



newrest

CATERING  
UNLIMITED

Informe de actividad  
2023/24

# índice



## Introducción

Unas palabras de los directores	02
Nuestra red, nuestras actividades	04
CATERING unlimited	06

## Nuestra organización

Comité ejecutivo: un grupo innovador y sólido	10
División Europa y Américas	12
División Francia y África del Norte	14
División Medio Oriente, África subsahariana y Asia Pacífico	15

## Nuestros servicios

Servicios a las compañías aéreas	18
Servicios a las compañías ferroviarias	20
Servicios de restauración comercial	22
Servicios de restauración colectiva	24
Servicios de bases de vida	26
Servicios de Facility Management	28

## Nuestro conocimiento

SOLUCIONES unlimited	32
CHEFS unlimited	34
«I care!»	36
INNOVACIÓN -- De nuestras soluciones TI...	38
INNOVACIÓN -- ...a nuestra Digital Factory	40
EL ESPÍRITU unlimited	42
<i>Foundation Unlimited</i>	44
<i>Be the change</i>	45



## El año 2023/24 ha sido una etapa importante para el Grupo Newrest.

Hemos registrado un aumento del 13% del volumen de negocios en comparación con año anterior, alcanzando los 2.500 millones de euros, con un EBIT de 234 millones de euros, logrando de este modo el mejor resultado financiero de la historia de la empresa.

Nuestra solidez financiera ha seguido mejorando, con una posición de tesorería neta disponible sólida superior a 500 millones de euros y un ratio de deuda neta negativo de -0,86.

Este año hemos invertido más de 80 millones de euros, totalmente autofinanciados, en nuestros centros de producción, nuestra flota de vehículos, así como en automatización y la IA/robótica. Estas inversiones tienen como objetivo modernizar y hacer nuestros activos más eficaces, al tiempo que reforzamos nuestra capacidad de desarrollo futuro. De este modo, alineamos nuestras tecnologías y productividad con las necesidades de nuestros clientes a escala mundial.

En París, por ejemplo, acabamos de terminar la construcción de un centro «Pick & Pack» totalmente automatizado y robotizado para *Transavia*, y estamos finalizando la construcción de una plataforma logística ultramoderna destinada a abastecer a los TGV de

la *SNCF*. Hemos empezado a modernizar nuestro centro de producción de Keflavík, que se beneficiará de nuestros últimos avances en automatización. En Madrid, estamos construyendo un centro de producción modelo multiempresa de 14.000 m<sup>2</sup>, con más de 6.000 m<sup>2</sup> dedicados a exponer todas nuestras innovaciones. *United Airlines* nos está involucrando en el proyecto de construcción de su nuevo hub en Houston, que gestionará más de 500 vuelos de corta y larga distancia al día. Por último, estamos acabando la construcción de nuestra nueva cocina en Tel Aviv.

Estos proyectos ilustran las importantes inversiones estratégicas que estamos realizando en toda nuestra red mundial. Todos incorporan tecnologías punteras en robótica, automatización e inteligencia artificial, al tiempo que cumplen nuestros objetivos medioambientales.

## Nuestras ventas han crecido en todos nuestros sectores de actividad, especialmente en restauración aérea, gestión de bases de vida y restauración colectiva.

Hemos realizado varios avances importantes en 2023: una asociación con *Transavia* en el aeropuerto de París-Orly, un acuerdo a largo plazo con *Icelandair* en Reikiavik, y se han firmado importantes contratos con aerolíneas estadounidenses en toda nuestra red. En el sector de la gestión de bases de vida, hemos registrado un fuerte crecimiento en Guyana y nuevos desarrollos en Zambia y Uganda. El contrato firmado con *Anglo American* en Perú seguirá siendo el gran acontecimiento del año en este sector. Nuestras asociaciones con la *SNCF* y *ÖBB* se están desarrollando con éxito, con innovaciones como terminales de pedidos automatizados y aplicaciones de pedidos digitales a bordo de los TGV en Francia.

Hemos invertido en el desarrollo de nuestros talentos, ofreciendo a nuestros empleados formación para mejorar sus habilidades, dominar nuestras herramientas y reforzar la producción, la seguridad de los alimentos, la logística y la seguridad de las personas como parte de un enfoque de mejora continua. Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros empleados las mejores condiciones de trabajo posibles para satisfacer las expectativas de nuestros clientes en todos nuestros sitios.

Hemos reforzado nuestro programa *Graduate Program* dedicado a los directivos del mañana, con la ambición de desplegar a más de 100 jóvenes titulados en nuestras operaciones en todo el mundo para finales de 2024. Hemos reorganizado nuestra sede central para afrontar mejor los retos de nuestro rápido crecimiento, con nuestros tres «COO» (directores de operaciones) responsables de la ejecución operativa. Hemos consolidado los efectivos en informática, inteligencia artificial, automatización y construcción. Por último, seguimos desarrollando nuestro plan de accionariado para empleados. Actualmente, más de 600 empleados son accionistas del Grupo Newrest.

Por último, el programa *Feel Good* se ha extendido para el beneficio de nuestros empleados. El objetivo es promover un estilo de vida más saludable en el trabajo a través del deporte, la nutrición y el bienestar.

La fundación del grupo, que se financia con una aportación del 1,5% del beneficio neto anual, invierte en diversos proyectos relacionados con el deporte, el desarrollo individual a través de la educación y la investigación médica en varios países.

**En 2025 deberíamos dar la bienvenida a 15.000 nuevos empleados, provenientes de nuestra adquisición de las actividades del Grupo *Compass* en Chile, México y Colombia, totalizando una facturación anual superior a 600 millones de euros.**

En Francia, hemos firmado la adquisición de *GEPESA*, una filial del grupo *Engie* y líder en el mercado de Facility Management con una facturación de 180 millones de euros y 1.100 empleados. Estas adquisiciones demuestran nuestro compromiso con un modelo de restauración y servicios

equilibrado y multisectorial, así como nuestro deseo de invertir en territorios y sectores que contribuyan de forma duradera a nuestro desarrollo.

Aunque el año 2023/24 estuvo marcado por el éxito, somos conscientes de los retos que nos esperan en nuestros mercados y de los problemas generados por un entorno macroeconómico mundial incierto. Es nuestro deber preparar a nuestros equipos para estos retos, estando atentos y garantizando la mejora continua de nuestros servicios y prestaciones a diario.

Nuestros valores siguen siendo la piedra angular de nuestro éxito, lo que nos permite afrontar retos complejos con integridad y resistencia. Seguiremos aplicando estos principios con una convicción y determinación inquebrantable para forjar juntos un futuro prometedor.

Estamos profundamente agradecidos a nuestro personal entregado, cuya pasión y duro trabajo han sido fundamentales para ayudarnos a alcanzar nuestros objetivos. A nuestros clientes, les expresamos nuestro más sincero agradecimiento por su fidelidad y a nuestras partes interesadas, nuestra gratitud por su continuo apoyo y confianza en la visión de Newrest. Juntos, seguimos dando forma a un viaje único como «empresa familiar», una historia arraigada en la confianza, la colaboración y una visión compartida de un futuro próspero.

