

newrest



RSE

2013/14

newrest
Prime



Le Groupe Newrest s'engage auprès de ses clients, de ses employés, de ses collaborateurs et en faveur de l'environnement sur une multitude de points qui nous semblent essentiels : la qualité et l'hygiène de nos produits et de notre service, le respect des droits de l'homme et des conditions de travail de nos employés et collaborateurs, le respect de l'environnement ainsi que la lutte contre la corruption. Pour cela, Newrest respecte rigoureusement les normes d'hygiène internationales. Afin de souligner notre engagement actif, nous avons également adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies. Ce pacte reprend en 10 principes l'essentiel des déclarations et conventions suivantes : Déclaration universelle des droits de l'homme, Déclaration de l'Organisation internationale du Travail, Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement, Convention des Nations Unies contre la corruption.

Engagements du Groupe

Qualité, Santé, Sécurité & ENVIRONNEMENT



Plus que jamais, les clients et consommateurs souhaitent un service de restauration avec des produits alliant plaisir et santé.

La gestion de la qualité a justement pour objectif de satisfaire ces attentes. Newrest a donc développé un Système de Gestion de la Qualité comprenant tout un ensemble de process, de la conception ou planification des menus à l'introduction du produit dans les restaurants/moyens de transports (avions, trains, etc.). Ce système implique la participation de tous les acteurs (personnel, direction, chefs, nutritionnistes, organisateurs, superviseurs, etc.).

Newrest a choisi de faire certifier ce système par un organisme international (Bureau Veritas) conformément à la norme ISO 9001, afin d'assurer sa mise en œuvre dans toutes les opérations, si ces dernières se consolident. Le fait qu'il s'agisse d'un système intégré a facilité l'obtention d'autres certifications lorsque le client ou le marché l'exigeait. La norme ISO 22000 a notamment été obtenue sur les marchés où les standards de gestion de la sécurité alimentaire le nécessitait.

Même si l'activité du Groupe n'a pas d'impact environnemental significatif, la volonté de gérer au mieux les ressources l'a conduit à développer des process et opérations permettant une efficacité accrue. À la demande de clients avec qui il entretient une étroite

Qualité, mise en place du Système de Gestion de la Qualité	➤ Audits internes sur la mise en place du Système de Gestion de la Qualité Newrest : 77% des filiales auditées
Qualité, satisfaction client	➤ SMQ : 100% des opérations de Restauration aérienne inclu au système ➤ Enquêtes satisfaction dans 50% des restaurants
Qualité, sécurité alimentaire	➤ Analyses microbiologiques dans 88% des filiales ➤ Audits internes sur le système HACCP : 100% des centres/sites audités
Sécurité et santé au travail	➤ Taux de fréquence et de gravité : 100% des filiales ➤ Audit interne : 77% des filiales
Environnement	➤ Audit interne : 77% des filiales

collaboration, Newrest a parfois apporté la preuve de cet engagement à travers la certification ISO 14001.

La sécurité des collaborateurs, des populations locales et la sécurité environnementale sont les objectifs clés du développement et de la mise en œuvre de process rigoureux en termes de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Une mise en place efficace et un modèle de gestion OSHAS 18001 cohérent ont permis d'obtenir des certifications pour satisfaire aux besoins des marchés.

➤ Objectifs d'amélioration continue

Les engagements de Newrest ne peuvent se concrétiser sans outils d'évaluation et d'amélioration annuelle. Des indicateurs et des objectifs ont donc été établis pour chacun d'entre eux.

Au cours de l'exercice, le Groupe a amorcé un projet de communication régulière au Board concernant les indicateurs de qualité : satisfaction client, gestion de la qualité, sécurité alimentaire, sécurité et santé au travail.

L'implication en termes de transparence et d'amélioration continue a permis de définir des indicateurs pour tous les objectifs du système de gestion de la qualité. D'ici l'an prochain, nous prévoyons également d'inclure des indicateurs sur la gestion environnementale.

➤ Gestion de la qualité et satisfaction client

Le premier objectif de la gestion de la qualité est de créer un lien étroit avec nos clients, basé sur la satisfaction quant aux services et produits fournis, et à la relation de confiance.

Cela implique un ensemble d'étapes systématiques à tous les niveaux et ce afin de fournir des produits/services adaptés aux besoins de nos clients.

Compte tenu de la complexité des conjonctures dans lesquelles Newrest opère, les objectifs de conformité ne sont pas toujours atteints à 100%. L'analyse de chaque déviation ou incident détecté sur la chaîne permet de définir des voies d'amélioration et d'aller plus loin dans la démarche "d'amélioration continue".

Newrest a créé une base de données SMQ générale regroupant les incidents pour chaque client du secteur Restauration aérienne. Elle permet aux différents collaborateurs (allant des opérations au Management) de connaître la qualité du service pour chaque client.

En revanche, en cas de contact direct avec le consommateur final comme dans le service en cantine scolaire, d'entreprise ou de Bases Vie, ce sont les enquêtes satisfaction qui permettent de déterminer les voies d'amélioration.

➤ Gestion de la qualité et sécurité alimentaire

Nous savons que la gestion de la sécurité alimentaire doit passer par une méthode systématique d'identification, localisation, évaluation et contrôle des risques liés aux normes sanitaires sur la chaîne alimentaire. Cet élément clé du système HACCP est en place sur tous nos sites.

Au cours du dernier exercice, l'efficacité du système HACCP a été évaluée sur l'ensemble des sites. Cette évaluation a été réalisée à l'aide de 2 outils de contrôle : les audits internes et les analyses microbiologiques sur produits.

Par conséquent, la totalité des restaurants a fait l'objet d'audits internes de suivi HACCP par les experts QHSE locaux.

Le service interne QHSE de Newrest a pour sa part entrepris des audits internes sur la gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire dans 77% des filiales.

➤ Sécurité et santé au travail

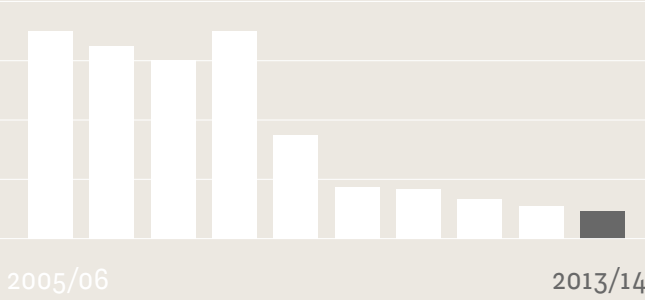
Outre la politique de sécurité et de santé établie par sa Direction, Newrest a défini un ensemble de règles garantissant l'exécution des mesures fondamentales de gestion en matière de sécurité et de santé des collaborateurs.

