



newrest

—
Eficiencia
Sencillez
Responsabilidad
Humildad

Informe
de Actividades

newrest

INFORME DE ACTIVIDADES 2022/23

Introducción p. 02-07

Un año de transformación



↑
Evento One Team
Unlimited Challenge
por el equipo mexicano /
Los Chefs Unlimited
de Nueva Caledonia
(portada)

Nuestra organización:

Agilidad y autonomía

p. 10 → **Comité Ejecutivo: un Grupo innovador y sólido**

p. 12 → **División Europa y América**

p. 14 → **División Francia y África del Norte**

p. 15 → **División Oriente Medio, África Subsahariana y Asia-Pacífico**

Nuestros servicios

adaptados al mercado

p. 18 → **Servicios de restauración para aerolíneas**

p. 20 → **Servicios de restauración y logística para compañías ferroviarias**

p. 22 → **Servicios de restauración colectiva y bases de vida**

p. 26 → **Servicios de gestión de instalaciones**

Nuestro saber hacer

p. 30 → **De las necesidades del mercado a las soluciones *Unlimited***

p. 32 → **Experiencia culinaria**

p. 34 → ***I Care!***

p. 36 → **Innovación**

p. 38 → **Nuestros empleados, nuestro futuro *"Become unlimited, become yourself"***

Un año de transformación

El año 2023 ha sido decisivo para el Grupo Newrest. El volumen de negocios ha aumentado más de un 32% con respecto a 2022, alcanzando los 2.22 millones de euros, lo que representa unos ingresos consolidados por encima de los 2.000 millones de euros por primera vez en nuestra historia.

El Grupo ha alcanzado un ratio EBIT del 8,7% y ha cerrado el ejercicio con 517 millones de euros de tesorería y una deuda neta negativa de 192 millones de euros. Este 2023 ha sido un año de transformación en términos de tecnología, procesos, innovación, industrialización e inteligencia artificial (IA).

Durante el último año, hemos tenido que afrontar el reto permanente de gestionar eficazmente nuestro crecimiento, a pesar de los obstáculos encontrados en los principales mercados del mundo. Entre ellos, cabe destacar la escasez de mano de obra cualificada y la persistente inflación de los costes alimentarios, salariales y generales. Por eso hemos introducido una serie de cambios en nuestra organización, nuestros procesos y nuestra experiencia técnica.

↓ Inicio de un importante contrato en Angola con el apoyo de la matriz del Grupo

Nuestra organización

Hemos adaptado nuestra organización en 2023 para hacer frente a nuestros retos actuales y futuros. Además de los actuales Directores de Operaciones (COO) que cubren América y Europa, Oriente Medio, Asia y África Subsahariana, hemos nombrado a un nuevo COO, Paul Schwartz, para dirigir Francia y África del Norte. Estos cambios representan una transformación lógica de nuestra organización en respuesta a la complejidad de las regiones, su tamaño y sus índices de crecimiento, así como a sus retos específicos.

Para mantener nuestra excelencia operativa y nuestra capacidad de adaptación a los cambios del mercado, es esencial contratar y fidelizar a los talentos. Para abordar estos

desafíos, hemos creado un nuevo puesto a nivel central: Director de Talentos y de la Transformación. También hemos reforzado nuestro equipo de la matriz, contratando personal en los ámbitos de la IA y las tecnologías afines, así como a un Director de Ventas para desarrollar nuestra actividad de gestión de instalaciones a escala internacional.

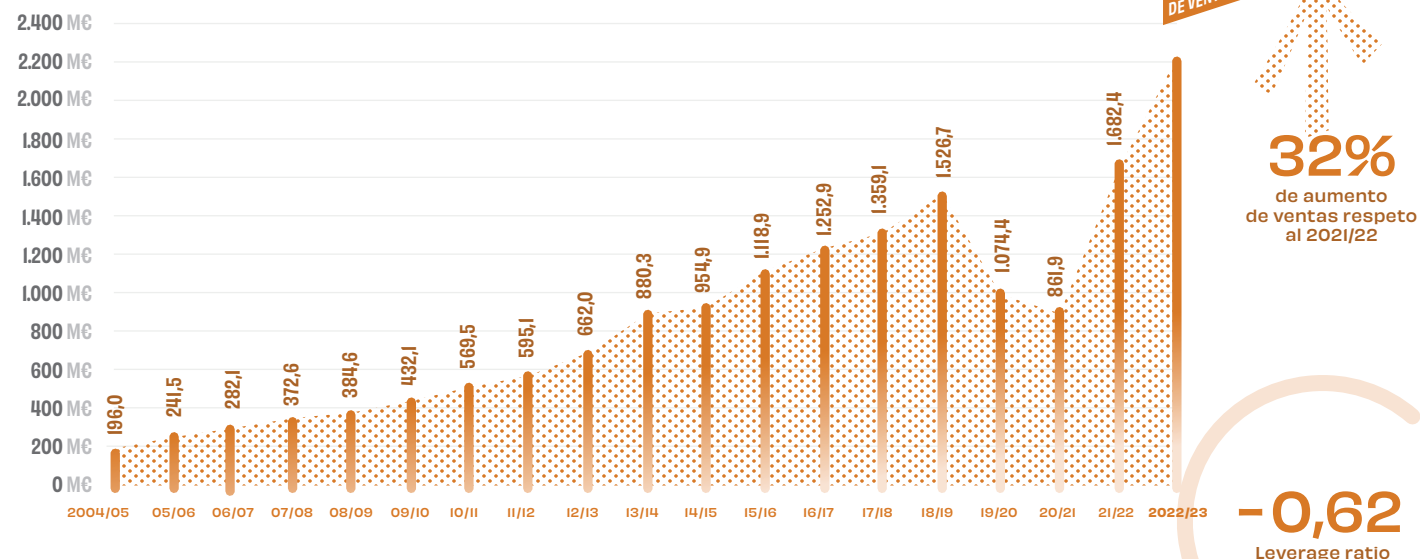
Tecnología, IA, datos y transformación industrial

Newrest ha intensificado sus inversiones para innovar tanto en sus centros como en sus procesos en general. Hemos implantado progresivamente la automatización, la robótica, la gestión de datos y la IA. En los últimos dos años, Newrest ha construido más de una decena de modernos centros de producción en Escandinavia, Estados Unidos, Brasil, Alemania y Sudáfrica, además de invertir en la modernización de los centros existentes en diez países.

Estos centros cuentan con un equipamiento robótico sin precedentes en el sector de la restauración. Hemos recurrido al intercambio de datos e información en tiempo real con nuestros clientes y socios de la cadena de suministro para garantizar una eficacia y una trazabilidad sin fisuras en todas nuestras operaciones. Esta nueva fuente de valor añadido para nuestros clientes y sus consumidores constituye una garantía de fiabilidad y calidad de servicio en todo el mundo.

El compromiso social y Foundation Unlimited

Nuestro modelo empresarial se basa en unos equipos comprometidos y conscientes de sus



responsabilidades sociales en su entorno cercano. Nuestro compromiso con ellos se refleja en el aumento significativo del número de empleados que ahora son accionistas: 533, un 11% más que el año anterior. Juntos controlamos el 96,5% del capital del Grupo y, por tanto, su destino.

También hemos establecido una base común de protección social en caso de accidente para nuestro personal en todo el mundo. El objetivo es garantizar unas prestaciones sociales mínimas a todos los empleados que puedan optar a ellas, independientemente de su país, en forma de vacaciones extraordinarias, de indemnización por fallecimiento o de renta para educación.

En 2023, cumplimos el deseo de nuestros empleados de todo el mundo de crear una fundación:

Cada año, el Grupo invertirá el 1,5% de su beneficio neto en la Foundation Unlimited. Nuestro objetivo es respaldar proyectos e iniciativas en los países en los que intervenimos. Queremos centrarnos especialmente en la educación, la resiliencia a través del deporte y la investigación médica.

La fundación está administrada por un consejo de expertos independientes en sus respectivos campos. Más de la mitad de los proyectos identificados son iniciativas propuestas por nuestros empleados para su aprobación y ejecución a través de la fundación.

Por último, estamos acelerando la implantación de nuestro programa de RSC *Be the change*. Animamos a nuestros equipos a introducir mejoras específicas

y medidas respecto a la reducción de residuos, la disminución de nuestra huella de carbono, la conservación del agua y su reciclaje. Conocedores de los retos que plantea el cambio climático, queremos contribuir a la transición hacia una sociedad más sostenible y resiliente.

¡Nada es estable!

A pesar de que 2023 ha cosechado grandes éxitos en muchos aspectos, somos plenamente conscientes de los enormes retos que aguardan a nuestro Grupo en el futuro. Debemos seguir mejorando, innovando y promoviendo el cambio. Tenemos que velar por mantener nuestra posición de líderes en calidad, eficacia, innovación y automatización en nuestros sectores de actividad. Nuestro modelo de accionariado para empleados, nuestra diversificación, nuestra agilidad y nuestra capacidad de respuesta siguen siendo aspectos importantes de nuestro ADN para asegurar nuestro futuro.

Nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestros magníficos compañeros de todo el mundo por su gran esfuerzo y dedicación, a nuestros leales y confiados clientes, y a nuestras partes interesadas en general por su continuo apoyo y compromiso. Gracias a todos, perseveraremos, prosperaremos y construiremos un futuro mejor.

Olivier Sadran y Jonathan Stent-Torriani
Co-Presidentes del Grupo

Nuestra red y nuestros sectores de actividades

4 SECTORES

56 países

2.222 M€ de ventas en 2022/23

40.248 empleados

Bases de vida, Restauración colectiva y Gestión de instalaciones



38 países

732,1 M€ de ventas en 2022/23

23.102 empleados



Ferrovionario



5 países

314,0 M€ de ventas en 2022/23

3.290 empleados



Aéreo



37 países

1.104,1 M€ de ventas en 2022/23

12.854 empleados



Concesiones



19 países

71,7 M€ de ventas en 2022/23

1.002 empleados



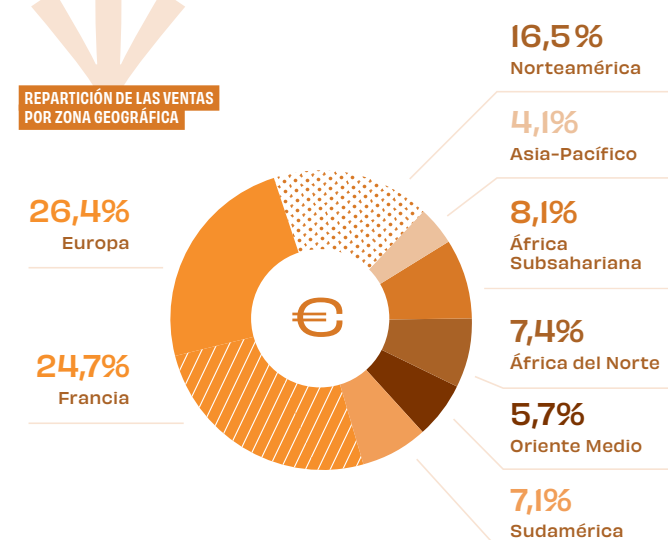
→ Punto de venta minorista, aeropuerto de Dubrovnik – Croacia



NUESTRA RED MUNDIAL



REPARTICIÓN DE LAS VENTAS POR ZONA GEOGRÁFICA



El poder de un gran Grupo...