Olivier Sadran, Presidente y Jonathan Stent-Torriani, Presidente No Ejecutivo



Cifras clave ▾

**4 sectores**

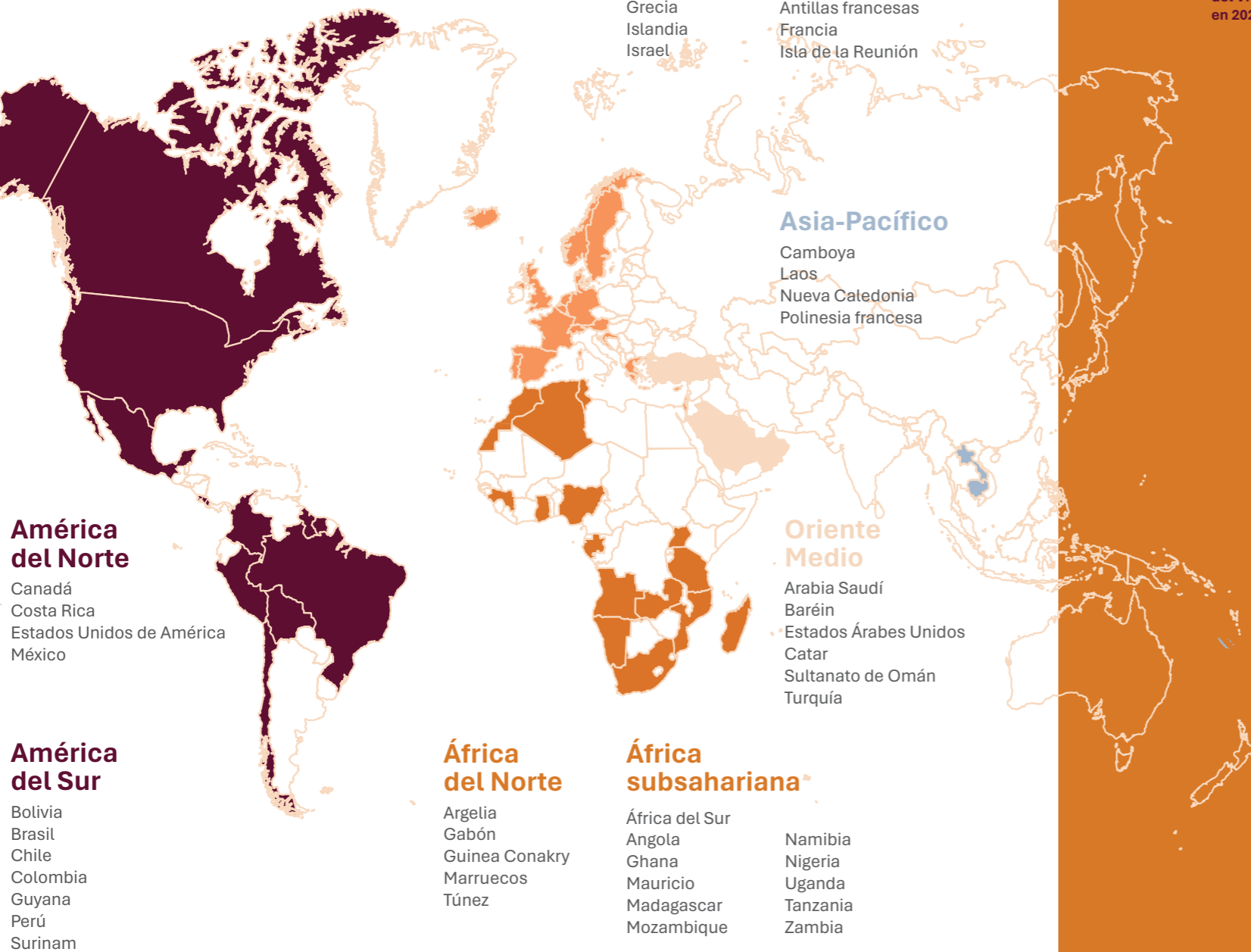
**54 países**

**45.380 empleados**

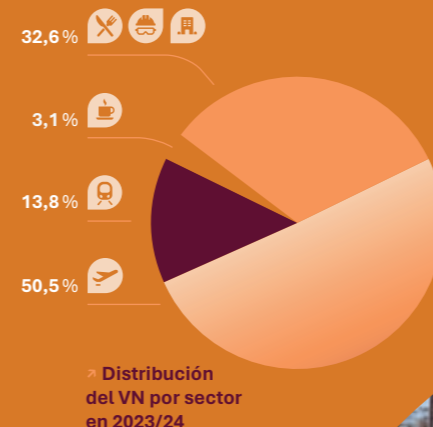
**2.509 M€** de ventas en 2023/24

Nuestra

# Red



## Nuestros Sectores de actividad



\* Distribución del VN por sector en 2023/24



### Ferrovionario

**7 países**

346,0 M€ de ventas en 2023/24  
6.257 empleados



### Bases de vida, Restauración colectiva y Facility Management

**31 países**

818,2 M€ de ventas en 2023/24  
14.777 empleados



### Aéreo

**32 países**

1.268,1 M€ de ventas en 2023/24  
22.962 empleados



### Concesiones

**12 países**

76,9 M€ de ventas en 2023/24  
1.384 empleados

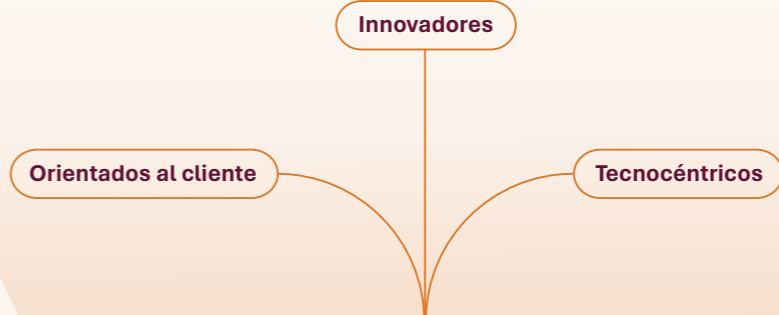
# catering UNLIMITED

**En Newrest, nuestra capacidad para superar los límites es la esencia de nuestro enfoque:**

**Espíritu de aventura y voluntad de superar fronteras para ofrecer soluciones a medida, adaptadas a las necesidades únicas de cada cliente.**

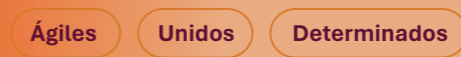
Esta búsqueda constante de la excelencia nos impulsa a tratar cada proyecto como una exploración y cada servicio como una promesa de progreso y rendimiento. Nuestros empleados buscan nuevas formas de innovar, adaptarse y superar retos.

Juntos abrimos el campo de las posibilidades para construir un futuro en el que cada experiencia sea única y cada proyecto una nueva aventura.



**Nuestro Compromiso**  
**Soluciones unlimited**

**Nuestros Colaboradores**  
**Un espíritu unlimited**



**Nuestros Valores**  
**Valores fundacionales**



# Nuestra organización

## Agilidad

La agilidad de nuestra organización en la sede central y funcionamiento nos permite adaptarnos a los retos del futuro.

Comité Ejecutivo: un grupo innovador y sólido → p. 10

División Europa y Américas → p. 12

División Francia y África del Norte → p. 14

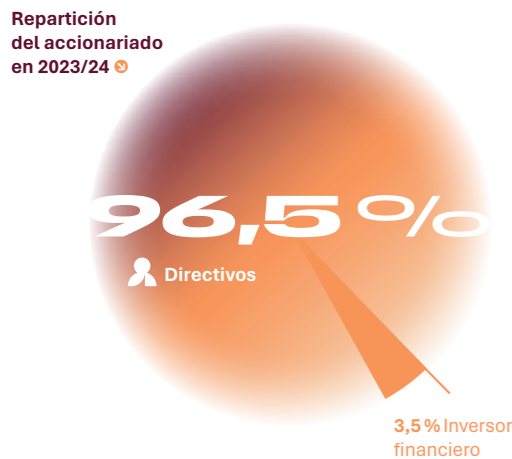
División de Oriente Medio y África subsahariana → p. 15  
Y Asia-Pacífico

# Un grupo innovador y sólido

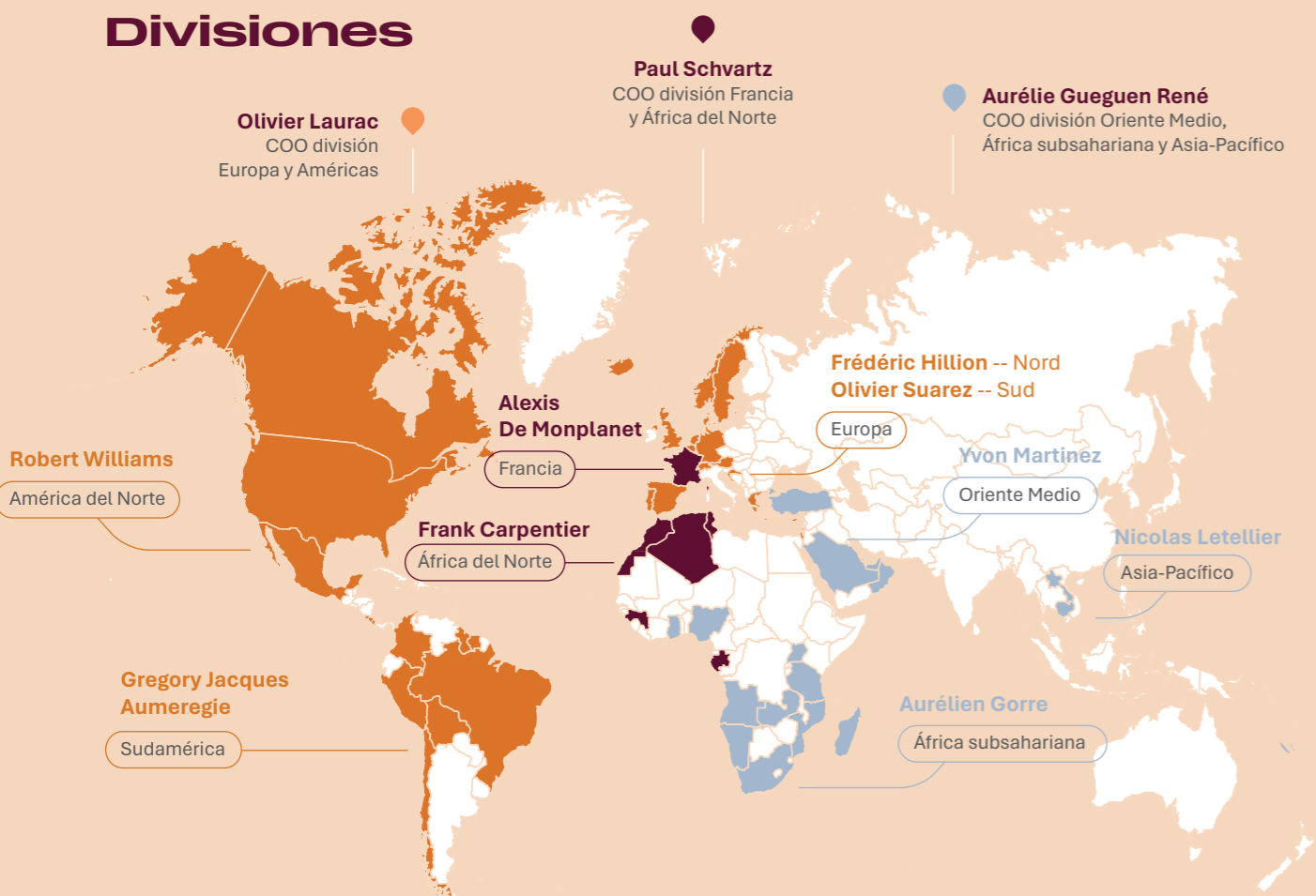
## Una organización centrada en la satisfacción del cliente

Nuestra organización está profundamente orientada hacia la satisfacción del cliente, un objetivo esencial que guía todas nuestras operaciones. Estructurada en torno a tres divisiones y nueve regiones distintas, nos permite mantener una relación estrecha y personalizada con cada cliente.

Gracias a este planteamiento, podemos responder a las necesidades específicas de cada mercado, al tiempo que fomentamos el intercambio de buenas prácticas y la innovación. El desarrollo de los directivos es una prioridad para garantizar una fuerte responsabilidad operativa a nivel nacional. Más de 600 directivos son ahora accionistas del grupo.



### Divisiones



## Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo evoluciona para mejorar la eficacia de la transmisión de las directivas en relación con la estrategia de la empresa y ser más reactivo a los desafíos operacionales.



◆ División

# Europa y Américas



**Olivier Laurac**  
COO división  
Europa y Américas

**En Norteamérica, donde la empresa se dedica por completo a la restauración aérea, la búsqueda del rendimiento es constante.**

En los hubs de Houston y Atlanta, estamos logrando una tasa de puntualidad superior al 99,9%, con picos de más de 500 vuelos diarios.

Esta búsqueda de la excelencia operativa requiere importantes inversiones para mejorar los centros de producción y garantizar la seguridad de los empleados, sobre todo durante las maniobras en camión. Este enfoque nos ha permitido integrar a nuevos clientes, como *Saudia Airlines* en Toronto y *Aeroméxico* en Raleigh-Durham.

En América Latina, el mercado de gestión de bases de vida impulsa nuestro crecimiento por segundo año consecutivo, con la firma de importantes contratos. *Anglo American*, líder mundial de la minería, ha elegido al grupo para apoyar sus operaciones en la mina de *Quellaveco*, en Perú y Chile, beneficiando a más de 5.000 empleados. Esta experiencia se extiende también a Colombia, donde el

sector minero es ahora tan importante como el de la restauración colectiva.

Guyana se ha convertido en un país de referencia para el grupo en materia de servicios de bases de vida en mar. Nuestros empleados guyaneses prestan apoyo a todas las plataformas de *SBM Offshore* y las plataformas de *Noble*.

