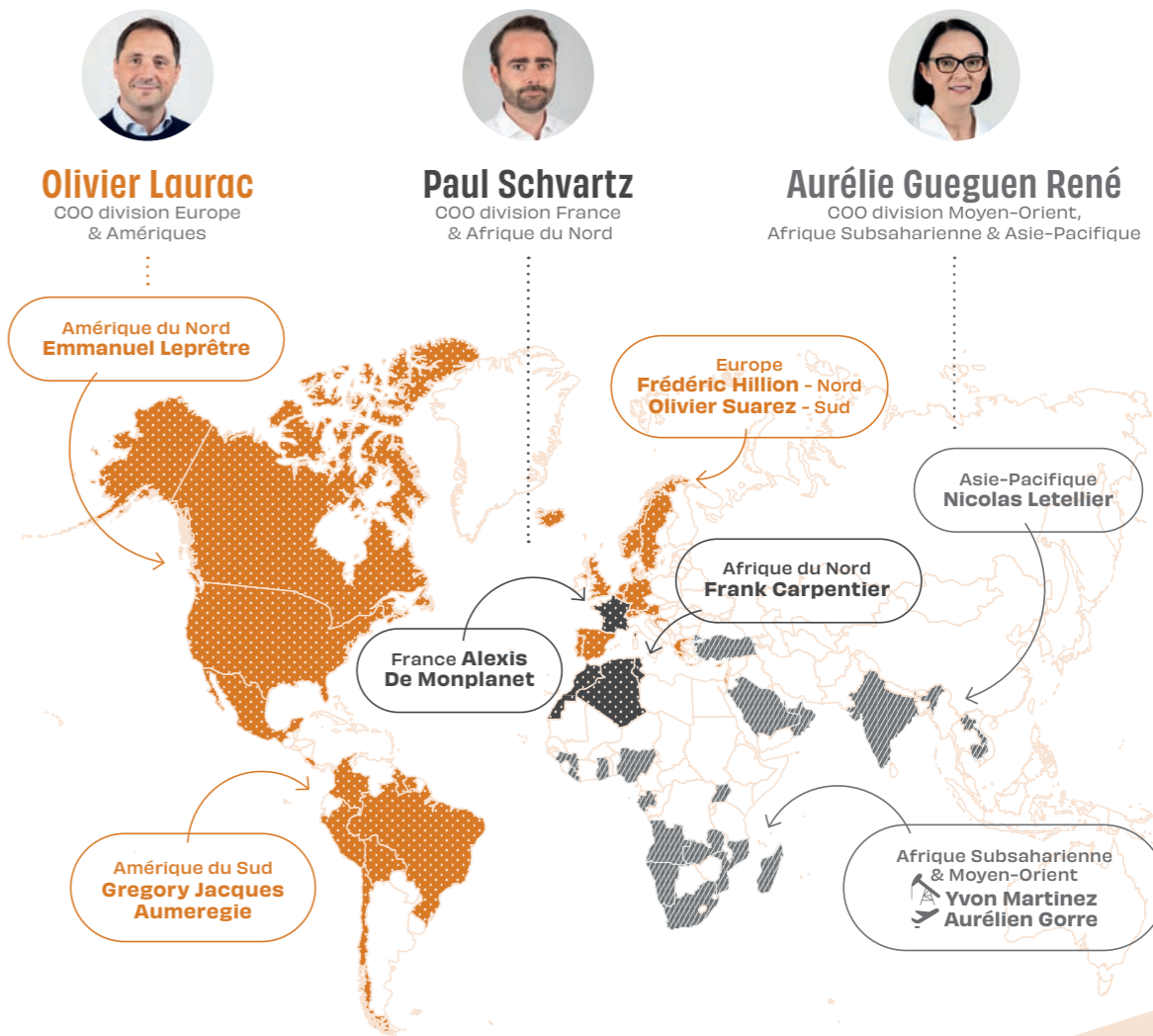
L'organisation de l'entreprise s'ajuste pour mener à bien sa transformation nécessaire.

Notre volonté d'entretenir une relation de proximité avec nos clients a nécessité une nouvelle répartition des opérations et la création d'une nouvelle division incluant la France et le Maghreb. L'Europe est désormais divisée entre deux Vice-Présidents.

Pour favoriser le partage des bonnes pratiques, l'innovation et surtout le développement de nos managers, la responsabilité opérationnelle se situe toujours au niveau national, quel que soit le nombre de segments d'activités.

Nous avons rationalisé le matriciel pour accroître l'efficacité de la transmission des directives en lien avec la stratégie du groupe et être au plus près des enjeux opérationnels.

Divisions



Matriciel

Christophe Bajon - Directeur Systèmes d'Information

Marie Chiner - Directrice Grands Projets

Luc Gérardin - Directeur Administratif & Financier

Fabien Malbranque - Directeur QHSE

Xavier Palaise - Secrétaire Général

Marc Starké - Directeur Talents & Transformation

Federico Alvarez - Secteur Aérien

Emmanuel Garrigues - Secteurs Énergie & Minier

Abdelmajid Kribi - Secteur Facility Management

Benoit Vignon - Secteurs Ferroviaire & Retail

DIRECTION COMMERCIALE

Division Europe & Amériques



Olivier Laurac
COO division Europe & Amériques

LA DIVISION EA EN QUELQUES CHIFFRES ↓



1 110,6 M€
de chiffre d'affaires en 2022/23



↑ 41,3%
d'augmentation du CA par rapport à 2021/22

↓ Prix du caterer de l'année décerné par Delta Air Lines – Salt Lake City, USA



57% du développement du groupe sur l'année écoulée a été porté par la région Europe et Amérique. Il a été marqué par une reprise soutenue dans le secteur aérien et le lancement de contrats miniers et pétroliers référents.

Face à la reprise du trafic aérien extrêmement actif et jalonné de défis opérationnels, la division Amérique du Nord se positionne comme une référence. Ce grâce à une structuration profonde de son modèle économique de gestion de *hub* pour le compte des leaders mondiaux du secteur : *Delta Air Lines*, *United Airlines* et *Air Canada*.

Le modèle opérationnel est aujourd'hui mature et se base sur un traitement continu et pertinent de l'information partagée en temps réel avec nos clients et une grande maîtrise économique. Cela permet à nos clients d'atteindre des taux de départ à l'heure proche des 100 % et ainsi fidéliser leurs passagers.

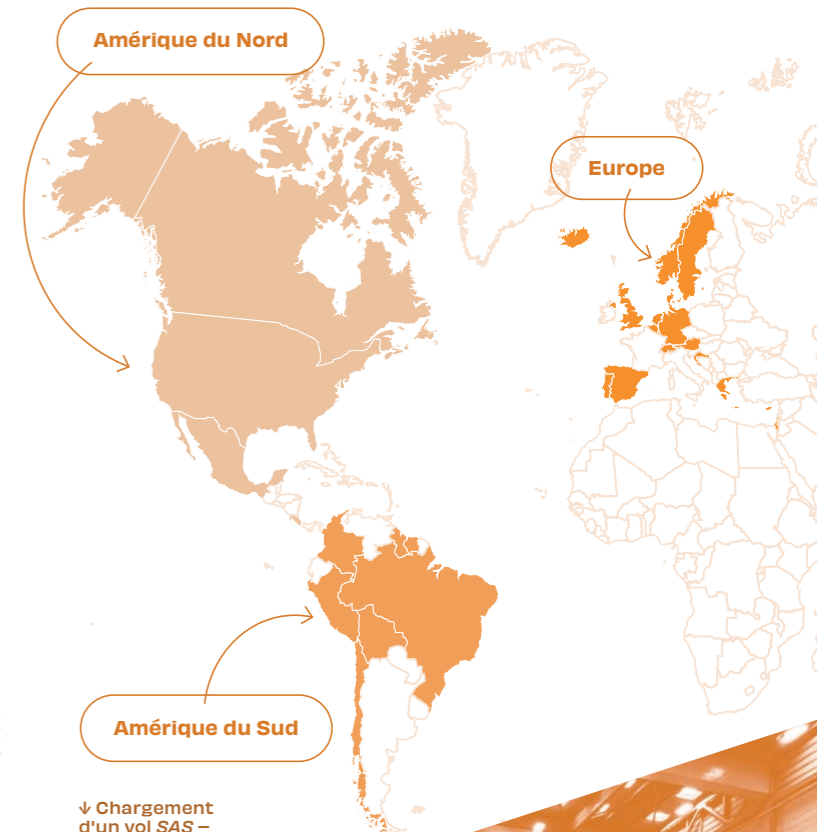
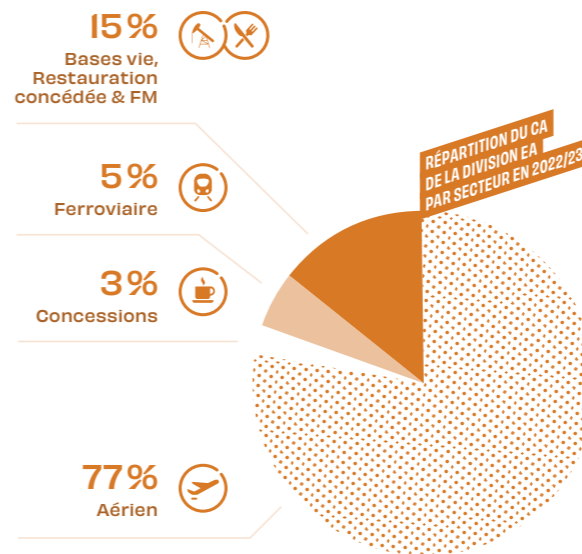
La division est aussi aux avant-postes de la transformation industrielle du groupe. Elle se rapproche progressivement de son concept cible de *Digital Factory* (usine digitalisée). Nous avons lancé la première ligne de robot à Atlanta pour la préparation de plus de 450 vols par jour. Nos équipes contribuent largement à cette transformation à travers leurs expertises, véritable valeur ajoutée au service du changement.

