

# newrest

CATERING UNLIMITED



Rapport de **Responsabilité  
Sociétale et Environnementale**

2016 · 2017

---

# RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

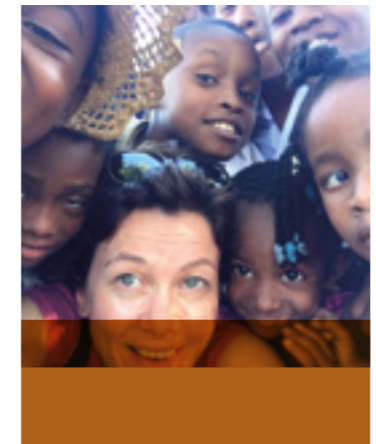
2016 · 17

Newrest s'engage auprès de ses employés, de ses clients et de ses fournisseurs sur des points essentiels : le goût et l'équilibre alimentaire des repas, la qualité et l'hygiène des produits et du service, le respect des droits de l'Homme et des conditions de travail, le respect de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Équipe Newrest -  
base vie de Yura  
au Pérou



## SOMMAIRE



### NEWREST S'ENGAGE...

POUR SES CLIENTS ET  
SES CONSOMMATEURS P.02

POUR SES EMPLOYÉS P.09

POUR SES  
COLLABORATEURS P.16

POUR  
SON ENVIRONNEMENT  
SOCIAL P.18

POUR LA PLANÈTE P.24

## NEWREST S'ENGAGE POUR SES CLIENTS ET SES CONSOMMATEURS

Plat cuisiné  
pour le salon  
d'aéroport Swiss  
à Genève (GVA)-  
Suisse



**33**  
pays certifiés  
ISO 9001

**Dans l'ensemble de nos cuisines et de nos restaurants, nos employés font le nécessaire pour offrir aux consommateurs des repas équilibrés, diversifiés et savoureux tout en respectant scrupuleusement les normes d'hygiène.**

## PARTENARIATS AVEC DES CHEFS

**Pour Newrest, le repas n'est pas seulement synonyme d'alimentation : les équipes veulent qu'il soit également synonyme de plaisir gustatif et de convivialité.**

### BELGIQUE · PARTENARIAT AVEC UN CHEF ÉTOILÉ

Les équipes de Newrest Servair en Belgique travaillent avec le chef étoilé Jean-Michel Lorain du restaurant 'La Côte Saint-Jacques' à Joigny dans l'Yonne afin de développer les menus Western pour les passagers de la Business class des vols Bruxelles-Beijing ou Bruxelles-Shanghai, de la compagnie Hainan Airlines.

### COSTA RICA · PARTENARIAT AVEC NESTLÉ

Les équipes de Newrest au Costa Rica développent les nouveaux menus du restaurant Malinche en partenariat avec Nestlé.

### FRANCE · NEWREST WAGONS-LITS<sup>(1)</sup>

Depuis septembre 2016, Newrest Wagons-Lits s'est associé avec le Chef français aux deux étoiles Michel Sarran pour développer le concept 'Bistro de Chef' à bord de TGV. Les voyageurs peuvent également déguster la gamme 'Boco' disponible sur TGV qui met à l'honneur de grands chefs étoilés.



Michel Sarran présente son 'Bistro de Chef'



### LAOS · L'EXPERTISE D'UN CHEF AU CAMP NTPC2

Tous les deux mois, un Chef laotien vient enseigner son expertise et prodiguer ses conseils auprès des équipes de Newrest Laos de la base vie Nam Theun 2 Power Company.

### SULTANAT D'OMAN · PARTENARIAT AVEC LE CHEF ISSA AL LAMKI<sup>(2)</sup>

Le très médiatique chef omanais Chef Issa Al Lamki, qui a ouvert plus d'une dizaine de restaurants à Oman et participé aux shows télévisés spécialisés en cuisine, intervient une fois par mois sur différents sites de Newrest Wacasco pour effectuer de la formation auprès du personnel. Le Chef anime également un 'Live Cooking Show' pour les clients de la filiale Omanaise.

## PROGRAMME NUTRITION

**Newrest développe partout des programmes d'alimentation saine en partenariat avec ses clients.**

### BOLIVIE · CONSEILS NUTRITIONNELS

Une équipe de nutritionnistes intervient régulièrement en session plénière sur les sites exploités par les équipes de Newrest Bolivie pour prodiguer des conseils et des bonnes pratiques nutritionnelles.

