



newrest

CATERING  
UNLIMITED

Rapport d'activité  
2023/24



# Sommaire



## Introduction

Le mot des dirigeants	02
Notre réseau, nos activités	04
CATERING unlimited	06

## Notre Organisation

Comité exécutif : un groupe innovant et robuste	10
Division Europe & Amériques	12
Division France & Afrique du Nord	14
Division Moyen-Orient, Afrique subsaharienne & Asie-Pacifique	15

## Nos Services

Services aux compagnies aériennes	18
Services aux compagnies ferroviaires	20
Services de restauration commerciale	22
Services de restauration concédée	24
Services aux bases vie	26
Services de Facility Management	28

## Notre Savoir-faire

SOLUTIONS unlimited	32
CHEFS unlimited	34
« I care! »	36
INNOVATION -- De nos solutions IT...	38
INNOVATION -- ...à notre Digital Factory	40
L'ESPRIT unlimited	42
<i>Foundation Unlimited</i>	44
<i>Be the change</i>	45





## L'année 2023/24 a constitué une étape majeure pour le groupe Newrest.

**Nous avons enregistré une augmentation de 13 % du chiffre d'affaires par rapport à l'année précédente, atteignant 2,5 milliards d'euros, avec un EBIT de 234 millions d'euros, réalisant ainsi la meilleure performance financière de l'histoire de l'entreprise.**

Notre robustesse financière s'est encore améliorée, grâce à une position de trésorerie nette disponible solide supérieure à 500 millions d'euros et un ratio d'endettement net négatif de -0,86.

Cette année, nous avons investi plus de 80 millions d'euros, entièrement autofinancés, dans nos unités, notre flotte de véhicules, ainsi que dans l'automatisation, l'IA et la robotique. Ces investissements visent à moderniser et à rendre nos actifs plus efficaces, tout en renforçant notre capacité de développement futur. Nous alignons ainsi nos technologies et notre productivité sur les besoins de nos clients à l'échelle mondiale.

À titre d'exemple, à Paris, nous venons d'achever la construction d'un centre de « Pick & Pack » entièrement automatisé et robotisé pour *Transavia* et nous finalisons la construction d'une plateforme logistique ultramoderne destinée à l'approvisionnement des

TGV de la *SNCF*. Nous avons initié la modernisation de notre centre de production à Keflavík qui va bénéficier de nos dernières avancées en termes d'automatisation. À Madrid, nous construisons une unité modèle multi-compagnies sur 14 000 m<sup>2</sup>, dont plus de 6 000 m<sup>2</sup> sont dédiés à la mise en valeur de toutes nos innovations. *United Airlines* nous implique dans le projet de construction de son nouveau hub de Houston qui a vocation à traiter plus de 500 vols court et long-courriers par jour. Enfin, nous finalisons actuellement la construction de notre nouvelle cuisine à Tel Aviv.

Ces projets illustrent les investissements stratégiques significatifs que nous entreprenons au sein de notre réseau mondial. Tous intègrent les technologies de pointe en matière de robotique, d'automatisation, d'intelligence artificielle, tout en se conformant à nos objectifs environnementaux.

## Notre chiffre d'affaires a été en croissance sur l'ensemble de nos secteurs d'activités, et en particulier la restauration aérienne, la gestion de bases vie et la restauration collective.

Nous avons réalisé plusieurs développements importants en 2023 : un partenariat avec *Transavia* à l'aéroport de Paris-Orly, un accord à long terme avec *Icelandair* à Reykjavik (aéroport international de Keflavík), et des contrats majeurs ont été signés avec des compagnies aériennes américaines sur tout notre réseau. Dans le secteur de la gestion de bases vie, nous avons connu une forte croissance au Guyana et de nouveaux développements en Zambie et en Ouganda. Le contrat signé avec *Anglo American* au Pérou restera l'événement majeur de cette année sur ce secteur. Nos partenariats avec la *SNCF* et *ÖBB* se développent avec succès, à travers des innovations telles que des bornes de commande automatisées et des applications de commande digitales à bord des TGV en France.

Nous avons investi dans le développement de nos talents, offrant à nos collaborateurs des formations pour améliorer leurs compétences, maîtriser nos outils, et renforcer la production, la sécurité des aliments, la logistique et la sécurité des personnes dans une démarche d'amélioration continue. Notre objectif est d'assurer à nos collaborateurs les meilleures conditions de travail pour satisfaire nos clients à la hauteur de leurs attentes sur tous nos sites.

Nous avons renforcé notre *Graduate Program*, un programme dédié aux managers de demain avec l'ambition de déployer plus de 100 jeunes diplômés dans nos opérations, partout dans le monde, d'ici la fin de l'année 2024. Nous avons réorganisé notre siège social pour mieux répondre aux défis de notre croissance rapide avec nos trois « COO » (Chief Operating Officers) responsables de l'exécution opérationnelle. Nous avons consolidé les effectifs en rapport avec l'informatique, l'intelligence artificielle, l'automatisation et la construction. Enfin, nous continuons à développer notre plan d'actionnariat salarié. Plus de 600 collaborateurs sont actuellement actionnaires du groupe Newrest.

Enfin, le programme *Feel Good* a été déployé au profit de nos collaborateurs. L'objectif est de promouvoir une meilleure hygiène de vie au travail à travers le sport, la nutrition et le bien-être.

La fondation du groupe, financée par une contribution de 1,5 % du bénéfice net annuel, investit dans divers projets liés au sport, au développement individuel par l'éducation et à la recherche médicale dans plusieurs pays.

## En 2025 nous devrions accueillir 15 000 nouveaux collaborateurs, issus de notre acquisition des activités du groupe *Compass* au Chili, au Mexique et en Colombie, totalisant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 600 millions d'euros.

En France, nous avons signé l'acquisition de *GEPSA*, filiale du groupe *Engie* et leader sur le marché du Facility Management avec un chiffre d'affaires de 180 millions d'euros et 1 100 employés. Ces acquisitions témoignent de notre engagement en faveur d'un modèle de restauration et de services multisectoriel équilibré, ainsi que de notre volonté d'investir sur des territoires et des secteurs qui participeront durablement à notre développement.

Bien que l'année 2023/24 ait été marquée par des succès, nous sommes conscients des défis à venir sur nos marchés et des enjeux générés par un environnement macroéconomique mondial incertain. Il est de notre devoir de préparer nos équipes à ces épreuves, en faisant preuve de vigilance et en veillant à l'amélioration continue de nos services et de notre performance au quotidien.

Nos valeurs restent la pierre angulaire de notre succès, ce qui nous permet de relever des défis complexes avec intégrité et résilience. C'est avec une conviction et une détermination inébranlable que nous continuerons d'appliquer ces principes alors que nous façonnons ensemble un avenir prometteur.

Nous sommes profondément reconnaissants envers notre personnel dévoué, dont la passion et le travail acharné ont joué un rôle déterminant dans l'atteinte de nos objectifs. À nos clients, nous exprimons nos plus sincères remerciements pour leur fidélité et à nos parties prenantes, nous exprimons notre gratitude pour leur soutien durable et leur confiance dans la vision de Newrest. Ensemble, nous continuons à façonner un parcours unique en tant qu'« entreprise familiale », une histoire ancrée dans la confiance, la collaboration et une vision commune d'un avenir prospère.

Olivier Sadran, Président Directeur Général & Jonathan Stent-Torriani, Chairman Non-exécutif

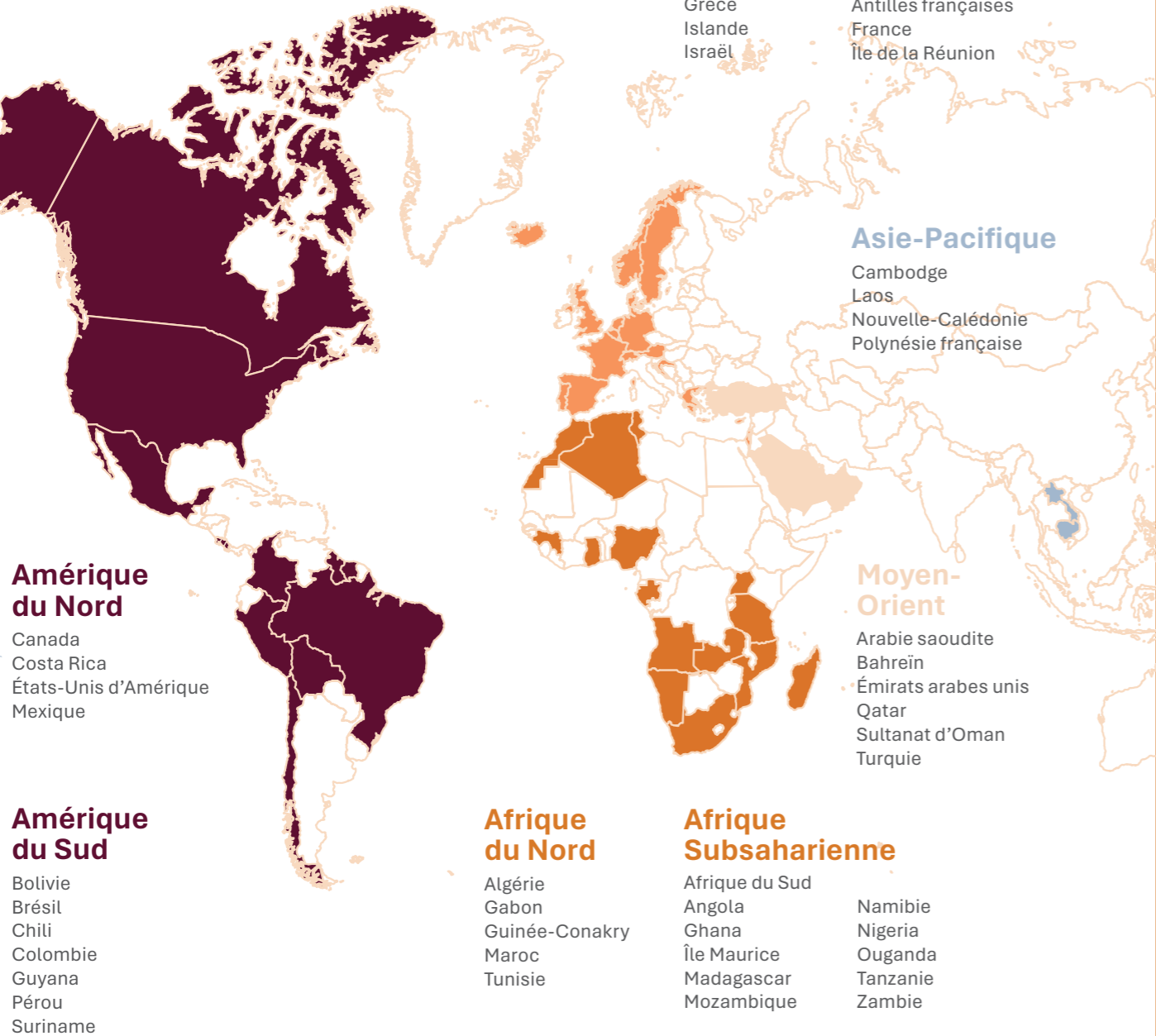




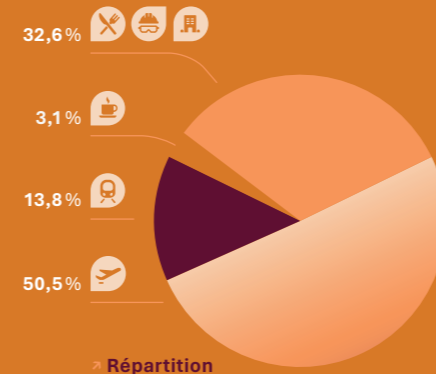
Chiffres clés ▾

- 4 secteurs**
- 54 pays**
- 45 380 employés**
- 2,5 Md€** de CA en 2023/24

# Notre Réseau



# Nos Secteurs d'activités



↳ Répartition du CA par secteur en 2023/24



**Ferroviaire**  
7 pays  
↳ 346,0 M€ de CA en 2023/24  
↳ 6 257 employés



**Bases vie, Restauration concédée & Facility Management**  
31 pays  
↳ 818,2 M€ de CA en 2023/24  
↳ 14 777 employés



**Aérien**  
32 pays  
↳ 1 268,1 M€ de CA en 2023/24  
↳ 22 962 employés



**Concessions**  
12 pays  
↳ 76,9 M€ de CA en 2023/24  
↳ 1 384 employés







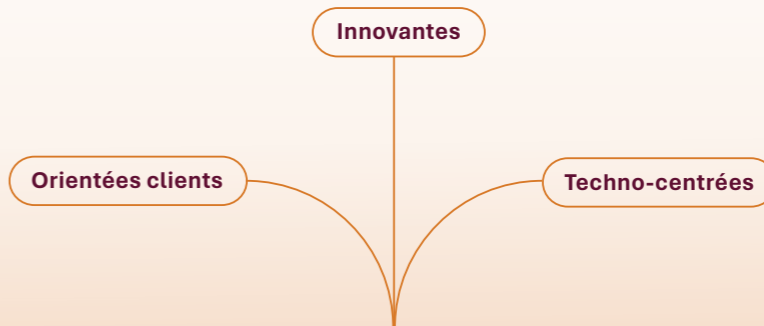
# catering UNLIMITED

**Chez Newrest, notre capacité à dépasser les limites incarne l'essence même de notre approche :**

**L'esprit d'aventure et la volonté d'aller au-delà des frontières pour offrir des solutions sur mesure, adaptées aux besoins uniques de chaque client.**

Cette quête constante d'excellence nous pousse à considérer chaque projet comme une exploration et chaque service comme une promesse de progrès et de performance. Nos collaborateurs recherchent de nouvelles façons d'innover, de s'adapter et de surmonter les défis.