Nos processus robustes et la capacité de nos équipes à les partager avec de nouveaux collaborateurs dans un esprit de performance et de solidarité, nous rendent, chaque jour, plus forts sur ce marché extrêmement concurrentiel.

Nous avons transposé cette dynamique opérationnelle en Europe lors du lancement des trois *hubs* de *Scandinavian Airlines* et du contrat avec *EasyJet* sur plus de 17 aéroports simultanément.

L'automatisation informatique, productive et administrative permet d'atteindre des niveaux de productivité et de conformité sans égal alors même que l'activité a augmenté de plus de 52 % en Europe.

Cette démarche d'innovation touche aussi les compagnies ferroviaires européennes pour lesquelles le groupe fournit des solutions de restauration et de logistique. En 2023, nous avons



↓ Chargement d'un vol SAS – Stockholm-Arlanda, Suède



apporté des solutions sur mesure à *ÖBB*, *Eurostar*, *Ouigo Espagne* et aux *TGV* transfrontaliers. Newrest avait pour objectif de rendre leurs opérations plus efficaces et de répondre à leurs enjeux environnementaux alors même que leurs activités et leurs réseaux ne cessent de se développer.

L'activité de gestion de bases de vie se structure autour de contrats de classe mondiale en Amérique Latine.

La Colombie a connu un essor remarquable grâce à la signature de la plus grande mine d'or du pays *Continental Gold* qui vient s'ajouter au renouvellement de 3 contrats dans le secteur aurifère.

Le Pérou signe avec *Minsur* la gestion de la *Minera Raura*, l'une des plus grandes mines de cuivre au monde alors que *Las Bambas* et *Antapaccay* nous renouvellent leur confiance.

En Bolivie, *Minera San Cristobal*, la plus grande mine du pays, a décidé de maintenir notre partenariat initié il y a plus de 10 ans.

Dans le secteur de l'énergie et de la construction, nous accompagnons *Engie* et *Eiffage* au Pérou et en Colombie sur des projets de construction de parc éolien et du nouveau port d'Antioquia.

Au Guyana, le groupe a souhaité renforcer le contenu local en accueillant de nouveaux actionnaires nationaux. Nos équipes s'occupent des trois sites en mer du groupe *SBM* qui opère pour le compte de *ExxonMobil*. Ce pays est une référence mondiale dans le développement récent du secteur pétrolier. L'objectif est d'assurer des retombées économiques pour tous.



→ *Minera China Zijin* opérée pour *Continental Gold* depuis mai 2023 – Colombie

Division France & Afrique du Nord



Paul Schwartz
COO division France & Afrique du Nord

La restauration concédée et le secteur ferroviaire ont permis la diversification de nos activités sur la zone. Ce sont deux axes forts de développement actuels et à venir.

Paris - Barcelone, Francfort - Bordeaux sont quelques-unes des lignes ferroviaires lancées entre 2022 et 2023 en lien avec la popularité grandissante de ce moyen de transport. Pour accompagner la SNCF et ses passagers, nous proposons des solutions toujours plus innovantes au niveau des produits, des technologies et de la démarche RSE (Ecovadis a décerné la distinction platinum à Newrest Wagons-Lits en 2023). La prolongation du contrat avec Eurostar nous permet d'accompagner ce client dans sa phase de transformation.

L'Afrique du Nord et la France restent nos références mondiales en matière de restauration concédée. Notre stratégie commerciale en France porte ses fruits et a nécessité des ajustements organisationnels afin de maintenir une grande proximité avec nos clients. C'est le cas pour notre grand compte EDA (économat des armées) et la création de la région PACA.

La signature du contrat Renault au Maroc, avec plus de 9000 repas servis par jour, démontre une fois de plus notre capacité à gérer des opérations importantes et multi-sites. Comme nous pouvons le faire avec les prisons, les CHU et les universités du pays qui nous ont tous renouvelé leur confiance en 2023.

Notre réseau de cuisines centrales en France, en Algérie et en Tunisie est porteur de nombreuses initiatives en lien avec notre charte RSE *Be the change*. Cela s'inscrit dans un vaste projet de rénovation, construction et gestion de nos outils de production initié en 2022 appelé IMP'ACT afin de tenir notre trajectoire carbone pour 2030.

Dans le secteur de la restauration aérienne, nous avons réalisé des investissements importants à Roissy et à Orly pour améliorer la sécurité au travail et notre efficacité environnementale.



Une nouvelle unité référente verra le jour en 2024 à Orly. Véritable *Digital Factory* (usine digitalisée), elle sera un concentré de technologies intégrées aux systèmes de Transavia et à notre ERP Winrest.

Au Maroc et en France, l'activité aéroportuaire a été soutenue avec un été 2023 qui restera une référence après quatre années difficiles.

Division Moyen-Orient, Afrique Subsaharienne & Asie-Pacifique



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

En 2023, l'Afrique subsaharienne a connu une très forte croissance portée par les services aériennes et la gestion de bases de vie.

Nous modernisons notre réseau de centres de production au profit des compagnies aériennes. À Cape Town (Le Cap) et à Lagos, nous avons réalisé d'importantes rénovations afin de faciliter les opérations et d'améliorer la sécurité des collaborateurs.

Cette initiative nous permet de faire face à l'augmentation importante de l'activité surtout en Afrique du Sud où nous avons accueilli des clients aussi prestigieux qu'Air China, Cathay Pacific et Latam.

En Zambie et en Ouganda, la diversification de nos activités vers la restauration concédée et la gestion de bases de vie est un gage de stabilité sur le long terme. Ces deux services représentent aujourd'hui 40% de l'activité en Afrique subsaharienne.

Le groupe est aujourd'hui reconnu pour son expertise de gestion de bases de vie en Afrique. À Madagascar, Rio Tinto nous a fait confiance pour sa mine de Fort Dauphin. À Cabinda en Angola, Chevron nous a confié la gestion de la restauration pour tous ses sites à terre comme en mer.



En Asie et au Moyen-Orient, nous avons dû faire face à l'adversité et faire preuve de dynamisme opérationnel et commercial.

Au Qatar, les équipes ont cherché de nouveaux marchés notamment au sein du secteur pétrolier et hospitalier comme avec la signature d'un contrat majeur avec Hamad Hospital pour plus de 1000 lits sur plusieurs sites.

En Oman, l'Omanisation a fortement augmenté afin de faire face à la hausse de notre activité. Notre partenariat avec l'Institut National des Services Hôteliers nous permet d'avoir accès à des profils qualifiés.

Nous avons accompagné nos clients dans la reconstruction de la Turquie à la suite du tremblement de terre de février 2023.

Sur le site minier de Goro en Nouvelle-Calédonie, des travaux de construction ont généré une hausse significative de l'activité avec un pic à plus de 400 collaborateurs, une première ! Notre centre de production de Nouméa s'inscrit dans un processus d'autonomisation alimentaire. Cette opportunité va de pair avec le renouvellement des contrats scolaires.

En Polynésie et au Cambodge, l'activité aéroportuaire est en hausse, grâce au tourisme. Dix nouveaux restaurants ont vu le jour à Phnom Penh et l'extension de notre licence avec l'aéroport de Tahiti Faa'a ouvre la voie à un investissement important au sein de l'unité de catering aérien.