## FRANCE



100 %

des plats de Newrest Restauration  
sont créés par des nutritionnistesCAMEROUN · SENSIBILISATION  
À LA DIÉTÉTIQUE  
ET À LA NUTRITION

Depuis deux ans, une signalétique spécifique diététique et nutrition est mise en place dans les Bases vie gérées par les équipes de Newrest au Cameroun. Depuis un an, une nutritionniste qualifiée se rend régulièrement sur les sites pour animer des mini-conférences portant sur les bases d'une nutrition quotidienne correcte et pour effectuer des suivis nutritionnels des clients qui en font la demande. Ces interventions donnent lieu à des explications personnalisées avec application immédiate dans les salles de restauration.

CHILI · CAMPAGNES  
DE SENSIBILISATION

Au Chili, les équipes de Newrest ont mis en place plusieurs opérations de sensibilisation à la nutrition sur les sites qu'elles exploitent : Campagne de Vie Saine, Alimentation Saine et Sport, Apprentissage du manger équilibré et en quantité raisonnable, Campagne et statistique du gaspillage alimentaire quotidien.

## CONGO

Les équipes de Newrest Congo mettent régulièrement en place des interventions diététiques sur chaque site de Total.

## COSTA RICA

Au Costa Rica, une sensibilisation régulière à la nutrition a été instaurée pour les équipes de Newrest qui interviennent dans les écoles et les hôpitaux.

MADAGASCAR ·  
SENSIBILISATION CONTRE  
LA MAUVAISE ALIMENTATION

Newrest à Madagascar a installé un programme organisé en collaboration avec International SOS et Ambatovy sur la prévention des maladies liées à une mauvaise alimentation. Ce programme est annuel, et s'appuie sur des supports visuels simples, visibles tout au long de l'année (flyers, panneaux d'information, affichage sur les écrans de TV).

MAROC · SENSIBILISATION  
SANTÉ ET NUTRITION

Newrest au Maroc mène des campagnes de sensibilisation sur la nutrition et la santé chez ses clients. Chaque année, Newrest organise également des événements de prévention sanitaire, lors de journées anti-tabac ou lors de la journée mondiale de lutte contre le diabète.

SULTANAT D'OMAN · CAMPAGNE  
ANNUELLE 'HEALTHY LIVING'<sup>(3)</sup>

Cette année, la campagne 'Healthy Living' était articulée autour des thématiques suivantes : « Rester en bonne santé » ; « Hydratation » ; « Choisir son sport » ; « Journée de la nutrition équilibrée ». Cette campagne est renouvelée chaque année par les équipes de Newrest Wacasco à destination de ses employés, avec des thématiques et animations différentes sur les sites.

PÉROU · UNE ÉQUIPE  
DE NUTRITIONNISTES POUR  
UNE ALIMENTATION ÉQUILIBRÉE

Newrest Pérou a une équipe de nutritionnistes qui développent les menus avec les chefs et qui travaillent également sur l'élaboration des programmes d'information et de sensibilisation pour une alimentation équilibrée.

## GABON · LES SUPER ALIMENTS

Les équipes de Newrest au Gabon, en collaboration avec Total, ont mis en place la campagne intitulée 'les super aliments'.

SUISSE · PROMOTION  
DES SUPER ALIMENTS

Le 1<sup>er</sup> juillet 2017, Newrest Suisse a lancé une campagne pour promouvoir les super-aliments dans les restaurants du secteur de Genève. Chaque jour les convives des restaurants gérés par Newrest Suisse sont sensibilisés à la campagne de promotion des super-aliments. Quotidiennement un super-aliment est mis en valeur, à travers différentes recettes. Des affiches détaillent l'histoire, les modes de consommation, les saisons de récoltes, les qualités nutritionnelles et les impacts écologiques liés à la culture de chaque super-aliment. Parmi les super-aliments présentés par les équipes de Newrest Suisse, on retrouve la patate douce, l'avocat, le chou kale et l'aubergine.