Ensemble, nous ouvrons le champ des possibles pour bâtir un avenir où chaque expérience est unique et chaque projet, une nouvelle aventure.



**Notre Promesse**  
**Des solutions unlimited**

**Nos Collaborateurs**  
**Un esprit unlimited**



**Nos Valeurs**  
**Des valeurs fondatrices**







# Notre organisation

## Agilité

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

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

Division Europe & Amériques → p. 12

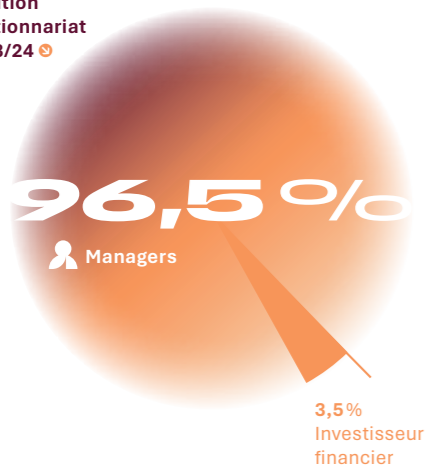
Division France & Afrique du Nord → p. 14

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



# Un groupe innovant & robuste

Répartition de l'actionariat en 2023/24

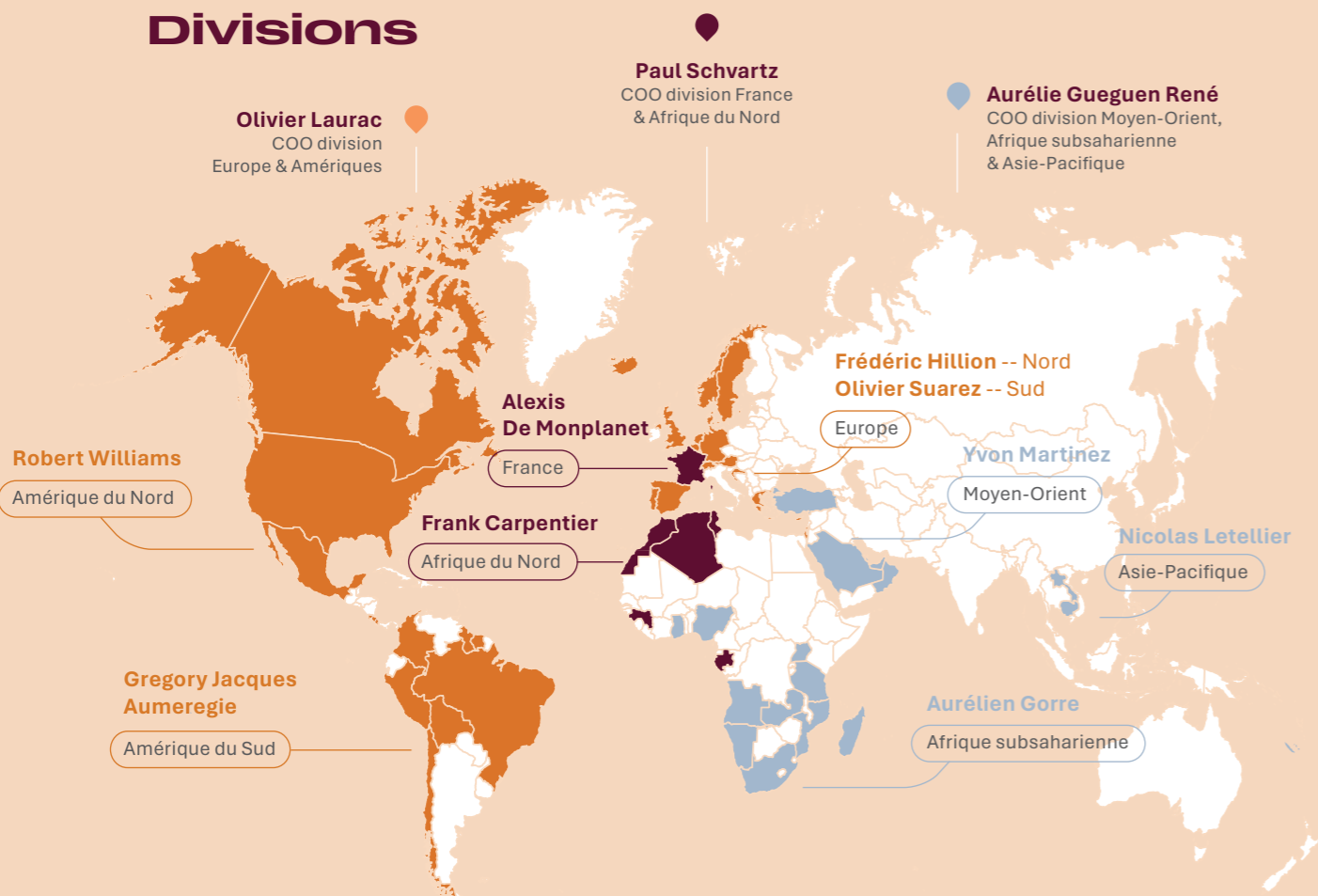


## Une organisation tournée vers la satisfaction client

Notre organisation est profondément orientée vers la satisfaction client, un objectif essentiel qui guide l'ensemble de nos opérations. Structurée autour de trois divisions et neuf régions distinctes, elle permet de maintenir une relation étroite et personnalisée avec chaque client.

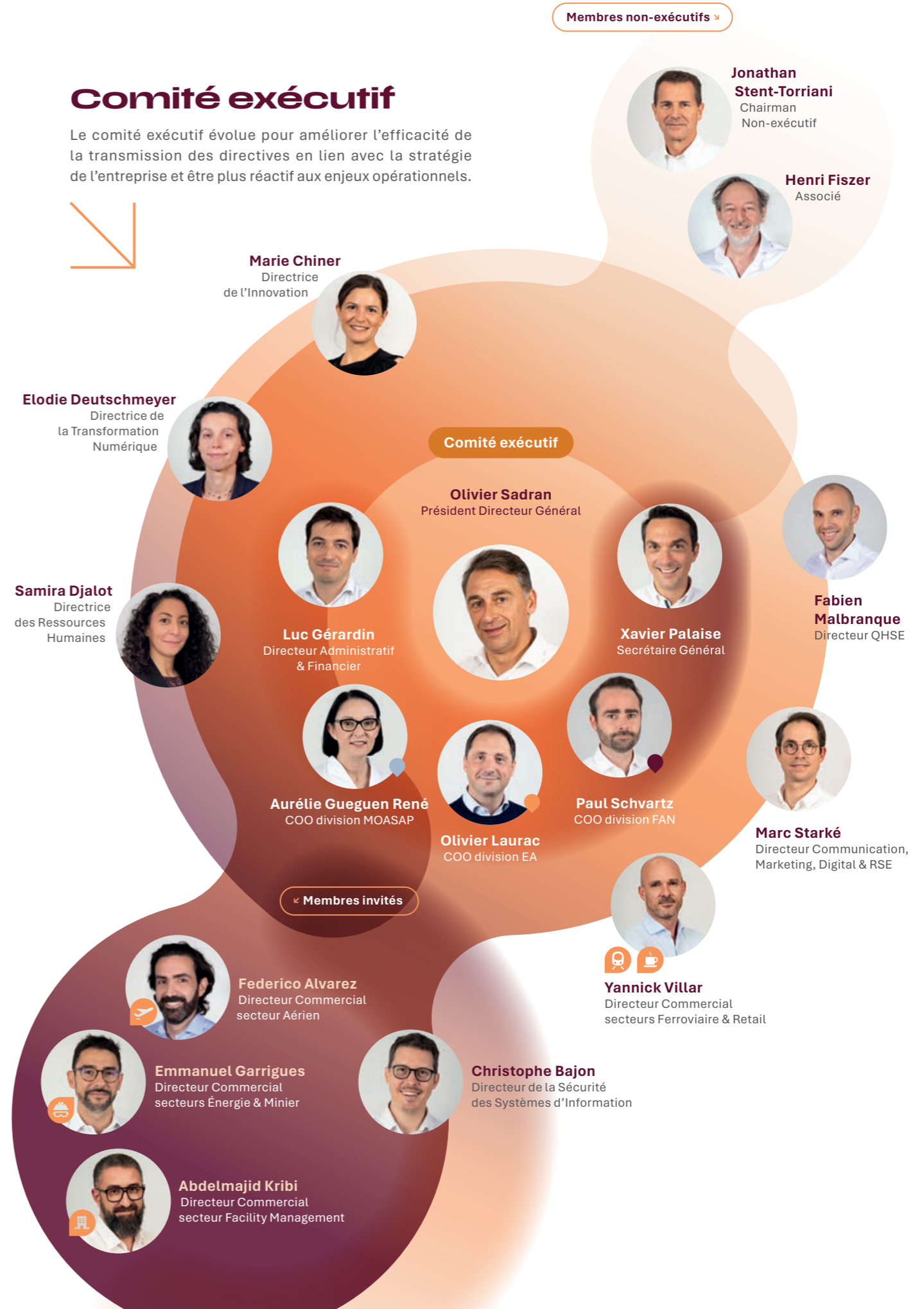
Cette approche permet de répondre aux besoins spécifiques de chaque marché, tout en favorisant le partage des meilleures pratiques et de l'innovation. Le développement des managers est une priorité afin de garantir une forte responsabilité opérationnelle au niveau national. Plus de 600 managers sont aujourd'hui actionnaires du groupe.

### Divisions



## Comité exécutif

Le comité exécutif évolue pour améliorer l'efficacité de la transmission des directives en lien avec la stratégie de l'entreprise et être plus réactif aux enjeux opérationnels.





◆ Division

# Europe & Amériques



**Olivier Laurac**  
COO division  
Europe & Amériques

**En Amérique du Nord, où l'activité est entièrement dédiée à la restauration aérienne, la recherche de performance est constante.**

Sur les hubs de Houston et Atlanta, nous atteignons un taux de « On Time Performance » supérieur à 99,9 %, avec des pics dépassant les 500 vols par jour.

Cette quête d'excellence opérationnelle nécessite des investissements significatifs pour améliorer les unités de production et assurer la sécurité des collaborateurs, notamment lors des manœuvres en camion. Cette approche a permis d'intégrer de nouveaux clients tels que *Saudia Airlines* à Toronto et *Aeroméxico* à Raleigh-Durham.