**Con la ayuda de sus socios nacionales, Newrest es ahora el líder de la restauración extrema en Guyana, habiendo creado más de 250 puestos de trabajo en 5 años.**

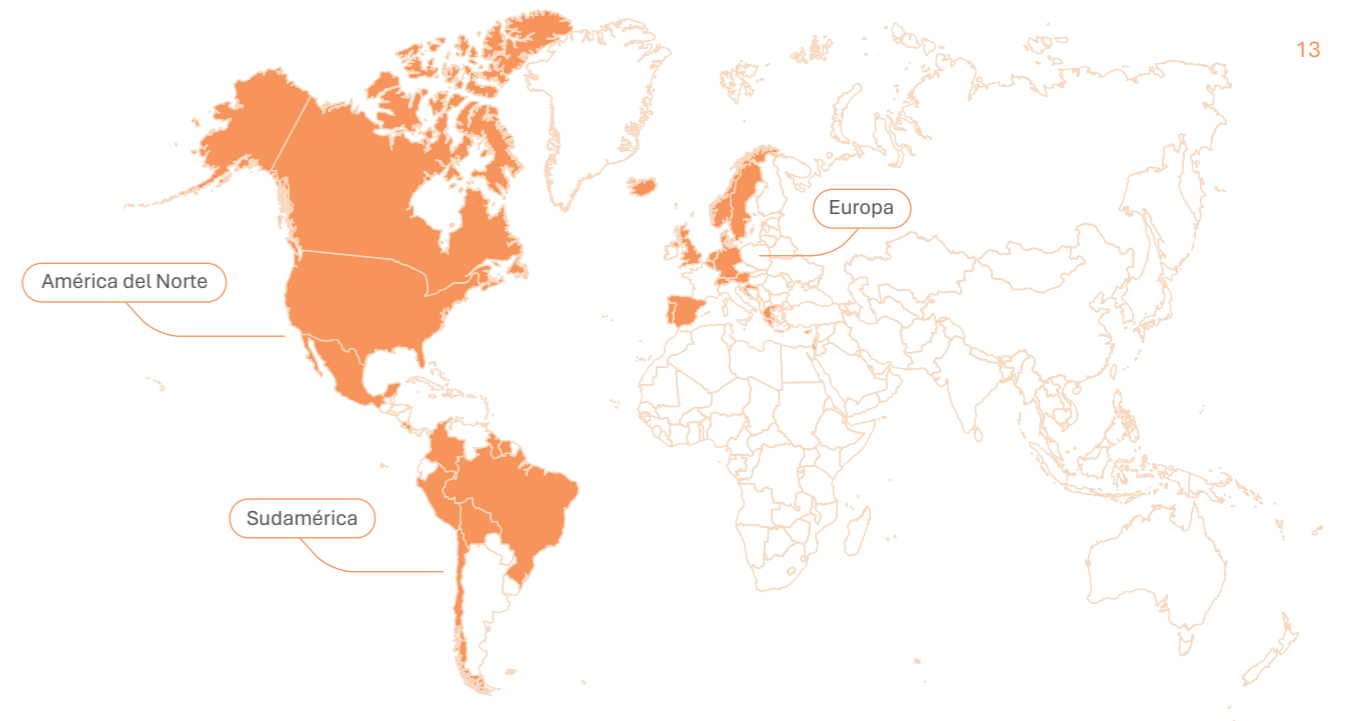
La red de centros de producción para la restauración aérea en América Latina es reconocida por su excelencia. Brasil ha sido nombrado mejor proveedor por *Delta Air Lines*. *LATAM Airlines*, primera compañía aérea del subcontinente, ha confiado al grupo la gestión de su mayor salón aeroportuario para sus clientes «premium» en Brasil. Se ha renovado el contrato para gestionar el salón *LATAM Airlines* en Chile.



Cifras clave

**1.294 M€**  
de ventas en 2023/24

**+16,7%**  
de aumento de ventas  
respecto al 2022/23



En Costa Rica, los equipos han integrado de manera ejemplar la estrategia de expansión del grupo. Tras sus inicios en el sector de la restauración aérea, el desarrollo del país se ha visto impulsado por la restauración colectiva, hasta el punto de convertirse en líder de este mercado.

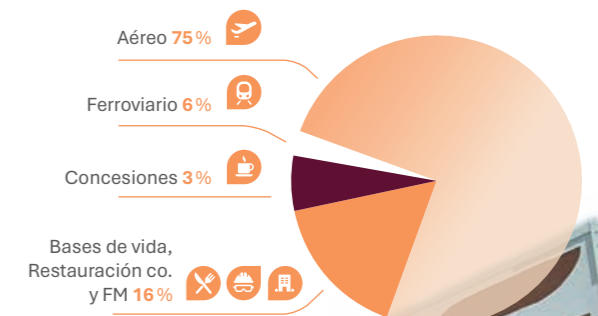
En Europa, el grupo moderniza y desarrolla sus infraestructuras dedicadas a las compañías aéreas y ferroviarias. En Madrid, un nuevo centro de 14.000 m<sup>2</sup> ya ha entrado en funcionamiento. Incorpora todas las innovaciones en los ámbitos de la robotización y la RSC. En Portugal, la renovación de la planta de Lisboa ha impulsado el negocio más de un 25%. En Alemania, nuestra estrategia de implantación en varias ciudades ha atraído a varios clientes importantes, lo que demuestra la eficacia de nuestro planteamiento.

Está en marcha un plan de renovación de la planta de Reikiavik por cuenta de *Icelandair*, para convertirla en una herramienta acorde con las ambiciones de desarrollo de la compañía aérea nacional. En Austria, el lanzamiento de nuevos trenes nocturnos y nuevas rutas llevó a la apertura de un centro logístico en Viena. En Croacia, el repunte del turismo ha estimulado la actividad de la filial en todos los sectores, al igual que en Grecia.

**En 2024, el grupo anunció su mayor adquisición externa en 20 años, abarcando las actividades de *Compass* en tres países latinoamericanos: Chile, Colombia y México.**

Esta adquisición se relaciona con la restauración colectiva y la gestión de bases de vida. Más de 600 millones de euros en ingresos y 15.000 empleados deberían ser integrados en 2025. Este paso es estructurante y en perfecta coherencia con la estrategia a largo plazo del grupo.

📍 Distribución del VN de la división EA por sector en 2023/24







## División Francia y África del Norte

**Paul Schwartz**  
COO división Francia y África del Norte

822 M€  
del VN en 2023/24

+ 11,7 %  
de aumento del VN

### El sector aéreo y la restauración colectiva impulsan la expansión de la zona en 2024.

Desde hace una década, la actividad ferroviaria en Francia es un motor de innovación para el grupo en varios campos: marketing, productos, comunicación, datos predictivos y digital. Desde enero de 2024, se han instalado terminales de control a bordo, lo que constituye una primicia mundial. A principios de 2025, el grupo inaugurará una base logística totalmente automatizada y robotizada para esta actividad. Esta *Digital Factory* mejorará considerablemente las condiciones de trabajo y la gestión de las existencias.

En Francia, el grupo ha invertido considerablemente en el desarrollo de su red en el sector aéreo. Los centros de producción de Burdeos y de Nantes refuerzan así la red provincial, convirtiendo al grupo en el único que ofrece sus servicios en 6 ciudades. El centro de Wissous, cerca de Orly, es ahora un ejemplo de robotización que ilustra la visión del grupo para la venta a bordo.

La renovación de contratos importantes como *Air Caraïbes* y la firma de clientes clave como *Qantas*, *American Airlines* y *Etihad Airways* nos permite estabilizar la actividad durante el periodo de los Juegos Olímpicos de París 2024 y abordar con tranquilidad el año próximo.

En Francia, que sigue siendo el principal mercado del grupo en términos de volumen de negocios, la restauración colectiva cobra impulso gracias a un crecimiento significativo y a una

productividad operativa prometedora. En este sector muy competitivo, el grupo destaca por su originalidad y su espíritu innovador. La proximidad de los equipos con los clientes es una ventaja importante y reconocida.

Newrest sigue creciendo en los sectores de la educación y de la defensa. Este año, el grupo ha invertido en la restauración interempresarial, en particular a cuenta de la *Banque Populaire* de Toulouse. La filial francesa anima constantemente sus restaurantes y sensibiliza a los consumidores con iniciativas como los packs *Made in Local* y *Planeta Newrest*, en los nuevos centros de *Pierre Fabre*.

En África del Norte, Marruecos sigue siendo el mercado más dinámico. La actividad aeroportuaria (concesión y restauración aérea) se está beneficiando enormemente del repunte del turismo en todo el país. El grupo es líder en restauración colectiva y desarrolla también el Facility Management.

En un entorno complejo en Argelia y Túnez, las oportunidades son limitadas. El grupo ha sabido aprovechar las oportunidades, especialmente en el sector de las estaciones de servicio en las principales carreteras de Túnez.

En África, el grupo antepone la formación. En Gabón, la creación de un centro de formación interna ha sido bien acogida por las autoridades locales. En Túnez, una colaboración con un centro de formación académica permite acoger cada año a 40 estudiantes.



## División Oriente Medio, África subsahariana y Asia-Pacífico

**Aurélie Gueguen René**  
COO división Oriente Medio, África subsahariana y Asia-Pacífico

393 M€  
del VN en 2023/24

+ 0,5 %  
de aumento del VN

### La región ofrece buenas perspectivas de futuro, a pesar del estancamiento de su volumen de negocios debido a los acontecimientos sociales y a la ralentización de ciertos mercados.

El sector de la restauración aérea, especialmente en África, es un motor de desarrollo. Hemos puesto en marcha un importante programa de renovación de nuestros centros de producción en países como Sudáfrica, Nigeria, Polinesia francesa o Isla Mauricio para reducir nuestra huella de carbono mediante la producción de energía verde y la mejora del aislamiento de los edificios.

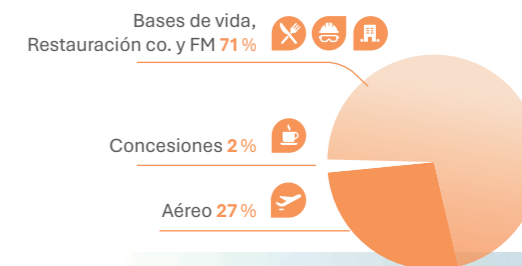
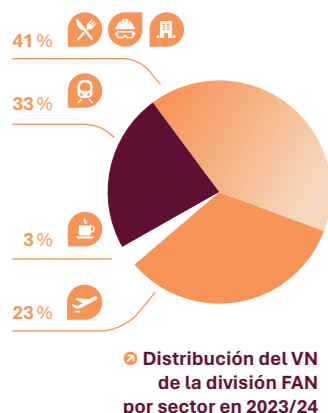
En Ghana, Newrest es ahora el líder del mercado aéreo. En Uganda, el grupo proroga su contrato con *Uganda Airlines*, que emprende un ambicioso plan de desarrollo regional. En Sudáfrica, la empresa se concentra en estabilizar sus operaciones tras una importante fase de expansión para adaptarse a un mercado en plena reestructuración.

Camboya se ha convertido en líder del grupo en la restauración de las concesiones aeroportuarias. Tras haber renovado la concesión de Siem Reap por 10 años y abierto 10 nuevos puntos de venta, el grupo gestionará 30 restaurantes y 2 cantinas para empleados en el nuevo aeropuerto de Phnom Penh en el segundo trimestre de 2025. Esto duplicará su actividad comercial y el grupo operará en los tres aeropuertos del país con marcas como *Burger King*, *Colombus*, *Paul* y *Dim Sum Emperor*.

La gestión de las bases de vida se ha visto afectada por la caída de los precios de los metales y de los movimientos sociales, sobre todo en Goro, en Nueva Caledonia. El grupo firmó su primer contrato minero en Zambia y petrolero en Uganda, y también se asoció con *Chevron* en la provincia de Cabinda, nuestro mayor contrato petrolero del mundo.

El balance del mercado de la restauración colectiva se ha mitigado. En Oriente Medio, la actividad se contrae a pesar del lanzamiento de un contrato hospitalario en Catar. En Turquía, los acontecimientos naturales y económicos han alterado nuestro desarrollo. En Nueva Caledonia, los disturbios afectan el sector escolar y hospitalario. En Camboya se ha firmado un contrato con el principal hospital privado del país, el *Royal Phnom Penh Hospital*.