Les déviations partielles identifiées lors des audits internes sont considérées comme cas de non conformité majeurs.

L'association de cette politique et de ce système vise à réduire le nombre total d'accidents. Le Comité Newrest suit attentivement les indicateurs d'efficacité de la mise en œuvre du système. Ces indicateurs comprennent : le Taux de Fréquence, qui détermine le nombre d'accidents avec arrêt pour 1 000 salariés, et le Taux de Gravité indiquant le nombre de journées perdues suite aux accidents en fonction du nombre total d'heures travaillées.

Taux de Fréquence

(Évolution du nombre d'accidents avec arrêt pour 1 000 salariés entre 2005/06 et 2013/14)



➤ Engagements environnementaux

Newrest a développé de nombreuses initiatives de gestion active des activités ayant un impact environnemental. Parmi elles on retrouve une gestion systématique certifiée pour certaines de nos opérations conformément à la norme ISO 14001, une certification de la production bio, ou encore l'utilisation d'énergies renouvelables, le recyclage.

Cette année, la gestion environnementale constitue un objectif incontournable pour toute l'entreprise. Elle se matérialise par l'obligation sur l'ensemble des sites de réduire de 5% la consommation énergétique, d'eau et de papier. Les résultats devront faire l'objet d'un reporting au Board par chacune de nos organisations.



1. Emploi local

- 93,3% de notre personnel recruté localement
- 50% des pays ayant 99% ou 100% de personnel local
- 80% des pays avec plus de 95% du personnel recruté parmi la population locale

2. Achats locaux

- 87% d'achats locaux dans le Groupe
- Plus de 50% d'achats locaux dans 90% des pays
- 100% d'achats locaux dans 45% des pays (au Panama, au Pérou, au Congo, en Zambie et en Ouganda par exemple)
- Des achats locaux provenant jusqu'à 12% de coopératives

➤ Coopératives

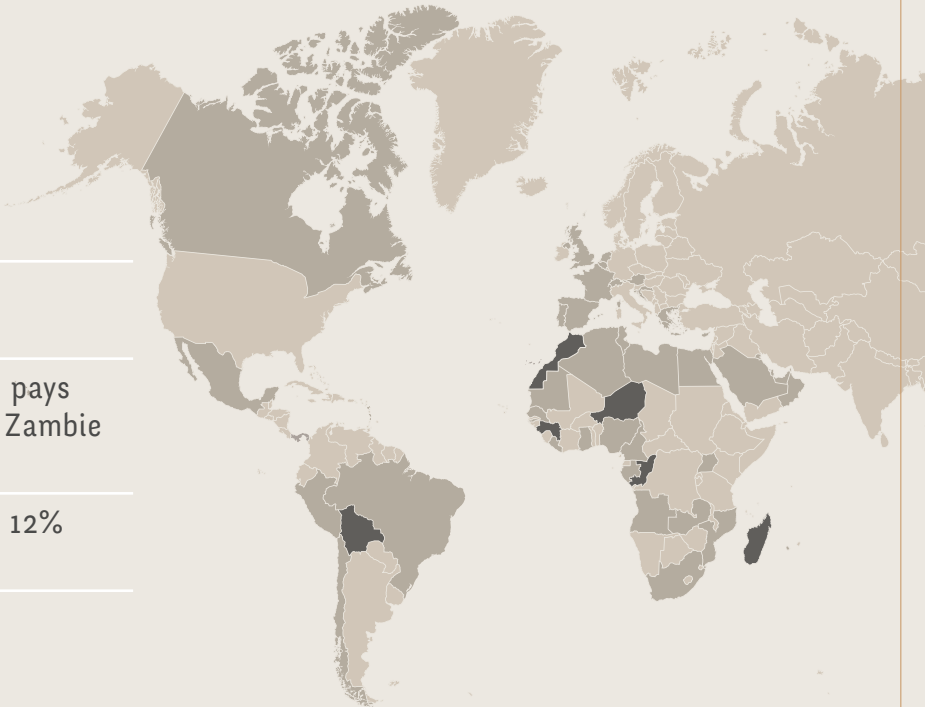
Newrest développe les partenariats avec des coopératives agricoles un peu partout dans le monde. Ces achats peuvent représenter jusqu'à 12% du montant des achats locaux, comme au Maroc par exemple.

Les produits achetés auprès des coopératives concernent en grande majorité des produits frais :

- fruits et légumes en Guinée, au Niger, à Madagascar, en Bolivie et en Polynésie Française,
- viande de lama en Bolivie,
- produits laitiers au Maroc,
- œufs au Congo et au Niger.

Ces partenariats avec les coopératives permettent de travailler avec elles sur les sujets suivants :

- Newrest s'engage sur des volumes, permettant ainsi de pérenniser les activités de petits producteurs.
- Les durées de règlement sont dans certains cas raccourcies, comme au Congo.
- Bien entendu, les achats auprès des coopératives ne sont pas faits au détriment de la qualité. C'est pourquoi un suivi et une mise en place de procédures de contrôle de la qualité sont effectués auprès des coopératives comme auprès de tous nos fournisseurs locaux.
- Un travail de fond est fait pour améliorer les conditions de production, comme par exemple en Bolivie où Newrest Bolivie accompagne les agriculteurs de la coopérative dans une démarche de certification auprès des autorités sanitaires boliviennes.



NOS ACTIONS socio-économiques

Le respect des principes de la Déclaration Universelle des Droits de l’Homme a conduit de nombreuses filiales du Groupe Newrest, soit à soutenir des actions menées par des ONG dans nos pays d’implantation, soit à mettre elles-mêmes en place des actions.

1. Chiffres clé

- 5 500 personnes ayant bénéficié de l’aide de Newrest à travers des actions directes ou des dons
- Plus de 350 employés impliqués
- Des actions dans 75% des pays du réseau Newrest

2. Actions sociales

➤ Bolivie

En Bolivie, Newrest a formé 45 femmes sans emploi, 6 heures par semaine et 5 mois durant, autour des thèmes suivants : hygiène alimentaire, gestion de stocks, création de menus de restaurant, nettoyage, buanderie, réception, accueil client.

Le but de cette formation est de préparer les communautés à recevoir le passage du Paris-Dakar.