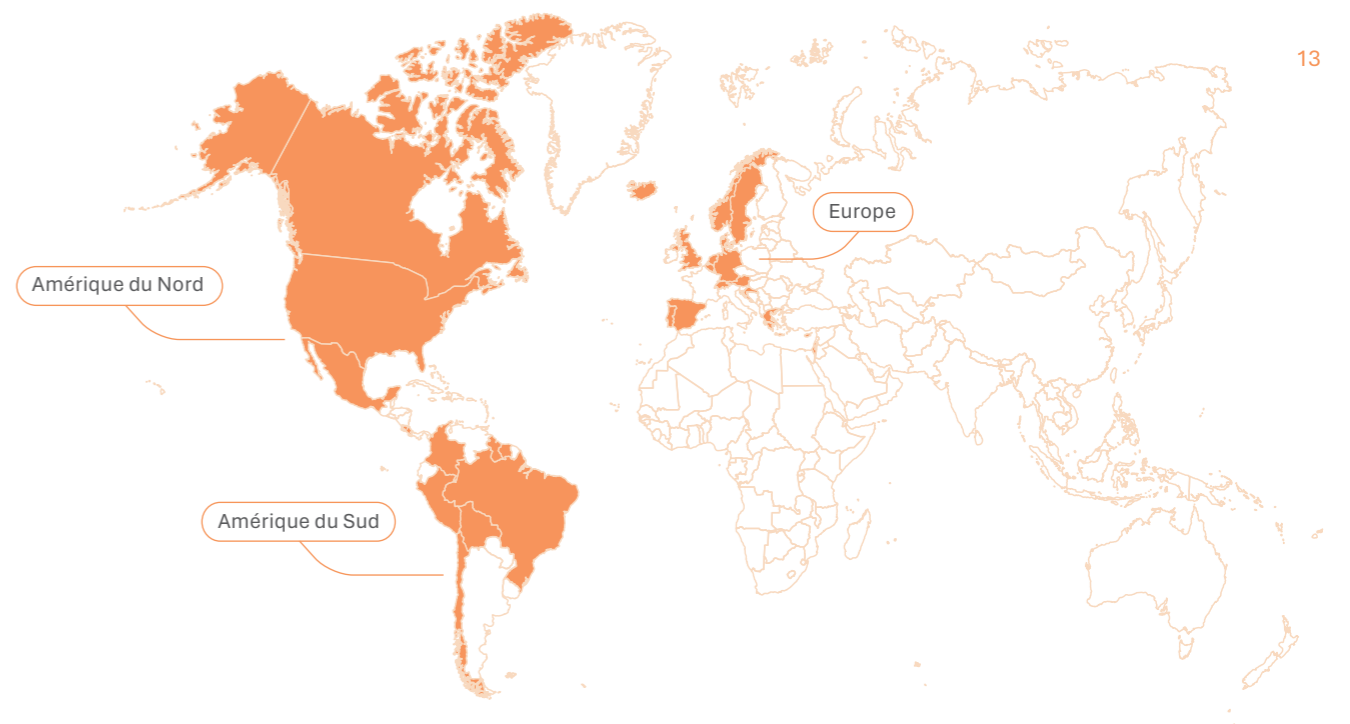
En Amérique latine, le marché de la gestion de bases vie assure notre développement pour la deuxième année consécutive avec la signature de contrats majeurs. *Anglo American*, leader mondial de l'extraction minière, a choisi le groupe pour accompagner ses opérations sur la mine de *Quellaveco* au Pérou mais aussi au Chili, au

profit de plus de 5 000 collaborateurs. Cette expertise s'étend également à la Colombie, où le secteur minier est aujourd'hui aussi important que la restauration collective.

Le Guyana est devenu un pays référent pour le groupe dans les services de bases vie en mer. Nos collaborateurs guyaniens accompagnent tous les bâtiments de *SBM Offshore* et les rigs de *Noble*.

**Avec l'aide de ses partenaires nationaux, Newrest est aujourd'hui leader de la restauration de l'extrême au Guyana, ayant créé plus de 250 emplois en 5 ans.**

Le réseau d'unités de production pour la restauration aérienne en Amérique latine est reconnu pour son excellence. Le Brésil a été nommé meilleur fournisseur par *Delta Air Lines*. *LATAM Airlines*, compagnie de référence du sous-continent, a confié au groupe la gestion de son plus grand salon



Amérique du Nord

Amérique du Sud

Europe

aéroportuaire pour ses clients premium au Brésil. Le contrat de gestion du salon *LATAM Airlines* au Chili a été renouvelé.

Au Costa Rica, les équipes ont intégré la stratégie d'expansion du groupe de manière exemplaire. Ayant débuté dans le secteur de la restauration aérienne, le pays voit aujourd'hui son développement porté par la restauration collective, au point de devenir leader sur ce marché.

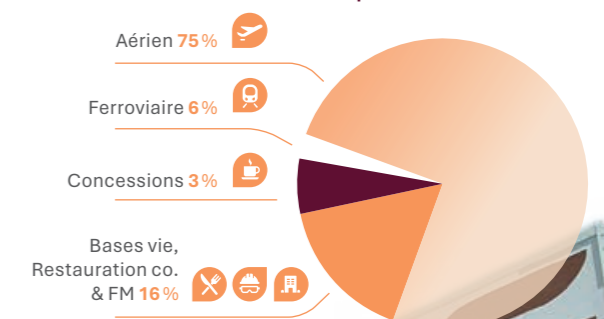
En Europe, le groupe modernise et développe ses infrastructures dédiées aux compagnies aériennes et ferroviaires. À Madrid, une nouvelle unité de 14 000 m<sup>2</sup> est maintenant opérationnelle. Elle intègre toutes les innovations dans les domaines de la robotisation et de la RSE. Au Portugal, la rénovation de l'unité de Lisbonne a permis d'augmenter l'activité de plus de 25 %. En Allemagne, notre stratégie d'implantation dans plusieurs villes a attiré plusieurs clients majeurs, prouvant l'efficacité de notre approche.

Un plan de rénovation de l'unité de Reykjavik pour le compte de *Icelandair* est en cours afin d'en faire un outil en phase avec les ambitions de développement de la compagnie aérienne nationale. En Autriche, le lancement de nouveaux trains de nuit et de nouvelles routes ont conduit à l'ouverture d'un centre logistique à Vienne. En Croatie, la reprise du tourisme a stimulé l'activité de la filiale dans tous les secteurs, tout comme en Grèce.

**En 2024, le groupe a annoncé sa plus grande acquisition externe en 20 ans portant sur les activités de *Compass* dans trois pays d'Amérique latine : Chili, Colombie et Mexique.**

Cette acquisition concerne la restauration collective et la gestion de bases vie. Plus de 600 millions d'euros de chiffre d'affaires et 15 000 collaborateurs devraient être intégrés en 2025. Cette étape est structurante et en parfaite cohérence avec la stratégie du groupe sur le long terme.

● Répartition du CA de la division EA par secteur en 2023/24



Chiffres clés  
**1294 M€**  
de CA en 2023/24

↑ **+16,7%**  
d'augmentation du CA par rapport à 2022/23







## Division France & Afrique du Nord

**Paul Schwartz**  
COO division France & Afrique du Nord

**822 M€** de CA en 2023/24  
**+ 11,7 %** d'augmentation du CA

### Le secteur aérien et la restauration concédée tirent l'expansion de la zone en 2024.

Depuis une décennie, l'activité ferroviaire en France est un moteur d'innovation pour le groupe dans divers domaines : marketing, produits, communication, données prédictives et digital. Depuis janvier 2024, des bornes de commande à bord ont été installées, marquant une première mondiale. Début 2025, le groupe inaugurerait une **base logistique entièrement automatisée et robotisée pour cette activité**. Cette *Digital Factory* améliorera nettement les conditions de travail et la gestion des stocks.

En France, le groupe a considérablement investi pour développer son réseau dans le secteur aérien. Les unités de Bordeaux et de Nantes renforcent ainsi le maillage provincial, faisant du groupe le seul à offrir ses services dans 6 villes. L'unité de Wissous, près d'Orly, est désormais un exemple de robotisation, illustrant la vision du groupe pour la vente à bord.

Le renouvellement de contrats majeurs comme *Air Caraïbes* et la signature de clients clés tels que *Qantas*, *American Airlines* et *Etihad Airways* permettent d'aborder sereinement l'année à venir et de stabiliser l'activité à la suite des Jeux Olympiques de Paris 2024.

En France, qui demeure le marché principal du groupe en termes de chiffre d'affaires, la restauration collective prend de l'ampleur grâce à un développement notable et une productivité opérationnelle prometteuse.

Dans ce secteur très compétitif, le groupe se distingue par son originalité et son esprit d'innovation. La proximité des équipes avec les clients constitue un atout majeur et reconnu.

Newrest poursuit sa croissance dans les domaines de l'éducation et de la défense. Cette année, le groupe a investi dans la restauration inter-entreprises (RIE), notamment pour le compte de la *Banque Populaire* de Toulouse. La filiale française anime ses sites et sensibilise les consommateurs avec des initiatives telles que le *Carnet anti-gaspi*, les packs *Fermes de Cœur* et *Planète Newrest*, comme sur les nouveaux sites de *Pierre Fabre*.

En Afrique du Nord, le Maroc reste le marché le plus dynamique. L'activité aéroportuaire (concession et restauration aérienne) bénéficie grandement de la reprise du tourisme dans tout le pays. Le groupe est **leader en restauration collective et développe également le Facility Management**.

Dans un environnement complexe en Algérie et en Tunisie, les possibilités sont restreintes. Le groupe a su tirer parti des opportunités, notamment dans le secteur des stations-service sur les principaux axes routiers tunisiens.

En Afrique, le groupe privilégie la formation. Au Gabon, l'établissement d'un centre de formation interne est salué par les autorités locales. En Tunisie, une collaboration avec un centre de formation académique permet d'intégrer 40 étudiants chaque année.



## Division Moyen-Orient, Afrique subsaharienne & Asie-Pacifique

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

**393 M€** de CA en 2023/24  
**+ 0,5 %** d'augmentation du CA

### La région offre de belles perspectives pour l'avenir malgré une stagnation de son chiffre d'affaires liée à des événements sociaux et à l'essoufflement de certains marchés.

Le secteur de la restauration aérienne, notamment en Afrique, est moteur de développement. Nous avons mis en place un programme majeur de rénovation de nos unités de production dans divers pays tels que l'Afrique du Sud, le Nigeria, la Polynésie française ou l'île Maurice afin de **réduire notre empreinte carbone par la production d'énergie verte et l'amélioration de l'isolation des bâtiments**.

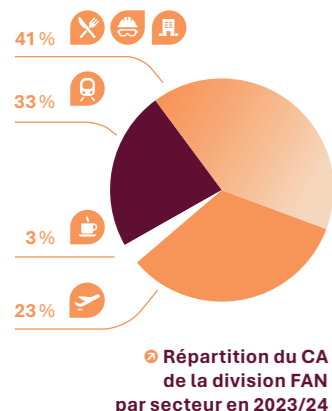
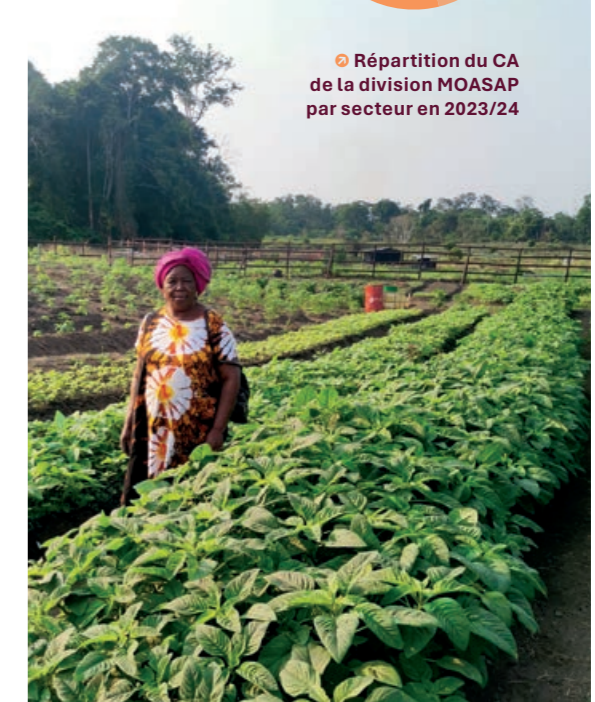
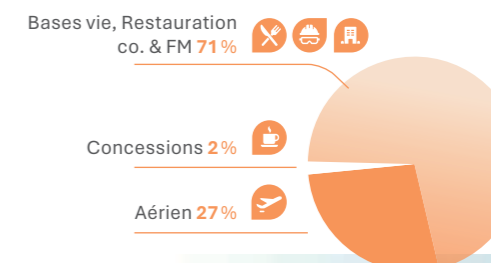
Au Ghana, Newrest est aujourd'hui leader sur le marché de l'aérien. En Ouganda, le groupe étend son contrat avec *Uganda Airlines*, qui entreprend un ambitieux plan de développement régional. En Afrique du Sud, l'entreprise se concentre sur la stabilisation de ses opérations à la suite d'une phase d'expansion significative pour s'adapter à un marché en pleine restructuration.