...la agilidad de un actor local

Para hacer realidad sus proyectos, ponemos a su disposición los recursos del Grupo Newrest, tanto a escala local como internacional.

Nuestra experiencia en múltiples servicios

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

La excelencia operativa

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

La mejora de la calidad de vida

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

La agilidad de nuestros equipos

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

Todos responsables

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

El espíritu innovador

Verdaderos exploradores de tendencias y de nuevas experiencias de consumo.



Soluciones 100% personalizables según las necesidades del cliente.



Cumplimiento estricto de las normas locales.



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



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



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



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



Nuestra organización:

Agilidad y autonomía

p.10 → **Comité Ejecutivo: un Grupo innovador y sólido**

p.12 → **División Europa y América**

p.14 → **División Francia y África del Norte**

p.15 → **División Oriente Medio, África Subsahariana y Asia-Pacífico**

La agilidad de nuestra organización matricial y operativa nos permite adaptarnos a los retos del futuro.

COMITÉ EJECUTIVO Un Grupo innovador y sólido

"Nuestra capacidad de innovación y la solidez de nuestra posición financiera son los cimientos de nuestro futuro."



Olivier Sadran
Co-Presidente

Aurélie Gueguen René
COO de la División OMASAP

Jonathan Stent-Torriani
Co-Presidente

Olivier Laurac
COO de la División EA

Henri Fiszer
socio

Paul Schwartz
COO de la División FAN

DISTRIBUCIÓN DEL ACCIONARIADO EN 2022/23



3,5%
Inversor financiero

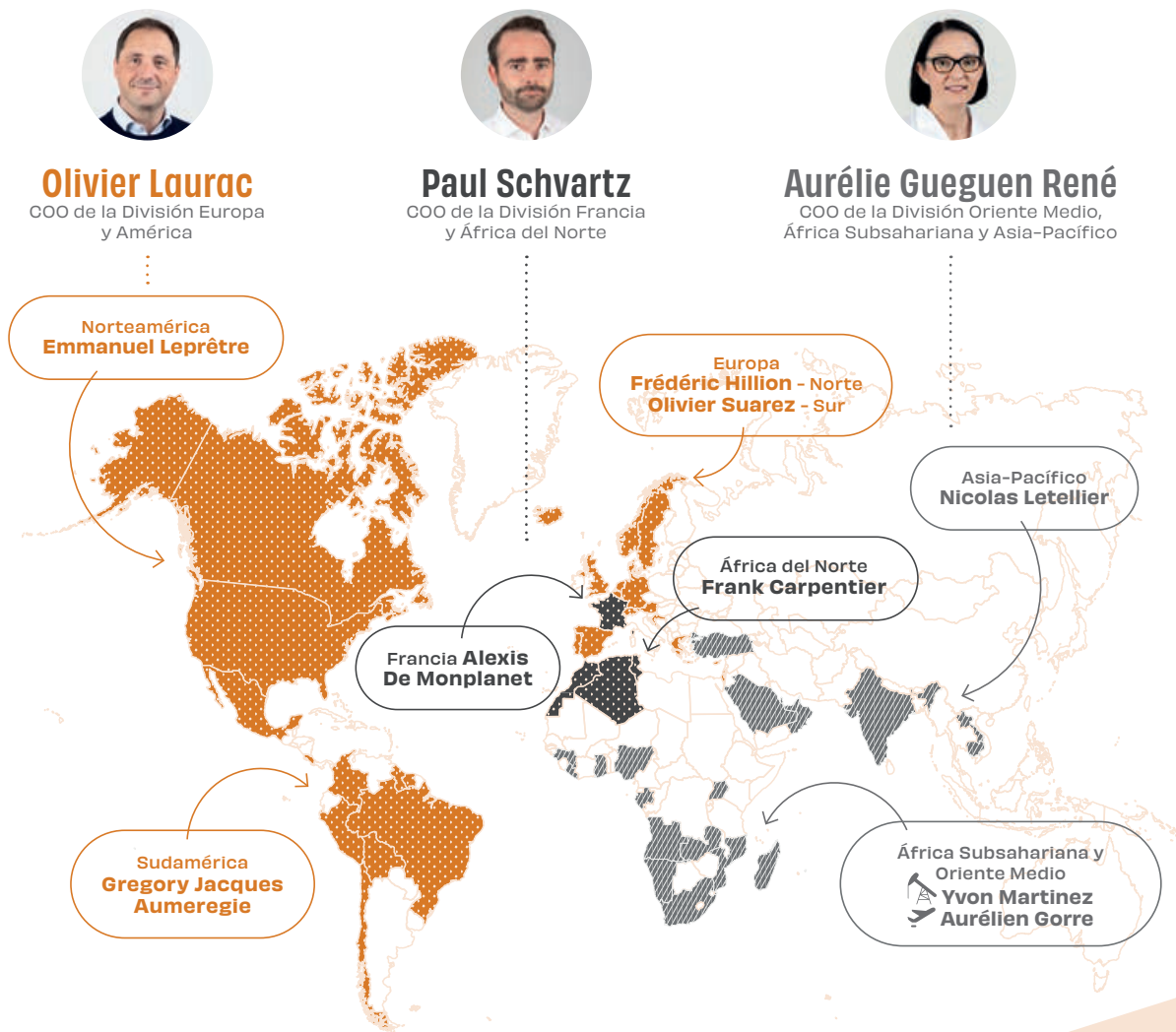
La organización de la empresa se ajusta para realizar con éxito su necesaria transformación.

El afán por mantener una estrecha relación con nuestros clientes ha requerido una redistribución de las operaciones y la creación de una nueva división que incluye Francia y el Magreb. Europa se encuentra ahora en manos de dos Vicepresidentes.

Para favorecer el intercambio de buenas prácticas, la innovación y, sobre todo, el desarrollo de nuestros directivos, la responsabilidad operativa se sitúa siempre a nivel nacional, independientemente del número de segmentos de actividad.

Hemos racionalizado la matriz para aumentar la eficacia de la transmisión de directivas en línea con la estrategia del Grupo y para aproximarnos lo más posible a los retos operativos.

Divisiones



Matriz

- Christophe Bajon**
Director de Sistemas de Información
- Marie Chiner**
Directora de Grandes Proyectos
- Luc Gérardin**
Director Administrativo y Financiero
- Federico Alvarez**
Sector Aéreo
- Emmanuel Garrigues**
Sectores de la Energía y la Minería
- Fabien Malbranque**
Director de QHSE
- Xavier Palaise**
Secretario General
- Marc Starké**
Director de Talentos y de la Transformación
- Abdelmajid Kribi**
Sector de Gestión de Instalaciones
- Benoit Vignou**
Sectores Ferroviario y Concesiones

DIRECCIÓN COMERCIAL →

División Europa y América



Olivier Laurac
COO de la División Europa y América

LA DIVISIÓN EA EN ALGUNAS CIFRAS ↓



1.110,6 M€
de ventas en 2022/23



↑ 41,3%
de aumento de ventas respecto al 2021/22

El 57% del crecimiento del Grupo durante el último ejercicio se ha visto impulsado por la región de Europa y América. El año se ha caracterizado por una recuperación sostenida del sector aéreo y el arranque de contratos clave en los sectores de la minería y el petróleo.

Frente a la recuperación del tráfico aéreo, extremadamente activo y plagado de retos operativos, la división Norteamérica se está posicionando como una referencia, fruto de la profunda estructuración de su modelo económico de gestión de hubs por cuenta de los líderes mundiales del sector: *Delta Air Lines*, *United Airlines* y *Air Canada*.

El modelo operativo ha alcanzado madurez y se basa en el tratamiento continuo y pertinente de la información compartida en tiempo real con nuestros clientes, así como en un elevado control económico. De este modo, nuestros clientes consiguen tasas de puntualidad cercanas al 100%, fidelizando así a sus pasajeros.

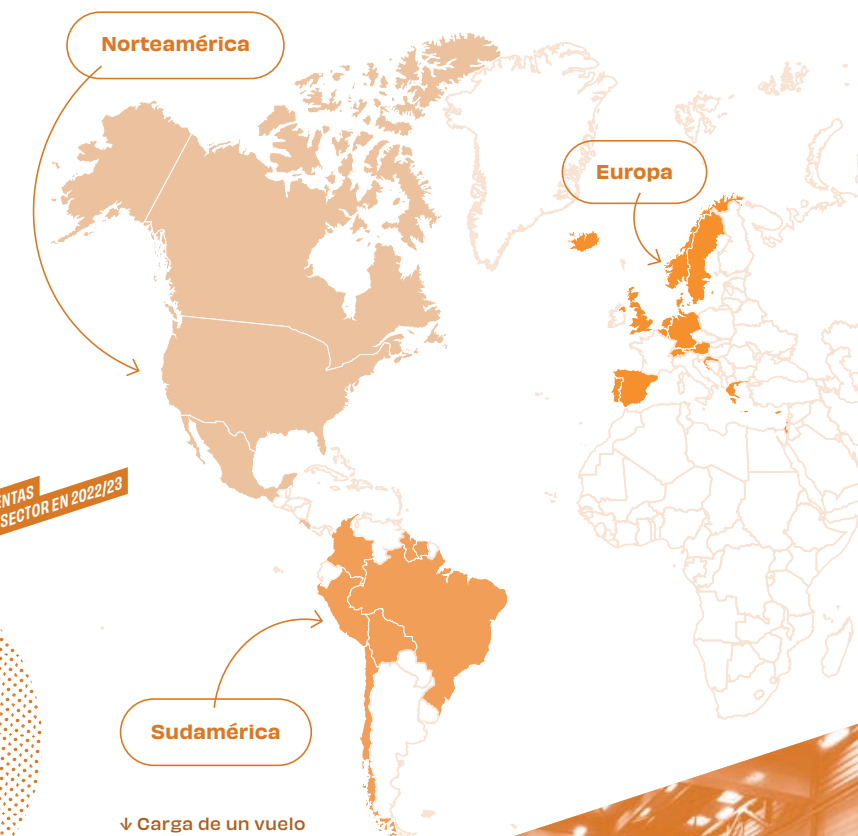
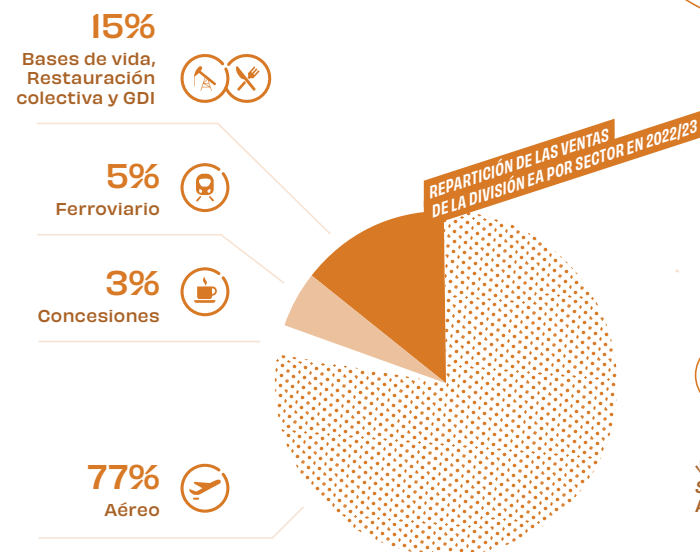
La división también está a la vanguardia de la transformación industrial del Grupo. Avanza gradualmente hacia su concepto objetivo de *Digital Factory* (fábrica digital). Hemos puesto en marcha la primera línea robotizada en Atlanta capaz de preparar más de 450 vuelos al día. Nuestros equipos contribuyen en gran medida a esta transformación gracias a su experiencia, que representa un auténtico valor añadido al servicio del cambio.