CERTIFICATIONS  
ET RÉCOMPENSES

**Le Groupe Newrest applique des règles très strictes d'hygiène et de qualité imposées par le secteur de la Restauration.**

CERTIFICATIONS ISO QHSE  
AU NIVEAU DU GROUPE24 pays  
sont certifiés  
ISO 9001:20089 pays  
sont certifiés  
ISO 9001:201515 pays  
sont certifiés  
ISO 22000:20051 pays  
est certifié  
HACCP CODEX ALIMENTARIUS9 pays  
sont certifiés  
OHSAS 18001:2007QATAR<sup>(4)</sup>

Newrest Gulf a eu l'honneur de participer à la célébration des « 8,5 millions d'heures travaillées sans accident pendant 5 ans » pour QAFAC au Qatar. Au cours de cette célébration, Qatar Fuel Additives Company (QAFAC) a organisé une tournée itinérante, pendant laquelle Newrest Gulf tenait un stand présentant les normes Qualité, Hygiène et Sécurité,

en lien avec la certification ISO 22000, intégrée dans toutes ses opérations.

## CANADA

Le 22 février 2017, les équipes de Newrest à Montréal (Canada) ont reçu la médaille de bronze lors de la 2016 QSAI Excellence Awards Ceremony à Athènes. Cette cérémonie récompensait les 9 finalistes de restauration à bord en matière de sécurité et de qualité des aliments dans le monde. Newrest à Montréal s'est également vu remettre le prix du meilleur caterer pour la zone Amérique du Nord/Amérique Latine par Qatar Airways pour l'année 2016.

## GRÈCE

Le 28 mai, Newrest Grèce a renouvelé la certification ISO 14001:2015 dans l'ensemble des unités de production du pays : Athènes, La Canée, Corfou, Héraklion, Kos, Rhodes et Thessalonique. La norme ISO 14001:2015 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental pouvant être utilisé par un organisme pour améliorer sa performance environnementale. La présente norme internationale est destinée à être utilisée par les organismes souhaitant gérer leurs responsabilités environnementales d'une manière systématique qui contribue au pilier environnemental du développement durable.



## ANGOLA<sup>(5)</sup>

En avril 2017, Newrest Angola a reçu la certification 'Compagnie de référence pour le catering et les services relatifs pour l'offshore en Angola' par le CAE (Centro de Apoio Empresarial), organisme certificateur unique créé par la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Angola et la Sonangol. La certification par le CAE est la seule autorisant la participation des entreprises aux appels d'offres dans le secteur du pétrole et du gaz.



5

## FRANCE · FACILIT'RAIL – DEUX RÉCOMPENSES<sup>(6)</sup>

Lors de la 3<sup>e</sup> édition des Lauriers de la Prévention, le Service aux Entreprises pour la Santé au Travail (SEST) a remis à Facilit'rail le 1<sup>er</sup> prix dans la catégorie des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS). Facilit'rail est arrivé en 3<sup>e</sup> place aux Awards de l'Innovation Rail Catering Europe IRCG.

## FRANCE · NEWREST WAGONS-LITS

Le 21 août, Newrest Wagons-Lits a obtenu la certification ISO 14001:2015, relative aux systèmes de management environnemental, pour les activités administratives de Paris et la définition de l'offre à bord. La norme ISO 14001:2015 spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental pouvant être utilisé par un organisme pour améliorer sa performance environnementale.



6

## ESPAGNE · MÉDAILLE POUR L'IMPLICATION SOCIALE

Newrest en Espagne a reçu une médaille pour son implication sociale au sein du Club Jovent, à Palma de Majorque. Lors de la cérémonie, des représentants politiques des Iles, dont la Présidente du Gouvernement, le Maire de Palma et la Présidente du IMAS (Instituto Mallorquín de Ayudas Sociales) étaient présents.

## SATISFACTION CLIENTS

### FRANCE · RAIL – SAB

En développant de manière continue le principe de 'click & collect', Newrest Wagons-Lits innove dans sa démarche de service, pour la plus grande satisfaction des clients.

De plus, en innovant chaque trimestre dans le renouvellement des gammes de produits proposés à bord, Newrest Wagons-Lits a décroché une hausse de 20 points de satisfaction clientèle sur le rapport qualité/prix depuis 2013.

### GABON

Newrest Gabon a négocié avec Perenco un bonus complémentaire basé sur le taux de satisfaction mensuel de notre client qui est versé intégralement à nos équipes sur site.

### MEXIQUE

Malgré la croissance de leurs activités, les équipes de Newrest Mexique continuent de répondre rapidement aux besoins de leurs clients, faisant un suivi des incidents, pour une amélioration permanente de leur savoir-faire.