Le Cambodge devient leader au sein du groupe dans la restauration de concessions aéroportuaires. Après avoir renouvelé la concession de Siem Reap pour 10 ans et ouvert 10 nouveaux points de vente, le groupe **gèrera 30 restaurants et 2 cantines pour les employés dans le nouvel aéroport de Phnom Penh**, au cours du deuxième trimestre 2025. Cela doublera son activité commerciale, et le groupe opérera dans les trois aéroports du pays avec des marques telles que *Burger King*, *Colombus*, *Paul* et *Dim Sum Emperor*.

La gestion des bases vie est impactée par la baisse du prix des métaux et des mouvements sociaux, notamment à *Goro*, en Nouvelle-Calédonie. Le groupe a signé son **premier contrat minier en Zambie et pétrolier en Ouganda, et a également entamé un partenariat avec Chevron** dans la province de Cabinda, notre plus important contrat pétrolier au monde.

Le bilan du marché de la restauration collective est mitigé. Au Moyen-Orient, l'activité se contracte malgré le lancement d'un contrat hospitalier au Qatar. En Turquie, les événements naturels et économiques ont altéré notre développement. En Nouvelle-Calédonie, les émeutes affectent le secteur scolaire et hospitalier. Au Cambodge, un contrat avec le premier hôpital privé du pays, le *Royal Phnom Penh Hospital*, a été signé.

La région est à l'origine de nombreux projets RSE de référence pour le groupe, notamment dans l'**amélioration des capacités de production agricole et pour les ovoproduits**. La digitalisation en Afrique constitue un facteur clé de différenciation sur un marché qui recherche des solutions de paiement en ligne, une meilleure expérience client et une plus grande fluidité des services.







# Nos services

## expansion

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

Services aux compagnies aériennes → p. 18

Services aux compagnies ferroviaires → p. 20

Services de restauration commerciale → p. 22

Services de restauration concédée → p. 24

Services aux bases vie → p. 26

Services de Facility Management → p. 28



AFFINUS



## Services aux compagnies Aériennes



Acteur incontournable du secteur de la restauration aérienne, Newrest offre des solutions novatrices et adaptées aux compagnies aériennes du monde entier. Grâce à un large éventail de services, allant de l'élaboration des repas à la logistique, Newrest accompagne ses clients pour répondre aux exigences croissantes du secteur.

### Une approche innovante et personnalisée

L'ambition de Newrest est d'améliorer la performance opérationnelle, de développer des identités culinaires sur mesure, et de mettre en place des solutions digitales adaptées aux nouvelles attentes des passagers.

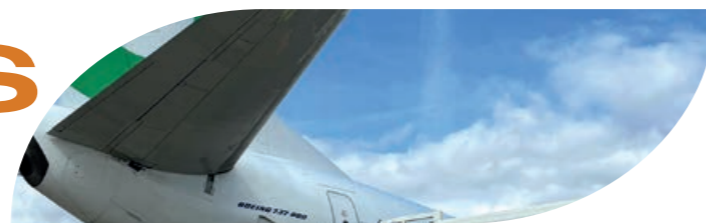
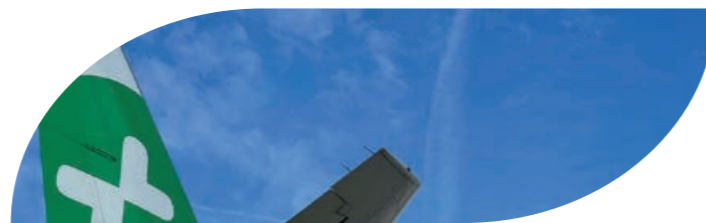
La mise en place d'un système d'interconnexion informatique avec les clients et l'optimisation du partage d'informations sont également des priorités pour atteindre les exigences de qualité.

**Depuis 2017, Newrest a introduit une alternative contractuelle innovante appelée « open book ».** Cette approche, basée sur le principe de

transparence opérationnelle et financière. Elle permet d'ajuster les ressources mobilisées en fonction de l'activité, un impératif pour les hubs des compagnies aériennes partenaires, notamment aux États-Unis et en Europe.

### Un réseau mondial au service de nos clients

Newrest dispose d'un réseau mondial de plus de 80 unités aéroportuaires dans 36 pays, dont la plus récente est située à Munich. Ce maillage unique permet de s'adapter notamment au développement des compagnies *low cost* en Europe tout en rationalisant le nombre de fournisseurs pour nos clients.

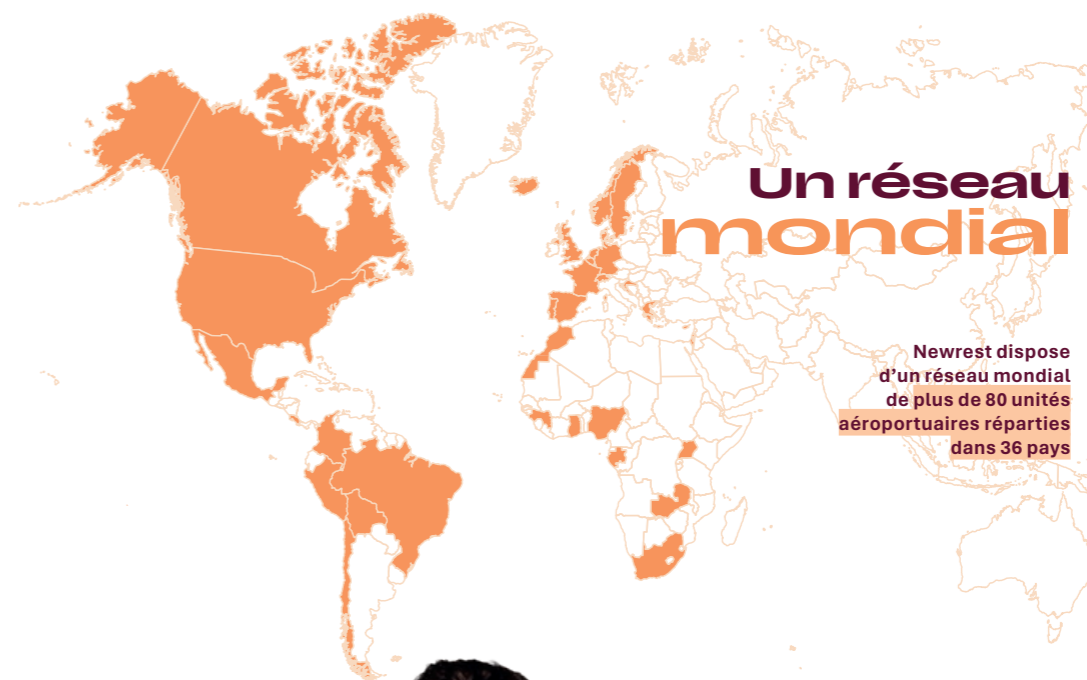


En 2024, le contrat signé avec *United Airlines* pour la production de repas dans des villes comme Bruxelles, Amsterdam, Faro et Marrakech témoigne de la confiance accordée par de grandes compagnies aériennes.

En outre, plusieurs projets sont en cours d'étude aux États-Unis, soulignant notre volonté de croissance sur ce marché dynamique. Notre modèle opérationnel s'adapte à toutes les compagnies y compris celles réalisant plus de 300 vols par jour depuis un même aéroport. Grâce à notre absence d'endettement et à notre forte capacité d'investissement, nous sommes en mesure d'accompagner le développement de nos clients.

### Des unités de production nouvelle génération : durables et robotisées

**Newrest s'engage à transformer l'industrie de la restauration aérienne grâce à ses unités de production nouvelle génération, les *Digital Factory*, qui allient durabilité et robotisation.** Ces installations de pointe intègrent des technologies avancées, soutenues par la *business intelligence* et le *machine learning*, pour optimiser les processus de préparation et de distribution des repas tout en réduisant l'empreinte carbone.



## Un réseau mondial

Newrest dispose d'un réseau mondial de plus de 80 unités aéroportuaires réparties dans 36 pays



Jérémie Reynaud  
Directeur Général  
Houston, USA

### Parle-nous de l'expansion de Newrest aux États-Unis.

**JR.** Depuis 2018, nous avons signé des contrats avec deux des trois plus importantes compagnies aériennes du pays. Newrest USA a rapidement atteint un chiffre d'affaires élevé, et nous avons de grandes ambitions de développement pour les trois prochaines années. Aujourd'hui, Newrest est reconnu par ses clients comme un acteur clé du marché.

### En quoi consiste le management d'un hub ?

**JR.** Manager un hub, c'est adopter la culture du client sur son site tout en intégrant nos processus pour atteindre leurs objectifs de performance. Nous travaillons en toute transparence : les problématiques sont exposées et nous co-construisons ensemble les solutions.

### Quelle méthodologie appliquez-vous pour travailler avec les clients ?

**JR.** Au cours des trois dernières années, nous avons développé des modèles de « business cases », pour communiquer



sur nos projets à différents niveaux de l'organisation client, mais aussi en interne. Concrètement, Newrest identifie des solutions, les présente aux clients de manière concise et orientée vers la réalisation des objectifs annuels.

Cette méthode accélère la prise de décision pour tous types de projets, qu'il s'agisse de l'amélioration des processus de sécurité, de la rénovation de bâtiments ou encore de l'intégration de nos innovations chez le client. Enfin, cela nous permet de partager les gains de productivité avec notre client tout en améliorant notre performance.

### Comment fidélisez-vous vos employés ?

**JR.** Aux États-Unis comme ailleurs, le monde du travail a changé : accompagner, former et développer les compétences de nos employés représente un challenge, mais c'est également l'un des plus grands facteurs de réussite. Notre taux de rétention a augmenté de 42% sur le dernier exercice !

Le bien-être de nos salariés est au cœur de nos préoccupations. Nous avons donc organisé de nombreux événements internes et mis en place des programmes de valorisation des collaborateurs.





## Services aux compagnies Ferroviaires



Dans le secteur ferroviaire, Newrest affirme sa position grâce à une offre multiservices et une expérience à bord en constante amélioration.

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

Nous sommes devenus un acteur majeur dans le service des trains de nuit à travers l'Europe.

Cette année, les nouveaux trains ÖBB ont été lancés sur les liaisons entre Vienne, Munich et Rome. Notre savoir-faire multiservices sur les trains de nuit s'est étendu dans toute l'Allemagne, avec la ligne Berlin<->Bruxelles et Berlin<->Paris et la naissance de Newrest Wagons-Lits Deutschland.

Newrest propose une expérience culinaire toujours plus innovante à bord des trains. Les recettes sont élaborées

par des chefs renommés, en utilisant des ingrédients de qualité et en répondant aux nouvelles attentes des voyageurs en matière de goût et d'impact environnemental.

Sur le plan technologique, **les trains se modernisent constamment et nous nous adaptons en offrant une expérience numérique complète. Nous mettons à disposition une solution digitale omnicanale**, permettant aux passagers de bénéficier de tous leurs avantages en ligne, via nos bornes de commande à bord des trains, la vente en ligne ou encore directement au bar.