LA DIVISION MOASAP EN QUELQUES CHIFFRES ↓

€
398,0 M€
de chiffre d'affaires en 2022/23

↑ **13,8%**
d'augmentation du CA par rapport à 2021/22

↓ Avitaillement SAS,
aéroport de Copen-
hague - Danemark /
Animation *Citiz*
dans un restaurant
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**

Nos clients se transforment, nos services s'adaptent, s'étoffent et nous restons fidèles à notre passion pour la restauration.

Compagnies aériennes

SERVICES DE RESTAURATION AUX



Newrest se positionne en soutien des compagnies aériennes avec pour ambition de leur proposer des solutions innovantes et adaptées à leurs besoins.

↑ Avitaillement Delta Air Lines en partance pour New-York, aéroport d'Athènes - Grèce
 ← Prestation business Montréal-Dubaï opérée pour Emirates

Newrest est un spécialiste reconnu des services de restauration pour les compagnies aériennes et offre également de nombreux services logistiques liés à cette activité.

Pour s'adapter aux besoins du secteur aérien, nous travaillons sur plusieurs axes : recherche d'une meilleure performance opérationnelle pour renforcer notre compétitivité, développement d'une identité culinaire personnalisée pour nos clients, mise en place de solutions digitales adaptées aux nouveaux comportements des consommateurs, accélération de l'interconnexion informatique avec les clients, optimisation du partage d'information, création de nouveaux concepts marketing.

Depuis 2017, Newrest a mis au point une alternative contractuelle innovante basée sur une transparence totale des opérations et des finances. Ajuster les ressources mobilisées en fonction de l'activité est un impératif au sein des principaux hubs de nos clients pour garantir une satisfaction client optimale. Les plus grandes compagnies aériennes américaines

et européennes nous ont accordé leur confiance à Houston, Atlanta, Montréal, Londres ou en Scandinavie avec SAS.

Newrest dispose d'un réseau mondial de plus de 80 unités aéroportuaires, dont la plus récente se trouve sur l'île Maurice. Ce réseau, unique en son genre, permet de s'adapter au développement des compagnies *low cost* en Europe et de rationaliser le nombre de fournisseurs des clients.

Newrest vise également à renforcer sa présence sur le marché américain, où son modèle opérationnel convient aux compagnies qui effectuent plus de 300 vols par jour depuis un même aéroport. Avec une absence d'endettement et une forte capacité d'investissement, Newrest peut accompagner le développement de ses clients.

Nous avons élaboré un cahier des charges conforme à nos engagements RSE pour la rénovation et la construction de nos unités. Notre but est de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 30% à l'horizon 2030.



ENTRETIEN AVEC...
Frédéric Hillion
 Vice président Europe du Nord
 ● Copenhague, Danemark

Le groupe a ouvert les unités de Stockholm, Copenhague et Oslo lors de l'acquisition du contrat avec la compagnie aérienne scandinave SAS, qu'en pensez-vous ?

FH. En l'espace de quelques mois, nous avons réussi à lancer les trois unités. Le défi principal était le délai très court de deux semaines entre chaque ouverture. Mais nous avons surmonté cela grâce à une bonne coordination entre les équipes impliquées.

Notre atout principal réside dans notre expérience des ouvertures précédentes. Elles nous servent de modèles et nous permettent de systématiser le processus de mobilisation.

Quelles compétences clefs avez-vous réquisitionnées ?

FH. Nous avons réussi à nous adapter rapidement à ces nouveaux marchés grâce à la réactivité de nos équipes informatiques et opérationnelles. Elles ont installé nos systèmes sur tous les sites et ont transmis nos méthodes de travail aux nouveaux employés. Nous devons notre performance à la combinaison de la technologie et de la collaboration.



HENRIK LYSDAHL, SUPERVISEUR DE LA MAINTENANCE À COPENHAGUE, PRÉSENTE LES ACTIONS RSE MISES EN PLACE DANS SA STATION DANOISE



TÉMOIGNAGE
Nathalie Vieites
 Directrice grand compte Transavia
 ● Paris, France

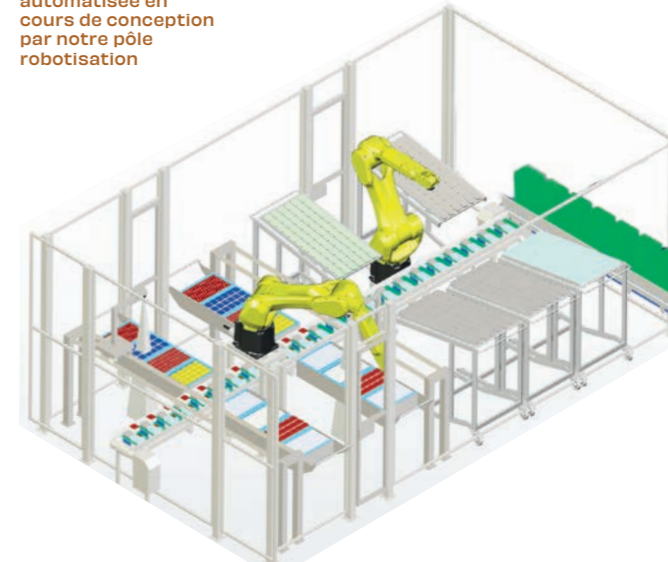
Newrest et Transavia, une vision commune des services logistiques et de vente à bord qui se construit sur les 10 ans à venir.

Nous travaillons avec Transavia depuis janvier 2023 en toute confiance, avec comme objectif de révolutionner le service à bord et la logistique à terre, dans le contexte d'un développement important de son activité dans les années à venir.

- Newrest a été force de proposition, en créant la **Digital Factory**, un centre logistique unique sur le marché afin d'optimiser les flux logistiques et gagner en flexibilité au niveau de la vente à bord.

Ceci a été rendu possible par la grande force d'innovation des deux groupes depuis leur création.

↓ Ligne de TSU 100% automatisée en cours de conception par notre pôle robotisation



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 la seule entreprise à offrir une gamme de services aussi complète à terre et à bord des trains.

↑ Menu automne-hiver 2023/24, TGV INOUI opéré pour la SNCF en France

Nous accompagnons les acteurs du transport ferroviaire dans la conception et la mise en œuvre de solutions de vente et de services à bord. Nous nous adaptons aux besoins des voyageurs et aux enjeux du secteur : propositions de concepts innovants, direction artistique, sélection de produits correspondants aux profils des clients tout en visant une meilleure performance opérationnelle et financière.

Le train de nuit, soutenu par l'Europe, se développe comme une alternative de mobilité. Le groupe collabore étroitement avec ÖBB, le principal opérateur de trains de nuit en Europe depuis Vienne. De nouvelles rames vont être mises en circulation en 2024, offrant un confort et une expérience de voyage sans précédent.

Notre démarche s'appuie sur l'innovation, notamment dans le domaine des trains à grande vitesse en France et au Maroc.

Nous offrons une expérience digitale omnicanale qui permet au passager d'accéder à 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.

Newrest assure aussi tous les services à terre nécessaires à l'exploitation de services de restauration et d'hôtellerie à bord. Nous avons créé un réseau unique de bases logistiques, de la Suède au Maroc. Ce réseau nous permet de préparer et d'optimiser les approvisionnements en produits à embarquer, avec l'aide de notre système d'exploitation Winrest.



ENTRETIEN AVEC...
Poerava Boisseau
Directrice des opérations Facilit'Rail
Paris, France

Comment Newrest renouvelle son offre auprès de son partenaire Eurostar afin de proposer un service à la pointe de l'innovation ?

PB. Nous entrons dans la 8^e année de contrat avec notre client, qui nous confie la logistique à terre des trains entre Paris, Londres, Bruxelles, Cologne et Amsterdam. Nous avons réussi à atteindre un niveau d'excellence dans ces services, avec un taux de satisfaction de 95%. Nous nous engageons à maintenir et à renforcer cette performance, en cherchant continuellement à optimiser la qualité de nos services.

Flexibilité et transparence sont à la base de notre démarche d'innovations logistiques, ce qui nous donne la capacité de réaliser l'impensable, avec un quadruple emport, soit le service du trajet Paris - Bruxelles - Amsterdam aller/retour. Nous veillons également à respecter la sécurité alimentaire et les normes sanitaires.

Nous sommes engagés dans une démarche de développement durable et de respect de l'environnement. C'est pourquoi nous mettons en œuvre des solutions innovantes pour le tri des déchets, qui atteint un niveau de conformité de 98% à 100% pour les biodéchets. Nous luttons également contre le gaspillage alimentaire, en utilisant un trolley *buffer*. Nous sommes fiers d'offrir ces services qui correspondent à nos valeurs et à celles de nos clients.