La solidez de nuestros procesos y la capacidad de nuestro personal para compartirlos con los nuevos empleados en un espíritu de rendimiento y solidaridad nos hacen cada día más fuertes en este mercado extremadamente competitivo.

Hemos trasladado esta dinámica operativa a Europa con la puesta en marcha de los tres hubs de *Scandinavian Airlines* y el contrato con *EasyJet* que cubre más de 17 aeropuertos al mismo tiempo.

La automatización informática, productiva y administrativa está permitiendo alcanzar niveles de productividad y de conformidad sin parangón, en un momento en que la actividad ha aumentado más de un 52% en Europa.

Este enfoque de innovación también afecta a las ferroviarias europeas, a las que el Grupo presta servicios de restauración y de logística. En 2023, aportamos soluciones a medida a ÖBB,



↓ Carga de un vuelo SAS – Estocolmo-Arlanda, Suecia



Eurostar, *Uigo España* y los trenes de alta velocidad transfronterizos. El objetivo de Newrest era lograr que las operaciones de sus clientes fueran más eficaces y responder a los retos medioambientales que se les plantean a medida que sus actividades y redes siguen creciendo.

La actividad de gestión de bases de vida se estructura en torno a contratos de talla mundial en Latinoamérica.

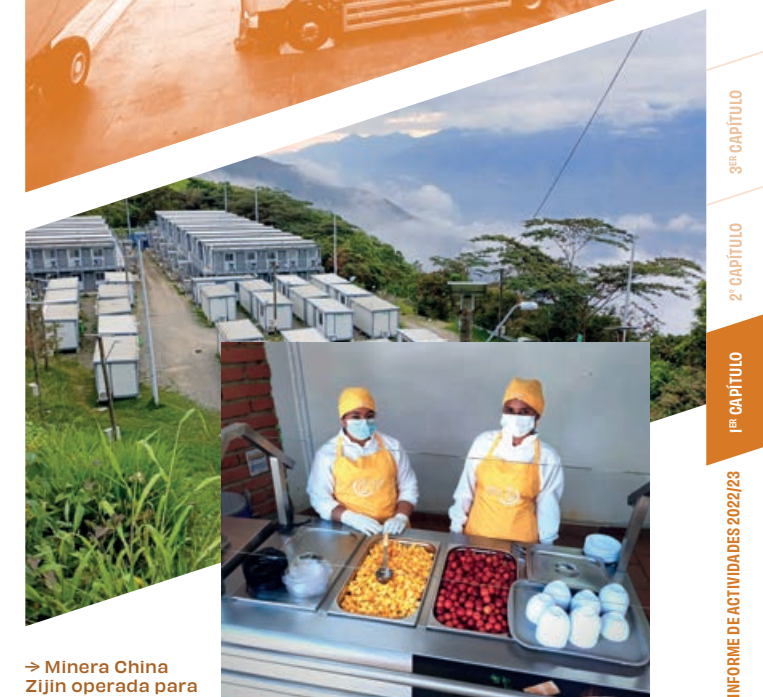
Colombia ha experimentado un notable repunte gracias a la adjudicación del contrato con la mayor mina de oro del país, *Continental Gold*, así como a la renovación de tres acuerdos en el sector aurífero.

En Perú, se ha firmado un contrato con *Minsur* para gestionar *Minera Raura*, una de las minas de cobre más grandes del mundo, mientras que *Las Bambas* y *Antapaccay* han renovado su confianza en nosotros.

En Bolivia, *Minera San Cristóbal*, la mina más grande del país, ha decidido mantener su asociación con nosotros iniciada hace más de 10 años.

En el sector de la energía y la construcción, trabajamos con *Engie* y *Eiffage* en Perú y Colombia en proyectos de construcción de un parque eólico y del nuevo puerto de Antioquia.

En Guyana, el Grupo ha decidido reforzar el capital local incorporando nuevos accionistas nacionales. Nuestros equipos se ocupan de los tres emplazamientos en alta mar del grupo *SBM*, que opera por cuenta de *ExxonMobil*. Este país es un referente mundial en el reciente desarrollo del sector petrolero. El objetivo es garantizar beneficios económicos para todos.



→ Minera China Zijin operada para Continental Gold desde mayo de 2023 – Colombia



↓ Premio al proveedor de catering del año otorgado por Delta Air Lines – Salt Lake City, EE. UU.

División Francia y África del Norte

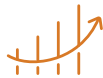
Paul Schwartz
COO de la División Francia y África del Norte



LA DIVISION FAN EN ALGUNAS CIFRAS ↓



713,0 M€
de ventas en 2022/23



↑ 30,3%
de aumento de ventas respecto al 2021/22

La región se ha desarrollado gracias a la restauración en régimen de concesión y a la restauración ferroviaria, que constituyen dos fuertes áreas de diversificación, tanto en la actualidad como de cara al futuro.

París-Barcelona y Fráncfort-Burdeos son algunas de las rutas ferroviarias lanzadas en 2022 y 2023, en línea con la creciente popularidad de este medio de transporte. Para asistir a la ferroviaria francesa SNCF y a sus pasajeros, proponemos soluciones cada vez más innovadoras en términos de productos, tecnologías y enfoque de RSC (Ecovadis ha concedido a Newrest Wagons-Lits la distinción platino en 2023). La prolongación de nuestro contrato con Eurostar nos permite acompañar a este cliente en su fase de transformación.

África del Norte y Francia siguen siendo nuestros referentes mundiales en el ámbito de la restauración en régimen de concesión. Nuestra estrategia comercial en Francia está dando sus frutos, y ha necesitado ajustes organizativos para mantener la estrecha proximidad con nuestros clientes. Así ha ocurrido con nuestro gran cliente EDA (economato de la armada) y con la creación de la región PACA.

La firma del contrato con Renault en Marruecos, que supone más de 9.000 comidas servidas al día, demuestra una vez más nuestra capacidad para gestionar operaciones a gran escala y en múltiples emplazamientos. Exactamente como hacemos con las prisiones, los hospitales universitarios y las universidades del país, que nos han renovado su confianza en 2023.

Nuestra red de cocinas centrales en Francia, Argelia y Túnez ha puesto en marcha una serie de iniciativas en línea con nuestra Carta de RSC *Be the change*. Esto se inscribe en un vasto proyecto de renovación, construcción y gestión de nuestras herramientas de producción iniciado en 2022 llamado IMPACT con el fin de controlar nuestra trayectoria de carbono para 2030.

En el sector de la restauración aérea, hemos realizado importantes inversiones en Roissy y Orly para mejorar la seguridad en el lugar de trabajo y nuestra eficiencia medioambiental.



En 2024 está prevista la construcción de un nuevo centro de referencia en Orly. Verdadera Digital Factory (fábrica digital), reunirá tecnologías integradas con los sistemas de Transavia y nuestro software PRE Winrest.

En Marruecos y Francia, la actividad aeroportuaria ha sido intensa y el verano de 2023 marca un hito tras cuatro años difíciles.

División Oriente Medio, África Subsahariana y Asia-Pacífico

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



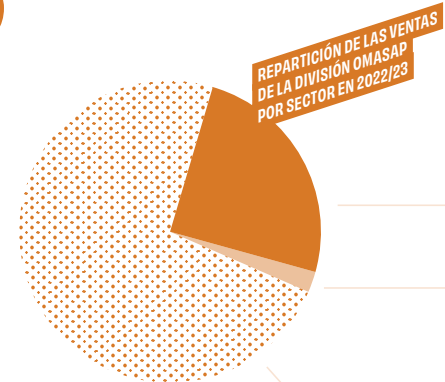
En 2023, la región de África Subsahariana ha registrado un fortísimo crecimiento, impulsado por los servicios prestados a las compañías aéreas y la gestión de bases de vida.

Estamos modernizando nuestra red de centros de producción en beneficio de las aerolíneas. En Ciudad del Cabo y Lagos hemos llevado a cabo importantes renovaciones para facilitar las operaciones y mejorar la seguridad de los empleados.

Esta iniciativa nos ha permitido hacer frente al gran aumento de la actividad, especialmente en Sudáfrica, donde hemos acogido a clientes tan prestigiosos como Air China, Cathay Pacific y Latam.

En Zambia y Uganda, la diversificación de nuestras actividades hacia la restauración en régimen de concesión y la gestión de bases es una garantía de estabilidad a largo plazo. Estos dos servicios representan hoy el 40% de nuestra actividad en el África subsahariana.

Hoy en día, el Grupo es reputado por su experiencia en la gestión de bases de vida en África. En Madagascar, Rio Tinto nos ha confiado su mina de Fort Dauphin. En Cabinda (Angola), Chevron nos ha delegado la gestión de la restauración de todos sus emplazamientos en tierra y en alta mar.



25%
Aéreo



2%
Concesiones



73%



Bases de vida, Restauración colectiva y GDI

En Asia y Oriente Medio, hemos tenido que afrontar adversidades y hacer gala de nuestro dinamismo operativo y comercial.

En Qatar, nuestro personal ha buscado nuevos mercados, en particular en los sectores del petróleo y hospitalario, con la firma de un importante contrato con el Hamad Hospital que abarca más de 1.000 camas en varios establecimientos.

En Omán, el número de empleados omaníes ha aumentado considerablemente para responder al incremento de nuestra actividad. Nuestra asociación con el Instituto Nacional de Hostelería nos permite acceder a perfiles cualificados.

Hemos prestado apoyo a nuestros clientes en las operaciones de reconstrucción de Turquía tras el terremoto de febrero de 2023.

En la explotación minera de Goro, en Nueva Caledonia, las obras de construcción han generado un aumento significativo de la actividad, con un récord de más de 400 empleados, ¡una primicia! Nuestro centro de producción de Noumea se inscribe en un proceso de autosuficiencia alimentaria. Esta oportunidad va de la mano con la renovación de los contratos escolares.