Cette année encore, Newrest Bolivie a fourni les petits déjeuners dans les écoles primaires et maternelles du village de San Cristobal, à côté de la mine que nous opérons. 1 000 enfants sont ainsi accompagnés dans une campagne de communication “Santé et alimentation saine” dispensée par notre spécialiste en nutrition infantine.

➤ Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Newrest a distribué des repas et des boissons à des banques alimentaires ainsi que des gadgets à la Fondation

Peter Pan. Cette fondation a pour but de permettre à des enfants de tous âges de développer leur personnalité et leur créativité à travers des activités musicales et théâtrales.

➤ Panama

Newrest Inalsa a réalisé une donation en nature à un foyer accueillant des enfants placés suite à une décision de justice. Du linge de maison et des produits d’entretien et de nettoyage ont été distribués.

➤ Gabon

Durant l’année, Newrest Gabon a plusieurs fois fait don de denrées alimentaires à la Paroisse de Port-Gentil qui gère un orphelinat abritant une trentaine d’enfants.

➤ Maroc

Newrest Maroc finance des écoles dans des quartiers populaires de Casablanca au travers de l’association Al Jisr et par son adhésion à l’association Initiative. Tout au long de l’année, une trentaine d’employés ont permis à 350 enfants de bénéficier de l’aide de Newrest.

➤ Afrique du Sud

dnata Newrest soutient par des dons en nourriture un orphelinat, Oliver’s house, à Johannesburg. Ce foyer accueille des enfants atteints du sida, orphelins ou abandonnés.

➤ Croatie

Newrest Dubrovnik a aidé les communautés du village de Cilipi se trouvant à proximité de l’aéroport où nous opérons :

- Don d’un ordinateur portable pour une maison de quartier qui a été entièrement rénovée par les habitants du village. Ce centre est équipé d’une salle où des mariages, anniversaires et autres événements de la vie du village ont régulièrement lieu.
- Don de fournitures scolaires pour une famille défavorisée de Cilipi dont une des filles est handicapée.

➤ Chili

Au mois de décembre 2013, l’équipe de Newrest Chili travaillant sur le site d’Alma, télescope géant se trouvant dans le nord du Chili, a organisé une fête de Noël dans le petit village de Camar, à 70 km du site d’opération. C’est ainsi que les 23 enfants de 1 à 10 ans habitant dans ce village de 60 habitants vivant à 3 000 mètres d’altitude ont pu bénéficier d’un spectacle de Noël préparé par nos employés.

En coordination avec la maitresse du village, les employés ont offert cadeaux, vêtements et deux personnes se sont proposées pour se déguiser en Père Noël avec son lutin. Grâce à la générosité des équipes, ces enfants ont tous reçu deux cadeaux, une poche de bonbons ainsi qu’une heure en présence du Père Noël et d’un de ses lutins.

3. Actions humanitaires et liées à la santé

➤ Polynésie Française

En Polynésie Française, Newrest a participé aux journées de la santé et de l’équilibre alimentaire organisées par la Caisse de Prévoyance Sociale. Durant 2 jours, 8 employés de Newrest se sont relayés pour promouvoir une nutrition équilibrée en vue de lutter contre l’obésité et le diabète.

➤ Autriche

Newrest Wagons-Lits Autriche a réalisé plusieurs dons à des associations locales dans le domaine de la santé :

- association aidant les enfants atteints du sida (HIV Kids),
- association autrichienne de lutte contre le cancer (Austrian Cancer Research).

➤ Madagascar

Durant l’année 2013, Newrest a créé l’association ESPER Madagascar. En partenariat avec l’association Entendre le Monde, Newrest Madagascar va ainsi pouvoir permettre la détection et l’opération de la surdité dans la région de Toamasina. Une mission de l’association française est prévue début 2015, conjointement au déploiement de médecins, d’infirmières et de matériel médical pour pouvoir permettre la formation et la pérennité des actions de l’association sur place.

➤ Oman

Afin d’améliorer la santé des résidents et citoyens du Sultanat d’Oman, Newrest Wacasco a cette année encore renouvelé son soutien à l’Association Omanaise contre le Cancer par le biais de Dar Al Hanan, qui fournit gratuitement logement, restauration, soutien psychologique et assistance administrative aux jeunes patients et à leurs familles.



L’Association Omanaise contre le Cancer a pour but de :

- promouvoir le dépistage dans les zones reculées du Sultanat d’Oman,
- soutenir les familles des malades pendant leur traitement contre le cancer (transport, logement et repas),
- faire le suivi des patients et être certain qu’ils suivent bien leur traitement de chimiothérapie de manière régulière,
- assister les patients ainsi que leur familles dans les procédures administratives en relation ou en conséquence de leur maladie.

➤ Philippines

Après le typhon qui a frappé l’archipel des Philippines en novembre 2013, les dégâts ont été considérables dans les 41 provinces traversées par Haiyan. Pour permettre aux personnels travaillant sur des sites à l’étranger d’écourter leur séjour et de partir à la recherche de proches dont ils étaient sans nouvelles, le Groupe Newrest a effectué un don de 15 000 à sa filiale aux Philippines.

De son côté, Newrest SOS a réuni aux Philippines des dons provenant de ses employés, de ses clients et a ainsi pu réunir 22 000 qui ont été donnés à la Croix Rouge sous forme de vêtements, produits en conserve, couvertures, eau en bouteille, chaussures. La fête de fin d’année a été annulée et le budget qui y était alloué est également été dévolu à cette fin. Les provinces de Tacloban et Leyte ont été privilégiées par les ONG internationales, c’est pourquoi Newrest SOS a choisi d’assister les familles des provinces de Culion, Coron et Busuanga.

4. Actions liées au handicap

➤ Croatie

Newrest Dubrovnik a financé l'achat d'un siège permettant le transport en voiture des enfants paraplégiques pour une association travaillant avec les enfants souffrant de handicaps lourds.

➤ Tunisie

En Tunisie, Newrest sponsorise une ferme qui permet l'insertion de personnes handicapées. Elle accueille principalement des personnes handicapées venant de familles nécessiteuses vivant à proximité de la ferme.

➤ France

En France, Airshop (ventes à bord des avions) fait travailler une association employant des travailleurs handicapés, l'ANRH ESAT Corbeil BAPC, à Corbeil-Essonnes. Les produits, les emballages ainsi que les étiquettes et les dates limites de consommation sont fournis au centre, avec un modèle de démonstration. Ensuite, l'ensemble des composants sont assemblés et Airshop récupère les produits conditionnés en carton.