La región está en el origen de varios proyectos clave de RSC de referencia para el grupo, sobre todo en la mejora de la capacidad de producción agrícola y los ovo productos. La digitalización en África es un factor clave diferenciador en un mercado que busca soluciones de pago en línea, una mejor experiencia del cliente y mayor fluidez de los servicios.





# Nuestros servicios

## expansión

**Nuestros clientes cambian, nuestros servicios se adaptan y crecen, y nosotros nos mantenemos fieles a nuestra pasión por la restauración.**

Servicios a las compañías aéreas → p. 18

Servicios para las compañías ferroviarias → p. 20

Servicios de restauración comercial → p. 22

Servicios de restauración colectiva → p. 24

Servicios de bases de vida → p. 26

Servicios de Facility Management → p. 28

## Servicios a las Compañías Aéreas



Actor imprescindible del sector de la restauración aérea, Newrest ofrece soluciones innovadoras y adaptadas a las compañías aéreas de todo el mundo. Gracias a una amplia gama de servicios, que abarcan desde la elaboración de comidas hasta la logística, Newrest ayuda a sus clientes a satisfacer las crecientes necesidades del sector.

### Un enfoque innovador y personalizado

La ambición de Newrest es mejorar el rendimiento operativo, desarrollar identidades culinarias personalizadas e implantar soluciones digitales adaptadas a las nuevas expectativas de los pasajeros. Establecer un sistema de interconexión informática con los clientes y optimizar el intercambio de información también son prioridades para cumplir las necesidades de calidad.

**Desde 2017, Newrest ha introducido una alternativa contractual innovadora denominada «open book».** Este enfoque, basado en el principio de coconstrucción,

fomenta una gran transparencia operativa y financiera. Permite ajustar los recursos movilizados en función de la actividad, lo que es esencial para los hubs de las compañías aéreas socias, sobre todo en Estados Unidos y Europa.

### Una red mundial al servicio de nuestros clientes

Newrest cuenta con una red mundial de más de 80 centros de producción aeroportuarios en 36 países, el más reciente se encuentra en Múnich. Esta red única permite adaptarse especialmente al desarrollo de las compañías de bajo coste en Europa, racionalizando el número de proveedores para nuestros clientes.



En 2024, el contrato firmado con *United Airlines* para la producción de comidas en ciudades como Bruselas, Ámsterdam, Faro y Marrakech da fe de la confianza que depositan en nosotros las grandes compañías aéreas.

Además, se están estudiando varios proyectos en Estados Unidos, lo que subraya nuestro compromiso de crecimiento en este mercado dinámico. Nuestro modelo operativo se adapta a todas las compañías, incluidas las que realizan más de 300 vuelos diarios desde un solo aeropuerto. Gracias a nuestra falta de deuda y a nuestra fuerte capacidad de inversión, estamos en condiciones de apoyar el desarrollo de nuestros clientes.

### Centros de producción de nueva generación: sostenibles y robotizados

**Newrest se compromete a transformar la industria de la restauración aérea a través de sus centros de producción de nueva generación, las *Digital Factory*, que combinan sostenibilidad y robotización.** Estas instalaciones de última generación incorporan tecnologías avanzadas, respaldadas por la *business intelligence* y el *machine learning*, para optimizar los procesos de preparación y distribución de comidas al tiempo que se reduce la huella de carbono.



## Una red mundial

Newrest cuenta con una red mundial de más de 80 centros aeroportuarios en 36 países



Jérémie Reynaud  
Director General  
Houston, EE. UU.

### Háblanos de la expansión de Newrest en Estados Unidos.

**JR.** Desde 2018, hemos firmado contratos con dos de las tres mayores compañías aéreas del país. Newrest USA ha alcanzado rápidamente un volumen de negocios significativo, y tenemos grandes ambiciones de desarrollo para los próximos tres años. Hoy en día, Newrest es reconocida por sus clientes como un actor clave del mercado.

#### ¿En qué consiste la gestión de un hub?

**JR.** Gestionar un hub significa adoptar la cultura del cliente en sus instalaciones e integrar nuestros procesos para alcanzar sus objetivos de rendimiento. Trabajamos con total transparencia: se plantean los problemas y trabajamos juntos para encontrar soluciones.

#### ¿Qué metodología utiliza para trabajar con los clientes?

**JR.** En los últimos tres años, hemos desarrollado modelos de «business cases» para comunicar nuestros proyectos a distintos niveles de la organización del cliente, así como internamente. En concreto, Newrest



identifica soluciones, las presenta a los clientes de forma concisa y se centra en la consecución de los objetivos anuales.

Este método acelera la toma de decisiones para todo tipo de proyectos, ya se trate de mejorar los procesos de seguridad, renovar edificios o incluso integrar nuestras innovaciones en las instalaciones del cliente. Por último, esto nos permite compartir las ganancias de productividad con nuestro cliente al tiempo que mejoramos nuestro rendimiento.

#### ¿Cómo fidelizas a tus empleados?

**JR.** En Estados Unidos, como en todas partes, el mundo laboral ha cambiado: apoyar, formar y desarrollar las capacidades de nuestros empleados es un reto, pero también uno de los mayores factores de éxito. ¡Nuestra tasa de retención ha aumentado un 42% en el último ejercicio!

El bienestar de nuestros empleados está en el centro de nuestras preocupaciones. Por eso hemos organizado un gran número de eventos internos y puesto en marcha programas de desarrollo de los empleados.

Entrevista



# Servicios a las Compañías Ferroviarias



**En el sector ferroviario, Newrest refuerza su posición gracias a una oferta multiservicios y a una experiencia a bordo en constante mejora.**

A ayudamos a los actores de transporte ferroviario a diseñar y aplicar soluciones de venta y de servicios a bordo. Nos adaptamos a las necesidades de los viajeros y a los retos del sector: conceptos innovadores, dirección artística, selección de productos correspondientes a los perfiles de los clientes, al tiempo que aspiramos a un mejor rendimiento operativo y financiero.

**Nos hemos convertido en un actor importante en los servicios de trenes nocturnos en toda Europa.**

Este año, los nuevos trenes ÖBB se han puesto en marcha en los enlaces entre Viena, Múnich y Roma. Nuestra experiencia multiservicio en trenes nocturnos se ha extendido a toda Alemania, con la línea Berlín <> Bruselas y Berlín <> París y la creación de *Newrest Wagons-Lits Deutschland*.

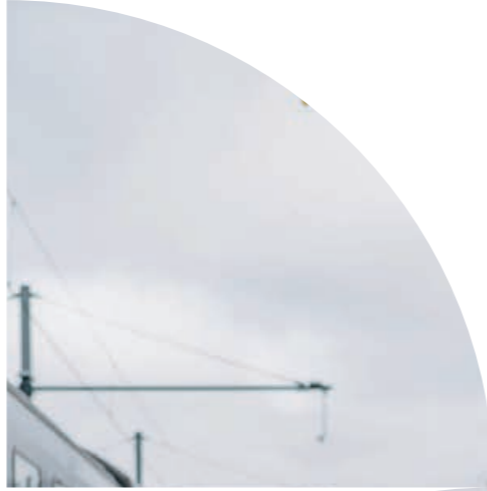
Newrest ofrece una experiencia culinaria cada vez más innovadora a bordo de los trenes. Chefs de renombre preparan las recetas,

utilizando ingredientes de calidad y respondiendo a las nuevas expectativas de los viajeros en cuanto a sabor e impacto medioambiental.

A nivel de la tecnología, **los trenes se modernizan constantemente y nosotros nos adaptamos ofreciendo una experiencia digital completa. Proporcionamos una solución digital omnicanal**, que permite a los pasajeros disfrutar de todas sus ventajas en línea, a través de nuestros terminales de pedidos a bordo de los trenes, la venta en línea o incluso directamente en el bar.



El sector ferroviario está en el centro de la innovación de Newrest. En Sucy-en-Brie se está construyendo una nueva *Digital Factory* (una fábrica 100 % digitalizada y robotizada). Verá la luz en 2025 y estará completamente dedicada al sector ferroviario.



**Xavier Delalande**  
Director General  
Newrest España

Entrevista

**Newrest es un socio estratégico de Ouigo en España. ¿Cuáles son las principales novedades de este año?**

**XD.** Desde 2021, *Ouigo*, filial de SNCF, opera en España aprovechando la liberalización del sector ferroviario. En 2024, *Ouigo* garantiza servicios diarios a Barcelona, Valencia, Alicante y Valladolid, con una frecuencia creciente de los trayectos hacia Murcia, Sevilla y Málaga a partir de finales del año 2024.

Newrest, socio estratégico de *Ouigo*, apoya su crecimiento y el despliegue de su oferta multiservicios. Apoyándose en su experiencia en marketing y distribución, Newrest selecciona los productos en función de las tendencias del mercado y del perfil de los clientes, dando prioridad a los que presentan un gran potencial de ventas.



*Ouigo* ha confiado en Newrest para la renovación completa de su flota de equipos móviles, así como para **la creación de un menú completa-**

**mente rediseñado, que se aleja de las convenciones de la competencia.** En 2025, Newrest formará a las tripulaciones de *OUIBAR* en técnicas de venta y conocimiento de los productos a bordo para mejorar el servicio a los pasajeros.



**Cécile Rabotin**  
Directora de Marketing y Comunicación  
Newrest Wagons-Lits Francia

Testimonio

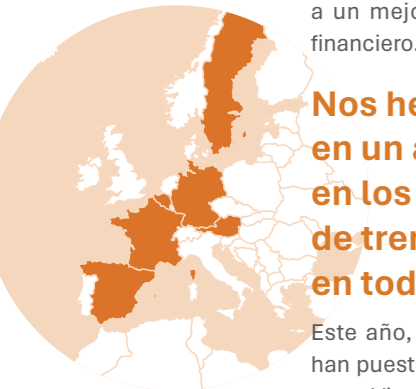
**CR. El Bar TGV, antaño un vagón-restaurante, ahora es un espacio agradable donde estar.**

Los pasajeros toman un café por la mañana, un sándwich al mediodía y disfrutan de una bebida refrescante por la tarde. En respuesta a los nuevos hábitos sociales y alimentarios de los franceses y a sus expectativas medioambientales, nuestra oferta ha evolucionado desde 2013.



Hemos incorporado marcas conocidas para garantizar la calidad de los productos y colaborado con chefs de renombre como Alexia Duchêne, Nina Métayer y Thierry Marx para ofrecer recetas innovadoras y responsables. El *Bar TGV* se ha convertido **en un lugar donde los viajeros pueden comer, relajarse o simplemente compartir momentos de convivencia.**

En concreto, nuestros compromisos RSC son los siguientes: el 100 % de nuestra carne procede de Francia, todos los huevos proceden de gallinas criadas en libertad, el jamón no lleva sales de nitrato añadidas, la leche de los yogures se recoge a menos de 10 km del lugar de elaboración y las manzanas se cosechan a menos de 30 km del taller.