Le secteur ferroviaire est au cœur de l'innovation Newrest. Une nouvelle Digital Factory (usine 100 % digitalisée et robotisée) est actuellement en construction à Sucy-en-Brie. Elle verra le jour en 2025 et sera entièrement dédiée au secteur ferroviaire.

Notre maillage européen



**Xavier Delalande**  
Directeur Général  
Newrest Espagne

Interview

**Newrest est un partenaire stratégique de Ouigo en Espagne, quelles sont les principales nouveautés cette année ?**

**XD.** Depuis 2021, *Ouigo*, filiale de la SNCF, a commencé ses opérations en Espagne, profitant de la libéralisation du secteur ferroviaire. En 2024, *Ouigo* assure des liaisons quotidiennes vers Barcelone, Valence, Alicante et Valladolid, avec une fréquence accrue des trajets vers Murcie, Séville et Malaga à partir de la fin de l'année 2024.

Newrest, partenaire stratégique de *Ouigo*, soutient sa croissance et le déploiement de son offre multiservices. Fort de son expertise en marketing et retail, Newrest sélectionne les produits en fonction des tendances du marché et du profil des clients, en privilégiant ceux à fort potentiel de vente.

*Ouigo* s'est appuyé sur Newrest pour procéder à la rénovation complète de la flotte d'équipements

mobiles, ainsi que pour **la conception d'une carte totalement repensée, qui s'éloigne des conventions de la concurrence.** En 2025, Newrest formera les équipages du *OUIBAR* aux techniques de vente et à la connaissance des produits à bord pour améliorer le service aux passagers.



**Cécile Robotin**  
Directrice Marketing  
et Communication  
Newrest Wagons-Lits  
France

Témoignage

**CR. Le Bar TGV, autrefois voiture-restaurant, est aujourd'hui devenu un véritable lieu de vie !**

Les passagers y prennent un café le matin, un croque-monsieur gratiné à midi, et profitent d'une boisson fraîche en fin de journée. Face aux nouvelles habitudes sociales et alimentaires des Français et à leurs attentes environnementales, notre offre a évolué depuis 2013.



Nous avons intégré des marques reconnues pour garantir la qualité des produits et collaboré avec des chefs renommés tels qu'Alexia Duchêne, Nina Métayer et Thierry Marx pour proposer des recettes innovantes et responsables. **Le Bar TGV est devenu un espace dans lequel les voyageurs peuvent manger, se détendre ou simplement partager des moments de convivialité.**

Concrètement, nos engagements RSE sont les suivants : 100 % de nos viandes sont *Origine France*, tous les œufs sont issus de poules élevées en plein air, le jambon est sans sel nitré ajouté, le lait des yaourts est collecté à moins de 10 km du lieu de transformation et les pommes sont récoltées à moins de 30 km de l'atelier.



## Services de Restauration Commerciale



Quand les lieux de passage deviennent des lieux de destination



Quelques marques propres & franchises

Les points de vente situés dans les zones aéroportuaires et sur les aires d'autoroutes sont des lieux de forte affluence. De même, la vente à bord des trains dans les bars TGV et dans les avions via des chariots génère un trafic important et représente de nombreuses opportunités commerciales. Ces services de restauration commerciale, où l'expertise de Newrest s'exprime pleinement, **nécessitent une compréhension approfondie des tendances du marché et une analyse rigoureuse des ventes.**



Il est primordial de concentrer nos efforts sur l'offre à bord et la qualité des produits, tout en garantissant une présentation soignée du point de vente. Parallèlement, la formation du personnel en matière d'accueil, de techniques de merchandising et de vente est essentielle pour attirer les consommateurs et leur fournir une expérience de qualité.

### La vente à bord

Nous gérons la vente à bord pour *Transavia* et collaborons avec *Vueling* depuis 2020, ainsi qu'avec d'autres compagnies telles qu'*ÖBB*, *Ouigo* en Espagne et *Corsica Ferries*, dans les secteurs de l'aérien, du ferroviaire et maritime.

Notre objectif est d'enrichir l'expérience à bord des passagers et de l'équipage grâce à des services intégrés et sur mesure. Notre équipe s'occupe de la sélection des produits, de la gestion des stocks, du chargement à bord et de la formation des équipages. Elle déploie également des solutions de vente et les terminaux de paiement associés.

Aujourd'hui, le concept de «vente à bord» se développe au-delà des compagnies à bas coûts, représentant également une opportunité de revenus intéressante pour les compagnies traditionnelles.

### De la logistique à l'optimisation des plans de chargement

L'un de nos principaux avantages est notre capacité à gérer efficacement les flux de données. En étroite collaboration avec nos clients, nous associons leur système avec notre ERP augmenté *Winrest*, ce qui nous permet de superviser en temps réel la production des «bar sets» et de gérer avec précision le chargement des avions ou des trains. Nous analysons les différences entre les produits vendus et consommés pour optimiser les plans de chargement. Grâce à ces analyses systématiques, nous atteignons trois objectifs clés : **réduire le gaspillage, maximiser les ventes et diminuer notre empreinte carbone en optimisant le poids à bord et donc l'utilisation de carburant ou d'énergie.**



### Les concessions aéroportuaires et autoroutières

Depuis plus de 10 ans, le groupe a une expertise de gestion de points de restauration et de boutiques au sein de stations-services, comme en Tunisie où nous avons initié un nouveau partenariat avec *OLA Energy*.

Par ailleurs, notre gestion de concessions aéroportuaires nous permet d'être au fait des concepts et des tendances de la restauration hors foyer (RHF). Au Cambodge, nous opérons dans près de 40 points de vente dans les aéroports de Phnom Penh, Siem Reap et Sihanoukville. Nous avons acquis une solide expertise pour répondre aux attentes des voyageurs en quête de rapidité et de praticité. Cette activité illustre notre capacité à offrir des solutions variées pour chaque moment, qu'il s'agisse d'une pause-café, d'un déjeuner ou d'un dîner.



Nicolas Letellier  
Vice-président  
Asie-Pacifique  
& Directeur Général  
Cambodge

Interview

### Quels sont les bénéfices d'intégrer à la fois des marques locales et internationales dans notre offre de restauration ?

NL. Cette approche hybride nous permet de tirer parti des forces de chaque orientation. En combinant des marques locales avec des enseignes internationales, nous pouvons offrir une gamme plus étendue d'options culinaires, répondant ainsi à des préférences variées et à des attentes culturelles différentes. L'objectif est évidemment d'accroître l'attractivité et la fréquentation des espaces de restauration que nous imaginons pour nos clients.

### Pourquoi faut-il les deux dans un environnement aéroportuaire pour obtenir une offre équilibrée ?

NL. Les marques locales nous apportent authenticité et connexions culturelles. Elles offrent une expérience enracinée dans les traditions culinaires régionales. Elles permettent aux clients de découvrir des recettes traditionnelles et de soutenir l'économie locale. Les marques internationales, quant à elles, bénéficient d'une reconnaissance de marque établie. Elles attirent des clients qui recherchent des saveurs, des produits, un service et un concept qu'ils connaissent et qui sont des points de repères sécurisants.



## Services de Restauration Concédée



**Le groupe s'engage à innover et à s'adapter aux besoins variés de ses clients, qu'il s'agisse des enfants dans les écoles, des employés d'entreprises ou des patients accueillis dans les établissements de soin. Nous avons trouvé un équilibre entre la robustesse d'un grand groupe et l'agilité d'un acteur local, deux piliers fondamentaux d'une restauration de qualité.**

### Solidité & Innovation

La puissance d'un grand groupe nous permet de répondre efficacement à des cahiers des charges complexes, couvrant plusieurs espaces de vie et de restauration.

Nous assurons une veille constante des tendances du marché de la restauration pour offrir à nos convives une expérience à la fois personnalisée et évolutive. Grâce à des concepts de restauration modernes, des animations variées et des solutions digitales innovantes, nous créons un environnement dynamique qui répond aux attentes de chacun.

Parallèlement, nos programmes de sensibilisation visent à promouvoir un mode de vie sain qui s'ajuste aux besoins de toutes les tranches d'âge. Nous nous engageons à enrichir l'expérience de nos clients tout en intégrant des valeurs de bien-être et de durabilité.



### Agilité & Proximité

Notre objectif est de proposer une restauration sur mesure, caractérisée par une grande adaptabilité sur le terrain dans la gestion quotidienne de nos opérations.

**Nous cultivons des relations de confiance et de proximité avec nos clients, ce qui nous permet d'optimiser notre efficacité et notre compétitivité en matière de coûts.**

Pour répondre aux attentes de nos convives, nous proposons une cuisine conviviale, élaborée à partir de produits frais et de saison pour valoriser le goût. Nos chefs, formés aux techniques traditionnelles, mettent un point d'honneur à concevoir des menus réfléchis, à sélectionner des ingrédients de qualité et à les préparer avec soin.



Enfin, pour chaque nouveau contrat, nous affirmons notre rôle en tant qu'acteur essentiel de l'économie locale dans les territoires où nous opérons en privilégiant l'approvisionnement en circuits courts.



**Marc Giraud**  
Directeur Général  
Newrest Restauration,  
France

Témoignage

### L'hyper-adaptabilité de Newrest Restauration

MG. Newrest se distingue de ses concurrents par son hyper-adaptabilité.

**L'un de nos points forts est notre capacité à personnaliser les menus pour répondre aux préférences alimentaires et aux exigences nutritionnelles des clients.**

Que ce soit pour des enfants en pleine croissance, des résidents d'EHPAD ou des adultes au travail, chaque repas est conçu pour être à la fois savoureux et équilibré.

Lors du démarrage de nouveaux contrats, Newrest mobilise des taskforces impliquant tous les services de son siège. Cette approche collaborative et matricielle permet d'assurer une ouverture fluide et réussie des restaurants, en répondant rapidement et efficacement aux attentes des clients.

Cette hyper-adaptabilité et cette réactivité font de Newrest en France un partenaire de confiance, capable de fournir une restauration de haute qualité et un service sur mesure.



## Services aux Bases vie



### Newrest : une référence mondiale de la gestion de bases vie

Newrest accompagne les principaux acteurs des industries minières, pétrolières et gazières, ainsi que ceux du secteur de l'ingénierie et de la construction, tant sur terre qu'en mer. Grâce à

notre expertise en mobilisation et en gestion de bases vie, nous sommes devenus un partenaire incontournable sur ce marché. Notre croissance est soutenue par la confiance que nous accordent nos clients dans des pays émergents tels que le Guyana, la Zambie, la Namibie et le Suriname.



### Notre engagement pour la sécurité et le développement local

La sécurité des aliments, la sécurité au travail et la qualité de service sont nos priorités, regroupées au sein de notre programme *Care*. Nos solutions reposent sur des procédures opérationnelles standard (SOP), des normes de qualité strictes, les technologies les plus récentes et des équipes expérimentées.

Par ailleurs, notre charte RSE oriente nos initiatives pour aller au-delà des exigences réglementaires en matière de recrutement et d'approvisionnement. Nous nous engageons à promouvoir l'emploi et la production au niveau local et également à réduire notre empreinte carbone dans les pays où nous opérons.



### Offre 360° by Newrest au service du bien-être des employés

La solution 360° by Newrest va au-delà de la restauration en intégrant des services comme la maintenance, le nettoyage et la gestion des déchets ; reflète de notre expertise du Facility Management. Cette approche garantit un accompagnement complet de nos clients, assurant ainsi le bien-être des employés sur site.

### Nouveaux contrats en Amérique latine

En avril, nous avons signé notre premier contrat avec *Anglo American* pour le site emblématique de *Quellaveco* au Pérou, l'une des plus grandes mines de cuivre au monde. Ce partenariat de plusieurs années témoigne de notre engagement à soutenir l'un des leaders mondiaux de l'exploitation minière.