5. Actions liées au sport

➤ Autriche

Newrest Wagons-Lits Autriche a soutenu les Special Olympics, qui, à travers ses actions et sa philosophie, contribuent à donner leur vrai sens à ces activités, à mettre en évidence et à exalter leurs valeurs essentielles: promotion de la Personne, sens de l'effort gratuit, esprit d'équipe, respect de l'adversaire, loyauté, désir de vaincre, joie de gagner, acceptation de la défaite.

Newrest Wagons-Lits Autriche a également financièrement aidé une association qui, en relation avec le Département des Sports de la Police Nationale, aide les adolescents en difficulté à travers des activités sportives.

➤ Congo

En partenariat avec Total E&P Congo et Allianz, Newrest Congo s'est investi dans l'organisation d'un événement de soutien à un orphelinat de la ville de Pointe-Noire. Autour d'un entraînement de l'école de rugby, une quarantaine d'enfants orphelins ont été invités à une après-midi découverte du rugby.

Au départ très timides, les enfants se sont révélés enthousiastes face à ce moment d'échange avec les joueurs, les éducateurs et les encadrants et se sont pris au jeu très rapidement. Tout a été organisé de façon à rendre cet événement très convivial grâce aux partenaires (Total E&P Congo, Allianz Congo, Minoterie Minoco) ainsi que grâce à tous les volontaires présents. Newrest Congo a ensuite offert un copieux goûter bien mérité à tous les protagonistes de la journée.



6. Actions diverses

➤ Angola

Depuis 2012, Newrest Angola travaille en partenariat avec l'association Dom Bosco. Durant l'année 2013, une école hôtelière a été inaugurée, ouvrant une nouvelle étape dans la collaboration.

Newrest Angola peut désormais recruter des professionnels parfaitement formés à nos métiers pour les projets opérés en mer et à terre. Le souhait de Newrest Angola est de renforcer la relation avec Dom Bosco en collaboration avec nos clients pour favoriser le développement d'un programme de stages.

➤ Croatie

Newrest Dubrovnik soutient financièrement les actions d'un chenil qui accueille aujourd'hui plus de 400 chiens qui erraient dans la ville de Dubrovnik.

Nos collaborateurs: NOTRE RESSOURCE LA PLUS PRÉCIEUSE

1. Formation de nos employés

1.1 Chiffres clé

- 85% d'employés formés
- 170 000 heures de formation
- 13 400 employés formés
- Plus de 6 000 formations tool box touchant plus de 5 000 employés
- Salariés formés quelle que soit leur position hiérarchique



1.2 Thèmes des formations

Généralités	➤ Hygiène personnelle ➤ Langues ➤ Gestion des déchets
Cuisine	➤ Sécurité alimentaire ➤ HACCP ➤ Production en cuisine ➤ Marche en avant ➤ Pâtisserie et boulangerie ➤ Gestion du restaurant ➤ Formations culinaires ➤ Allergènes alimentaires ➤ Alimentation halal ➤ Traçabilité ➤ Gestion des stocks et FIFO ➤ Utilisation des produits chimiques
Service	➤ Service client
Aérien	➤ Sûreté aérienne ➤ Procédures de sécurité aux portes des avions ➤ Approche avion pour l'activité Aérienne de handling ➤ Sécurité sur la rampe pour l'activité Aérienne de handling ➤ Cuisine VIP
Bases Vie	➤ HUET et BOSIET pour les sites pétroliers offshore ➤ Survie en mer
Santé et sécurité au travail	➤ Santé et sécurité au travail ➤ Premiers secours ➤ Ebola: symptômes et lutte ➤ Prévention des risques ➤ Sécurité incendie
Informatique	➤ Formation informatique sur logiciels internes (Unirest, Winflight) et externes (Sage)
Management	➤ Gestion des conflits ➤ Gestion financière et reporting

1.3 Formateurs

Ces formations sont assurées...
... soit par des organismes externes, notamment dans le cas des formations:
➤ en santé et sécurité au travail,
➤ sur l'utilisation des produits chimiques,
➤ sur la sûreté aérienne et aéroportuaire.

...soit en interne où les formations sont réalisées par:
➤ nos responsables HSE,
➤ nos responsables de sites,
➤ nos chefs formateurs qui font le tour des sites d'opération.

Dans le cas des formations externes, Newrest a choisi de mettre en place un partenariat avec le REHIS, Royal Environmental Health Institute of Scotland. Cet institut de formation écossais fournit aux entreprises adhérentes des supports de formation. Nos formateurs sont eux-mêmes accrédités et font passer des examens à notre personnel. Ces examens sont ensuite transmis au REHIS qui procède à la correction et envoie les résultats. Ainsi, à Madagascar et à Oman 330 personnes ont pu suivre des formations en HACCP et en hygiène alimentaire (premier et deuxième niveaux).

2. Motivation des employés



➤ Initiative en Autriche

Newrest Wagons-Lits a créé un concours interne sur l'année pour ses employés à bord de trains : les 25 employés ayant réussi à faire le plus de ventes à bord de trains reçoivent des prix. Au début de l'année, un grand panneau est installé détaillant les 25 prix (comme des séjours en Italie ou encore une télévision à écran plat) qui seront décernés à la fin de l'année.

➤ Employé de l'année en Mauritanie

Newrest Mauritanie a mis en place un événement encourageant pour ses équipes : l'élection du meilleur employé de l'année. Pour cela, le jugement ne se base pas uniquement sur la qualité du travail accompli et l'engagement au sein de l'entreprise, mais également sur les valeurs humaines des individus. Toure N Diabou a été l'heureuse gagnante de cette année 2013. Des représentants de la BWO, locaux et venus du siège étaient spécialement présents pour assister à l'événement.

➤ Diverses initiatives à Oman

En dehors de l'initiative de l'employé du mois, Newrest Wacasco a mis en place l'employé de l'année et le chauffeur du mois : pour cette dernière, l'absence d'accident, le respect des règles du code de la route sont mis en avant.

➤ Newrest Gabon fête le 1^{er} mai

Newrest Gabon a organisé un repas de société pour fêter le 1^{er} mai. Environ 80 employés de la filiale se sont réunis dans l'après-midi sur un terrain de sport proche des locaux de Newrest Gabon.



Un des chefs était en charge de la préparation d'un menu festif, avec l'aide de commis de cuisine : dans une ambiance conviviale les employés ont dégusté un menu composé d'un buffet de salades, poulet braisé, mouton rôti, côtes de porc braisées, brochettes de gambas, poissons entier braisés, riz, couscous, manioc et diverses sauces d'accompagnement. En plus de cela, une animation musicale s'est déroulée jusqu'au soir.