Nuestra red europea



## Servicios de Restauración Comercial



**Cuando los lugares de paso se convierten en lugares de destino**



es esencial para atraer a los consumidores y ofrecerles una experiencia de calidad.

### La venta a bordo

Gestionamos la venta a bordo para *Transavia* y trabajamos con *Vueling* desde 2020, así como con otras aerolíneas como *ÖBB*, *Ouigo* en España y *Corsica Ferries*, en los sectores aéreo, ferroviario y marítimo.

Los puntos de venta situados en las zonas aeroportuarias y las áreas de servicio de las autopistas son lugares

muy concurridos. Del mismo modo, la venta a bordo de los trenes en los bares del *TGV* y en los aviones mediante carritos genera un tráfico importante y representa numerosas oportunidades comerciales. Estos servicios de restauración comercial, en los que se expresa plenamente la experiencia de Newrest, **requieren una comprensión profunda de las tendencias del mercado y un análisis riguroso de las ventas.**

Es vital que concentremos nuestros esfuerzos en la oferta a bordo y en la calidad de los productos, al tiempo que garantizamos una presentación cuidada del punto de venta. En paralelo, la formación del personal en materia de recibimiento, de técnicas de merchandising y de venta



Algunas de nuestras marcas propias y franquicias

Nuestro objetivo es enriquecer la experiencia a bordo de los pasajeros y de la tripulación mediante servicios integrados y a medida. Nuestro equipo se encarga de la selección de productos, de la gestión de existencias, de la carga a bordo y de la formación de la tripulación. También despliega soluciones de venta y terminales de pago asociados.

Hoy en día, el concepto de «venta a bordo» se está extendiendo más allá de las compañías a bajo coste, representando igualmente una oportunidad de ingresos interesante para las compañías tradicionales.

### De la logística a la optimización de los planes de carga

Una de nuestras principales ventajas es nuestra capacidad para gestionar eficazmente los flujos de datos. En estrecha colaboración con nuestros clientes, vinculamos su sistema a nuestro ERP mejorado *Winrest*, lo que nos permite supervisar en tiempo real la producción de «bar sets» y gestionar con precisión la carga de aviones o trenes. Analizamos las diferencias entre los productos vendidos y consumidos para optimizar los planes de carga. Gracias a estos análisis sistemáticos, alcanzamos tres objetivos clave: **reducir el desperdicio, maximizar las ventas y reducir nuestra huella de carbono optimizando el peso a bordo y, por tanto, el uso de combustible o de energía.**



### Las concesiones de aeropuertos y autopistas

Desde hace más de 10 años, el grupo tiene experiencia en la gestión de puntos de restauración y de tiendas dentro de estaciones de servicio, como en Túnez, donde hemos iniciado una nueva colaboración con *OLA Energy*.

Además, nuestra gestión de las concesiones aeroportuarias nos permite estar al día de los conceptos y de las tendencias de la restauración fuera del hogar. En Camboya, tenemos aproximadamente 40 puntos de venta en los aeropuertos de Phnom Penh, Siem Reap y Sihanoukville. Hemos adquirido una sólida experiencia para responder a las expectativas de los viajeros que buscan rapidez y pragmatismo. Esta actividad ilustra nuestra capacidad para ofrecer una variedad de soluciones para cada ocasión, ya sea una pausa para el café, un almuerzo o una cena.



**Nicolas Letellier**  
Vicepresidente Asia-Pacífico y Director General  
● Camboya

Entrevista

### ¿Cuáles son las ventajas de incluir marcas locales e internacionales en nuestra oferta de restauración?

**NL.** Este enfoque híbrido nos permite aprovechar los puntos fuertes de cada orientación. Al combinar marcas locales con nombres internacionales, podemos ofrecer una gama más amplia de opciones culinarias, atendiendo a diferentes preferencias y expectativas culturales. El objetivo es, obviamente, aumentar el atractivo y la afluencia de los espacios de restauración que imaginamos para nuestros clientes.

### ¿Por qué necesitamos ambas en un entorno aeroportuario para lograr una oferta equilibrada?

**NL.** Las marcas locales nos aportan autenticidad y conexiones culturales. Ofrecen una experiencia arraigada en las tradiciones culinarias regionales. Permiten a los clientes descubrir recetas tradicionales y apoyar la economía local. En cuanto a las marcas internacionales, se benefician de un reconocimiento de marca establecido. Atraen a clientes que buscan sabores, productos, un servicio y un concepto con los que están familiarizados y que les proporcionan puntos de referencia seguros.

## Servicios de Restauración Colectiva



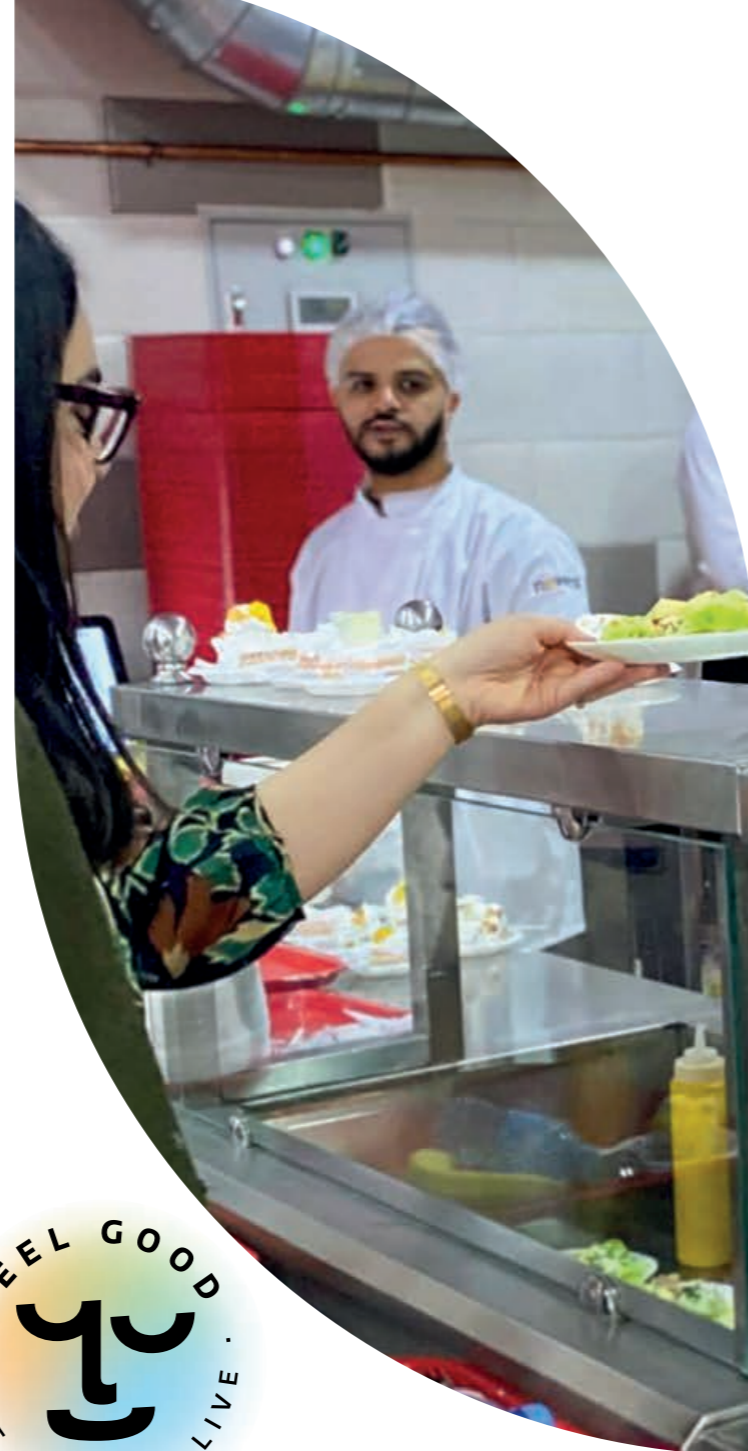
El grupo apuesta por la innovación y la adaptación a las diversas necesidades de sus clientes, ya sean niños en las escuelas, empleados en las empresas o pacientes en los centros asistenciales. Hemos encontrado un equilibrio entre la solidez de un gran grupo y la agilidad de un actor local, dos pilares fundamentales de una restauración de calidad.

### Solidez e innovación

La fuerza de un gran grupo nos permite responder con eficacia a pliegos de condiciones complejos, que abarcan varios espacios de vida y de restauración.

Seguimos constantemente las tendencias del mercado de la restauración para ofrecer a nuestros comensales una experiencia personalizada y evolutiva. Gracias a unos conceptos de restauración modernos, animaciones variadas y soluciones digitales innovadoras, creamos un entorno dinámico que responde a las expectativas de todos.

En paralelo, nuestros programas de concienciación tienen como objetivo promover un modo de vida sano que se ajuste a las necesidades específicas de cada edad. Nos comprometemos a enriquecer la experiencia de nuestros clientes integrando valores de bienestar y sostenibilidad.



### Agilidad y proximidad

Nuestro objetivo es ofrecer un servicio de restauración a medida, caracterizado por una gran adaptabilidad operativa en la gestión diaria de nuestros servicios.

**Cultivamos relaciones de confianza y de proximidad con nuestros clientes, lo que nos permite optimizar nuestra eficiencia y competitividad en materia de costes.**

Para responder a las expectativas de nuestros comensales, ofrecemos una cocina acogedora, elaborada con productos frescos y de temporada para realzar el gusto. Nuestros chefs, formados en técnicas tradicionales, se esmeran en crear menús cuidadosamente pensados, seleccionando ingredientes de calidad y preparándolos con mimo.



Por último, para cada nuevo contrato, afirmamos nuestro papel de actor esencial de la economía local en los territorios donde operamos, dando prioridad al abastecimiento de kilómetro cero.



**Marc Giraud**  
Director General  
Newrest Restauration,  
Francia

Testimonio

### La hiperadaptabilidad de Newrest Restauration

MG. Lo que diferencia a Newrest de sus competidores es su hiperadaptabilidad.

**Uno de nuestros puntos fuertes es la capacidad de personalizar los menús para satisfacer las preferencias alimentarias y las necesidades nutricionales de los clientes.**

Ya sea para niños en plena edad de crecimiento, residentes en residencias de ancianos o adultos que trabajan, cada comida se ha creado para ser a la vez sabrosa y equilibrada.

Cuando se lanzan nuevos contratos, Newrest moviliza las *task forces* o grupos de trabajo en los que participan todos los servicios de su sede. Este enfoque colaborativo y con una sede central permite garantizar que los restaurantes abran sin problemas y con éxito, respondiendo con rapidez y eficacia a las expectativas de los clientes.

Esta hiperadaptabilidad y capacidad de reacción hacen de Newrest en Francia un socio de confianza, capaz de ofrecer una restauración de alta calidad y un servicio a medida.

Servicios en las

# Bases de vida



**Newrest: una referencia mundial de la gestión de bases de vida**



Newrest apoya a los principales actores de las industrias minera, petrolera y del gas, así como a los del sector de la ingeniería y la construcción, tanto en tierra como en el mar. Gracias a nuestra experiencia en movilización y gestión de las bases de vida, nos hemos convertido en un socio clave

en este mercado. Nuestro crecimiento se sustenta en la confianza que depositan en nosotros nuestros clientes de países emergentes como Guyana, Zambia, Namibia y Surinam.