↑ Centre logistique de Charenton-le-Pont - France

→ Aperçu du parcours omnicanal proposé aux clients des TGV INOUI



TÉMOIGNAGE
Benoît Vignon
Directeur commercial - Secteurs Ferroviaire & Retail
Toulouse, France

Newrest est un leader reconnu dans la digitalisation de l'expérience client à bord des trains depuis 10 ans.

BV. Nous proposons un parcours omnicanal, avec pour ambition de stimuler les ventes, mais aussi de simplifier le parcours utilisateur, une priorité pour nous.

Nos bornes de commandes, qui ont nécessité 28 mois de travail au sein de nos équipes digitales, permettent aux passagers de passer commande facilement. Nous voulons offrir également plus d'information aux passagers lors de leur expérience à bord. L'application *Connect'EAT* est le moyen idéal pour y parvenir.



SERVICES DE **Bases vie & Restauration** concédée



← ↑ Préparation du service du midi dans nos restaurants *Aéroscoopia* et *Attitudes* pour *Latécoère* – Toulouse, France

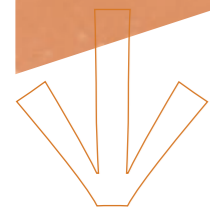
Notre passion, c'est la restauration! Depuis 15 ans, le groupe innove et s'adapte aux besoins et aux envies de tous ses clients: des enfants dans les établissements scolaires, aux seniors dans les résidences pour personnes âgées, en passant par les salariés en entreprise ou sur des sites en pleine mer.

Nous sommes un acteur dynamique et innovant dans le secteur de la restauration. Face à la diversité et à l'évolution des demandes, Newrest propose des solutions qualitatives et sur mesure qui combinent expertise culinaire et performance opérationnelle.

Avec passion et créativité, nos Chefs préparent des plats respectueux de l'environnement et bons pour

la santé. Nos menus sont équilibrés et composés d'ingrédients de qualité, afin d'offrir à nos convives une alimentation saine, adaptée à tous les lieux et à tous les moments de la journée.

Nous innovons en matière de marketing pour concevoir des concepts de restauration originaux et adaptés aux nouveaux modes de vie.



732,1 M€
de CA
en 2022/23 =

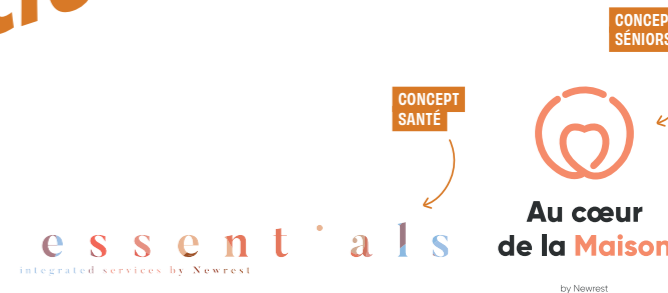
36%
du CA global

38 pays

23 102
collaborateurs



Restauration concédée



Nous avons renforcé notre présence dans le secteur de la santé grâce à notre offre *Essentials*.

- Nous offrons une gamme de services intégrés, adaptés et destinés aux patients, aux personnels soignants et aux visiteurs. Notre objectif est d'améliorer la qualité des repas et le vécu des patients à l'hôpital.

Le secteur des maisons de retraite connaît une forte évolution. Notre offre *Au cœur de la Maison* vise à rendre la vie plus agréable aux résidents. Nous soutenons nos clients pour que leurs résidents se sentent chez eux, en leur offrant confort, gastronomie, intimité et vie sociale.

La restauration en entreprise se transforme autour de trois axes : le bien-être, les nouveaux modes de travail et l'inclusion sociale. Cela implique des changements structurels et organisationnels importants. Pour répondre à ces défis et aux besoins du marché, nous proposons des concepts de restauration innovants et attractifs qui intègrent le digital tout au long du parcours de restauration.



↑ Concept *Essentials* dans le *Aisha Bint Hamad Al Attiyah Hospital* de Doha – Qatar
→ Concept *Los Platos del Chef* pour *UNACEM* – Pérou





Bases vie



Newrest, référence mondiale de la gestion de bases vie



LES 9 TYPOLOGIES D'EXPERTISES PROPOSÉES DANS NOTRE SOLUTION 360° BY NEWREST ↓



Newrest accompagne les plus grands acteurs des secteurs minier, pétrolier et gazier dans le monde. Que ce soit sur terre ou en mer, Newrest est expert dans la création, la mobilisation et la gestion de bases de vie.

Pour permettre à nos clients de se focaliser sur leur activité principale, le Groupe a conçu la solution 360° by Newrest. Nous nous positionnons comme un intégrateur de services et offrons des solutions qui vont bien au-delà de la restauration : maintenance des installations techniques, nettoyage, blanchisserie, lutte antiparasitaire, approvisionnement en eau ou encore gestion des déchets.

L'implantation de nos systèmes d'exploitation et de nos outils numériques au sein des bases vie, nous permet de garantir une meilleure accessibilité à nos services et de nous adapter à tous les contextes.

Notre charte RSE (responsabilité sociétale des entreprises) est notre cadre de référence pour toutes les initiatives de développement local et durable. Le groupe vise à dépasser les exigences réglementaires locales concernant le recrutement ou l'approvisionnement. Nous sommes engagés dans la réduction des déchets et de notre empreinte carbone.

Sécurité alimentaire, sécurité au travail et qualité de service font partie de nos priorités. Cela passe par la formation et le développement de nos collaborateurs partout dans le monde.

← Restaurant Enjoy, concept 360° by Newrest – Pérou
 ↑→ Restauration en mer et à terre pour Chevron – Cabinda, Angola



ENTRETIEN AVEC...
Jean Timbart
 Directeur Excellence Opérationnelle – Secteur Bases vie
 • Toulouse, France

Newrest fournit la prestation de restauration en mer et à terre sur le site de Malongo, dans la province de Cabinda en Angola. Quels sont les enjeux ?

JT. Il s'agit d'un contrat essentiel pour le groupe Newrest qui signe pour la première fois avec l'un des plus grands acteurs du secteur pétrolier, Chevron. Nous fournissons la restauration sur la province de Cabinda, sur le site de Malongo. Nous servons plus de 800 personnes sur les plateformes offshore et 800 sur le site onshore.

Cela représente plus de 6 500 repas par jour, préparés par nos 200 employés sur place. Chevron est un client exigeant, le groupe apporte un service de qualité et une expertise pointue pour répondre à ses besoins.

Un point d'honneur a été donné à l'emploi local. Newrest Restauração a été créé spécifiquement pour opérer ce site et employer les habitants de la province. Cela fait partie des engagements RSE du groupe, tout comme favoriser les achats locaux. Le groupe s'est engagé à soutenir la production locale pour ses besoins.

Qui dit mobilisation importante dit soutien important. Ce sont plus de 40 collaborateurs du Groupe et du matriciel qui sont allés prêter main forte afin d'aider à la mise en place de ce contrat majeur.



Notre objectif est de mettre en place nos innovations au service de la restauration. Le site est équipé de solutions digitales, propose des concepts de restauration et une logistique sur mesure. Le tout est animé par des équipes expérimentées.

Concessions



Notre activité de gestion de concessions aéroportuaires représente une grande source d'inspiration sur le 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.

Nous nous adaptons aux besoins et aux envies des voyageurs, en offrant une restauration rapide ou traditionnelle, toujours renouvelée.

QUELQUES MARQUES PROPRES & FRANCHISES ↓



SERVICES DE Facility Management



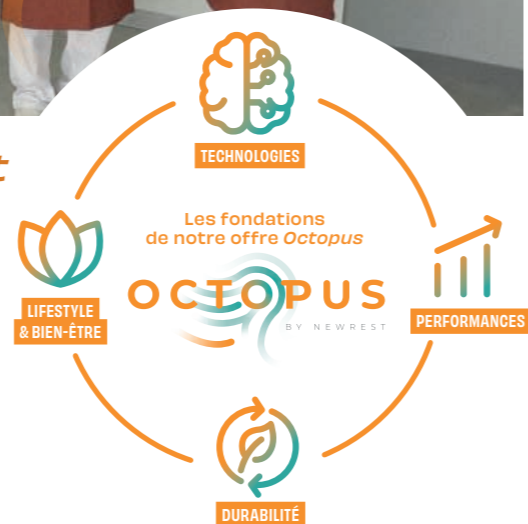
L'offre de Facility Management prend de l'ampleur en 2023, avec de nouveaux axes stratégiques et des marchés à conquérir.