En août, nous avons signé un deuxième contrat avec le même client, cette fois sur le site de *Chagres* au Chili. Cette nouvelle signature résulte du travail remarquable des équipes locales et du soutien du groupe lors de la mobilisation. Ce contrat illustre non seulement la performance de nos équipes opérationnelles, mais aussi notre expertise sur les grands sites des secteurs de l'énergie et des mines. À *Chagres* comme à *Quellaveco*, nous assurons les services de restauration tout en offrant divers services de Facility Management. Notre priorité est d'assurer la qualité de nos prestations et la satisfaction des résidents sur site, tout en favorisant le développement d'initiatives locales. Nous avons également procédé à la rénovation complète des espaces avec un nouveau branding.

### Développement en Afrique

Nous avons signé notre premier contrat dans le secteur minier en Zambie, pétrolier en Ouganda et nous renforçons notre présence en Angola et au Gabon, témoignage de notre attachement à la gestion de bases vie sur le continent africain.



**Jorge Puertas Broggi**  
Directeur du Développement Commercial *Energie & Mining* Groupe

Témoignage

### La mobilisation de Newrest à Quellaveco

**JPB.** Newrest a acquis une excellente réputation au Pérou au cours des 14 dernières années. C'est pourquoi *Anglo American* nous a choisi pour fournir divers services sur son site emblématique de *Quellaveco*, situé à plus de 4000 mètres d'altitude, près de la ville de Moquegua.

Dans cette base vie, nous livrons plus de 12000 repas par jour dans plus de 13 restaurants. En outre, nous gérons et préparons plus de 2000 chambres, ainsi que de nombreux autres services associés (loisirs, nettoyage, maintenance, etc.) afin d'offrir une qualité de vie optimale aux collaborateurs sur le site. **Nos trois objectifs principaux sont : la sécurité au travail avant tout, une grande qualité de service et une volonté constante de soutenir les communautés locales.**

Le plus grand défi de cette opération est de bien coordonner la logistique interne et externe afin de fournir le service dans les délais prévus. La mobilisation du contrat a été couronnée de succès, établissant ainsi une base solide pour que le partenariat dure plusieurs années.

### Parle-nous de toi, Jorge.

**JPB.** J'ai rejoint Newrest en 2017 en tant que commercial au Pérou, j'ai ensuite été promu Directeur commercial jusqu'en 2022. Depuis 2 ans, je suis basé à Toulouse et occupe le poste de Directeur du Développement Commercial pour l'Amérique latine.



## Services de Facility Management



Le groupe Newrest s'affirme comme un acteur clé du Facility Management en élargissant son offre de services, axée sur des solutions stratégiques et opérationnelles adaptées aux nouvelles réalités du travail.

En répondant aux préoccupations croissantes autour de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et en abordant des enjeux tels que la sobriété énergétique et la décarbonation, Newrest s'engage à renforcer sa présence sur ce marché tout en améliorant la marque employeur de ses clients.

Notre **approche pragmatique et compétitive nous permet de proposer de nombreux services, regroupés en deux pôles d'expertises complémentaires** (voir schéma détaillé). Nous adaptons notre gestion de projets aux besoins spécifiques de chaque secteur : santé, éducation, entreprise, industrie.

### Consolidation de notre expertise en Hard FM

Dans le but de diversifier nos services sur le territoire français, Newrest a annoncé l'acquisition de la société **GEPSA**, leader du Facility Management en site sensible.

Cette acquisition renforce notre expertise multi-techniques et multiservices et nous permet d'élargir notre champ d'intervention tout en répondant aux besoins spécifiques de ce secteur.

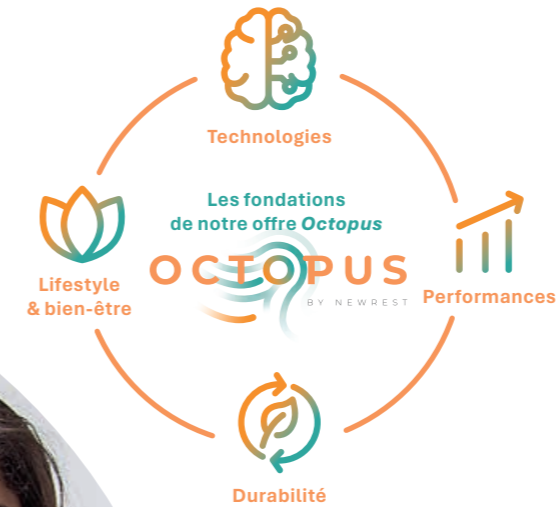
#### MULTI-TECHNIQUES



- Électricité / éclairage
- Plomberie / traitement de l'eau
- Traitement de l'air
- Chauffage / ventilation / climatisation
- Systèmes de sécurité incendie
- Prévention incendie
- Outils de levage
- Entretien des bâtiments
- Gestion de l'énergie
- Gestion des installations techniques
- Travaux de génie civil
- Aménagement intérieur

SERVICES :  
de nettoyage  
d'assistance  
de réception  
de sécurité  
paysagers  
de lutte  
antiparasitaire

#### MULTISERVICES



### L'innovation au service de la performance FM

**Newrest a actualisé son offre Octopus en intégrant des innovations pour faire face aux défis du marché.** Grâce

à une démarche d'amélioration continue, nous proposons des solutions adaptées à chaque secteur, qu'il s'agisse du secteur tertiaire, industriel, de l'éducation ou de la santé. Parallèlement, nous avons élaboré une stratégie digitale visant à optimiser nos performances opérationnelles et enrichir les services proposés. En connectant usagers, actifs et processus, nous réduisons les temps d'intervention et les coûts. L'outil de GMAO, *Fractal*, offre un suivi en temps réel des performances des sites, facilitant ainsi la prise de décision.

Notre expansion en Facility Management s'étend d'Est en Ouest, avec de nouveaux contrats signés sur plusieurs continents, et vient ainsi consolider notre réseau à l'échelle internationale.



**Nourddine Chaib**  
Directeur des opérations  
Newrest Facility  
Management Services  
● Maroc

### Au Maroc, Newrest s'est doté des ressources et des compétences nécessaires pour se développer sur ce marché.

**NC.** Dans certains cas, des synergies peuvent être créées avec les métiers de la restauration, notamment en ce qui concerne la maintenance des équipements de cuisine, le nettoyage des hottes, la lutte anti-parasitaire, le gardiennage ou encore le jardinage.

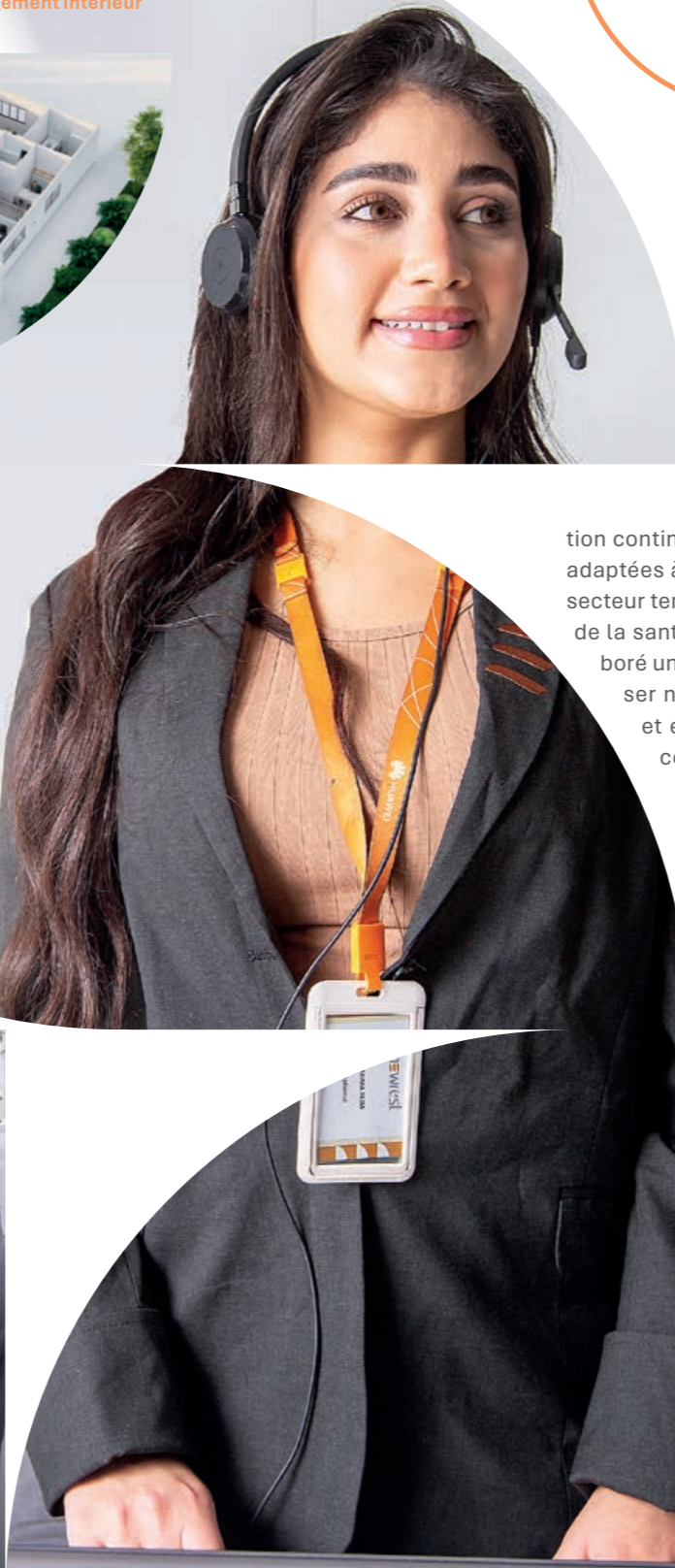
### En quoi cette nouvelle expertise est-elle un avantage compétitif pour Newrest ?

**NC.** Notre positionnement au Maroc est né à la fois du développement des technologies pour les bâtiments à usage tertiaire et de la demande des clients qui ne possédaient pas la compétence pour gérer l'ensemble de l'entretien de leurs locaux. Chez Newrest, nous aidons les entreprises qui cherchent à améliorer leur productivité, recentrer leurs activités sur leur cœur de métier, et profiter des services d'experts qualifiés.

### Parle-nous de ton parcours.

**NC.** J'ai commencé comme Chef d'équipe électricien, puis Responsable d'affaires chez *Engie*. En 2008, j'ai rejoint *Siemens Maroc* comme Chef de Projets. En 2013, j'ai intégré *Sodexo* en tant que Facility Manager, gérant des contrats pour des clients comme *Chevron* et *Deloitte*. En 2021, je suis devenu directeur du Facility Management chez *Sodexo*, racheté par Newrest en 2022, ce qui m'a conduit à intégrer *Newrest Facility Management Services (NFMS)*.

Interview







Notre  
**savoir-faire**  
UNLIMITED

Newrest se distingue par un état d'esprit UNLIMITED  
qui reflète sa capacité à s'aventurer  
au-delà des frontières du possible pour créer  
des solutions UNLIMITED.

SOLUTIONS unlimited → p. 32

CHEFS unlimited → p. 34

« I care! » → p. 36

INNOVATION -- De nos solutions IT... → p. 38

INNOVATION -- ...à notre Digital Factory → p. 40

L'ESPRIT unlimited → p. 42



# Solutions UNLIMITED



Gourmandise

Les 7 grandes tendances de consommation en 2025



Découverte

LES ÉPICURIENNES



Traditions

Se faire plaisir avec les goûts, les odeurs et les couleurs



Expérience

LES AVANT-GARDISTES

Innovation

Créer une expérience innovante et immersive



Bien-être

LES CONSCIENCIÉUSES

Naturalité

Agir pour soi et pour la planète

## Être à l'écoute du monde qui nous entoure pour façonner les expériences de demain

Imaginer les expériences de restauration de demain nécessite de porter une attention particulière aux grandes transformations du monde.

En observant les mutations démographiques, sociales, environnementales, économiques et technologiques, Newrest adapte sa stratégie pour répondre précisément aux attentes des convives et des usagers.

Aujourd'hui, une expérience de qualité peut transformer les usages et les perceptions. Il est donc essentiel d'identifier les vecteurs d'attractivité pour créer un lien fort et générer de nouveaux flux.