## Nuestro compromiso con la seguridad y el desarrollo local

La seguridad de los alimentos, la seguridad en el trabajo y la calidad del servicio son nuestras prioridades, agrupadas en nuestro programa *I Care*. Nuestras soluciones se basan en Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT), normas de calidad estrictas, las últimas tecnologías y equipos experimentados.

Además, nuestra Carta RSC orienta nuestras iniciativas para ir más allá de los requisitos reglamentarios en materia de contratación y de abastecimiento. Nos comprometemos a fomentar el empleo y la producción a nivel local, así como a reducir nuestra huella de carbono en los países en los que operamos.



## Oferta de 360° by Newrest al servicio del bienestar de los empleados

La solución 360° by Newrest va más allá de la restauración e incluye servicios como el mantenimiento, la limpieza y la gestión de residuos, lo que refleja nuestra experiencia en Facility Management. Este enfoque garantiza un apoyo integral a nuestros clientes, asegurando así el bienestar de los empleados *in situ*.

## Nuevos contratos en América Latina

En abril firmamos nuestro primer contrato con *Anglo American* en las instalaciones emblemáticas de *Quellaveco*, en Perú, una de las mayores minas de cobre del mundo. Esta colaboración de varios años demuestra nuestro compromiso de apoyar a una de las empresas líderes mineras del mundo.

En agosto firmamos un segundo contrato con el mismo cliente, esta vez en las instalaciones de *Chagres* (Chile). Esta nueva firma es el resultado del trabajo destacado de los equipos locales y del apoyo del grupo durante la movilización. Este contrato ilustra no solo el rendimiento de nuestros equipos operativos, sino también nuestra experiencia en grandes instalaciones de los sectores de la energía y la minería. Tanto en *Chagres* como en *Quellaveco*, ofrecemos servicios de restauración, así como una serie de servicios de Facility Management. Nuestra prioridad es garantizar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de los residentes *in situ*, promoviendo al mismo tiempo el desarrollo de iniciativas locales. También renovamos completamente los espacios con una nueva imagen de marca.

## Desarrollo en África

Hemos firmado nuestro primer contrato en el sector minero en Zambia, en el petrolero en Uganda, y reforzamos nuestra presencia en Angola y Gabón, demostrando nuestro compromiso con la gestión de bases de vida en el continente africano.



**Jorge Puertas Broggi**  
Director del Desarrollo Comercial Energía y Minería Grupo

## La contratación de Newrest en Quellaveco

**JPB.** Newrest ha adquirido una excelente reputación en Perú a lo largo de los últimos 14 años. Por eso *Anglo American* nos ha elegido para prestar una serie de servicios en su instalación emblemática de *Quellaveco*, situada a más de 4.000 metros de altitud, cerca de la ciudad de Moquegua.

En esta base de vida, damos más de 12.000 comidas diarias en más de 13 restaurantes. Además, gestionamos y preparamos más de 2.000 habitaciones, así como otros muchos servicios relacionados (ocio, limpieza, mantenimiento, etc.) para garantizar la mejor calidad de vida posible a los empleados *in situ*. **Nuestros tres objetivos principales son: la seguridad en el trabajo ante todo, una gran calidad de servicio y un deseo constante de apoyar a las comunidades locales.**

El mayor reto de esta operación es coordinar correctamente la logística interna y externa para prestar el servicio a tiempo. El contrato se materializó con éxito, sentando unas bases sólidas para que la colaboración dure varios años.

## Háblanos de ti, Jorge.

**JPB.** Me incorporé a Newrest en 2017 como comercial en Perú, y luego fui ascendido a Director Comercial hasta 2022. Desde hace 2 años, trabajo en Toulouse como Director del Desarrollo Comercial para América Latina.

# Servicios de Facility Management



El Grupo Newrest se consolida como un actor clave en el Facility Management ampliando su gama de servicios, centrándose en soluciones estratégicas y operativas adaptadas a las nuevas realidades del trabajo.

Respondiendo a la preocupación creciente por la responsabilidad social corporativa (RSC) y abordando cuestiones como la sobriedad energética y la descarbonización, Newrest se compromete a reforzar su presencia en este mercado mejorando al mismo tiempo la marca empleadora de sus clientes.

Nuestro **enfoque pragmático y competitivo nos permite ofrecer una amplia gama de servicios, agrupados en dos polos de especialización complementarias** (véase el esquema detallado). Adaptamos nuestra gestión de proyectos a las necesidades específicas de cada sector: sanidad, educación, empresas e industria.

## Consolidación de nuestra experiencia en Hard FM

Con el fin de diversificar nuestros servicios en el territorio francés, Newrest ha anunciado la adquisición de la empresa **GEPSA**, líder en Facility Management en sitios sensibles. Esta adquisición refuerza nuestra experiencia en Hard y Soft FM, y nos permite ampliar nuestro campo de intervención, respondiendo a las necesidades específicas de este sector.



## La innovación al servicio del rendimiento FM

**Newrest ha actualizado su oferta Octopus integrando innovaciones para responder a los retos del mercado.**

Gracias a un enfoque de mejora continua, ofrecemos soluciones adaptadas a cada sector, ya sea terciario, industrial, educativo o sanitario. En paralelo, hemos elaborado una estrategia digital diseñada para optimizar nuestro rendimiento operativo y mejorar los servicios que ofrecemos. Al conectar usuarios, activos y procesos, reducimos los tiempos de intervención y los costes. La herramienta de GMAO, *Fractal*, permite supervisar en tiempo real el rendimiento de las instalaciones, lo que facilita la toma de decisiones.

Nuestra expansión en Facility Management se extiende de Este a Oeste, con la firma de nuevos contratos en varios continentes, consolidando nuestra red internacional.



Entrevista

## En Marruecos, Newrest dispone de los recursos y las competencias necesarias para desarrollarse en este mercado.

**NC.** En algunos casos, pueden crearse sinergias con las profesiones de la restauración, sobre todo en lo que respecta al mantenimiento de los equipos de cocina, la limpieza de las campanas, el control de plagas, la vigilancia y la jardinería.

### ¿De qué manera esta nueva experiencia supone una ventaja competitiva para Newrest?

**NC.** Nuestro posicionamiento en Marruecos nació del desarrollo de tecnologías para los edificios de uso terciario y de la demanda de los clientes que no tenían competencias para gestionar todo el mantenimiento de sus locales. En Newrest, ayudamos a las empresas a mejorar su productividad, a reorientar sus actividades hacia su actividad principal y a beneficiarse de los servicios de expertos cualificados.

### Háblanos de tu carrera.

**NC.** Empecé como Jefe de Equipo de Electricistas y luego como Responsable Comercial en *Engie*. En 2008, me incorporé a *Siemens* Marruecos como Jefe de Proyectos. En 2013, me incorporé a *Sodexo* como Facility Manager, gestionando contratos para clientes como *Chevron* y *Deloitte*. En 2021, me convertí en Director de Facility Management en *Sodexo*, que fue adquirida por Newrest en 2022, lo que me llevó a unirme a *Newrest Facility Management Services (NFMS)*.

**Nourddine Chaib**  
Director de Operaciones NFMS  
Marruecos





# Nuestro conocimiento UNLIMITED

Newrest se distingue por una mentalidad  
**UNLIMITED** que refleja su capacidad  
de aventurarse más allá de los límites  
de lo posible para crear soluciones **UNLIMITED**.

SOLUCIONES unlimited → p. 32

CHEFS unlimited → p. 34

«I care!» → p. 36

INNOVACIÓN -- De nuestras soluciones TI... → p. 38

INNOVACIÓN -- ...a nuestra Digital Factory → p. 40

EL ESPÍRITU unlimited → p. 42

# Soluciones UNLIMITED



Gastronomía

Las 7 grandes tendencias de consumo en 2025

Descubrimiento

Los epicúreos

Tradiciones

Tradiciones

Disfrutar de sabores, olores y colores



Experiencia

LA VANGUARDIA

Innovación

Crear una experiencia innovadora e inmersiva



Bienestar

LA CONCIENCIA

Naturalidad

Actuar para uno mismo... y para el planeta!



## Escuchar el mundo que nos rodea para dar forma a las experiencias del mañana

Imaginar las experiencias de restauración del mañana exige prestar una especial atención a las grandes transformaciones del mundo.

Observando los cambios demográficos, sociales, medioambientales, económicos y tecnológicos, Newrest adapta su estrategia para responder con precisión a las expectativas de los comensales y usuarios.

Hoy en día, una experiencia de calidad puede transformar el uso y las percepciones. Por tanto, es esencial identificar los vectores de atracción para crear un vínculo fuerte y generar nuevos flujos.

Los restaurantes y lugares de paso en general están sufriendo una metamorfosis: un aeropuerto se convierte en una incubadora de sabores locales, un negocio en un espacio de vida y el vagón de tren protagoniza el inicio de un viaje.



# aróm

by newrest



## De la experiencia del comensal...

La restauración, lejos de ser una simple necesidad alimentaria, se está convirtiendo en un momento privilegiado en el que la experiencia va mucho más allá del plato servido. Cada vez más, los consumidores buscan **una experiencia única y personalizada que se diferencie de la rutina**. La comida sigue siendo un valor refugio, pero salir de casa es ahora una oportunidad para vivir algo excepcional, un momento que **apela a todos los sentidos**.

Los **conceptos de restauración híbridos**, los **eventos** atractivos y una comunicación dinámica *in situ* son mecanismos para cautivar a nuestros huéspedes. Las **soluciones digitales**, como los menús interactivos, los pedidos en línea o incluso la posibilidad de personalizar su comida, también forman parte de los avances que proponemos.

## ...a la experiencia del usuario.

Esta noción de experiencia no se limita al restaurante. Ahora se extiende a los espacios que utilizamos a diario.

La experiencia del «usuario» se refiere a este cambio hacia una gestión más fluida, más accesible y más centrada en satisfacer las necesidades individuales.

El usuario moderno, auténtico motor de la transformación de los espacios, impone nuevas expectativas: entornos inteligentes, conectados, modulares y **capaces de adaptarse en tiempo real a necesidades cada vez más diversas**. Ya no se conforman con un lugar funcional, sino que buscan una experiencia fluida y personalizada, en la que la tecnología desempeña un papel clave para simplificar los procesos y optimizar los servicios.

Más que un proveedor de servicios, **Newrest se ha posicionado como un auténtico socio creador de experiencias**. Nuestras soluciones de restauración y gestión de espacios están diseñadas para ser flexibles y adaptables, ofreciendo una respuesta a medida a los cambios rápidos de comportamientos, expectativas y tecnologías.

### La plataforma Connect'EAT



# CHEFS unlimited

## «Nos une nuestra pasión por la cocina.»

Aprendemos los unos de los otros, innovamos juntos, con un deleite constante».

La impronta culinaria de Newrest combina sabores auténticos con una audaz innovación, ofreciendo experiencias únicas a nuestros clientes y comensales. Damos gran importancia a la sostenibilidad y la creatividad, al tiempo que compartimos nuestra pasión por la excelencia culinaria.