● L'équipe commerciale matricielle est en place et apporte son soutien et son expertise partout dans le monde.

Répondre aux sollicitations de nos clients

Nos clients cherchent à rationaliser le nombre et leur relation fournisseur, à réduire leurs dépenses et à améliorer le bien-être de leurs employés sur leur lieu de travail. Pour répondre à ces besoins, nos équipes ont acquis des compétences dans des domaines très diversifiés, parfois très différents de la restauration.

Après avoir réalisé des acquisitions stratégiques en 2022 et avoir recruté des spécialistes du Facility Management, nous avons élaboré une offre innovante qui repose sur des processus efficaces et des systèmes performants.



Octopus by Newrest

Sur ce marché, nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue et nous démontrons une grande agilité pour offrir des solutions adaptées à tous les défis et attentes des clients.

Notre approche pragmatique et compétitive nous permet d'intervenir dans de nombreux domaines d'activité, regroupés en deux pôles d'expertises complémentaires (voir schéma détaillé en haut de la page de droite). Nous adaptons notre gestion de projet aux besoins spécifiques de chaque secteur : santé, éducation, entreprise, industrie.



Pour le Facility Management, Newrest a développé une stratégie digitale qui vient en soutien de l'équipe opérationnelle, des usagers du bâtiment et du responsable du contrat. En mettant en relation les personnes, les actifs et les processus, nous réduisons les temps d'interventions et les coûts. La visualisation des indicateurs clefs de performances en temps réel facilite la prise de décision et sa mise en œuvre.

Proposer le meilleur service

C'est en travaillant avec un outil personnalisé (*Fractal*), fiable et complet que le groupe propose à ses clients un suivi et un accès en temps réel des indicateurs de performance des sites.



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



ENTRETIEN AVEC...
Abdelmajid Kribi
Directeur commercial – Secteur Facility Management
● Toulouse, France

Tu as récemment rejoint la société Newrest en tant que directeur commercial Facility Management, quels sont les principaux enjeux ?

AK. Notre objectif est de définir un plan d'action, des priorités opérationnelles et des objectifs commerciaux précis en tenant compte des spécificités des différents marchés sur lesquels nous voulons nous développer.

Nous voulons profiter de l'expertise acquise par notre filiale au Maroc et accélérer le partage de savoir-faire là où c'est pertinent. Nous voulons accompagner les équipes commerciales locales tout en ayant une vision très pragmatique. Nous sommes ambitieux tout en étant conscients de nos différents niveaux de compétences par région.

Comment appréhendes-tu le futur de ce métier ?

AK. Le domaine du FM est en pleine transformation grâce aux avancées technologiques et digitales qui offrent de nombreuses opportunités et de nouveaux défis. Nous devons être capables de tirer parti des solutions innovantes comme l'IoT, l'analyse des données, le *machine learning* ou l'intelligence artificielle, qui sont devenues indispensables pour optimiser nos prestations et nos processus.

Pour cela, nous avons besoin de recruter et de former des talents qui maîtrisent ces outils et qui partagent notre vision de l'amélioration continue.



↓ Célébration "I Care!
1 million hours zero
accident" par les équipes
néo-calédoniennes /
Évènement One Team
Unlimited Challenge
par les équipes
cambodgiennes



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 "*Become unlimited, become yourself*"

Notre démarche *unlimited* trouve son origine dans notre histoire et dans l'état d'esprit de ceux qui l'écrivent. L'innovation est au cœur de notre recherche de *solutions unlimited*.

Des besoins du marché aux solutions unlimited

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

L'observation et l'analyse des grandes mutations démographiques, sociales, environnementales, économiques et technologiques permettent à Newrest d'adapter 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 notre collaboration nous permet de développer des solutions adaptées et de répondre efficacement à leurs besoins.



Au service de nos résidents et convives

Nos métiers nous obligent à comprendre en profondeur ce qui fera vibrer nos convives dans nos restaurants et autres lieux de vie. Newrest suit de près les évolutions des grandes tendances et les nouveaux comportements de consommation et s'oriente notamment vers des expériences plus immersives et divertissantes.

↓ → Illustration de la tendance *Expérience*: Kolor by Newrest notre programme d'animation 2023/24, surfe sur le grand retour des années 80. Les convives plongent dans un univers qui fait la part belle aux couleurs pop, aux formes organiques et réconfortantes.



ENTRETIEN AVEC...
Emy Baumgartner
Directrice Marketing Newrest Maroc
Casablanca, Maroc

Emy, chaque année, le groupe définit en fonction du marché les 7 grandes tendances culinaires, qu'en est-il pour le Maroc ?

EB. L'application des nouvelles tendances de restauration sur le marché marocain est un défi passionnant que nous relevons avec enthousiasme.

Tout d'abord, nous nous adaptons en personnalisant nos offres pour refléter les préférences locales. Le Maroc est riche en saveurs et en traditions culinaires. Nous mettons un point d'honneur à proposer des recettes réconfortantes en cuisinant des ingrédients frais et en respectant les techniques de cuisson traditionnelles.

Nous travaillons en étroite collaboration avec des diététiciens pour proposer des menus qui répondent aux besoins nutritionnels de notre clientèle, en quête du mieux manger.

La transparence est également une priorité. Grâce à *Winrest* et *Display'EAT* nous affichons clairement la composition de nos plats, les éléments nutritifs ou le nutri score et les allégères pour permettre à nos clients de faire des choix éclairés.

De plus, la digitalisation nous aide à optimiser notre production, en nous aidant à gérer nos stocks avec *Winrest* et à réduire le gaspillage alimentaire. Nous sommes fiers de contribuer à une alimentation plus responsable et durable.

↓ La tendance *Tradition* illustrée dans l'un de nos restaurants *Attitudes* marocains



Des solutions unlimited!

Personnalisables et évolutives

La forme de nos solutions évolue. Nous n'imposons pas un mode de fonctionnement. Nous proposons des solutions personnalisables sous la forme d'abonnements et d'options que nos clients peuvent activer à leur guise.

L'offre de concepts de restauration repose sur la même logique. Nous puisons librement dans notre catalogue de concepts pour définir la solution hybride qui répond aux besoins des consommateurs.

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.

↑ *Symbios by Newrest* notre solution pour une gestion optimisée sur mesure, co-construite avec chaque client

LES 7 GRANDES TENDANCES DE CONSOMMATION EN 2024 ↓

Savourer et se délecter de plaisirs exotiques, gourmands et réconfortants pour des moments de vie inoubliables.

Gourmandise
Se réorienter vers le goût et la générosité des produits plaisir

Innovation
Transformer le secteur de la restauration à l'aide de la technologie

Naturalité
Promouvoir une alimentation respectueuse de l'environnement

LES ÉPICURIENNES

Découverte
Explorer le monde à travers les saveurs et propager des valeurs

Traditions
Revenir à l'essence de l'authenticité et des origines

LES AVANT-GARDISTES

Expérience
Vivre des moments immersifs dans des endroits uniques

LES CONSCIENCEUSES

Bien-être
Associer bonheur et santé pour un bien-être physique et mental

Éveiller les sens à travers une révolution culinaire

L'harmonie entre le bien-être personnel et la responsabilité environnementale

Expertise culinaire

↓ Formation en textures modifiées pour nos équipes Néo-Calédoniennes

La cuisine, une éternelle remise en question

Notre équipe culinaire explore les nouvelles tendances gastronomiques, crée et partage de nouvelles sensations gustatives, innove, valorise et sublime les produits du terroir. Cette passion pour la cuisine n'a qu'un seul but : satisfaire les palais de nos hôtes.



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

- Nos Chefs sont le cœur de notre richesse. Ils savent transmettre et valoriser notre excellence gastronomique dans tous les domaines.

Nos Chefs Unlimited s'adaptent aux besoins du marché, analysés par nos équipes marketing. Nos clients participent à ce processus créatif et rigoureux pour créer une identité culinaire unique, en accord avec leurs valeurs et leurs engagements sociétaux.

Nos partenaires, qu'ils soient compagnies aériennes ou entreprises, font confiance à notre dynamisme culinaire partout dans le monde, quelles que soient leurs cultures et leurs ambitions.



L'innovation culinaire, du contenu au contenant

Nous sommes convaincus que l'innovation repose sur un savant mélange d'audace et d'humilité. C'est pourquoi nous faisons appel à des Chefs de renom pour enrichir notre expertise culinaire.

Pour la deuxième année consécutive, le Chef Thierry Marx crée des plats savoureux et de saison pour les passagers des TGV INOUI. Les écoliers de Nouvelle-Calédonie vont découvrir les recettes végétales du Chef Alphonse Koce. Toutes ces initiatives contribuent à stimuler notre créativité et à répondre aux besoins de nos consommateurs.