➤ Newrest Cameroun fête le 1^{er} mai

L'ensemble du personnel Newrest au Cameroun a participé à son premier défilé pour la fête du travail. Des représentants du personnel contactés ont également pris part au défilé qui célèbre les travailleurs. Par la suite, un repas a été organisé dans les locaux de l'entreprise où des cadeaux ont été remis.

➤ Newrest Antilles participe au Relais Inter-Entreprise

Le 27 mai 2014, Newrest Antilles à Pointe-à-Pitre a participé pour la première fois au challenge sportif Relais Inter-Entreprises 2014, événement organisé par l'association du même nom, "Relais Inter-Entreprises", pour la commémoration de l'abolition de l'esclavage. La journée a compté près de 60 équipes constituées d'entreprises, collectivités et associations. Comme prévu, les trois salariés de Newrest Antilles Sabrina Lujien, cuisinière, Vans Chalat, superviseur, et Mirtha Lujien, intérimaire cuisine,



ont participé au Relais Inter-Entreprises long de 61 km. La particularité de ce relais c'est qu'au départ de la course les équipes sont exclusivement féminines ainsi qu'à l'arrivée. Les relais se font tous les 3 km, il faut 24 personnes pour avoir une équipe complète. Leur projet 2015 : avoir une équipe exclusivement Newrest Antilles.

➤ 35 employés de Newrest Pérou participent au marathon de Lima

En mai 2014, 35 employés de Newrest Pérou ont participé aux courses de 10 km et 21 km à l'occasion du marathon de Lima. Ce fut l'occasion de partager un moment de convivialité et de souder l'équipe. Il est à noter que chacun a donné le meilleur de soi-même et tout le monde a terminé l'épreuve.

➤ Art Culinaire au Maroc

12 chefs de cuisine Newrest ont participé mercredi 28 mai 2014 à une première formation à l'art culinaire, animée par la célèbre chef marocaine Meryem Cherkaoui. À l'occasion de cette initiative innovante sous le thème "L'utilisation gastronomique de la purée Mousseline", des recettes originales et facilement reproductibles en Restauration collective ont été réalisées tout au long de la journée.

Après Casablanca, cette formation sera renouvelée dans la région de Rabat. Cette initiative s'inscrit dans la politique de Ressources Humaines du Groupe Newrest, toujours en quête d'une dynamique de formation, pour une progression constante de ses employés.

L'environnement

1. Certifications ISO 14001:2004

Le Groupe Newrest a lancé une grande campagne de certification de ses unités en 2014. De ce fait, actuellement 5 pays sont certifiés selon la norme ISO 14001:2004 :

- L'Autriche
- La Bolivie
- La Grèce
- Le Portugal
- La Suisse

Les activités présentes dans ces pays sont diverses, et la certification porte sur des opérations dans le secteur du Rail, des Bases Vie, de l'Aérien et de la Restauration collective.

2. Politique de recyclage et de réduction des déchets

2.1 Réduction quantité déchets

➤ Groupe

À l'initiative du Congo, une campagne de sensibilisation au gaspillage a été lancée sur tous les sites de Restauration collective et sur les bases vie. Ces affiches ont été ensuite traduites en 5 langues : français, anglais, espagnol, portugais et malgache.

De même, l'utilisation des logiciels Winflight pour la Restauration aérienne et Unirest pour les Bases Vie et la Restauration collective permet à de nombreux pays de produire au plus proche de la consommation réelle des sites. Par exemple, Winflight permet une prévision en temps réel du nombre de repas à produire, permettant une utilisation optimale des matières premières.



➤ Croatie, Espagne et Ouganda

Remplacement des cageots en bois ou en carton par des caisses en plastique réutilisables et pliables, nettoyées par les fournisseurs après chaque livraison.

- Diminution de 90% de la quantité de cartons et de cageots en bois en Croatie.
- En Ouganda, les cartons et cageots ont tous été remplacés par des caisses en plastique.

➤ Chypre

Newrest Cyprus a mis en place des compacteurs de carton qui sont ensuite recyclés.

➤ Angola

Sur le projet Girasol de Total, la certification ISO 14001:2004 a été obtenue par le client. De ce fait, en tant que sous-traitant, Newrest Angola a mis en place toute une série de mesures pour réduire l'impact sur l'environnement de ses activités : la plus significative a notamment été de remplacer la lessive utilisée précédemment par une plus respectueuse de l'environnement.

➤ Polynésie Française

Depuis 2011, Newrest a mis en place un partenariat avec la SEP – Fenua Ma, Société Environnement Polynésien, une société d'économie mixte créée en 2007. Elle a 3 missions principales :

- L'étude et la mise en œuvre des opérations de traitement des déchets ménagers et industriels sur l'ensemble des archipels de Polynésie Française.
- La protection et la réhabilitation des anciennes décharges sauvages ou non contrôlées.
- La sauvegarde des espaces naturels.

Pour chaque kilo de déchets recyclables mis dans les poubelles de recyclage, la SEP verse 1 franc polynésien à des associations sélectionnées par le maire de la commune d'opération et œuvrant prioritairement pour les enfants défavorisés de la commune. Les industriels participent également à cette opération et grâce à leurs efforts en matière de tri et de recyclage de leurs déchets, la SEP attribue des fonds de grandes associations comme le Village SOS de Papara ou la SAGA.

Chaque année, Fenua Ma récompense ses partenaires, celles et ceux qui se mobilisent pour que le tri des déchets soit systématiquement et convenablement appliqué. Le 5 juin 2014, des récompenses ont été remises aux communes, entreprises, écoles, communes des îles et hôtels ayant signé une convention avec Fenua Ma.

Newrest a reçu la Tortue d'Or dans la catégorie "Entreprise". Environ 500 kg de cartons et plus de 300 kg de déchets plastiques par semaine sont recyclés. Ce prix conforte les équipes polynésiennes dans leur volonté à trier les déchets, ceci bénéficiant directement aux enfants de leur commune.

➤ Mexique

La taxe sur les déchets payée à la commune de Cancun a pu être réduite de 60% grâce à l'achat un broyeur de déchets organiques, permettant une diminution importante du poids des déchets jetés.