## OPTIMISATION OPÉRATIONNELLE ET DIGITALISATION

### · Winflight

Ce logiciel permet d'élaborer les menus de chaque compagnie aérienne et d'éditer les fiches recette correspondantes, d'actualiser les besoins en fonction des taux d'occupation des vols, de gérer les

stocks et le coût des denrées alimentaires, de proposer des menus adaptés aux préférences alimentaires de chaque voyageur (sans gluten, végétarien, etc).

### · Winrest

Anciennement 'Unirest', ce logiciel destiné à la Restauration concédée et aux Bases vie permet aux équipes de créer des plans de menus détaillés selon les besoins spécifiques de chaque client, de créer des fiches recette avec le détail des denrées nécessaires et de connaître l'impact nutritionnel de chaque plat. Depuis sa mise en service en 2012, il a permis d'optimiser considérablement les stocks de denrées alimentaires. Winrest est utilisé dans 65% de nos pays ayant une activité de Restauration concédée et/ou de Bases vie, et devrait être déployé dans 80% des pays d'ici l'année prochaine. Plusieurs pays ont intégré le digital dans le développement de leurs activités.



### 21 pays ont déployé l'application Newrest pour faciliter les échanges avec les convives, parmi lesquels :

- **Algérie** : les équipes ont déployé l'application Newrest dans le segment de la restauration scolaire, notamment à la Petite École d'Hydra à Alger.
- **Gabon** : l'application Newrest permet aux convives du Centre des Métiers (SEEG) de consulter les menus en ligne.

• **Madagascar** : l'application Newrest est déployée chez 3 clients, Ambatovy, Outremer Telecom et American School of Antananarivo. Les convives accèdent notamment aux menus, aux animations, aux enquêtes de satisfaction et sur l'American School of Antananarivo, à des commandes en ligne.

• **Sultanat d'Oman** : à la Bank Muscat, les clients ont la possibilité, depuis 2016, de pré-commander des plats et des boissons, d'avoir un aperçu de la carte du buffet du mois ainsi que d'être informés des offres journalières et des promotions que le restaurant Zad offre.

• **Maroc** : les parents d'élèves peuvent payer les trimestres de restauration via l'application Newrest.

• **Nouvelle – Calédonie** : les convives du restaurant du Médipôle de Koutio consultent les menus, repas à thème, et répondent aux enquêtes de satisfaction grâce à l'application Newrest.

• **Les équipes de Newrest au Pérou** ont implanté l'application Newrest dans 4 sites de restauration ainsi qu'un système de suivi de la satisfaction des convives.

• **Tunisie** : l'application Newrest est mise à disposition pour les clients : Shell, HELL, Ecole Française, SANOFI.

### COSTA RICA

Au Costa Rica, les équipes de Newrest ont installé des logiciels de gestion des points de vente afin d'améliorer la productivité.

### FRANCE · FACILIT'RAIL<sup>(7)</sup>

Les équipes de Facilit'rail, qui gèrent la logistique de la Restauration ferroviaire, mettent en place des solutions innovantes sur la gestion des stocks, afin de gagner en productivité, réactivité et réduire les déchets.



7



8

### FRANCE · WAGONS-LITS<sup>(8)</sup>

En se connectant via l'application TGV PRO, ou sur LEBARTGV.SNCF.COM, les clients de Newrest Wagons-Lits bénéficient d'un outil convivial de commande en ligne, leur permettant d'être livrés à leur place, ou de bénéficier d'un coupe file. Vous avez la possibilité de réserver votre repas, vous récupérez votre commande selon un créneau horaire défini et ne payez qu'à la livraison!

### MAROC · IMPLANTATION DE CONTRATEK

Les équipes de Newrest au Maroc ont choisi de mettre en place CONTRATEK, un projet de numérisation de nos contrats et de toutes les données de la vie d'un établissement.

### RÉUNION · HAPPY OR NOT

À la Réunion, les équipes de Newrest ont mis en place des smiley boxes sur les points de vente aéroport pour récolter la satisfaction des clients.

### SUISSE

Les questionnaires de satisfaction pour les compagnies aériennes et clients de la restauration concédée sont réalisés en ligne. Également, les équipes utilisent les commentaires laissés sur TripAdvisor et la Fourchette pour améliorer leurs prestations sur The Tramp, le restaurant du Musée Chaplin.