En Polinesia y Camboya, la actividad aeroportuaria está aumentando gracias al turismo. En Phnom Penh se han abierto diez nuevos restaurantes y la prórroga de nuestra licencia con el aeropuerto de Tahiti-Faa'a allana el camino para una importante inversión en el centro de restauración aérea.



LA DIVISION OMASAP EN ALGUNAS CIFRAS ↓



398,0 M€
de ventas en 2022/23



↑ 13,8%
de aumento de ventas respecto al 2021/22

↓ Avituallamiento
SAS, aeropuerto
de Copenhague
- Dinamarca /
Animación *Citiz*
en un restaurante
de Grecia



Nuestros servicios

adaptados al mercado

2

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

Nuestros clientes cambian, nuestros servicios se adaptan y amplían, pero seguimos fieles a nuestra pasión por la restauración.



SERVICIOS DE RESTAURACIÓN PARA

Aerolíneas



Newrest presta su apoyo a las compañías aéreas y se propone ofrecerles soluciones innovadoras adaptadas a sus necesidades.

Newrest es un reconocido especialista en servicios de restauración para compañías aéreas y también ofrece numerosos servicios de logística relacionados con esta actividad.

Para adaptarse a las necesidades del sector aéreo, trabajamos en varios ámbitos: búsqueda de un mejor rendimiento operativo para reforzar nuestra competitividad, desarrollo de una identidad culinaria personalizada para nuestros clientes, implementación de soluciones digitales adaptadas a los nuevos comportamientos de los consumidores, aceleración de la interconexión informática con los clientes, optimización del intercambio de información y creación de nuevos conceptos de marketing.

Desde 2017, Newrest ha desarrollado una alternativa contractual innovadora basada en una total transparencia de las operaciones y las finanzas. En los principales hubs de nuestros clientes, para garantizar su plena satisfacción, es imprescindible adaptar los recursos empleados en función de la actividad. Las aerolíneas americanas y europeas más importantes

↑ Avituallamiento de Delta Air Lines con destino a Nueva York, aeropuerto de Atenas – Grecia
← Servicios en business para Emirates en el vuelo Montreal-Dubai

han apostado por nosotros en Houston, Atlanta, Montreal, Londres o Escandinavia con SAS.

Newrest cuenta con una red mundial de más de 80 centros aeroportuarios, lo más reciente de ellos en la isla Mauricio. Gracias a esta red exclusiva podemos adaptarnos al desarrollo de las aerolíneas de bajo coste en Europa y racionalizar el número de proveedores de los clientes.

El Grupo también pretende reforzar su presencia en el mercado estadounidense, donde su modelo operativo se ajusta bien a las compañías que operan más de 300 vuelos diarios desde el mismo aeropuerto. Sin endeudamiento y con una fuerte capacidad de inversión, Newrest puede favorecer el crecimiento de sus clientes.

Hemos elaborado un pliego de condiciones conforme a nuestros compromisos de RSC para la renovación y la construcción de nuestros centros. Aspiramos a reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en un 30% de aquí a 2030.



ENTREVISTA CON...
Frédéric Hillion
Vicepresidente de Europa del Norte
Copenhague, Dinamarca

¿Qué le parece que el Grupo haya abierto centros en Estocolmo, Copenhague y Oslo al adquirir el contrato con la aerolínea escandinava SAS?

FH. En pocos meses hemos conseguido poner en marcha los tres centros. El principal desafío fue el ajustadísimo plazo de dos semanas entre cada apertura. No obstante, lo superamos gracias a la buena coordinación entre los equipos implicados.

Lo que más nos ha ayudado es la experiencia acumulada en aperturas anteriores. Nos han servido de modelo y nos han permitido sistematizar el proceso de movilización.

¿De qué habilidades clave han hecho acopio?

FH. Hemos logrado adaptarnos rápidamente a estos nuevos mercados gracias a la capacidad de reacción de nuestros equipos informáticos y operativos. Han instalado nuestros sistemas en todos los centros y han enseñado nuestros métodos de trabajo a los nuevos empleados. Debemos nuestro rendimiento a una combinación de tecnología y colaboración.



HENRIK LYSDAHL, SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO EN COPENHAGUE, PRESENTA LAS ACCIONES DE RSC APLICADAS EN SU ESTACIÓN DANESA.



TESTIMONIO
Nathalie Vieites
Directora de Grandes Cuentas de Transavia
París, Francia

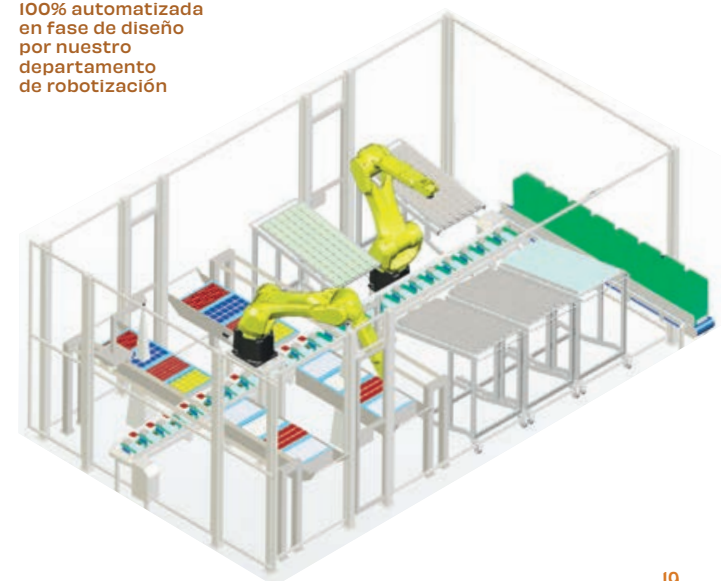
Newrest y Transavia, una misma visión de los servicios de logística y de venta a bordo que se concretará en los próximos 10 años.

Llevamos trabajando con Transavia desde enero de 2023 con total confianza, con el objetivo de revolucionar el servicio a bordo y la logística en tierra, en el marco de un importante crecimiento de su actividad en los años venideros.

Newrest ha triunfado proponiendo iniciativas con la creación de la *Digital Factory*, un centro logístico único en el mercado destinado a optimizar los flujos de logística y aumentar la flexibilidad de las ventas a bordo.

Este proyecto es el resultado de la gran capacidad de innovación de los dos grupos desde su creación.

↓ Línea de TSU 100% automatizada en fase de diseño por nuestro departamento de robotización



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



La adquisición de la empresa *Compagnie Internationale des Wagons-Lits* en 2012 permitió al Grupo erigirse como el heredero de un saber hacer histórico. Newrest es la única empresa que ofrece una gama tan completa de servicios en tierra y a bordo de los trenes.

↑ Menú de otoño-invierno 2023/24, tren de alta velocidad *inOUI* operado para *SNCF* en Francia

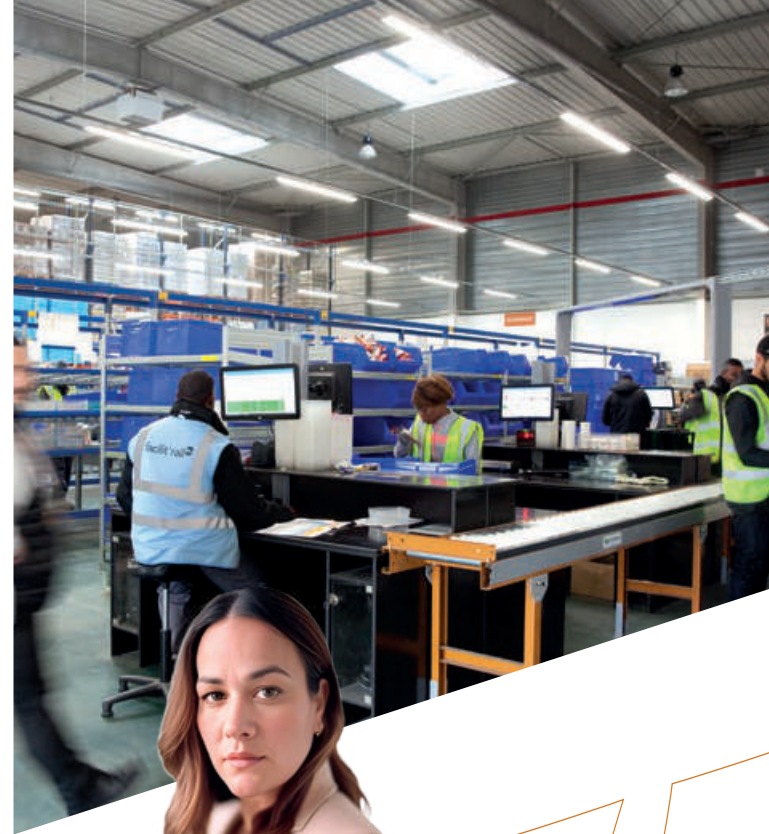
Prestamos nuestro apoyo a los operadores de transporte ferroviario en el diseño y la implementación de soluciones de venta y servicio a bordo. Nos adaptamos a las necesidades de los pasajeros y a los desafíos del sector: propuesta de conceptos innovadores, dirección artística y selección de productos que correspondan a los perfiles de los clientes, procurando al mismo tiempo mejorar el rendimiento operativo y financiero.

Los trenes nocturnos, respaldados por Europa, se están perfilando como una forma alternativa de transporte. El Grupo colabora estrechamente con *ÖBB*, el principal operador europeo de trenes nocturnos con salida de Viena. En 2024 van a ponerse en circulación nuevos trenes que ofrecerán un confort y una experiencia de viaje sin precedentes.

Nuestro enfoque se basa en la innovación, especialmente en el ámbito de los trenes de alta velocidad en Francia y Marruecos.

Ofrecemos una experiencia digital omnicanal que permite a los pasajeros acceder a todas sus ventajas en línea, en nuestros terminales de pedidos a bordo de los trenes o directamente en el bar. Miembro del comité ejecutivo del *IRCG* desde marzo de 2022, el Grupo ha sido galardonado por sus innovaciones.

Newrest también se encarga de todos los servicios en tierra necesarios para la gestión de servicios de restauración y hostelería a bordo. Hemos creado una red única de bases logísticas, desde Suecia hasta Marruecos. Esta red nos permite preparar y optimizar el abastecimiento de los productos que se llevan a bordo, con ayuda de nuestro sistema operativo *Winrest*.



ENTREVISTA CON...
Poerava Boisseau
Directora de Operaciones *Facilit' Rail*
● París, Francia

¿Cómo está renovando Newrest su oferta con su socio *Eurostar* para proponer un servicio a la vanguardia de la innovación?

PB. Entramos en el 8º año de contrato con nuestro cliente, que nos confía la logística en tierra de los trenes entre París, Londres, Bruselas, Colonia y Ámsterdam. Hemos logrado alcanzar un nivel de excelencia en estos servicios, con un índice de satisfacción del 95%. Nos comprometemos a mantener y a reforzar este rendimiento, procurando optimizar continuamente la calidad de nuestros servicios.