Les lieux de restauration et les lieux de passage en général se métamorphosent : un aéroport devient un incubateur de saveurs locales, une entreprise se transforme en espace de vie, et le wagon d'un train incarne le début d'un voyage.



# atom

by newrest

## De l'expérience convive...

La restauration, loin d'être une simple nécessité alimentaire, devient un moment privilégié où l'expérience va bien au-delà du plat servi. De plus en plus, les consommateurs cherchent **une expérience unique et personnalisée qui se démarque de la routine**. La nourriture reste une valeur refuge, mais sortir de chez soi, c'est désormais l'opportunité de vivre quelque chose d'exceptionnel, un moment qui **sollicite tous les sens**.

Des **concepts de restauration hybrides**, des **animations** attractives et une communication dynamique sur site deviennent des leviers pour captiver nos convives. Les **solutions digitales**, telles que les menus interactifs, la commande en ligne, ou encore la possibilité de personnaliser son repas, font également partie des évolutions que nous proposons.

### La plateforme Connect'EAT



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

## ...à l'expérience usager.

Cette notion d'expérience ne s'arrête pas à la restauration. Elle se prolonge désormais dans les espaces où nous évoluons au quotidien.

L'expérience « usager » désigne ce passage vers une **gestion de l'espace plus fluide, plus accessible et davantage axée sur la satisfaction des besoins individuels**.

L'utilisateur moderne, véritable moteur de la transformation des espaces, impose de nouvelles attentes : des environnements intelligents, connectés, modulables et **capables de s'adapter en temps réel à des besoins toujours plus diversifiés**. Il ne se contente plus d'un lieu fonctionnel, il recherche une expérience fluide et personnalisée, où la technologie joue un rôle clé dans la simplification des processus et l'optimisation des services.

Plus qu'un prestataire, **Newrest se positionne comme un véritable partenaire créateur d'expériences**. Nos solutions de restauration et de gestion des espaces sont conçues pour être flexibles et adaptables, offrant ainsi une réponse sur mesure aux changements rapides des comportements, des attentes et des technologies.



# CHEFS unlimited

« Notre passion pour la cuisine nous rassemble. Nous apprenons les uns des autres, nous innovons ensemble, toujours avec gourmandise. »

L'empreinte culinaire de Newrest allie l'authenticité des saveurs à l'innovation audacieuse, offrant ainsi des expériences uniques à nos clients et convives. Nous accordons une grande importance à la durabilité et à la créativité, tout en partageant notre passion pour l'excellence culinaire.

## Chefs Unlimited, premier séminaire à Istanbul

Partout dans le monde, le groupe développe des actions pour mettre en lumière le savoir-faire culinaire de nos chefs Newrest. En 2019, la communauté *Chefs Unlimited* a vu le jour, visant à **réunir des chefs talentueux autour de valeurs telles que la qualité, l'innovativité et le partage.**

Cette communauté active s'est rassemblée en avril 2024 à Istanbul, une ville emblématique placée au carrefour du monde et célèbre pour sa richesse gastronomique et culturelle.

Deux jours de séminaire ont permis aux chefs du monde entier de se réunir autour de thématiques variées telle que la qualité et le respect des nouvelles normes de sécurité des aliments, l'apprentissage autour de la

cuisine du monde, mais aussi la place de la RSE et du digital dans nos cuisines. L'évènement s'est déroulé dans les studios de l'émission *MasterChef®* en Turquie, où les chefs ont eu la chance de participer au challenge *Chefs Unlimited*.

## Goût et plaisir : les bases de la cuisine

Maîtriser les saveurs du monde tout en respectant les traditions culinaires, préparer un houmous crémeux ou encore réaliser un ceviche frais et parfaitement équilibré ; voilà les techniques culinaires que les chefs ont perfectionnées ou redécouvertes lors du séminaire. Le goût en cuisine passe notamment par la sélection d'ingrédients de qualité et l'utilisation de produits de saison. Et comme le plaisir passe aussi par l'esthétique des plats, les cuisiniers ont repoussé les limites de l'art du dressage en présentant leurs créations de manière élégante et soignée.

## Engagements RSE du groupe

L'apprentissage des engagements RSE du groupe a permis aux chefs de renforcer leur compréhension des enjeux environnementaux et sociaux, et de découvrir des stratégies innovantes pour intégrer ces principes dans leur quotidien professionnel.



## Le challenge CHEFS UNLIMITED

- Créer une recette en 1h30
- En équipe de 2
- Avec 5 ingrédients surprise à utiliser



Et voilà le résultat...



Interview



Alex Cossette  
Chef Exécutif  
Newrest Canada

Tu opères dans la restauration aérienne, quels sont les enjeux pour maintenir une bonne relation client ?

**AC.** Pour établir et garder une bonne relation avec nos multiples clients, il est crucial de maintenir une qualité constante dans tous les aspects du service, en veillant à ce que chaque plat soit préparé avec le même soin et la même attention aux détails. Il est également indispensable d'assurer une communication fluide et efficace avec le client, tout en innovant régulièrement dans le développement des futurs menus pour répondre aux attentes et aux goûts variés des passagers.

Quels sont les défis quotidiens dans la restauration aérienne ?

**AC.** Chaque jour, nous préparons et livrons des repas dans un temps limité. Le principal défi est de concevoir une grande diversité de menus et de répondre aux exigences culinaires de chaque compagnie aérienne.

Quelle est l'importance des séminaires comme celui des Chefs Unlimited ?

**AC.** C'est de pouvoir échanger avec les autres chefs sur les défis spécifiques à leur région et à leurs secteurs d'activité, cela permet ainsi une compréhension plus approfondie des pratiques et des innovations locales. Cela favorise également la collaboration et l'enrichissement mutuel, à travers le partage des solutions et des stratégies adaptées aux différentes réalités du terrain.

Parle-nous de ton parcours.

**AC.** Arrivé à Montréal en 2015, j'ai rejoint l'Aéroport International Montréal-Trudeau (YUL) comme cuisinier. Après une progression rapide, je suis maintenant Chef Exécutif Canada chez Newrest. J'apprécie la reconnaissance et les opportunités d'évolution rapide offertes par le Groupe.



# « I CARE! »

Santé &amp; Sécurité

Sécurité des Aliments

Environnement

## La responsabilité à tous les niveaux

La qualité chez Newrest est une responsabilité partagée à tous les niveaux de l'organisation, et le programme *I Care* est le reflet concret de cet engagement.

Il implique tous les employés, du comité exécutif aux équipes sur le terrain, dans la culture de qualité, de santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement.

Chaque membre de l'équipe est responsable de garantir le respect des normes, assurant ainsi que qualité et sécurité sont intégrées dans chaque action, décision et processus de l'entreprise, renforçant l'adhésion collective par une approche collaborative.

### « Toujours prêts ! »

Dans le cadre de ses engagements, Newrest a organisé un séminaire intitulé « Always be prepared & ready! ». Ce séminaire a rassemblé les Responsables Qualité et les équipes opérationnelles

pour renforcer la culture de vigilance et de réactivité face aux pratiques qui doivent être améliorées ou supprimées. L'événement a rappelé l'importance d'être constamment préparé à identifier, signaler et corriger toute non-conformité, assurant ainsi une amélioration continue des standards avec un objectif de « 100% de conformité » à tout moment.



## Le digital au service de la QHSE

La digitalisation du service Qualité à travers le monde se poursuit et favorise une gestion plus efficace et intégrée des enjeux de sécurité et de qualité. Par exemple, l'outil *Calypso* améliore la précision de l'analyse des risques et offre une réactivité renforcée face aux défis opérationnels, assurant ainsi des standards élevés de sécurité des aliments et de qualité dans l'ensemble des opérations.



## Comment ont été mis en place les « Non-Négociables » ?

Mirindra Ramasitera  
QHSE Manager • Groupe

MR. Une vaste campagne de communication a été déployée pour sensibiliser aux *Non-Négociables*, avec des initiatives locales spécifiques par exemple en Afrique du Sud et en Algérie pour renforcer le message. Ces règles, établies juste avant la pandémie de Covid-19, sont essentielles en matière de sécurité des aliments et de santé et doivent être appliquées au quotidien.

Pour garantir un engagement à tous les niveaux, un travail sur la culture qualité a été lancé, incluant des *GEMBA WALK* qui favorisent une interaction directe sur le terrain. Cet engagement fort du management permet d'impliquer l'ensemble des collaborateurs.

Les séminaires *I Care* nationaux ont rappelé, tout au long de l'année, l'importance des *Non-Négociables*. Initialement, ils étaient centrés sur la sécurité des aliments et la santé, puis ils se sont déclinés à la sécurité en piste (lors du chargement des avions dans le secteur aérien) et sur les quais (pour notre activité ferroviaire).

## Une culture déployée partout dans le monde

Pour favoriser l'intégration de la culture *I Care* et l'application des mesures QHSE du groupe, des boîtes à outils sont fournies aux collaborateurs. Elles incluent notamment :

- un **tableau de bord** pour le suivi des indicateurs,
- des **badges Non-Négociables** à conserver sur soi en permanence,
- des **fiches d'observation** pour reporter les bonnes pratiques ou les écarts observés,
- des **diagrammes d'analyses** pour aider les équipes à identifier toutes les causes racines lors de la résolution de problèmes.

## Pourquoi la Journée Internationale de la Sécurité Sanitaire des Aliments est importante pour Newrest ?

MR. Tous les 7 juin, l'OMS (*Organisation Mondiale de la Santé*) promeut la journée mondiale de la sécurité des aliments dans le monde entier. Dans le cadre du programme *I Care*, Newrest a encouragé ses collaborateurs partout dans le monde à mettre en place des initiatives. Nous avons perçu cet événement comme une belle occasion de parler de l'importance de la sécurité des aliments de manière ludique. Les pays ont tous joué le jeu et apprécié les animations proposées.

## Raconte-nous ton parcours chez Newrest.

MR. Je suis arrivée chez Newrest à Toulouse fin 2007 en tant qu'Assistante Qualité. Ensuite, j'ai occupé un poste de Responsable Qualité, en charge de plusieurs régions dans l'activité aérienne. Par la suite, j'ai pris la direction QHSE de l'activité aérienne en France pour rejoindre ensuite les équipes QHSE du Groupe en 2020. Je pense qu'il faut être passionnée pour travailler dans ce métier : quand on l'est, on veut toujours s'améliorer et faire progresser les choses.



# De nos Solutions IT ...

Depuis 2015, Newrest a créé un écosystème favorisant l'innovation au service de la transformation numérique de ses activités et de l'entreprise :

Le pôle digital développe des technologies modernes, telles que notre application *Connect'EAT*, pour créer des expériences numériques intuitives qui facilitent l'interaction avec nos convives et proposent des services personnalisés.

## Pôle Digital

Le pôle industriel établit un lien essentiel entre les solutions techniques et la digitalisation de nos usines, en automatisant et robotisant nos processus pour transformer nos usines en *Digital Factory*.

## Pôle Industriel

# Innovation UNLIMITED

Robotique

Data

Culinarité

## Pôle Informatique

Le pôle informatique se consacre à la numérisation de nos processus en développant des solutions techniques sur mesure, adaptées aux besoins spécifiques de nos clients. En intégrant des outils performants, il optimise la gestion des données et l'échange d'information tout en affirmant son rôle en tant qu'éditeur de solutions internes.

## Pôle Marketing

Le pôle marketing joue un rôle clé en détectant les tendances du marché et en développant des offres à la fois attractives et différenciantes qui mettent en avant nos innovations.

À travers ces 4 piliers, nous proposons nos solutions UNLIMITED, orientées clients, innovantes et techno-centrées.



Nicolas Alendete  
Directeur Informatique  
Adjoint Groupe

## Parle-nous de l'évolution des métiers de l'informatique au sein de Newrest.

NA. Au cours de mes deux premières années chez Newrest, j'ai contribué au déploiement de notre ancien progiciel dans une quinzaine de pays du groupe. J'ai ensuite pris une casquette de chef de projet avec une équipe restreinte de développeurs pour le lancement de notre progiciel interne.