2.2 Recyclage et réutilisation

Recyclage systématique des éléments suivants :

- Carton ➤ Verre ➤ Papier ➤ Huiles de friture en biocarburant (Tunisie) et en aliments pour chiens (Afrique du Sud)

Recyclage des éléments suivants si des filières existent dans le pays :

- Appareils électroniques ➤ Piles ➤ Ampoules ➤ Produits de nettoyage ➤ Boîtes de conserves ➤ Plastique ➤ Cageots en bois ➤ Déchets verts en compost ➤ Toners

Quelques chiffres sur le recyclage :

Autriche	➤ 98 tonnes de carton ➤ 57 tonnes de verre ➤ 127 tonnes de compost
----------	--------------------------------------------------------------------------

Portugal	➤ 5 tonnes de papier ➤ 1,2 tonnes de verre ➤ 850 kg de plastique
----------	------------------------------------------------------------------------



2.3 Diminution utilisation papier

Comme principe de base, les impressions sont définies en noir et blanc et en recto-verso par défaut sur tous les ordinateurs.

De plus, la conservation des données de manière électronique est privilégiée par rapport à l'impression, notamment par le développement de plateformes intranet que ce soit au niveau du Groupe ou des différents pays.

Enfin, le papier brouillon est remis dans les imprimantes pour être utilisé pour les documents internes.

Quelques chiffres sur les économies réalisées :

Autriche ➤ -9,27 tonnes

Chypre ➤ -1%

Portugal ➤ -2 tonnes

Congo ➤ -10% (réutilisation du papier brouillon)

Madagascar ➤ -32%

Mexique ➤ -3%

➤ Siège

En réduisant le nombre de pages du Rapport d'activité 2013/14 et en favorisant sa diffusion au format électronique, 23% de papier et d'encre ont été économisés par rapport à l'an passé.

➤ Chypre

Élimination des imprimantes de bureau, centralisation sur une imprimante moins consommatrice d'énergie et d'encre.

➤ France

Impression verte des 176 000 cartes SNCF et 100 000 brochures pour les ventes à bord des avions pour la filiale Airshop.

➤ Grèce

Chaque utilisateur dispose d'un code pour imprimer, les impressions sont surveillées tous les mois.

➤ Pays-Bas

Le logiciel hollandais Ecofont a été installé sur tous les postes informatiques. Pendant l'impression, Ecofont insère des trous dans les lettres tapées et cela sans effet sur la lisibilité. L'économie de l'encre utilisée peut aller jusqu'à 50%.

2.4 Diminution consommation énergétique

Autriche	↘ -1 400 kWh
Chypre	↘ -15% électricité ↘ -4% fioul
France	↘ -7% fioul
Portugal	↘ -4,500 litres fioul
La Réunion	↘ -52% fioul
Espagne	↘ -6,5% électricité ↘ -2,8% fioul
Suisse	↘ -1% électricité ↘ -0,1% fioul (achats de nouveaux camions)
Tunisie	↘ -12% fioul
Cameroun	↘ -10 000 litres fioul
Congo	↘ -15% électricité (ampoules à basse consommation) ↘ -10% fioul (nouvelle logistiques)
Ouganda	↘ -20% fioul

➤ Pays-Bas

Lors des travaux d'extension de l'unité de Restauration aérienne, des Leds ont été mises en place un peu partout dans l'unité. La réduction de la consommation électrique n'est pas encore visible, mais elle le sera sans aucun doute l'année prochaine.

Depuis le début de l'année 2014, tous les camions de Restauration aérienne utilisent AdBlue® : c'est une solution aqueuse composée à 32,5% d'urée et à 67,5% d'eau déminéralisée. Son utilisation permet de transformer 85% des polluants (oxydes d'azotes) en vapeur d'eau et en azote inoffensif. Les effets de l'utilisation de ce produit ne sont pas mesurables, cependant la quantité de CO₂ produite a largement été diminuée.



➤ Congo

Les plannings logistiques ont été revus pour permettre d'optimiser les livraisons et ainsi réduire les émissions de CO₂.

➤ Cela a permis de diminuer de 10% la consommation de fioul par rapport à l'année précédente.

➤ Polynésie Française

En Polynésie Française, la production de gaz pour la production d'eau chaude a été réduite de 100% : en effet, l'eau chaude est désormais uniquement produite à partir d'énergie solaire.

➤ Cameroun

Un suivi des consommations par véhicule a été mis en place afin d'adapter les consommations des véhicules légers et des poids lourds.

Tous les mois, le responsable logistique fait un état des consommations mensuelles au directeur général, celui-ci est ensuite comparé aux consommations antérieures pour déterminer les recharges du mois suivant.

Nutrition



1. Utilisation d'Unirest

Unirest est un logiciel utilisé sur des nombreux sites de Bases Vie et de Restauration collective dont l'utilisation a été généralisée depuis 2012.

- Ses fonctionnalités sont les suivantes :
- Création de plans de menus détaillés selon les besoins nutritionnels de chaque client,
 - Création de fiches recette avec le détail des denrées nécessaires,
 - Création de menus à partir des plans menus et des fiches recette,
 - Gestion des stocks de denrées alimentaires et gestion du coût des denrées et de ce fait gestion des achats selon les menus à venir,
 - Impact nutritionnel de chaque plat proposé.

Cet outil est actuellement utilisé dans 50% de nos pays ayant une activité de Restauration collective et/ou de Bases Vie et devrait être déployé dans 75% de ces pays d'ici l'année prochaine.

2. Utilisation de Winflight

De même, un logiciel interne a été développé depuis plus de 7 ans dans le secteur Aérien. Il est actuellement utilisé dans 80% de nos pays ayant une activité dans l'Aérien.

- Ce logiciel permet de :
- créer les menus pour chaque compagnie aérienne,
 - créer les fiches recette correspondantes,
 - actualiser les besoins en fonction des taux d'occupation des vols,
 - gérer les stocks,
 - gérer le coût des denrées alimentaires,
 - proposer des menus adaptés aux contraintes alimentaires de chacun (sans gluten, végétarien...).



3. Campagne Marcel et Linda

Newrest a développé des affiches concernant l’importance d’une bonne nutrition.

Ces affiches sont désormais présentes dans la plupart de nos sites de Restauration collective et de Bases vie. Ce concept a été développé suite au succès rencontré par Madeleine sur les sites de Restauration scolaire.

4. La nutrition sur nos sites d’opération

Quel que soit le pays et le type d’opération, Newrest développe des programmes d’alimentation saine en partenariat avec ses clients.

Une option diététique (sans graisse animale ou viande rouge) est proposée sur la grande majorité des sites de Bases Vie et de Restauration collective.