La flexibilidad y la transparencia constituyen la base de nuestro enfoque de innovación logística, que nos da la capacidad de lograr lo impensable, con una carga cuádruple, a saber, el servicio del trayecto de ida y vuelta París - Bruselas - Ámsterdam. También ponemos mucho énfasis en respetar la seguridad alimentaria y las normas sanitarias.

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y el respeto del medio ambiente. Por eso aplicamos soluciones innovadoras para clasificar los residuos, que alcanzan un nivel de conformidad del 98 al 100% en el caso de los biorresiduos. Por otra parte, luchamos contra el desperdicio de alimentos utilizando un carrito recolector. Estamos orgullosos de ofrecer estos servicios, que reflejan nuestros valores y los de nuestros clientes.

↑ Centro logístico de Charenton-le-Pont - Francia

→ Vista de la experiencia omnicanal propuesta a los clientes de los trenes de alta velocidad *inOUI*



TESTIMONIO
Benoît Vignon
Director comercial - Sectores ferroviario y concesiones
● Tolosa, Francia

Newrest lleva 10 años siendo un líder reconocido en la digitalización de la experiencia del cliente a bordo de los trenes.

BV. Ofrecemos una experiencia omnicanal, con el objetivo de impulsar las ventas, pero también de simplificar la experiencia del usuario, que es una prioridad para nosotros.

Nuestros terminales, que han costado 28 meses de trabajo a nuestro personal informático, facilitan a los pasajeros la realización de pedidos. También queremos ampliar la información proporcionada a los pasajeros durante su experiencia a bordo. La aplicación *Connect'EAT* es la herramienta ideal para conseguirlo.



314,0M€
de ventas en 2022/23 =



14%
de las ventas globales



5 países



3.290
empleados

SERVICIOS DE Restauración colectiva y Bases de vida



← ↑ Preparación del servicio de comidas en nuestros restaurantes *Aéroscoopia* y *Attitudes* para la empresa *Latécoère* – Tolosa, Francia.

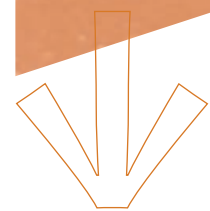
¡Nos apasiona la restauración! El Grupo lleva 15 años innovando y adaptándose a las necesidades y deseos de todos sus clientes: desde los niños en los centros escolares hasta las personas mayores en residencias de ancianos, pasando por los empleados de empresas o plataformas en alta mar.

Somos una empresa dinámica e innovadora en el sector de la restauración. Frente a la diversidad y la evolución de las demandas, Newrest propone soluciones de gran calidad y a medida combinando experiencia culinaria y rendimiento operativo.

Con pasión y creatividad, nuestros chefs preparan platos saludables que respetan el medio ambiente.

Los menús son equilibrados y a base de ingredientes de calidad, para poder ofrecer a nuestros comensales una dieta sana, apropiada para cualquier lugar y cualquier hora del día.

Innovamos en materia de marketing para diseñar conceptos de restauración originales y adaptados a los nuevos estilos de vida.



732,1M€
de ventas en 2022/23 =



36%
de las ventas globales



38 países



23.102
empleados



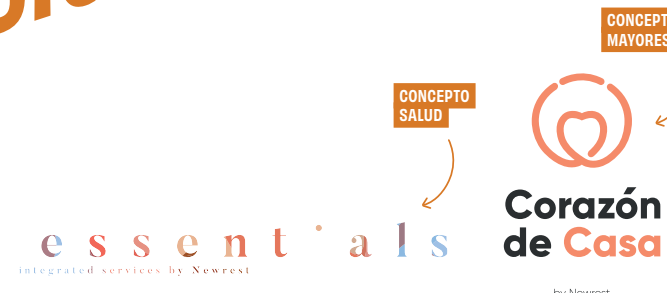
Restauración colectiva

Hemos reforzado nuestra presencia en el sector sanitario con nuestra oferta *Essentials*.

- Ofrecemos una gama de servicios integrados y adaptados para los pacientes, el personal sanitario y los visitantes. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de las comidas y la experiencia de los pacientes hospitalizados.

El sector de las residencias para mayores está experimentando cambios significativos. Nuestra oferta *Corazón de Casa* pretende hacer la vida de los residentes más agradable. Ayudamos a nuestros clientes a hacer que sus huéspedes se sientan como en casa, ofreciéndoles confort, gastronomía, intimidad y vida social.

La restauración en empresas está evolucionando en torno a tres cuestiones clave: el bienestar, los nuevos métodos de trabajo y la inclusión social. Esto entraña importantes cambios estructurales y organizativos. Para responder a estos retos y a las necesidades del mercado, proponemos conceptos de restauración innovadores y atractivos que integran la tecnología digital en toda la experiencia de restauración.

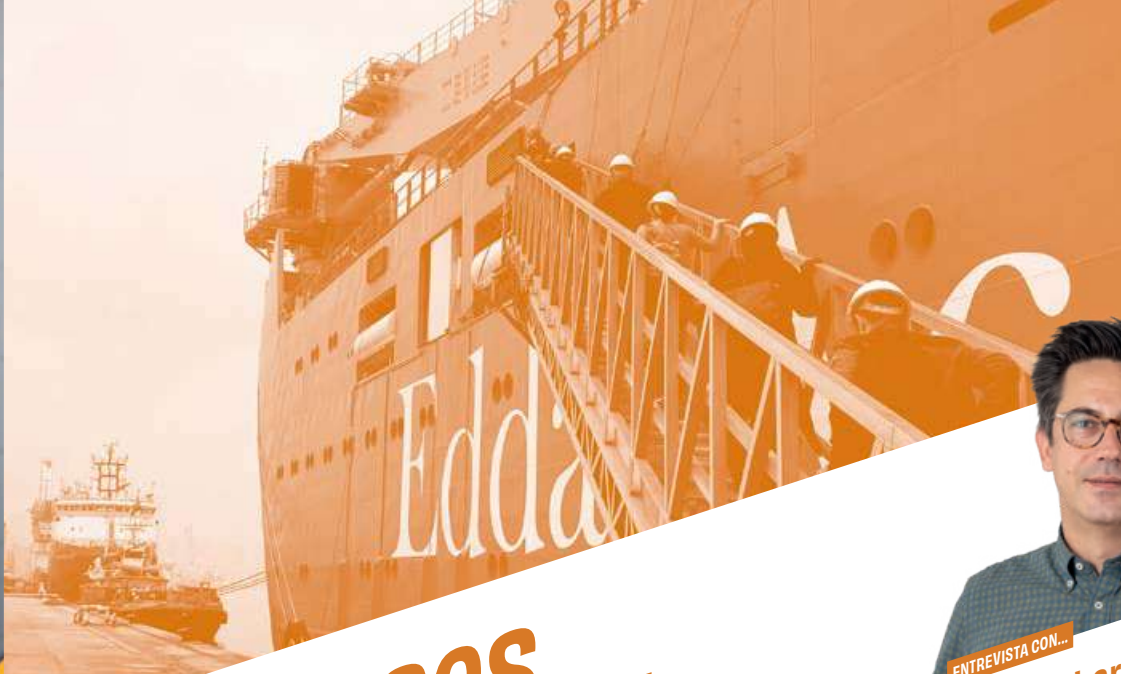


↑ Concepto *Essentials* en el Hospital *Aisha Bint Hamad Al Attiyah* de Doha – Qatar
→ Concepto *Los Platos del Chef* pour *UNACEM* – Perú



LOS platos del Chef
del Chef





Bases de vida

Newrest presta apoyo a los principales agentes mundiales de los sectores de la minería, el petróleo y el gas. Ya sea en tierra o en alta mar, el Grupo Newrest es experto en la creación, el despliegue y la gestión de bases de vida.

Para que nuestros clientes puedan centrarse en su actividad principal, el Grupo ha diseñado la solución 360° by Newrest. Nos posicionamos como un integrador de servicios ofreciendo soluciones que van mucho más allá de la restauración: mantenimiento de instalaciones técnicas, limpieza, lavandería, control de plagas, suministro de agua y gestión de residuos.

La implantación de nuestros sistemas de explotación y de nuestras herramientas digitales en las bases de vida nos permite garantizar una mejor accesibilidad a nuestros servicios y adaptarnos a todos los contextos.

Nuestra carta de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) es nuestro marco de referencia para todas las iniciativas de desarrollo local y sostenible. El Grupo procura superar los requisitos normativos locales en materia de contratación o abastecimiento. Nos comprometemos a reducir los residuos y nuestra huella de carbono.

La seguridad alimentaria, la seguridad en el lugar de trabajo y la calidad del servicio forman parte de nuestras prioridades. Esto comprende la formación y el progreso de nuestros empleados en todo el mundo.

← Restaurante *Enjoy*, concepto 360° by Newrest – Perú

↑ → Restauración en alta mar y en tierra para *Chevron* – Cabinda, Angola

Newrest, referencia mundial en la gestión de bases de vida



LOS 9 TIPOS DE EXPERIENCIA QUE OFRECE NUESTRA SOLUCIÓN 360° BY NEWREST ↓



ENTREVISTA CON...
Jean Timbart
Director de Excelencia Operativa – Sector Bases de vida
Tolosa, Francia

Newrest garantiza los servicios de restauración en alta mar y en tierra en las instalaciones de Malongo, en la provincia de Cabinda, en Angola. ¿Cuáles son los retos?

JT. Se trata de un contrato esencial para el Grupo Newrest, puesto que es el primero que celebra con uno de los grandes líderes del sector petrolero, *Chevron*. Nos encargamos de la restauración en la provincia de Cabinda, en las instalaciones de Malongo, sirviendo a más de 800 personas en las plataformas en alta mar y a 800 en tierra.

Esto representa más de 6.500 comidas al día, preparadas por nuestros 200 empleados in situ. *Chevron* es un cliente exigente y para satisfacer sus necesidades, el Grupo le ofrece un servicio de calidad y una experiencia vanguardista.

Se ha dado prioridad al empleo local. *Newrest Restauração* se creó específicamente para intervenir en este centro y emplear a la población de la zona. Este es uno de los compromisos del Grupo en materia de RSC, al igual que el fomento de las compras locales. El Grupo se ha comprometido a favorecer la producción local para cubrir sus necesidades.

Un gran acuerdo requiere un gran apoyo. Más de 40 empleados del Grupo y de la matriz se volcaron en la puesta en marcha de este importante contrato.



Nuestro objetivo es poner nuestras innovaciones al servicio de la restauración. El centro está equipado con soluciones digitales, propone conceptos de restauración a la última y una logística a medida. Todo ello dirigido por personal experimentado.

concesiones



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

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

Nos adaptamos a las necesidades y los deseos de los viajeros, ofreciendo una restauración rápida o tradicional, siempre actualizada.

ALGUNAS MARCAS PROPIAS Y FRANQUICIAS ↓



SERVICIOS DE Gestión de instalaciones



La oferta de gestión de instalaciones se está ampliando en 2023, con nuevos enfoques estratégicos y mercados por conquistar.