Nous nous inspirons également des industriels pour explorer les possibilités offertes par de nouveaux produits et emballages. Ces derniers sont au cœur des préoccupations de nombreux clients qui souhaitent réduire leur impact environnemental.

↓ La réduction du plastique à bord des TGV INOUI (SNCF) se poursuit avec le lancement d'un dessert en boîte métallique appertisée, en partenariat avec le Chef Thierry Marx et le groupe Hénaff. Un test de gâteau sous emballage Lactips biosourcé, 0% plastique, est également en cours.

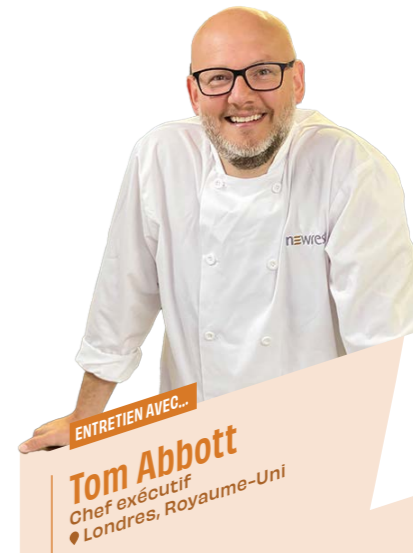


↑ → Événement autour de la cuisine végétale par nos Chefs Unlimited en Nouvelle-Calédonie

L'art culinaire, support de sensibilisation

Nous sommes conscients de l'impact environnemental de notre activité. C'est pourquoi nous nous engageons à promouvoir une alimentation durable et respectueuse de la planète auprès de nos clients. Nous les sensibilisons aux bonnes pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire et adopter des gestes éco-responsables au quotidien. Pour accompagner nos Chefs dans cette démarche, nous leur fournissons des livres de cuisine qui leur apprennent les techniques culinaires adaptées à ces enjeux environnementaux, tels que les livres de *cuisine anti gaspi* et de *recettes végétales*.

La nutrition est un enjeu majeur pour la santé et le bien-être des consommateurs. C'est pourquoi nous avons développé des solutions informatiques innovantes qui permettent de connaître facilement les caractéristiques nutritionnelles de nos plats : calories, allergènes, nutri-score. Ainsi, le consommateur peut faire des choix éclairés et adaptés à ses besoins et ses envies. Nous organisons également des animations ludiques et pédagogiques pour sensibiliser les clients de tout âge à l'importance d'une alimentation équilibrée et d'une bonne hygiène de vie.



ENTRETIEN AVEC...
Tom Abbott
Chef exécutif
Londres, Royaume-Uni

Comment l'expertise culinaire est-elle mise en valeur chez Newrest ?

TA. Face à l'évolution des attentes et des habitudes de consommation des passagers et des compagnies aériennes, nous sommes constamment à la recherche d'innovation. Nous nous appuyons sur nos Chefs locaux pour valoriser leur expertise, leur connaissance, leur authenticité. Nous utilisons les produits locaux tout en privilégiant des ingrédients durables.

Newrest offre une gamme de services adaptée à une clientèle diversifiée, qui respecte les restrictions alimentaires, les préférences culturelles et les budgets. En tenant compte des besoins spécifiques de chaque client, nous créons une expérience gastronomique unique.

Est-ce que pour toi, être Chef c'est transmettre à la future génération ?

TA. Bien sûr ! La formation des jeunes à la cuisine de qualité et à l'innovation est une fierté pour Newrest. Nos Chefs sont des mentors qui partagent leur passion et leur expertise avec les générations futures. C'est notre mission et notre engagement.

↓ Menu de dégustation Business 1^{re} réalisé par nos Chefs exécutifs pour un prospect ferroviaire





Une identité propre pour plus d'impact

Notre système de management intégré (SMI) regroupe nos engagements en matière de qualité, de santé et sécurité au travail, de sécurité des denrées alimentaires et d'environnement. Ce système nous permet de respecter les normes ISO pertinentes pour notre activité et de démontrer notre niveau de maturité dans ces domaines.

Le processus d'acculturation s'appuie sur le programme *I Care!* porté par le comité exécutif et relayé au plus près des opérations. C'est aujourd'hui un symbole fort d'adhésion et de redevabilité des équipes qui place le QHSE au cœur de leurs actions.

Cette dynamique s'observe à tous les niveaux de l'entreprise et se traduit par le slogan : « *I Care, You Care, We all Care!* ». Ce programme reflète nos valeurs et notre esprit d'équipe « *On gagne ensemble, on perd ensemble!* ».



Une digitalisation toujours plus forte

Le groupe poursuit sa transformation digitale en optimisant ses processus internes grâce à des outils innovants. Parmi eux, *Calypso*, qui permet de gérer et de suivre les actions d'amélioration continue comme les indicateurs clefs de performance, et *Winrest*, qui facilite l'application de la méthode *HACCP* pour garantir la sécurité sanitaire des aliments.

Ces solutions offrent une meilleure visibilité sur les performances et les risques et permettent une plus grande réactivité collective face aux enjeux opérationnels.

Newrest participe à la définition des normes de sécurité des denrées alimentaires

Newrest, en collaboration avec d'autres acteurs de l'*IFSA*, participe à la rédaction des directives mondiales en matière de sécurité des denrées alimentaires dans le secteur de la restauration aérienne. Ces lignes directrices visent à harmoniser les bonnes pratiques et à établir des normes communes pour notre industrie, afin de garantir la qualité et la sécurité des repas servis à bord des avions.



↑ Panneaux des 8 Non-négociables de la sécurité en milieu ferroviaire

→ Véhicule dédié à la sécurité en piste sur le tarmac de l'aéroport d'Atlanta - USA

Le concept des Non-négociables décliné

En 2021, le groupe avait défini 8 non-négociables liés à la santé et sécurité au travail avec pour objectif clair d'améliorer ses performances en la matière. En 2022, cette politique a été étendue aux domaines de la sécurité sanitaire des aliments et de la sécurité lors des approches avions. La sécurité à quai dans le domaine ferroviaire est maintenant déclinée. Ces non-négociables sont des engagements forts du groupe envers ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires.



↓
10 pays

ont déjà un système de management intégrant les différentes certifications et 15 l'auront à la fin de l'année 2024



ENTRETIEN AVEC...
Laurent Jamart
Responsable Groupe de la sécurité en piste
♦ Toulouse, France

En quoi la sécurité en piste est le sujet prioritaire pour le groupe cette année ?

LJ. La sécurité en piste est un enjeu majeur pour notre activité de catering aérien. Les rampes aéroportuaires sont des zones dangereuses avec une co-activité extrême. Il est donc important d'appliquer les règles et standards des autorités, de nos partenaires et les exigences de nos clients avec rigueur. Nous sommes responsables de la sécurité de nos collaborateurs et des passagers à bord des avions. C'est une priorité absolue.

Quelles sont les actions mises en place par Newrest ?

LJ. Pour renforcer la culture de la sécurité au sein de notre groupe, nous avons développé des programmes de formation approfondis et dynamiques pour nos collaborateurs, basés sur l'enseignement par la pratique. Nous les formons régulièrement, en les confrontant à des situations réelles pour qu'ils maîtrisent les enjeux de la sécurité en piste et en vol. Nous avons également établi des règles non-négociables sur ces aspects, afin d'affirmer notre engagement et notre exigence en matière de sécurité.

Notre objectif est de prévenir tous les risques possibles. Nos équipes dédiées coachent, contrôlent et protègent quotidiennement nos équipes opérationnelles. Le système se base sur un permis à points qui nous permet de les sensibiliser et de les accompagner sur ce sujet.

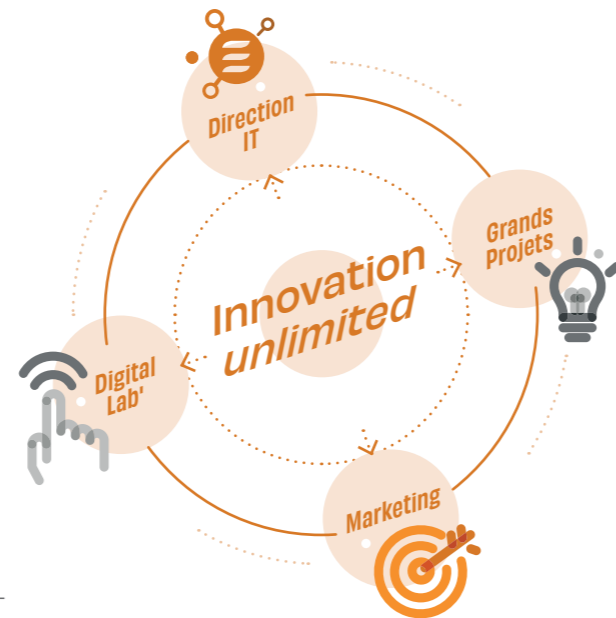
Innovation

Depuis 2015, Newrest a mis en place un écosystème interne dédié à l'innovation et à la transformation numérique de ses activités.