### Chefs Unlimited, primer seminario en Estambul

En todo el mundo, el grupo desarrolla iniciativas para poner de relieve los conocimientos culinarios de nuestros chefs de Newrest. En 2019 nació la comunidad *Chefs Unlimited*, cuyo objetivo es **reunir a chefs con talento en torno a valores como la calidad, la inventiva y el compartir.**

Esta comunidad activa se reunió en abril de 2024 en Estambul, una ciudad emblemática en la encrucijada del mundo, famosa por su riqueza gastronómica y cultural.

El seminario, de dos días de duración, reunió a chefs de todo el mundo para debatir temáticas varias, como la calidad y el cumplimiento de las nuevas normas de seguridad de los alimentos, el aprendizaje de la cocina mundial y el papel de la RSC y la tecnología digital

en nuestras cocinas. El acto se celebró en los estudios de la emisión *MasterChef®* en Turquía, donde los chefs tuvieron la oportunidad de participar en el reto *Chefs Unlimited*.

### Sabor y placer: los fundamentos de la cocina

Dominar los sabores del mundo respetando las tradiciones culinarias, preparar un hummus cremoso o hasta elaborar un ceviche fresco y perfectamente equilibrado: estas son las técnicas culinarias que los chefs han perfeccionado o redescubierto durante el seminario. El sabor en la cocina significa seleccionar ingredientes de calidad y utilizar productos de temporada. Y como el placer también proviene de la estética de los platos, los chefs han superado los límites del arte de la presentación presentando sus creaciones de forma elegante y esmerada.

### Los compromisos RSC del grupo

Conocer los compromisos RSC del grupo ha permitido a los chefs reforzar su comprensión de las cuestiones medioambientales y sociales, y descubrir estrategias innovadoras para integrar estos principios en su vida profesional cotidiana.



Entrevista



Alex Cossette  
Chef Ejecutivo  
Newrest Canadá

## El reto CHEFS UNLIMITED

- Crear una receta en 1 hora y 30 minutos
- En equipos de 2
- Con 5 ingredientes sorpresa que había que usar



Y aquí está el resultado...



### Tú trabajas en el sector de la restauración aérea. ¿Cuáles son los retos a la hora de mantener una buena relación con los clientes?

**AC.** Para establecer y mantener una buena relación con nuestros numerosos clientes es crucial tener una calidad constante en todos los aspectos del servicio, garantizando que cada plato se prepare con el mismo cuidado y atención al detalle. También es esencial garantizar una comunicación fluida y eficaz con el cliente, al tiempo que se innova regularmente en el desarrollo de futuros menús para satisfacer las variadas expectativas y gustos de los pasajeros.

### ¿Cuáles son los retos diarios de la restauración aérea?

**AC.** Todos los días preparamos y entregamos comidas en un plazo limitado. El principal reto es crear una amplia variedad de menús y satisfacer los requisitos culinarios de cada compañía aérea.

### ¿Cuál es la importancia de seminarios como el de Chefs Unlimited?

**AC.** Se trata de poder intercambiar puntos de vista con otros chefs sobre los retos específicos de su región y sus sectores de actividad, esto permite conocer mejor las prácticas e innovaciones locales. También fomenta la colaboración y el enriquecimiento mutuo, mediante el intercambio de soluciones y de estrategias adaptadas a las distintas realidades sobre el terreno.

### Háblanos de tu carrera.

**AC.** Cuando llegué a Montreal en 2015, me incorporé al Aeropuerto Internacional de Montreal-Trudeau (YUL) como cocinero. Tras una rápida progresión, ahora soy Chef Ejecutivo de Canadá en Newrest. Agradezco el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo rápido que me ofrece el grupo.

# «I CARE!»

## La responsabilidad a todos los niveles

La calidad en Newrest es una responsabilidad compartida a todos los niveles de la organización, y el programa *I Care* es un reflejo concreto de este compromiso.

Implica a todos los empleados, desde el comité ejecutivo hasta los equipos operativos, en la cultura de la calidad, la salud, la seguridad en el trabajo y la protección del medioambiente.

Cada miembro del equipo es responsable de garantizar el cumplimiento de las normas, asegurando así que la calidad y la seguridad se integren en cada acción, decisión y proceso de la empresa, reforzando el apoyo colectivo mediante un enfoque colaborativo.

### «¡Siempre listos!»

Como parte de sus compromisos, Newrest ha organizado un seminario titulado «*Always be prepared & ready!*». Este seminario ha reunido a Responsables de Calidad y equipos operativos para

reforzar la cultura de la vigilancia y la capacidad de reacción ante las prácticas que deben mejorarse o eliminarse. El evento ha recordado la importancia de estar constantemente preparados para detectar, notificar y corregir cualquier incumplimiento, garantizando así la mejora continua de las normas con el objetivo de alcanzar el «100 % de conformidad» en todo momento.



## Lo digital al servicio de la calidad, la salud, la seguridad y el medioambiente.

Continúa la digitalización del servicio Calidad en todo el mundo y favorece una gestión más eficaz e integrada de los retos de seguridad y de calidad. Por ejemplo, la herramienta *Calypso* mejora la precisión del análisis de riesgos y ofrece una mayor capacidad de respuesta a los retos operativos, garantizando altos niveles de seguridad de los alimentos y de calidad en todas las operaciones.



Seguridad de los alimentos

Salud y seguridad

Medioambiente



## Una cultura desplegada por todo el mundo

Para promover la integración de la cultura *I Care* y la aplicación de las medidas QHSE (Calidad, Salud, Seguridad y Medioambiente) del grupo, se facilitan a los empleados kits de herramientas. Incluyen especialmente:

- **Un cuadro de mandos** para controlar los indicadores,
- **Insignias No Negociables** para llevarlas siempre encima,
- **Hojas de observación** para registrar las buenas prácticas o las anomalías observadas,
- **Diagramas de análisis** para ayudar a los equipos a identificar las causas profundas al resolver problemas.

Entrevista

## ¿Cómo se establecieron los «No Negociables»?

**Mirindra Ramasitera**  
Gestora de Calidad, Salud, Seguridad y Medioambiente • Grupo

MR. Se desplegó una amplia campaña de comunicación para dar a conocer los *No Negociables*, con iniciativas locales específicas en Sudáfrica y Argelia, por ejemplo, para reforzar el mensaje. Estas normas, elaboradas justo antes de la pandemia de Covid-19, son esenciales para la seguridad de los alimentos y la salud, y deben aplicarse a diario.

Para garantizar el compromiso a todos los niveles, se ha puesto en marcha un trabajo acerca de la cultura de la calidad, que incluye los *GEMBA WALK*, que fomentan la interacción directa sobre el terreno. Este firme compromiso de la dirección implica la participación de todos los empleados.

A lo largo del año, los seminarios nacionales *I Care* han recordado la importancia de los *No Negociables*. Al principio se centraron en la seguridad de los alimentos y la salud, luego se ampliaron a la seguridad en las rampas (durante la carga de los aviones en el sector aéreo) y la seguridad en los andenes (para nuestra actividad ferroviaria).

## ¿Por qué es importante para Newrest el Día Internacional de la Seguridad de los Alimentos?

MR. Cada 7 de junio, la OMS (*Organización Mundial de la Salud*) promueve en todo el mundo el Día Mundial de la Seguridad de los Alimentos. En el marco del programa *I Care*, Newrest ha animado a sus empleados de todo el mundo a poner en marcha iniciativas. Vimos este evento como una gran oportunidad para hablar de la importancia de la seguridad de los alimentos de una forma lúdica. Todos los países se divirtieron y disfrutaron de las actividades propuestas.

## Háblanos de tu carrera en Newrest.

MR. Me incorporé a Newrest en Toulouse a finales de 2007 como Asistente de Calidad. Luego ocupé un puesto de Responsable de Calidad, a cargo de varias regiones en la actividad aérea. Después asumí el cargo de Responsable de Calidad, Salud, Seguridad y Medioambiente de la actividad aérea en Francia, para unirme a continuación a los equipos de Calidad, Salud, Seguridad y Medioambiente del grupo en 2020. Creo que hay que ser un apasionado para trabajar en esta profesión: cuando lo eres, siempre quieres mejorar y progresar.

# De nuestras Soluciones de TI...

Desde 2015, Newrest ha creado un ecosistema que fomenta la innovación para la transformación digital de sus actividades y de la empresa:

El polo digital desarrolla tecnologías modernas, como nuestra aplicación *Connect'EAT*, para crear experiencias digitales intuitivas que faciliten la interacción con nuestros comensales y ofrezcan servicios personalizados.

## Polo digital

El polo industrial establece un vínculo esencial entre las soluciones técnicas y la digitalización de nuestras fábricas, automatizando y robotizando nuestros procesos para transformar nuestras fábricas en *Digital Factory*.

## Polo Industrial

# Innovación

Robótica

Datos

# UNLIMITED

Culinariedad

## Polo informático

El polo informático se dedica a digitalizar nuestros procesos desarrollando soluciones técnicas a medida, adaptadas a las necesidades específicas de nuestros clientes. Mediante la integración de herramientas de alto rendimiento, optimiza la gestión de datos y el intercambio de información, al tiempo que reafirma su papel de editor de soluciones internas.

## Polo marketing

El polo marketing desempeña un papel clave a la hora de detectar las tendencias del mercado y desarrollar ofertas atractivas y diferenciadoras que pongan de relieve nuestras innovaciones.

A través de estos 4 pilares, ofrecemos nuestras soluciones UNLIMITED, orientadas al cliente, innovadoras y centradas en la tecnología.



Nicolas Alendete  
Director Informático  
Adjunto • Grupo

## Háblanos de la evolución de las profesiones informáticas en Newrest.

NA. Durante mis dos primeros años en Newrest, he contribuido al despliegue de nuestro antiguo paquete de programas de *software* en una quincena de países del grupo. Luego pasé a ser jefe de proyecto con un pequeño equipo de desarrolladores para el lanzamiento de nuestro paquete de programas de *software* interno.

Nuestra ágil solución *Winrest* se ha expandido rápidamente desde su puesta en marcha en 2015, incorporando todas las actividades del grupo; desde el Inflight hasta las cocinas centrales, pasando por las explotaciones mineras o petrolíferas más remotas. Al mismo tiempo, y a medida que avanzaban los contratos, hemos integrado *Winrest* en las aplicaciones de nuestros clientes en el marco de grandes proyectos como los

de Dorval, Gatwick y Houston, o incluso SAS durante la apertura del hub en Escandinavia. Nuestros equipos han seguido creciendo, al igual que nuestros proyectos. Hoy, como Director de Informática Adjunta, dirijo un equipo de unas sesenta personas, heterogéneo y políglota.

La robotización de nuestras fábricas ha transformado profundamente nuestras profesiones informáticas, abriendo nuevas oportunidades de innovación y creatividad para nuestros equipos.

Esto no es más que el principio de una gran aventura para nuestros equipos. Nuestro servicio evoluciona día a día.