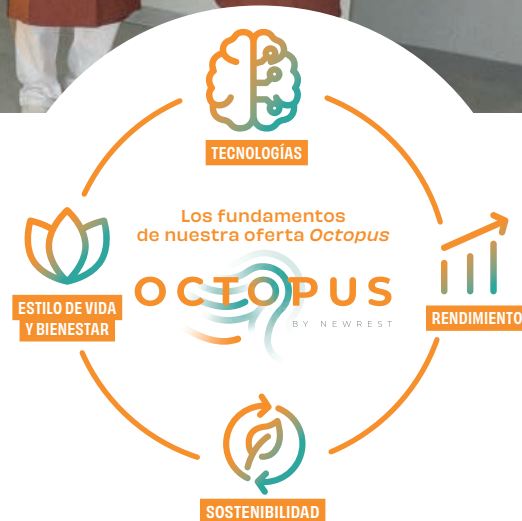
El equipo comercial de la matriz está operativo, aportando su apoyo y su experiencia en todo el mundo.

Atender las peticiones de nuestros clientes

↑ Los equipos marroquíes del servicio de gestión de instalaciones de Newrest

Nuestros clientes buscan racionalizar el número y la naturaleza de sus relaciones con los proveedores, reducir sus gastos y mejorar el bienestar de sus empleados en el lugar de trabajo. Para satisfacer estas necesidades, nuestros equipos han adquirido competencias en campos muy diversos, algunos muy distintos de la restauración.

Después de realizar adquisiciones estratégicas en 2022 y de contratar a especialistas en gestión de instalaciones, hemos elaborado una oferta innovadora basada en procesos eficaces y sistemas de alto rendimiento.



Octopus by Newrest

En este mercado, mantenemos un enfoque de mejora continua y nos mostramos muy ágiles a la hora de ofrecer soluciones adaptadas a todos los retos y expectativas de los clientes.

Nuestro espíritu pragmático y competitivo nos permite intervenir en muchos ámbitos de actividad, agrupados en dos áreas de especialización complementarias (véase el diagrama detallado arriba a la derecha). Adaptamos nuestra gestión de proyectos a las necesidades específicas de cada sector: sanidad, educación, empresas, industria.



Para la gestión de instalaciones, Newrest ha desarrollado una estrategia digital destinada a apoyar al equipo operativo, a los ocupantes del edificio y al responsable del contrato. Gracias a la sincronización entre las personas, los activos y los procesos, reducimos los tiempos de intervención y los costes. La visualización de los indicadores clave de rendimiento en tiempo real facilita la toma de decisiones y su aplicación.

Ofrecer el mejor servicio

Al trabajar con una herramienta personalizada, fiable y completa (*Fractal*), el Grupo puede proporcionar a sus clientes un seguimiento en tiempo real y acceso a los indicadores de rendimiento de las instalaciones.



↑ Vista de *Fractal One*, el software de gestión de mantenimiento para múltiples dispositivos que proponemos a nuestros clientes en el ámbito de la gestión de instalaciones



ENTREVISTA CON...
Abdelmajid Kribi
Director comercial – Sector de Gestión de Instalaciones
Tolosa, Francia

Acaba de incorporarse a Newrest como Director Comercial de Gestión de Instalaciones, ¿cuáles son sus principales retos?

AK. Nuestro objetivo es definir un plan de acción, prioridades operativas y objetivos comerciales precisos, teniendo en cuenta las especificidades de los diferentes mercados en los que pretendemos evolucionar.

Queremos aprovechar la experiencia adquirida por nuestra filial en Marruecos y acelerar el intercambio de conocimientos cuando sea pertinente. También deseamos apoyar a los equipos comerciales locales, adoptando al mismo tiempo una visión muy pragmática. Somos ambiciosos, pero también conscientes de que en cada región poseemos distintos niveles de competencias.

¿Cómo augura el futuro de este sector?

AK. El ámbito de la gestión de instalaciones está experimentando una gran transformación gracias a los avances tecnológicos y digitales, que ofrecen un sinfín de nuevas oportunidades y nuevos retos. Tenemos que ser capaces de aprovechar soluciones innovadoras como el *IoT*, el análisis de datos, el aprendizaje automático y la inteligencia artificial, que se han vuelto esenciales para optimizar nuestros servicios y procesos.

Para ello, necesitamos contratar y formar a talentos que dominen estas herramientas y que compartan nuestra visión de mejora continua.



↓ Celebración "I Care!
1 million hours zero
accident" por los equipos
de Nueva Caledonia /
Evento One Team
Unlimited Challenge por
los equipos de Camboya



Nuestro saber hacer

3

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

Nuestro enfoque *Unlimited* se arraiga en nuestra historia y en la actitud de quienes la escriben. La innovación ocupa un lugar central en nuestra búsqueda de soluciones *Unlimited*.

SOLUCIONES UNLIMITED

De las necesidades del mercado a las soluciones unlimited

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

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

Al servicio de nuestros clientes

Las sólidas relaciones que Newrest desarrolla y mantiene con sus clientes favorecen la creación de asociaciones de confianza, basadas en la transparencia. La escucha atenta de nuestros clientes a lo largo de nuestra colaboración nos permite concebir unas soluciones adaptadas y satisfacer sus necesidades con eficacia.



Al servicio de nuestros huéspedes y comensales

Nuestras actividades requieren una comprensión profunda de lo que despierta el entusiasmo de los comensales en nuestros restaurantes y otros espacios de vida. Newrest sigue de cerca los cambios en las principales tendencias y los nuevos patrones de consumo, privilegiando las experiencias más inmersivas y lúdicas.

↓ Ilustración de la tendencia *Experiencia*. *Kolor by Newrest* nuestro programa de animación 2023/24 en torno al gran retorno de los años 80. Sumergimos a nuestros comensales en un universo que privilegia los colores pop y las formas orgánicas reconfortantes



ENTREVISTA CON...
Emy Baumgartner
Directora de Marketing de Newrest Marruecos
Casablanca, Marruecos

Emy, cada año, el Grupo define las 7 grandes tendencias culinarias en función del mercado. ¿Qué hay de Marruecos?

EB. Aplicar las nuevas tendencias de la restauración al mercado marroquí es un reto apasionante que afrontamos con entusiasmo.

En primer lugar, nos adaptamos personalizando nuestra oferta en función de las preferencias locales. Marruecos es un país lleno de sabores y tradiciones culinarias. Para nosotros, es primordial proponer recetas reconfortantes con ingredientes frescos y siguiendo las técnicas culinarias tradicionales.

Trabajamos en estrecha colaboración con dietistas para elaborar menús que respondan a las necesidades nutricionales de nuestros clientes, que buscan comer mejor.

La transparencia también constituye una prioridad. Gracias a *Winrest* y *Display'EAT*, mostramos claramente la composición de nuestros platos, los nutrientes o el nutri-score y los alérgenos, para que nuestros clientes puedan elegir con conocimiento de causa.

Además, la digitalización contribuye a optimizar nuestra producción, ayudándonos a gestionar nuestras existencias con *Winrest* y a reducir el desperdicio de alimentos. Estamos orgullosos de promover una alimentación más responsable y sostenible.

↓ La tendencia *Tradición* ilustrada en uno de nuestros restaurantes marroquíes *Attitudes*



¡Soluciones unlimited!

Personalizables y modulares

La forma de nuestras soluciones está evolucionando. No imponemos un modo de actuar. Ofrecemos soluciones personalizadas en forma de suscripciones y opciones que nuestros clientes pueden aprovechar a su antojo.

Nuestra gama de conceptos de restauración se basa en la misma filosofía. Recurrimos libremente a nuestro catálogo de conceptos para definir la solución híbrida que responda a las necesidades de los consumidores.

Múltiples técnicas y servicios

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

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

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

↑ *Symbios by Newrest*, nuestra solución de gestión optimizada a medida, elaborada conjuntamente con cada cliente

LAS 7 PRINCIPALES TENDENCIAS DE CONSUMO EN 2024 ↓

Saborear y deleitarse con placeres exóticos, deliciosos y reconfortantes para vivir momentos inolvidables.



El placer del buen comer
Centrarse en el sabor y la generosidad de los productos gastronómicos



Descubrimiento
Explorar el mundo a través de los sabores y difundir valores

LAS EPICÓREAS



Tradiciones
Volver a la esencia de la autenticidad y los orígenes

Despertar los sentidos a través de una revolución culinaria



Innovación
Transformar el sector de la restauración a través de la tecnología



Experiencia
Vivir momentos inmersivos en lugares únicos

La armonía entre el bienestar personal y la responsabilidad medioambiental



Naturalidad
Promover una alimentación respetuosa con el medio ambiente



Bienestar
Combinar felicidad y salud para el bienestar físico y mental

Experiencia culinaria

↓ Formación en texturas modificadas para nuestro personal de Nueva Caledonia

La cocina, un cuestionamiento incesante

Nuestro equipo culinario explora las nuevas tendencias gastronómicas, creando y compartiendo nuevas sensaciones gustativas, innovando, realzando y sublimando los productos locales. Esta pasión por la cocina tiene un único objetivo: satisfacer el paladar de nuestros comensales.



Creación de identidades culinarias a imagen de nuestros clientes

● Nuestros chefs son el alma de nuestra riqueza. Saben transmitir y promover nuestra excelencia gastronómica en todos los ámbitos.

Nuestros *Chefs Unlimited* se adaptan a las necesidades del mercado, analizadas por nuestros equipos de marketing. Nuestros clientes participan en este proceso creativo y riguroso para crear una identidad culinaria única, acorde con sus valores y compromisos sociales.

Nuestros socios, que sean aerolíneas o empresas, confían en nuestro dinamismo culinario en todos los rincones del mundo, independientemente de su cultura y sus ambiciones.



La innovación culinaria, desde el contenido hasta el recipiente

Estamos convencidos de que la innovación requiere una mezcla de audacia y humildad. Por eso recurrimos a chefs de renombre para enriquecer nuestra experiencia culinaria.

Por segundo año consecutivo, el chef Thierry Marx ha elaborado sabrosos platos de temporada para los pasajeros de los trenes de alta velocidad *INOUI*. En las escuelas de Nueva Caledonia, los alumnos van a descubrir las recetas vegetales del chef Alphonse Koce. Todas estas iniciativas contribuyen a estimular nuestra creatividad y a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores.

También nos inspiramos en los industriales para explorar las posibilidades que ofrecen los nuevos productos y envases. Se trata de una elección importante, pues muchos clientes desean reducir su impacto en el medio ambiente y la tienen en cuenta.

↓ Reducción del plástico a bordo de los trenes de alta velocidad *INOUI* (SNCF): lanzamiento de un postre envasado en una lata metálica esterilizada, en colaboración con el chef Thierry Marx y el grupo *Hénaff*. Además, se está realizando una prueba con una tarta en un envase de base biológica, 0% de plástico.