Notre solution agile *Winrest* a connu une expansion rapide depuis son déploiement en 2015 en incorporant tous les métiers du groupe ; de l'Inflight aux cuisines centrales, en passant par les sites miniers ou pétroliers les plus reculés. Simultanément et au fil des contrats, nous avons intégré *Winrest* aux applications de nos clients dans le cadre de projets majeurs comme à Dorval, Gatwick, Houston ou encore pour SAS lors de l'ouverture du hub en Scandinavie.

Nos équipes n'ont cessé de s'agrandir tout comme nos projets. Aujourd'hui, en tant que Directeur informatique adjoint, je dirige une équipe d'une soixantaine de personnes, hétéroclite et polyglotte.

La robotisation de nos usines a profondément transformé nos métiers de l'informatique en ouvrant de nouvelles perspectives d'innovation et de créativité pour nos équipes.

Ce n'est que le début d'une belle aventure pour nos équipes. On voit d'ailleurs notre service évoluer de jour en jour.



RSE



## Winrest, notre ERP augmenté

Winrest est au cœur de la stratégie d'innovation de Newrest, conçue pour optimiser la gestion de nos activités face à des processus complexes et aux attentes croissantes de nos clients.

Lancé en 2015, cet outil simplifie la logistique, la traçabilité, la planification de la production jusqu'à la livraison, tout en étant compatible avec trois des cinq systèmes de gestion de catering aérien les plus utilisés.

Grâce à sa polyvalence et à ses options de personnalisation, *Winrest* assure une intégration fluide avec les systèmes de back-office, tels que ceux des plateformes gouvernementales. Il est ainsi possible de garantir efficacité, indépendance et agilité au sein du groupe Newrest.

*Winrest* connecte tous les systèmes entre eux et centralise les données clients, tout en générant des instructions pour nos robots dans la *Digital Factory*, renforçant ainsi notre capacité à répondre rapidement aux nouveaux défis opérationnel.





## L'histoire

Depuis 2015, Newrest s'est engagé dans une **démarche de digitalisation** de ses activités en intégrant de l'automatisation robotique au sein de ses unités de production. En mars 2023, le groupe a franchi une étape décisive en équipant entièrement son site de Paris-Orly (Wissous), dédié à son client *Transavia*, de technologies avancées. Nos lignes *Tray Set Up* (TSU) robotisées sont désormais dotées de caméras 3D et d'une connexion directe avec notre progiciel augmenté, *Winrest*. Les robots reçoivent les Ordres de Fabrication (OF) et produisent les plateaux de manière entièrement automatisée. Par ailleurs, nous avons intégré le *machine learning* pour optimiser notre processus de *Pick & Pack*. La préparation des chariots pour la vente de snacking à bord est désormais automatisée. Cette étape est intégrée à la *data*, puis le comptage fait par l'intelligence artificielle permet une réconciliation automatique des ventes à bord.

Lors de la construction de notre nouvelle unité à Madrid d'une superficie de 14 000 m<sup>2</sup>, nous avons introduit une complexité supplémentaire en intégrant des technologies avancées pour permettre une **approche multi-compagnies**. Cette flexibilité sera essentielle pour adapter nos opérations en fonction de la destination, du type de vol et des spécificités des passagers, garantissant ainsi une **expérience sur mesure et optimisée** pour chaque client.

C'est l'aboutissement de 10 années d'innovation qui nous a permis de lancer la construction d'une nouvelle *Digital Factory* à Sucy-en-Brie. Ce site sera consacré à la restauration à bord des trains et aura pour objectif de reproduire et d'**adapter** pour le secteur ferroviaire **le modèle novateur** que nous développons à Wissous pour le secteur aérien. Cette initiative s'inscrit dans notre ambition de transformer l'expérience de restauration en mouvement, tout en assurant des **standards élevés d'efficacité et de qualité**.

## Qu'est-ce que la Digital Factory ?

La *Digital Factory* est une usine moderne et innovante, reposant sur la **business intelligence** et l'**analyse des données**. Entièrement automatisée et robotisée, elle garantit une **production fiable et sécurisée** tout au long de la chaîne de valeur.



# ...à notre Digital Factory.

Robotique

Data

RSE

Culinarité

## L'atout majeur du modèle

**Notre solution *Digital Factory*, soutenue par la *business intelligence* et le *machine learning*, transforme nos unités de production en connectant directement les données de nos clients à nos organes de production.**

Ce projet ambitieux a pour objectif d'améliorer la prise de décision et de réduire les coûts de production en optimisant nos processus internes. De plus, en déchargeant nos collaborateurs des tâches répétitives, nous leur permettons de se concentrer sur des activités à forte valeur ajoutée, augmentant ainsi l'efficacité et la performance de notre exploitation.



Interview

### Quel a été l'impact de l'émergence de nouveaux métiers et de la suppression des métiers pénibles ?

**MS.** Nous devons constamment apprendre et nous adapter, c'est la politique que nous appliquons avec les nouvelles technologies.

**Grâce aux robots, nous transformons le *Pick & Pack* en un travail moins physique, et nos collaborateurs ont une vraie valeur ajoutée.**

Il est de plus en plus difficile de recruter des employés pour faire du travail manuel et répétitif, l'évolution de nos métiers répond à cette problématique.

### Parle-nous de l'interaction Hommes VS machines

**MS.** L'interaction est fantastique ! Nous travaillons toujours avec les mêmes personnes. Avant, elles préparaient les plateaux manuellement et cela prenait du temps. Aujourd'hui, elles vérifient la composition des tiroirs, prennent des photos d'articles et apprennent à travailler avec l'IA. Leur métier change et c'est valorisant pour eux.

### Quel est ton parcours professionnel ?

**MS.** Je suis un pur produit Newrest. Après des études en administration, j'ai rejoint l'unité de Madrid en 2006. Ensuite, j'ai travaillé dans d'autres pays : Belgique, Canada et France. J'ai exercé dans différents secteurs : la production pour les trains et avions, les flux, l'approvisionnement et la manutention, et aujourd'hui, je suis Responsable Adjointe d'unité à Wissous (Orly). J'ai vécu une évolution rapide dans mon métier, c'est ce qui me plaît chez Newrest.

Melissa Sotomayor  
Responsable adjointe d'unité  
Newrest France





## Une équipe d'explorateurs...

Newrest se distingue par son état d'esprit UNLIMITED qui reflète sa capacité à **s'aventurer au-delà des frontières du possible** pour créer des solutions UNLIMITED.

# L'esprit UNLIMITED



**Paulo de Sousa**  
Directeur Général  
Cabinda,  
Newrest Angola

## En quoi le lancement du contrat dans la province de Cabinda a-t-il été un réel défi pour les équipes ?

**PS.** La prise en charge de la restauration de Malongo pour notre client *Chevron* a été un véritable défi. Il s'agissait de reprendre une installation qui sert plus de 4000 repas par jour, ainsi que la gestion de 8 unités offshore, autrefois administrées par une autre entreprise. En mobilisant efficacement sa task force, Newrest a considérablement simplifié la transition, la rendant fluide. Deux mois avant le début du projet, nous planifions déjà l'achat de petits équipements afin d'être prêts à opérer en temps et en heure pour notre client. Toute la logistique a été organisée pour que rien ne manque dès le premier jour des opérations.

La mobilisation du contrat s'est déroulée en plusieurs étapes, débutant par l'ouverture du restaurant Malongo, suivie du lancement de cinq centres offshore, puis des trois derniers centres offshore, deux semaines plus tard. Grâce à la mobilisation exemplaire de nos équipes, l'opération a été un franc succès, ce dont je suis extrêmement fier.

Témoignage



## Agiles

L'agilité des fonctions supports, la détermination des équipes internationales et leur union avec l'équipe locale sont essentielles à notre succès. Cette synergie permet une adaptation rapide, une innovation et une collaboration efficace pour atteindre des objectifs communs. Les collaborateurs peuvent parcourir le monde pour explorer de nouvelles opportunités de carrière.

## Déterminés

Nos collaborateurs incarnent la persévérance et l'engagement nécessaires pour atteindre les objectifs les plus ambitieux. Ils relèvent les défis les plus ardues, qu'il s'agisse de gravir une montagne en équipe ou de courir un marathon ; rien ne peut les arrêter. Dans le sport ou dans leur travail, ils sont prêts à aller au-delà des attentes, à fournir des efforts supplémentaires et à démontrer une résilience face aux obstacles. Leur détermination est un pilier de l'esprit UNLIMITED, leur permettant de toujours dépasser leurs limites.

## Unis

L'unité est essentielle chez Newrest. Les collaborateurs partagent un esprit de solidarité, se soutenant mutuellement et célébrant les succès ensemble. Cet esprit d'équipe, qui transcende les frontières et les cultures, permet à Newrest de fonctionner harmonieusement. Chaque individu joue un rôle crucial dans les objectifs collectifs. Que ce soit lors de la construction de l'unité robotisée à Madrid ou lors de l'ouverture du hub à Atlanta, les collaborateurs montrent que, ensemble, ils sont plus forts.





# Foundation Unlimited

## Développer

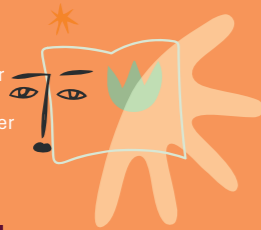
Le développement du potentiel de l'individu, l'accomplissement et la résilience par le sport



## 3 piliers

### Protéger

Assurer l'accès aux besoins vitaux essentiels, soutenir la recherche médicale contre le cancer et la gestion de la dépendance



### S'accomplir

La réalisation des aspirations de chacun par la formation et l'éducation



Pour en savoir plus, consultez le site internet de la fondation

## Focus sur les projets de soutien au Maroc



La fondation finance divers projets, dont la construction d'un internat au Maroc avec l'association *Amis Des Écoles*. En septembre 2024, le projet a été officiellement lancé avec la pose des premières pierres de l'internat d'Asni, une ville située au pied du Haut Atlas.

La *Fondation Zakoura*, engagée depuis 1997 dans le développement humain à travers l'éducation et l'émancipation, reçoit également le soutien de la fondation. À la suite du tremblement de

terre d'Al Haouz en septembre 2023, la *Foundation Unlimited* finance la reconstruction d'une école primaire dans cette zone fortement touchée.

- **1,7M€** alloué aux projets
- **Dans 8 pays** dans le monde
- **8 membres** du Conseil d'Administration
- **9 projets** amorcés

## Les projets



➤ **Projet ACAY**, une seconde chance pour la jeunesse en difficulté en France



➤ **Fondation Toulouse Cancer Santé**, le projet *Chaire Crystal*



➤ **Oasis For Peace**, en aide aux enfants exploités dans les cultures illicites en Colombie



➤ **Fondation Nesin**, *Le Village Nesin des mathématiques* en Turquie



➤ **Les Enfants de Madagascar**, une école construite pour 130 élèves

be the change  
by newrest

Pour en savoir plus sur nos actions RSE à travers le monde, découvrez notre **rapport Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** ↓



**La RSE consiste à utiliser l'entreprise comme un levier pour accomplir de bonnes actions.**

Rukayat Oshinowo  
Responsable Hygiène & RSE  
Newrest Nigéria

## Impression

*Imprimerie Delort*

Ce rapport d'activité est imprimé avec des encres sans plomb ni additif, sur un papier issu de forêts gérées durablement. *L'Imprimerie Delort* est reconnue pour ses labels et certificats RSE.

## Crédits photos

Couverture : Visuel généré par IA via *Adobe Firefly*.  
Onur Akpınar pour Newrest Turquie, W2P Production, Fonds de Dotation Orient Express / Jean-Claude Dewolf avec l'aimable autorisation de l'auteur Arthur Mettetal, Frédéric Maligne, Paul Doumenc, Spatule Food Content, Marek Knopp et Tobias Singer pour Newrest Autriche, Call Me Hangry, Steven Weeks, Monika Grabkowska, Kayleigh Harrington, Uriel Soberanes, Brooke Lark.





**newrest**

61 boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse -- FRANCE

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