Des solutions matures, flexibles et optimisées

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

Quatre départements collaborent avec les opérationnels métiers : direction Informatique, direction Grands Projets, direction du Digital et du Marketing. Cette démarche contribue 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), Satisfy'EAT (solution de mesure de la satisfaction client) sont quelques-unes des solutions digitales développées par le groupe au profit des consommateurs dans nos restaurants. Pour augmenter notre engagement client dans une démarche omnicanale, nous avons développé une solution de *push notification*. Nos équipes opérationnelles communiquent avec leurs clients par des notifications personnalisées.

Pour réussir notre déploiement international, nous intégrons nos solutions avec les systèmes d'encaissement et les prestataires de paiement en ligne présents dans nos différents pays.

Digitalisation de nos activités

Winrest est notre solution numérique pour optimiser la gestion de nos activités. Il permet de réaliser des opérations comme la réception, la préparation et la livraison de repas sur des supports mobiles.

Winrest est également compatible avec trois des cinq systèmes de gestion du catering aérien les plus utilisés dans le monde par les compagnies aériennes.

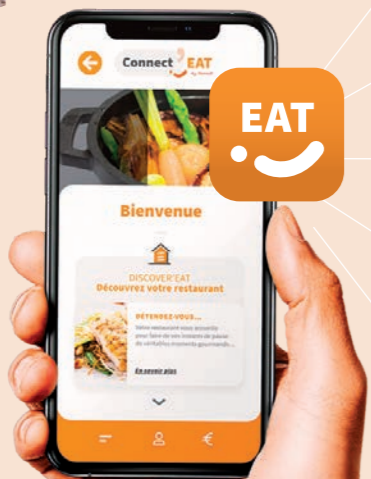
Notre objectif est de gagner du temps, de limiter les erreurs et d'optimiser le partage d'information avec nos parties prenantes.

Digitalisation

LA PLATEFORME CONNECT'EAT REPRÉSENTE

930 sites équipés dans le monde

29760 utilisateurs actifs

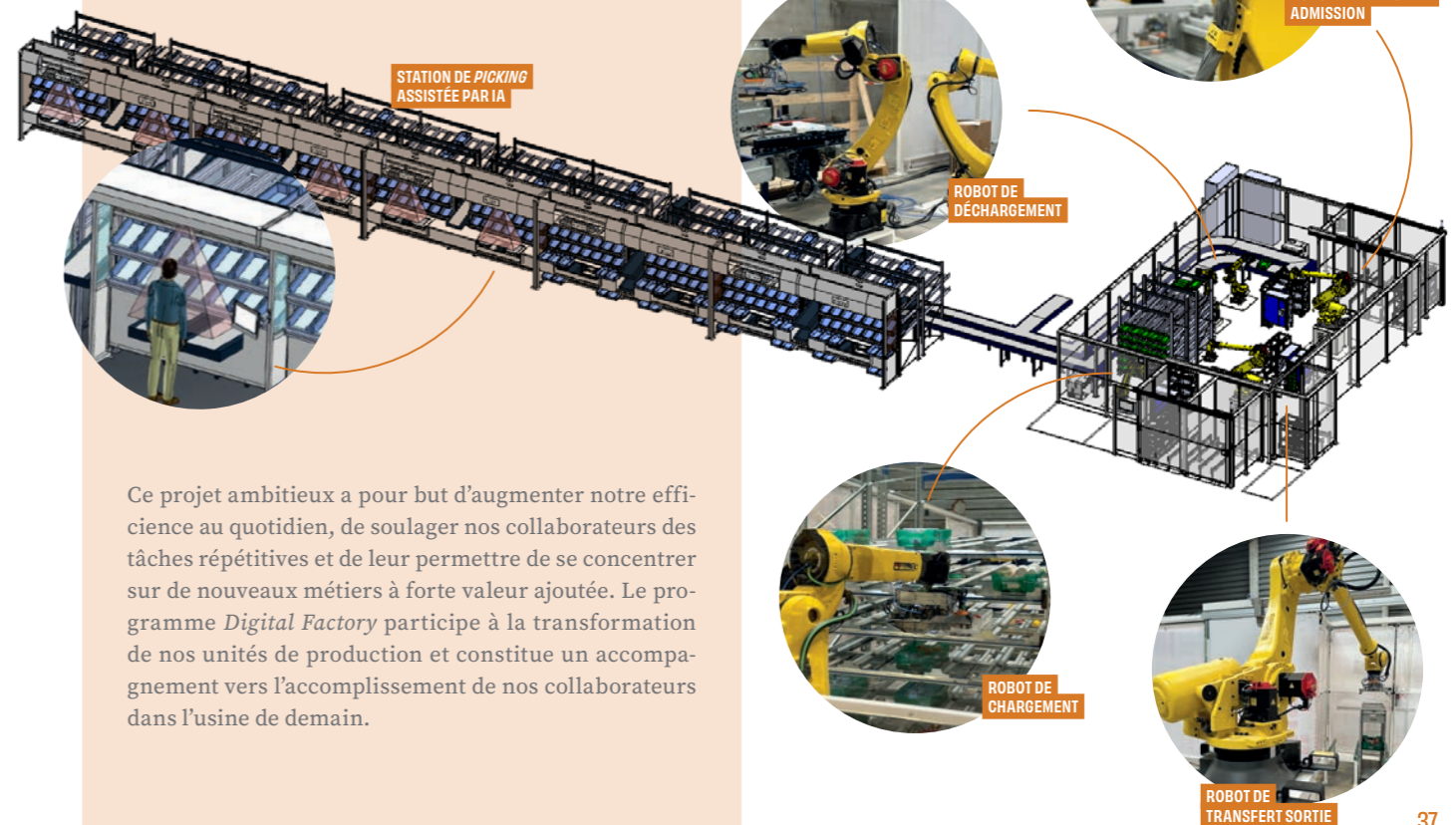


ENTRETIEN AVEC...
Marie Chiner
Directrice Grands Projets
Toulouse, France

Newrest connaît une accélération et un virage important en ce qui concerne l'innovation industrielle, que représente la Digital Factory pour le groupe ?

MC. Newrest a des projets innovants pour l'avenir de son activité industrielle. Pour le client Transavia, nous avons équipé nos lignes Tray Set Up (TSU) robotisées de caméras 3D et d'une liaison directe avec notre ERP interne Winrest. Les robots reçoivent les Ordres de Fabrication (OF) et produisent les plateaux de manière totalement automatisée.

Nous avons aussi misé sur l'Intelligence Artificielle (IA) pour optimiser notre Pick & Pack. La préparation des chariots pour les compagnies offrant du snacking à bord est automatisée, reliée aux ventes à bord, contrôlée par IA et s'inscrit pleinement dans notre vision de Digital Factory.



Ce projet ambitieux a pour but d'augmenter notre efficacité au quotidien, de soulager nos collaborateurs des tâches répétitives et de leur permettre de se concentrer sur de nouveaux métiers à forte valeur ajoutée. Le programme Digital Factory participe à la transformation de nos unités de production et constitue un accompagnement vers l'accomplissement de nos collaborateurs dans l'usine de demain.

Innovation industrielle - Digital Factory

L'innovation industrielle en pleine transformation

Depuis 2015, Newrest s'est engagé dans une démarche de digitalisation de ses activités, en intégrant des robots dans ses unités de production. En mars 2023, le Groupe a franchi une étape majeure en équipant entièrement son site de Paris-Orly, dédié à son client Transavia, de technologies de pointe. Ce projet s'inscrit dans le cadre du programme Digital Factory, qui représente un tournant stratégique pour Newrest, avec des investissements financiers sans précédent.

Plan de la ligne de Pick & Pack automatisée en cours de conception ↓

"Become unlimited, become yourself"

Le groupe valorise l'esprit d'initiative et la détermination de ses collaborateurs à travers le monde pour accompagner ses clients et sa croissance.