Bien entendu, le contenu calorique des plats est affiché sur la ligne de self, permettant ainsi à chacun de créer le menu le plus adapté à ses besoins nutritionnels.

Sur certains sites également, une nutritionniste intervient de façon régulière et propose à ceux qui le souhaitent un suivi personnalisé incluant des activités sportives et des astuces pour avoir une meilleure hygiène de vie.

De plus, des dégustations des plats proposés ont lieu avec les clients dans tous les secteurs d’activité. Cela permet d’évaluer les caractéristiques organoleptiques de nos prestations. Ce comité comprend des représentants de nos clients, permettant ainsi d’avoir des retours, positifs ou négatifs, sur les prestations alimentaires proposées.

Enfin, des journées de prévention du diabète, de l’obésité et sans tabac sont organisées un peu partout dans le monde. De même, pour les sites de Restauration collective, des “Semaine du Goût” sont organisées, notamment sur les sites de restauration scolaire.

➤ Grèce

Sur les sites de Restauration collective, les convives ont la possibilité de remplacer l’accompagnement du plat principal par une salade.

➤ Pays-Bas

En collaboration avec Arkefly, Newrest Netherlands a créé une carte plus diététique et incluant des produits issus du commerce équitable pour les équipages de cette compagnie.

➤ Suisse

Pour ses activités de Restauration collective, Newrest Canonica a été labellisé “Fourchette Verte” et “Région Terre d’Avenir”. Le Label “Fourchette Verte” comprend les conditions suivantes :

- inciter la population à adopter des comportements alimentaires sains,
- offrir une alimentation équilibrée, laquelle est consommée dans un environnement sain (espaces 100% sans fumée) et agréable (hygiène, tri des déchets),
- permettre la consommation de boissons non alcoolisées à un prix favorable,
- améliorer les connaissances en matière d’alimentation et de santé, aussi bien de la population (et plus spécifiquement celle amenée à manger à l’extérieur), que des professionnels de la restauration,
- contribuer à la réduction de l’incidence des facteurs de risque des maladies chroniques influencées par les habitudes alimentaires.

Tous les jours, Newrest Canonica propose une option de menu élaboré avec des produits biologiques, un minimum de 30% des achats sont réalisés dans les cantons d’opération.

➤ Congo

À l’encontre des habitudes alimentaires locales, Newrest Congo a cessé d’utiliser des produits ancrés dans les traditions mais nuisant à la santé dans ses préparations culinaires, comme par exemple les bouillons cube.

➤ Ouganda

Les recettes locales ont été revues en réduisant la quantité d’huile pour la cuisson. De plus, les employés ont été sensibilisés à l’importance de la consommation de fruits et de légumes dans leur alimentation ainsi qu’à la réduction de la consommation des protéines d’origine animale.

➤ Polynésie Française

Depuis plusieurs années déjà, Newrest Polynésie a signé un partenariat avec les Ministères de la Santé, de l’Agriculture, des Sports, les établissements de l’enseignement secondaire, les fédérations agricoles et l’association Goût et Terroir officialisant l’adhésion des cuisines centrales de Faa’a et Papara au programme des établissements pilotes. Ce programme permet d’augmenter la quantité et la variété des produits agricoles fabriqués localement dans la préparation des repas scolaires. Les agriculteurs s’engagent à raisonner l’utilisation des engrais et pesticides et à analyser leurs

productions de façon régulière afin de garantir les produits locaux les plus sains. Dans le cadre des formations de chefs de cuisines des établissements pilotes, nos équipes contribuent au développement des recettes utilisant des ingrédients produits localement tels que le taro, l’igname, la banane, favorisant ainsi le développement de l’agriculture locale.

➤ Oman

Sur le site de Vale au Sultanat d’Oman, un menu diététique est proposé. Il inclut : une boisson gazeuse sans sucre, des produits ayant une faible teneur en graisses animales et en produits laitiers, ainsi que des légumes et des viandes blanches grillées.

➤ Espagne

En juillet 2014, Newrest Espagne a célébré ses “Premières Journées techniques Newrest Canarias sur la nutrition à l’école”, réunissant expositions, tables rondes et groupes de travail à travers lesquels les experts Newrest et les clients ont pu se former, s’informer et échanger. Tous les participants ont fait preuve d’une grande motivation lors de ces Journées qui ont été préparées avec l’équipe de Newrest Maroc pour ce qui est des process liés au secteur des collectivités.

Tunisie

Le 14 novembre 2013, à l’occasion de la journée mondiale du diabète, Newrest Catering en Tunisie a organisé un déjeuner au siège d’Attijari Bank à Tunis. Afin de sensibiliser et de prévenir les personnes de l’établissement sur le sujet, un repas diététique a été servi en présence de notre équipe de nutritionnistes. Des flyers de sensibilisation ont également été distribués pour mieux connaître le diabète et informer les convives des différents stades d’évolution de la maladie.



Corruption

1. Corruption

➤ Groupe

Quel que soit le pays concerné, les collaborateurs du Groupe Newrest doivent entretenir des relations commerciales reposant sur la transparence et l’honnêteté. Cette exigence est également valable pour nos fournisseurs et nos clients, la concurrence déloyale étant également condamnée.

Il est formellement interdit au personnel du Groupe Newrest d’offrir des cadeaux ou de l’argent à des représentants de clients ou à des officiels pour faciliter l’attribution de contrats. De même, tout type de cadeau venant de la part de fournisseurs accrédités ou en cours d’accréditation en vue d’obtenir un marché ou des prix plus bas, est refusé par le personnel du Groupe Newrest.

Toute forme de pression ou de cadeau est interdite envers le personnel d’inspection sanitaire afin qu’il ferme les yeux sur d’éventuels manquements aux règles d’hygiène.

Toutes ces règles sont valables quel que soit le pays d’opération, que les pratiques de corruptions y soient monnaie courante ou non.

Le Groupe Newrest a mis en place des procédures strictes permettant l’identification des personnes à risques (responsable des achats, directeur commercial). Un suivi de ces personnes est effectué par les directeurs de pays, les directeurs de zone et les audits internes qui contrôlent tous les mois les chiffres de chaque pays et vérifient les procédures lors des visites qu’ils font régulièrement dans les différents pays.

Une politique globale anti-corruption a été rédigée et traduite dans les trois langues principales de travail.

➤ Mexique

Malgré le niveau élevé de corruption dans le pays, les opérations de Newrest à Cancun sont transparentes : aucun des membres du personnel n’a cédé aux propositions déloyales de la part de fournisseurs ou de l’administration publique.