RSC



## Winrest, nuestro ERP mejorado

Winrest está en el centro de la estrategia de innovación de Newrest, diseñada para optimizar la gestión de nuestras actividades frente a los procesos complejos y las crecientes expectativas de nuestros clientes.

Lanzada en 2015, esta herramienta simplifica la logística, la trazabilidad y la planificación desde la producción hasta la entrega, al tiempo que es compatible con tres de los cinco sistemas de gestión de catering aéreo más utilizados.

Gracias a su versatilidad y a sus posibilidades de personalización, *Winrest* garantiza una integración fluida con los sistemas de «back-office», como las plataformas gubernamentales. Esto permite garantizar la eficacia, la independencia y la agilidad dentro del Grupo Newrest.

*Winrest* conecta todos los sistemas entre sí y centraliza los datos de los clientes, al tiempo que genera instrucciones para nuestros robots en la *Digital Factory*, reforzando así nuestra capacidad para responder rápidamente a los nuevos retos operativos.



## La historia

Desde 2015, Newrest ha apostado por la **digitalización de sus actividades** mediante la integración de la automatización robótica en sus centros de producción. En marzo de 2023, el grupo dio un paso decisivo al equipar totalmente con tecnologías avanzadas sus instalaciones de París-Orly (Wissous), dedicadas a su cliente *Transavia*. Nuestras líneas robotizadas «Tray Set Up» están ahora dotadas de cámaras 3D y de una conexión directa a nuestro paquete de programas de software mejorado, *Winrest*. Los robots reciben las Órdenes de Fabricación (OF) y producen las bandejas de forma totalmente automática. También hemos integrado el «machine learning» para optimizar nuestro proceso «Pick & Pack». La preparación de carritos para la venta de aperitivos a bordo ya está automatizada. Este paso se integra en los datos y, a continuación, el recuento realizado por la inteligencia artificial permite la conciliación automática de las ventas a bordo.

Cuando construimos nuestras nuevas instalaciones de una superficie de 14.000 m<sup>2</sup> en Madrid, añadimos una complejidad adicional al integrar tecnologías avanzadas para permitir un **enfoque multicompañía**. Esta flexibilidad será esencial para adaptar nuestras operaciones en función del destino, el tipo de vuelo y las necesidades específicas de los pasajeros, garantizando una **experiencia a medida y optimizada** para cada cliente.

La culminación de 10 años de innovación nos ha permitido poner en marcha la construcción de una nueva *Digital Factory* en Sucy-en-Brie. Estas instalaciones estarán dedicadas a la restauración a bordo de los trenes y tendrán como objetivo reproducir y **adaptar** al sector ferroviario **el modelo innovador** que estamos desarrollando en Wissous para el sector aéreo. Esta iniciativa forma parte de nuestra ambición de transformar la experiencia de la restauración en movimiento, garantizando al mismo tiempo **altos niveles de eficiencia y calidad**.

## ¿Qué es la Digital Factory?

La *Digital Factory* es una fábrica moderna e innovadora basada en la **«business intelligence»** y el **análisis de datos**. Totalmente automatizada y robotizada, garantiza **una producción fiable y segura** en toda la cadena de valor.



# ...a nuestra Digital Factory.

Robótica

Datos

RSC

Culinariedad

## La mayor ventaja del modelo

**Nuestra solución *Digital Factory*, respaldada por la «business intelligence» y el «machine learning», transforma nuestros centros de producción al conectar los datos de nuestros clientes directamente con nuestros centros.**

El objetivo de este ambicioso proyecto es mejorar la toma de decisiones y reducir los costes de producción optimizando nuestros procesos internos. Además, al liberar a nuestro personal de tareas repetitivas, le permitimos concentrarse en actividades de alto valor añadido, aumentando así la eficacia y el rendimiento de nuestra explotación.



Entrevista

### ¿Cuál ha sido el impacto de la aparición de nuevas profesiones y la eliminación de trabajos duros?

**MS.** Tenemos que aprender constantemente y adaptarnos, esa es la política que aplicamos con las nuevas tecnologías.

**Gracias a los robots, transformamos el «Pick & Pack» en un trabajo menos físico, y nuestros empleados obtienen un verdadero valor añadido.**

Cada vez es más difícil contratar empleados para realizar trabajos manuales y repetitivos, y el desarrollo de nuestras profesiones responde a este problema.



**Melissa Sotomayor**  
Directora Adjunta de la Planta  
● Newrest Francia

### Háblanos de la interacción entre personas y máquinas

**MS.** ¡La interacción es fantástica! Siempre trabajamos con las mismas personas. Antes preparaban las bandejas a mano, y eso llevaba mucho tiempo. Hoy comprueban la composición de los cajones, hacen fotos de los artículos y aprenden a trabajar con la IA. Su trabajo está cambiando y eso es gratificante para ellos.

### ¿Cuál es tu trayectoria profesional?

**MS.** Soy un producto puro de Newrest. Tras estudiar Administración, me incorporé a la planta de Madrid en 2006. Después trabajé en otros países: Bélgica, Canadá y Francia. He trabajado en varios sectores: la producción para trenes y aviones, los flujos, el abastecimiento y la manutenzione, y hoy soy Responsable Adjunta de Planta en Wissous (Orly). Mi trabajo ha evolucionado rápidamente, y eso es lo que me gusta de Newrest.

## Un equipo de exploradores...

Newrest se distingue por su mentalidad UNLIMITED, que refleja su capacidad de **aventurarse más allá de los límites de lo posible** para crear soluciones UNLIMITED.

# El espíritu UNLIMITED



**Paulo de Sousa**  
 Director General  
 Cabinda,  
 Newrest Angola

## La puesta en marcha del contrato en la provincia de Cabinda, ¿fue un verdadero reto para los equipos?

**PS.** La puesta en marcha de la restauración de Malongo para nuestro cliente *Chevron* fue todo un reto. Se trataba de hacerse cargo de unas instalaciones que sirven más de 4.000 comidas al día, así como de la gestión de 8 centros en alta mar, gestionadas anteriormente por otra empresa. Gracias a la movilización eficaz de su task force o grupo de trabajo, Newrest ha simplificado considerablemente la transición, haciéndola más fluida. Dos meses antes del inicio del proyecto, ya planificamos la compra de pequeños equipos con el fin de estar listos para operar a tiempo con nuestro cliente. Se organizó toda la logística para que no faltase de nada el primer día de operaciones.

La movilización del contrato se realizó en varias etapas, empezando por la apertura del restaurante de Malongo, seguida por la puesta en marcha de cinco centros en alta mar y, dos semanas más tarde, los tres últimos centros en alta mar. Gracias a la movilización ejemplar de nuestros equipos, la operación fue un éxito rotundo, algo de lo que me siento sumamente orgulloso.

Testimonio



## Ágiles

La agilidad de nuestras funciones de apoyo, la determinación de nuestros equipos internacionales y sus estrechos vínculos con el equipo local son esenciales para nuestro éxito. Esta sinergia permite una rápida adaptación, una innovación y una colaboración eficaz para alcanzar objetivos comunes. Los empleados pueden viajar por todo el mundo para descubrir nuevas oportunidades profesionales.

## Determinados

Nuestros empleados personifican la perseverancia y el compromiso necesarios para alcanzar los objetivos más ambiciosos. Asumen los retos más difíciles, ya sea escalar una montaña en equipo o correr un maratón; nada puede detenerlos. Ya sea en el deporte o en el trabajo, están dispuestos a ir más allá de las expectativas, a hacer un esfuerzo adicional y a mostrar resiliencia ante los obstáculos. Su determinación es uno de los pilares del espíritu UNLIMITED, que les permite ir siempre más allá de sus límites.

## Unidos

La unidad es esencial en Newrest. Los empleados comparten un espíritu de solidaridad, se apoyan mutuamente y celebran juntos los éxitos. Este espíritu de equipo, que trasciende fronteras y culturas, permite a Newrest funcionar en armonía. Cada individuo desempeña un papel crucial en los objetivos colectivos. Ya se trate de la construcción de la planta robotizada de Madrid o de la apertura del hub de Atlanta, nuestros empleados están demostrando que, juntos, son más fuertes.



# Foundation Unlimited

## Desarrollar

Desarrollar el potencial individual, los logros y la resiliencia a través del deporte

## Los 3 pilares

### Proteger

Garantizar el acceso a las necesidades vitales esenciales, apoyar la investigación médica contra el cáncer y el tratamiento de las adicciones

### Realizarse

Hacer realidad las aspiraciones de cada uno mediante la formación y la educación



Para más información, visite el sitio web de la fundación

## Centrarse en proyectos de apoyo en Marruecos



La fundación financia diversos proyectos, entre ellos la construcción de un internado en Marruecos con la asociación *Amis Des Écoles*. En septiembre de 2024, el proyecto se puso en marcha oficialmente con la colocación de las primeras piedras del internado en Asni, ciudad situada a los pies del Alto Atlas.

La fundación *Fondation Zakoura*, comprometida desde 1997 con el desarrollo humano a través de la educación y la emancipación, recibe también apoyo de la Fundación. Tras el terremoto de septiembre de 2023 en Al Haouz, la *Foundation Unlimited* financia la reconstrucción de una escuela primaria en esta zona gravemente afectada.

tiembre de 2023 en Al Haouz, la *Foundation Unlimited* financia la reconstrucción de una escuela primaria en esta zona gravemente afectada.

- **1,7 M€** asignados a proyectos
- **En 8 países** en todo el mundo
- **8 miembros** del Consejo de Administración
- **9 proyectos** iniciados

## Los proyectos



➤ **Proyecto ACAY**, una segunda oportunidad para los jóvenes con dificultades en Francia



➤ **«Fondation Toulouse Cancer Santé»**, el proyecto *Chaire Crystal* en Francia



➤ **Oasis For Peace**, ayuda a los niños explotados en los cultivos ilegales de Colombia



➤ **Fundación Nesin**, *Le Village Nesin des mathématiques* (El pueblo Nesin de las matemáticas) en Turquía



➤ **«Les Enfants de Madagascar»**, una escuela construida para 130 alumnos

be the change  
by newrest



Para saber más sobre nuestras acciones de RSC en todo el mundo, consulte nuestro **Informe de Responsabilidad Social Corporativa** ↓



**La RSC consiste en utilizar la empresa como motor para realizar buenas acciones.**

**Rukayat Oshinowo**  
Responsable de Salud y RSC  
● Newrest Nigeria

## Impresión

Imprimerie Delort

Este informe anual está impreso en papel procedente de bosques gestionados de forma sostenible, con tintas sin plomo ni aditivos. *Imprimerie Delort* es reconocida por sus etiquetas y certificados RSC.

## Créditos fotografías:

Portada: imagen generada por IA mediante *Adobe Firefly*.  
Onur Akpınar para Newrest Turquía, *W2P Production*, *Fonds de Dotation Orient Express* / Jean-Claude Dewolf con amable autorización Arthur Mettetal, Frédéric Maligne, Paul Doumenc, *Spatule Food Content*, Marek Knopp y Tobias Singer para Newrest Austria, Call Me Hangry, Steven Weeks, Monika Grabkowska, Kayleigh Harrington, Uriel Soberanes, Brooke Lark.





**newrest**

61 boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – FRANCIA

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