↑ Heroes of Change, prix des collaborateurs 2023

Solidaire envers nos engagements sociétaux

Nous encourageons nos équipes à participer activement à nos actions de développement durable et à proposer leurs propres idées. Notre programme interne les *Heroes of change* (Héros du changement) récompense les meilleures initiatives RSE portées par nos collaborateurs. Cette année encore, nous avons reçu plus de 50 projets de 30 pays différents, évalués par notre comité exécutif. Nous sommes convaincus que les changements sociétaux sont l'affaire de chacun.

DÉCOUVREZ TOUTES NOS OFFRES D'EMPLOI



Des opportunités pour tous

Depuis sa création il y a 15 ans, le groupe a connu une croissance continue. Ainsi, de nombreux collaborateurs ont bénéficié de perspectives d'évolution. La mobilité géographique et la diversité des métiers proposés sont au cœur de notre politique de promotion interne et de recrutement. Pour le groupe, l'engagement individuel et la volonté de participer à un projet commun sont essentiels.

Cohésion de nos équipes

« L'esprit d'équipe est une valeur fondamentale de notre entreprise. Il se traduit par une entraide permanente entre nos collaborateurs pour satisfaire nos clients. Nous en avons eu la preuve lors du démarrage de nombreux contrats en 2023 pour le compte de compagnies aériennes comme Scandinavian Airlines ou de l'usine Renault au Maroc. Savoir-faire, engagement, sacrifice et ambition collective sont les qualités qui les définissent. »

Jonathan Stent-Torriani
Co-président

SUIVEZ NOTRE AVENTURE HUMAINE AU QUOTIDIEN

S'épanouir & s'investir

Courage et générosité pour soutenir les autres

Le groupe soutient régulièrement des initiatives uniques qui mettent en avant une cause sociétale importante pour ses collaborateurs. Juliette, double transplantée du cœur, a sensibilisé nos équipes au don d'organe en participant aux *Jeux Mondiaux des transplantés* à Perth en Australie. L'association *Cap Grand Air* a permis à Roxane de montrer que malgré son handicap et grâce à la force d'un collectif de coureurs, la mythique course de l'*UTMB* lui était accessible.



Le programme *Mosaïque*, en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap, est un exemple de projet inclusif et égalitaire.

Soutenir ces projets permet au groupe d'illustrer ses valeurs.

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 est depuis deux ans ambassadeur de notre entreprise. Force du collectif, dépassement de soi, atteindre ses objectifs sont autant de témoignages partagés par Tony Parker lors de ses interventions auprès de nos collaborateurs ou de nos clients.



One Team, Unlimited Challenge

L'esprit d'aventure et de dépassement de soi est animé à travers les projets *One Team*,

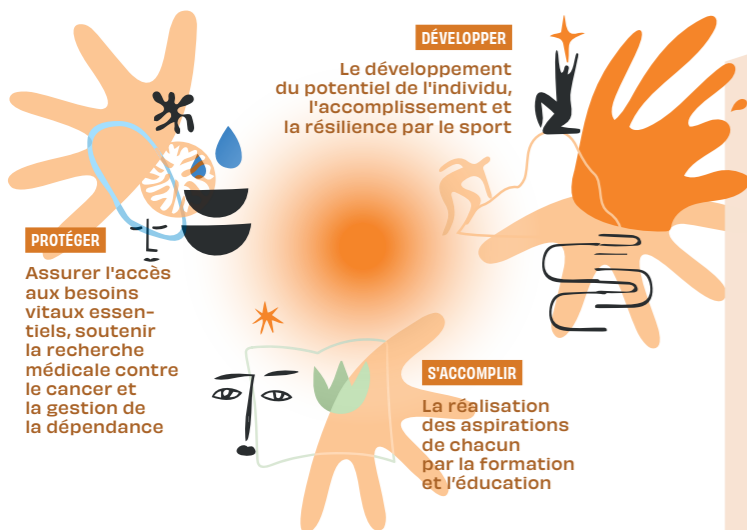
Unlimited Challenge (OTUC), portés par une majorité de pays. Pour renforcer la cohésion d'équipe et valoriser la diversité culturelle, les pays organisent un défi sportif en lien avec son identité nationale. Escalade de montagnes, traversée de dunes, immersion dans le grand froid, visite de sites sacrés à deux roues... les occasions de se surpasser ensemble sont nombreuses, sur terre, sur mer ou dans les airs.



Foundation Unlimited

Agissons ensemble pour l'accomplissement, le développement et la protection de l'individu.

Pour répondre à une aspiration profonde de nos collaborateurs, le groupe s'engage en créant sa fondation. L'objectif est d'accompagner ceux qui en ont le plus besoin à travers trois piliers d'actions :



Dotée de 1,5% du résultat net annuel consolidé du groupe, de nombreux projets solidaires pourront ainsi voir le jour.

Toutes ces actions seront menées dans chacun des pays où nous opérons, de façon pérenne, et au-delà des métiers du groupe Newrest.

Dotée d'un conseil d'administration composé de représentants du monde de l'entreprise, du sport et de la recherche médicale, les notions de laïcité, d'écologie et de santé devront se retrouver dans les projets.

La Fondation Toulouse Cancer Santé

Depuis 2018, le groupe soutient la *Fondation Toulouse Cancer Santé* dans ses projets. La fondation, reconnue d'utilité publique, est au service de la recherche en cancérologie au sein de l'*Oncopole de Toulouse* et s'appuie sur un socle scientifique et technologique reconnu.



ENTRETIEN AVEC...
Matthieu Jeandel
Président de la Foundation Unlimited
Toulouse, France

Quels types d'initiatives soutenez-vous ?

MJ. La mission de la fondation est de soutenir et de valoriser des actions innovantes et porteuses de sens. Nous agissons dans divers domaines, comme la recherche fondamentale, pour laquelle nous finançons la phase de validation du concept, et des projets structurants, pour lesquels nous nous engageons dans des projets dont l'utilité a été démontrée et testée.

Comment pouvons-nous présenter un projet à la fondation ?

MJ. Nous avons souhaité simplifier la démarche. Une simple lettre de motivation de 2 pages mise à disposition à travers notre portail web va nous permettre de nous faire une première idée du projet.

Dans la mesure où nous souhaiterions aller plus loin, le candidat sera recontacté et un dossier plus complet sera demandé.

Nous collectons des candidatures tout au long de l'année, en interne auprès de nos collaborateurs comme en externe. Nous validons les projets deux fois par an avec le comité d'administration de la fondation en mai et en octobre de chaque année.

TOUT SAVOIR SUR LA FONDATION UNLIMITED



Découvrez notre rapport

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise 2023



À LIRE ICI
-> [HTTP://BIT.LY/WS/YVTI](http://bit.ly/ws/yvti)



« Pour nous, le changement est l'affaire de tous. »

Lucie Lalanne
Responsable RSE
Toulouse, France

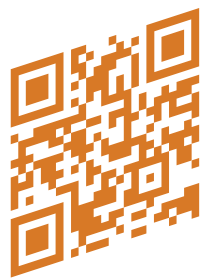
CONCEPTION GRAPHIQUE NEWREST

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 éco-responsable.

CRÉDITS PHOTOS

COUVERTURE : BRUNO MOURE PHOTOGRAPHIE

BRUNO MOURE PHOTOGRAPHIE POUR NEWREST NOUVELLE-CALÉDONIE, NEWREST MEXIQUE, HELDER PALMER ENT. POUR NEWREST RESTAURAÇÃO, FRÉDÉRIC MALIGNE, NEWREST USA, NEWREST CROATIE, ARCHIBO POUR LES RENDUS 3D, NEWREST GULF, NEWREST TURQUIE, NEWREST FRANCE, NEWREST MADAGASCAR, PAUL DOUMENC, NEWREST SCANDINAVIE, NEWREST COLOMBIE, NEWREST ANGOLA, NEWREST CAMBODGE, NEWREST GRÈCE, NEWREST CANADA, MAREK KNOPP POUR NEWREST AUTRICHE, MATHILDE DE L'ECOTAIS, NEWREST PÉROU, NEWREST WACASCO, NEWREST MAROC, PANDORA WONG, CLARISSA CARBUNGCO, URIEL SOBERANES, W2P PRODUCTION, TAMIL SHUTTER DREAMS, ELENA LEVA, ELISA AMADORI, GABY YERDEN, RAWPIXEL LTD., NEWREST ROYAUME-UNI, PHILIPPE VONCKEN, NEWREST NIGERIA, TOBIAS SINGER POUR NEWREST AUTRICHE, JÉRÉMIE GABRIEN POUR CAP OPTIMIST, LOUIS JÉGU MCHUGH POUR SPATULE FOOD CONTENT, DOMINIQUE VIET POUR LA FONDATION TOULOUSE CANCER SANTÉ.



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