↑ → Evento en torno a la cocina vegetal organizado por nuestros *Chefs Unlimited* en Nueva Caledonia

El arte culinario como medio de sensibilización

Somos conscientes del impacto que ejerce nuestra actividad en el medio ambiente. Por eso nos comprometemos a promover una alimentación sostenible y respetuosa con el planeta entre nuestros clientes. Les sensibilizamos a diario sobre las mejores prácticas para reducir el desperdicio de alimentos y adoptar medidas ecoresponsables. Para secundar a nuestros chefs en esta iniciativa, les proporcionamos libros de cocina donde pueden aprender técnicas culinarias adaptadas a estos retos medioambientales, como libros de cocina contra el desperdicio y con recetas vegetales.

La nutrición es un factor importante para la salud y el bienestar de los consumidores. Por esta razón, hemos desarrollado soluciones informáticas innovadoras que simplifican la consulta de las propiedades nutricionales de nuestros platos: calorías, alérgenos y nutri-score. De este modo, los consumidores pueden elegir con conocimiento de causa y en función de sus necesidades y deseos. También organizamos actividades lúdicas y educativas para concienciar a clientes de todas las edades sobre la importancia de seguir una dieta equilibrada y un estilo de vida saludable.



ENTREVISTA CON...
Tom Abbott
Chef ejecutivo
Londres, Reino Unido

¿Cómo se promueve la experiencia culinaria en Newrest?

TA. Ante la evolución de las expectativas y los hábitos de consumo de los pasajeros y las aerolíneas, buscamos innovar constantemente. Confiamos en nuestros chefs locales para hacer valer su experiencia, sus conocimientos y su autenticidad. Utilizamos productos locales favoreciendo al mismo tiempo los ingredientes sostenibles.

Newrest ofrece una gama de servicios adaptada a una clientela diversa, respetando las restricciones dietéticas, las preferencias culturales y los presupuestos. Creamos una experiencia gastronómica única teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada cliente.

Para usted, ¿ser chef supone transmitir el oficio a la siguiente generación?

TA. ¡Por supuesto! Formar a los jóvenes en la cocina de calidad y en la innovación es un orgullo para Newrest. Nuestros chefs son mentores que comparten su pasión y su experiencia con las generaciones futuras. Esta es nuestro cometido y nuestro compromiso.

↓ Menú de degustación para la Business clase elaborado por nuestros chefs ejecutivos para un potencial cliente ferroviario





Una identidad propia con más impacto

Nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI) reúne nuestros compromisos en materia de calidad, salud y seguridad en el lugar de trabajo, seguridad alimentaria y medio ambiente. Este sistema nos permite cumplir las normas ISO pertinentes para nuestra actividad y demostrar nuestro nivel de madurez en estos ámbitos.

El proceso de aculturación se basa en el programa *I Care!*, que cuenta con el apoyo del Comité Ejecutivo y se transmite lo más estrechamente posible a nuestras operaciones. Hoy en día, constituye un poderoso símbolo del apoyo y la responsabilización de nuestros equipos, y sitúa el sistema de QHSE en el centro de sus acciones.

Esta dinámica se percibe en todos los niveles de la empresa y se refleja en el lema: *I Care, You Care, We all Care!* Se trata de un programa que refleja nuestros valores y nuestro espíritu de equipo: “¡ganamos juntos, perdemos juntos!”.



Una digitalización cada vez mayor

El Grupo prosigue su transformación digital optimizando sus procesos internos a través de herramientas innovadoras. Entre ellas, *Calypso*, que permite gestionar y supervisar las acciones de mejora continua, como los indicadores clave de rendimiento, y *Winrest*, que facilita la aplicación del método *HACCP* para garantizar la seguridad sanitaria de los alimentos.



Estas soluciones proporcionan una mejor visibilidad del rendimiento y de los riesgos, y propician una mayor capacidad de respuesta colectiva a los retos operativos.

Newrest participa en la definición de las normas de seguridad de los alimentos

Junto con otros miembros de la *IFSA*, el Grupo participa en la elaboración de las directivas mundiales sobre seguridad alimentaria en el sector de la restauración aérea. Estas directrices pretenden armonizar las buenas prácticas y establecer normas comunes para nuestro sector, con el fin de garantizar la calidad y la seguridad de las comidas que se sirven a bordo de los aviones.



Un total de **10 países** ya tienen de un sistema de gestión que integra las distintas certificaciones y 15 lo tendrán a finales de 2024



↑ Los 8 *No negociables* de la seguridad en el sector ferroviario

→ Vehículo consagrado a la seguridad en pista en la plataforma del aeropuerto de Atlanta – EE. UU.

Ampliación del concepto de los no negociables

En 2021, el Grupo definió 8 temas no negociables relacionados con la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, con el claro objetivo de mejorar sus resultados en este ámbito. En 2022, esta política se amplió a la seguridad sanitaria de los alimentos y a la seguridad durante las aproximaciones de los aviones. Ahora también se incluye la seguridad en los andenes ferroviarios. Estos aspectos no negociables son compromisos firmes del Grupo con sus clientes, empleados y socios.



ENTREVISTA CON...
Laurent Jamart
Responsable de seguridad en pista del Grupo
Tolosa, Francia

¿Por qué la seguridad en pista es una prioridad para el Grupo este año?

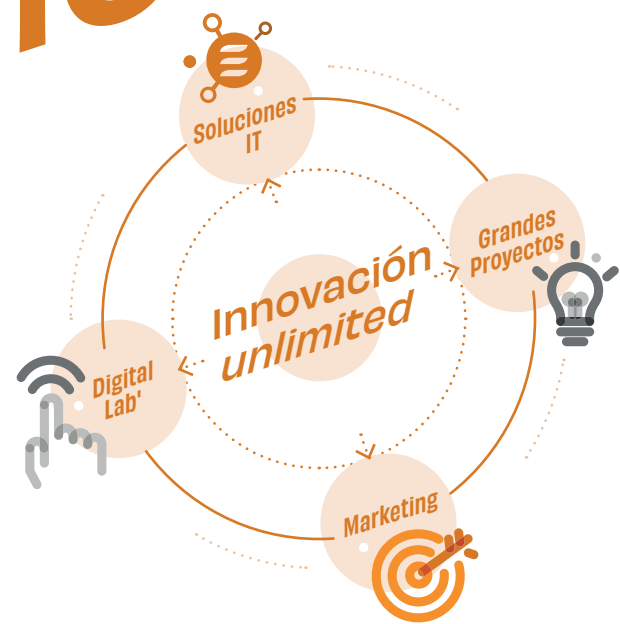
LJ. La seguridad en pista es un aspecto fundamental en nuestra actividad de restauración aérea. Las rampas de los aeropuertos son zonas peligrosas en las que hay mucha simultaneidad de actividades. Por eso es importante aplicar rigurosamente las reglas y normas de las autoridades, de nuestros socios y de nuestros clientes. Somos responsables de la seguridad de nuestro personal y de los pasajeros a bordo de los aviones. Se trata de una prioridad absoluta.

¿Qué medidas ha adoptado Newrest?

LJ. Para reforzar la cultura de la seguridad dentro de nuestro Grupo, hemos desarrollado programas de formación profundos y dinámicos para nuestros empleados, basados en el aprendizaje a través de la práctica. Les formamos periódicamente, enfrentándoles a situaciones reales para que dominen los retos de la seguridad en la pista y en el aire. También hemos establecido normas no negociables sobre estos aspectos, para afirmar nuestro compromiso y nuestra exigencia en materia de seguridad.

Queremos prevenir todos los riesgos posibles. Contamos con un personal especializado que instruye, vigila y protege a diario a nuestros equipos operativos. El sistema se basa en un permiso por puntos, que nos permite sensibilizarlos y asistirles en este ámbito.

Innovación



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

Unas soluciones maduras, flexibles y optimizadas

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

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

Digitalización del recorrido del consumidor

Las herramientas *Connect'EAT* (aplicación interactiva), *Order'EAT* (solución de comercio electrónico), *Display'EAT* (intercambio de información) y *Satisfy'EAT* (solución de medición de la satisfacción de los clientes) son algunas muestras de las propuestas digitales desarrolladas por el Grupo pensando en los consumidores de nuestros restaurantes. Para aumentar nuestro compromiso con los clientes en un enfoque omnicanal, hemos desarrollado una solución de notificaciones *push*. Nuestros equipos operativos se comunican con sus clientes mediante notificaciones personalizadas.

Para garantizar el éxito de nuestra implantación internacional, integramos nuestras soluciones con los sistemas de pago y los proveedores de pagos en línea presentes en los distintos países.

Digitalización de nuestras actividades

Winrest es nuestra solución digital para optimizar la gestión de nuestras actividades. Permite llevar a cabo operaciones como la recepción, la preparación y la entrega de comidas a través de dispositivos móviles.

Winrest también es compatible con tres de los cinco sistemas de gestión de restauración aérea más utilizados en el mundo por las aerolíneas.

Nuestro objetivo es ahorrar tiempo, limitar los errores y optimizar el intercambio de información con nuestras partes interesadas.



ENTREVISTA CON...
Marie Chiner
Directora de Grandes Proyectos
Tolosa, Francia

Newrest está experimentando una aceleración y una transformación importante en términos de innovación industrial. ¿Qué representa la *Digital Factory* para el grupo?

MC. Newrest tiene proyectos innovadores para el futuro de nuestra actividad industrial. Para el cliente *Transavia*, hemos equipado nuestras líneas robotizadas *Tray Set Up* (TSU) con cámaras 3D y un enlace directo con nuestro PRE interno *Winrest*. Los robots reciben las Órdenes de Fabricación (OF) y producen las bandejas de forma totalmente automatizada.