➤ Pays-Bas

Nous croyons en la devise : “On ne ramasse que ce que l’on sème”. C’est un élément clé de la gestion de l’entreprise, que ce soit

au niveau du management comme au niveau de la production. La transparence et l’honnêteté sont les outils essentiels pour atteindre ce but.

➤ Suisse

Aucun cadeau de fin d’année n’est accepté d’aucun fournisseur et leurs invitations à quelque événement que ce soit sont délicatement refusées.

➤ Afrique du Sud

En interne, une politique de transparence et contre le favoritisme a été mise en place. Newrest maintient cette transparence grâce à une politique de “portes ouvertes”, permettant à chacun d’exprimer ses craintes ou de signaler des pratiques non conformes à la politique anti-corruption.

➤ Madagascar

Quatre personnes ont été formées pour dispenser des formations internes sur les règles et procédures anti-corruption.

➤ Ghana

Une politique de tolérance zéro a été établie concernant la corruption impliquant toutes les parties prenantes.

2. Concurrence loyale

Lors des appels d’offres auxquels le Groupe Newrest répond, les pratiques déloyales sont bannies. Les contrats remportés ne peuvent l’être que dans le cadre d’une concurrence normale entre les différents participants.

Le dumping social ou les prix non conformes aux règles du marché sont des pratiques qui ne sont pas tolérées. Les prix sont étudiés de façon indépendante. Aucune forme d’entente avec la concurrence n’est réalisée.

Les offres proposées pour tous les contrats sont évaluées conjointement par les directeurs des pays, les directeurs de zone et les directeurs commerciaux de l’activité correspondant à l’appel d’offres. Le processus de réponse et d’attribution est également suivi de près par l’organisation matricielle.

3. Choix des fournisseurs

Le choix des fournisseurs est effectué par des audits externes. Il est essentiel que les fournisseurs respectent certaines règles pour être accrédités : qualité des produits, gestion des stocks, fraîcheur, système de transport, respect de la chaîne du froid. Les choix sont faits uniquement selon ces critères.

Des procédures et des questionnaires d’audit des fournisseurs ont été établis par le Groupe Newrest et sont utilisés dans tous les pays.

Pour tout appel d’offres, chaque pays doit obtenir un prix de la part d’au moins 3 fournisseurs différents, ce processus devant être réalisé au minimum tous les ans pour toutes les familles de produits achetés. Le prix n’est pas le seul critère pris en compte dans le choix, la qualité des produits intervient également.

Bien entendu, un contrat est rédigé localement pour assurer un lien juridique entre les entités de Newrest et les fournisseurs.

➤ Panama

Un processus d’achat détaillé a été mis en place. Elle a pour objectif que la sélection du fournisseur soit ajustée au prix et à la qualité des produits évitant ainsi toute possibilité de corruption dans le processus de sélection.

➤ Croatie

Newrest Dubrovnik choisit ses fournisseurs et construit ses relations client/fournisseur avec grand soin : l’objectif n’est pas seulement le prix et la qualité, mais aussi le respect des règles QHSE, la réputation, et la sincérité du fournisseur. Malgré diverses tentatives de pot-de-vin de la part de fournisseurs, notre équipe a montré une grande loyauté et respect des principes édictés et toutes les offres de ce type ont été refusées et le management immédiatement averti.

Le processus d’achat a été divisé en 3 phases différentes, chacune gérée par une personne différente, personne ne pouvant ainsi interférer dans les décisions des autres. Les processus de la sélection des produits, la négociation des prix, les commandes et la réception des produits sont faites par des personnes différentes.

➤ Mauritanie

Tous les nouveaux fournisseurs sont approuvés par le Directeur Général et Directeur Général adjoint.

➤ Afrique du Sud

Tous les achats sont remis en appel d’offres tous les trois mois pour nous assurer d’obtenir les produits de la meilleure qualité possible, le meilleur prix, et les meilleurs produits pour permettre une concurrence saine parmi nos fournisseurs et éviter les pots-de-vin ou toute autre forme de corruption.

➤ Niger

Nos fournisseurs sont choisis uniquement sur des critères liés à la qualité des produits, leurs prix, leur disponibilité et réactivité. Les achats doivent impérativement être approuvés par 3 personnes différentes : le directeur général, le directeur des opérations et le directeur financier.

➤ Gabon

La liste des fournisseurs de produits locaux homologués a été revue suite à des audits. Ainsi en 2014, 15 fournisseurs de produits locaux avec lesquels Newrest Gabon travaillait ont été supprimés de la liste et 4 seulement ont été conservés.

➤ Angola

En 2014, une nouvelle équipe a pris la direction du département des achats. Leur mission première était de mettre en place un système permettant un meilleur contrôle dans le processus des achats. Les fournisseurs sont désormais convoqués et un questionnaire est rempli pour appréhender au mieux leur capacité et fiabilité. Lors de toutes les négociations sur de possibles réductions, plusieurs membres de l’équipe de direction sont présents. Tout est ensuite renseigné dans le contrat rédigé par le département juridique.

➤ Polynésie Française

Des procédures de lutte contre la fraude ont été mises en place sur l’unité de production de Faa’a. Ces procédures sont lues et signées par tous les chefs de service et les opérateurs en lien avec le traitement des factures et des caisses, des achats et de la logistique. Des contrôles inopinés sont en place pour s’assurer du respect des procédures.

➤ Philippines

En septembre 2014, Newrest SOS a participé au Sommet Annuel de l’Intégrité en tant qu’entreprise innovante concernant la sensibilisation sur la corruption. L’événement a été organisé par le Business Center de Makati, de nombreux représentants des secteurs publics et privés ainsi que de la jeunesse étaient présents.



SIÈGE OPÉRATIONNEL NEWREST

61 boulevard Carnot • 31000 Toulouse – France
Tél: +33 5 62 89 39 88 | Fax: +33 5 62 89 39 70

SERVICE COMMUNICATION NEWREST

Dominique Pilatte – Directeur de la Communication
61 boulevard Carnot • 31000 Toulouse – France
Tél: +33 5 62 89 39 79 | Fax: +33 5 62 89 39 70

RELATION AVEC LES INVESTISSEURS NEWREST

Matthieu Jeandel – Vice-Président Finances
61 boulevard Carnot • 31000 Toulouse – France
Tél: +33 5 62 89 39 87 | Fax: +33 5 62 89 39 70

newrest
www.newrest.eu