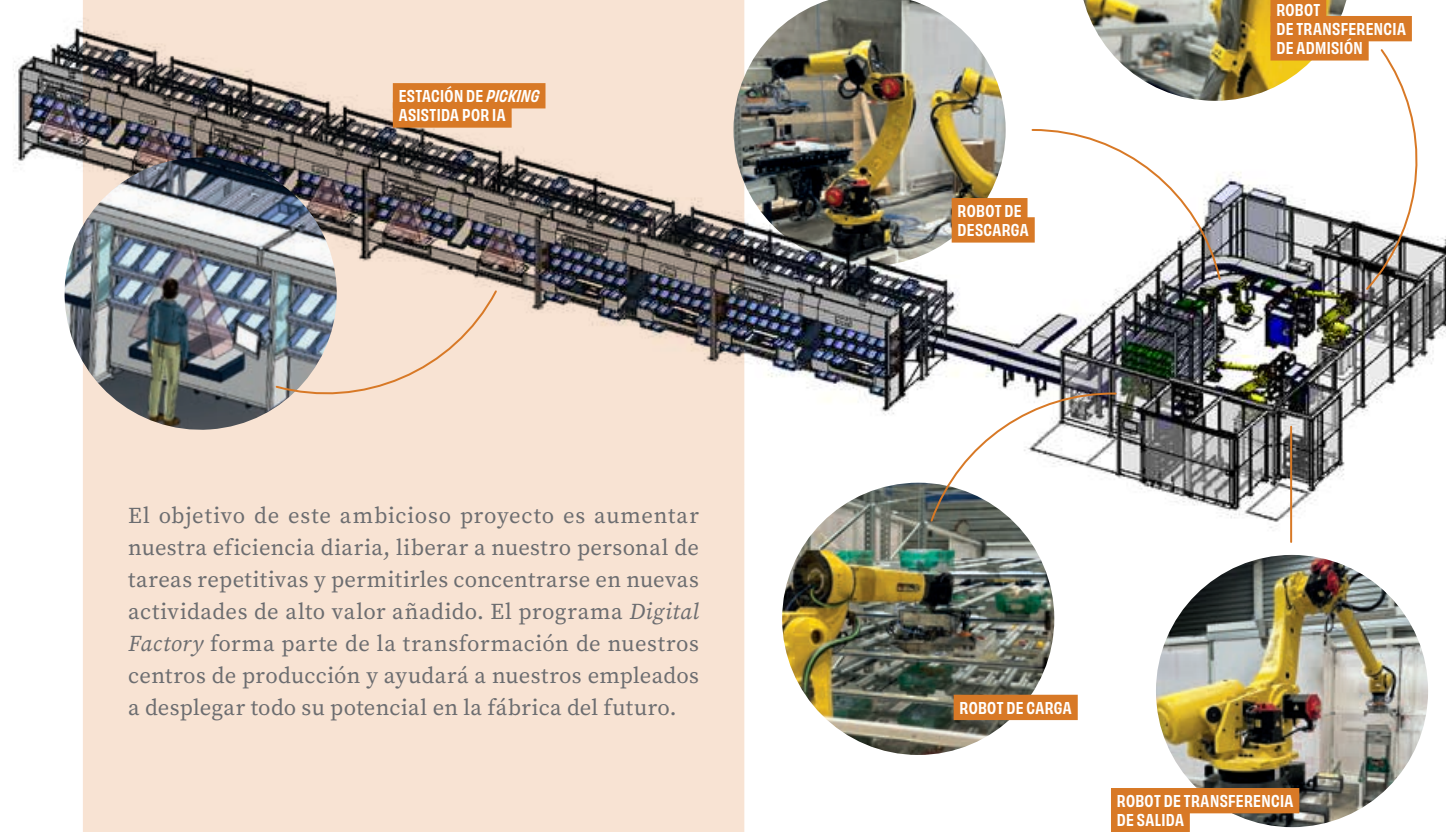
También hemos apostado por la Inteligencia Artificial (IA) para optimizar nuestra línea de *Pick & Pack*. La preparación de los carritos para las compañías que proponen *tentempiés a bordo* está automatizada, vinculada a las ventas a bordo, controlada por IA y se inscribe plenamente en nuestra visión de *Digital Factory*.

Innovación industrial - Digital Factory

Plena transformación de la innovación industrial

Newrest apuesta desde 2015 por la digitalización de sus actividades mediante la integración de *cobots* en sus centros de producción. En marzo de 2023, el Grupo dio un gran paso adelante al equipar completamente con tecnología punta su centro de París-Orly, reservado a su cliente *Transavia*. Este proyecto forma parte del programa *Digital Factory*, que representa un punto de inflexión estratégico para Newrest, con inversiones financieras sin precedentes.

Plano de la línea automatizada de *Pick & Pack* en fase de diseño



Digitalización

LA PLATAFORMA *CONNECT'EAT* REPRESENTA

↓
930
centros equipados en todo el mundo

29.760
usuarios activos



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

"Become unlimited, become yourself"

El Grupo valora el espíritu de iniciativa y la determinación de sus empleados en todo el mundo para respaldar a sus clientes y su crecimiento.

DESCUBRA TODAS NUESTRAS OFERTAS DE EMPLEO



Oportunidades para todos

Desde su fundación hace 15 años, el Grupo ha experimentado un crecimiento continuo. Gracias a ello, muchos empleados han podido beneficiarse de oportunidades de desarrollo profesional. La movilidad geográfica y la diversidad de las ofertas de empleo constituyen el núcleo de nuestra política de promoción interna y de contratación. Para el Grupo, el compromiso individual y el deseo de participar en un proyecto común son esenciales.



↑ Heroes of Change, premio de los colaboradores 2023

Solidaridad con nuestros compromisos sociales

Animamos a nuestros equipos a participar activamente en nuestras acciones de desarrollo sostenible y a proponer sus propias ideas. Nuestro programa interno *Heroes of Change* (Héroes del Cambio) recompensa las mejores iniciativas de RSC implementadas por nuestros empleados. Un año más, hemos recibido más de 50 proyectos de 30 países diferentes, que han sido evaluados por nuestro comité ejecutivo. Estamos convencidos de que el cambio social es cosa de todos.

cohesión de nuestros equipos

"El espíritu de equipo es un valor fundamental en nuestro Grupo. Supone que nuestros empleados se ayudan mutuamente de forma constante para satisfacer a nuestros clientes. Prueba de ello ha sido la puesta en marcha de numerosos contratos en 2023 para compañías aéreas como Scandinavian Airlines o la fábrica de Renault en Marruecos. Saber hacer, compromiso, sacrificio y ambición colectiva son las cualidades que les definen".

Jonathan Stent-Torriani
Co-Présidente



sentirse realizados e involucrarse

Valor y generosidad para apoyar a los demás

El Grupo apoya regularmente iniciativas únicas que ponen de relieve una causa social importante para sus empleados. Juliette, que ha recibido dos trasplantes de corazón, ha sensibilizado a nuestros equipos sobre la donación de órganos participando en los Juegos Mundiales de Trasplantados en Perth (Australia). La asociación *Cap Grand Air* permitió a Roxane demostrar que, pese a su discapacidad y gracias a la fuerza de un grupo de corredores, la legendaria carrera *UTMB* era asequible para ella.



El programa *Mosaïque*, que favorece el empleo y la permanencia en el puesto de trabajo de empleados discapacitados, es un ejemplo de proyecto inclusivo e igualitario.

Al respaldar estos proyectos, el Grupo ilustra sus valores.

Tony Parker como embajador de Newrest

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



One Team, Unlimited Challenge

Los proyectos *One Team, Unlimited Challenge*, que cuentan con el apoyo de la mayoría de los países, fomentan el espíritu de aventura y la autosuperación. Para reforzar la cohesión de equipo y promover la diversidad cultural, cada país organiza un reto deportivo vinculado a su identidad nacional. Escalar montañas, atravesar dunas, sumergirse en el frío extremo, visitar lugares sagrados sobre dos ruedas... Hay multitud de oportunidades para superarse juntos, por tierra, mar o aire.



↓ Llegada a Moorea de los atletas de la expedición Cap Optimist respaldados por Newrest, en beneficio de los niños con cáncer

8000 KM FINISHER

Foundation Unlimited

Actuemos juntos para la realización, el desarrollo y la protección de las personas.

Para cumplir una aspiración muy arraigada entre nuestros empleados, el Grupo se compromete creando su propia fundación. Su objetivo es apoyar a quienes más lo necesitan a través de tres ámbitos de actuación:



Gracias a la asignación del 1,5% del beneficio neto anual consolidado del Grupo, numerosos proyectos solidarios van a poder salir adelante.

Todas estas acciones se llevarán a cabo en cada uno de los países en los que intervenimos, a largo plazo, y trascendiendo los sectores de actividad del Grupo Newrest.

Con un consejo de administración compuesto por representantes del mundo de la empresa, del deporte y de la investigación médica, los conceptos de laicidad, ecología y salud quedarán reflejados en los proyectos.

La Fondation Toulouse Cancer Santé

Desde 2018, el Grupo apoya a la fundación contra el cáncer *Fondation Toulouse Cancer Santé* en sus proyectos. Esta fundación, reconocida de utilidad pública, apoya la investigación sobre el cáncer dentro del *Oncopole de Toulouse* y cuenta con una base científica y tecnológica reconocida.



ENTREVISTA CON...
Matthieu Jeandel
Presidente de la Fondation Unlimited
Tolosa, Francia

¿Qué tipo de iniciativas apoyan?

MJ. La misión de la fundación es apoyar y promover iniciativas innovadoras y que tienen sentido. Intervenimos en diversos ámbitos, como la investigación fundamental, donde financiamos la fase de validación del concepto, o los proyectos estructurantes, donde nos comprometemos con iniciativas cuya utilidad ha sido demostrada y probada.

¿Cómo podemos presentar un proyecto a la fundación?

MJ. Hemos querido simplificar el proceso. Basta con enviar una sencilla carta de presentación de 2 páginas a través de nuestro portal web para que podamos hacernos una primera idea del proyecto.

Si deseamos seguir adelante con él, nos pondremos en contacto con el candidato y le pediremos un informe más completo.

Recibimos solicitudes durante todo el año, tanto a nivel interno por parte de nuestros empleados como a nivel externo. Los proyectos se validan dos veces al año con el Consejo de Administración de la fundación, en mayo y octubre.

TODO SOBRE LA FUNDATION UNLIMITED



Descubre nuestro informe de

Responsabilidad Social Corporativa 2023



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

«Para nosotros, el cambio concierne a todos.»

Lucie Lalanne
Responsable de RSC
Tolosa, Francia



DISEÑO GRÁFICO NEWREST

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

CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS

PORTADA: BRUNO MOURE PHOTOGRAPHIE

BRUNO MOURE PHOTOGRAPHIE PARA NEWREST
NUEVA CALEDONIA, NEWREST MÉXICO, HELDER PALMER ENT.
PARA NEWREST RESTAURAÇÃO, FRÉDÉRIC MALIGNE, NEWREST
EE.UU, NEWREST CROACIA, ARCHIBO (RENDERIZADOS 3D),
NEWREST GULF, NEWREST TURQUÍA, NEWREST FRANCIA,
NEWREST MADAGASCAR, PAUL DOUMENC, NEWREST
ESCANDINAVIA, NEWREST COLOMBIA, NEWREST ANGOLA,
NEWREST CAMBOYA, NEWREST GRECIA, NEWREST CANADÁ,
MAREK KNOPP PARA NEWREST AUSTRIA, MATHILDE DE L'ECOTAIS,
NEWREST PERÚ, NEWREST WACASCO, NEWREST MARRUECOS,
PANDORA WONG, CLARISSA CARBUNGO, URIEL SOBERANES,
W2P PRODUCTION, TAMIL SHUTTER DREAMS, ELENA LEVA,
ELISA AMADORI, GABY YERDEN, RAWPIXEL LTD.,
NEWREST REINO UNIDO, PHILIPPE VONCKEN, NEWREST NIGERIA,
TOBIAS SINGER PARA NEWREST AUSTRIA,
JÉRÉMIE GABRIEN PARA CAP OPTIMIST, LOUIS JÉGU MCHUGH
DE SPATULE FOOD CONTENT, DOMINIQUE VIET
PARA LA FONDATION TOULOUSE CANCER SANTÉ.



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



catering

U n i i n

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