### CHILI · APPLICATION 1CHECK

Sur le site de l'Observatoire d'ALMA, au Chili, l'application '1check' permet aux équipes d'avoir une vision en temps réel de l'état d'avancement du ménage sur le site. L'objectif de cet outil est de gagner en productivité, en rapidité de contrôle et ainsi d'améliorer la satisfaction du client. Chacune des femmes de chambres détient un mobile leur permettant de mieux communiquer avec leur superviseur et ainsi de fluidifier l'organisation logistique sur le terrain. Grâce à '1check', les équipes n'utilisent plus de papier dans le service hôtellerie et ont un historique précis et imagé de tous les incidents qui peuvent survenir durant la journée, la semaine ou même le mois écoulé. Le client détient également une version de l'application, ce qui facilite la transparence des rapports.

## NEWREST S'ENGAGE POUR SES EMPLOYÉS



# 45,2 %

des collaborateurs du groupe ont entre 25 et 45 ans

**Afin de proposer un service de qualité à ses clients, Newrest se montre très vigilant en matière de ressources humaines. La gestion optimale des employés et le développement des talents de chacun forment la pierre angulaire de sa stratégie. Considérant le respect des conditions de travail comme un principe fondamental, le Groupe s'engage à favoriser la motivation de ses équipes et à privilégier la formation continue du personnel.**

## ÉGALITÉ DES CHANCES

**Newrest s'engage à respecter et à traiter de la même manière chacun de ses employés. Dans sa politique de recrutement il est attentif à l'expérience et au dynamisme des candidats, tout en donnant une chance égale à chaque individu.**

### AUTRICHE

Les équipes autrichiennes de Newrest travaillent avec une organisation appelée 'Lebenshilfe' qui aide à l'insertion des personnes avec un handicap mental en préparant chaque semaine des colis dans notre service de traiteur pour les trains de nuit.

### CANADA

Les équipes de Newrest Canada à Montréal travaillent avec des personnes handicapées au service dotation matériel.

### CHILI

Partenariat avec les associations Descubreme et Anadime pour faciliter l'intégration de personnes avec un handicap mental.

### MADAGASCAR

Newrest a un partenariat avec les écoles hôtelières INTH et Vatel pour le recrutement des collaborateurs.



### MEXIQUE

Un accord a été conclu avec l'Université Technologique de Cancún (UT) pour proposer des stages au sein de l'unité de production de Newrest. Deux étudiants ont été embauchés à la fin de leur stage.

### POLYNÉSIE FRANÇAISE<sup>(1)</sup>

Le 16 mars, Newrest Polynésie Française a fait partie des quarante-cinq entreprises présentes au 11<sup>e</sup> Forum Etudiants-Entreprises de l'Université de Polynésie Française, en partenariat avec la ville de Papeete, pour présenter des savoir-faire et conseiller les étudiants sur leurs projets de carrière. Deux ateliers thématiques étaient animés par des professionnels des ressources humaines, l'un dédié aux entretiens d'embauche, le second à la création d'entreprise.

## RESPECT DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE LA SÉCURITÉ

**Le Groupe s'engage à respecter au pied de la lettre le Droit du travail et à proposer à ses employés un lieu de travail confortable, sain et sûr.**

### CHILI

Au Chili, tous les collaborateurs sont invités à remplir une enquête relative aux risques psychosociaux au travail.

### UGANDA · RESPECT DES RÈGLEMENTATIONS SOCIALES

Le 12 octobre 2016, Newrest Ouganda a été récompensée Meilleur employeur d'Entebbe. Ce prix a été remis à Newrest Ouganda par la Sécurité Sociale Ougandaise NSSF (National Social Security Fund). Il récompense le respect des réglementations sociales par les entreprises du district d'Entebbe.

### MADAGASCAR · SANTÉ ET SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS À AMBATOVY<sup>(2)</sup>



Newrest à Madagascar célèbre sa 4<sup>ème</sup> année consécutive sans accident avec arrêt de travail sur les bases vie de son client Ambatovy. Depuis 2012, Newrest à Madagascar gère les prestations de restauration (6 500 repas servis par jour), d'hébergement et de service supports, pour le compte de ce client. Ce succès a été célébré lors de la fête de Noël d'Ambatovy, à laquelle ont participé plus de 4 000 personnes. La santé et la sécurité des collaborateurs de Newrest sont une priorité et l'ensemble du personnel a été associé à cette célébration, en récompense de leur engagement quotidien.

### GROUPE · EMPLOYÉ DU MOIS

Dans de nombreuses entités, certains employés reçoivent des mentions, parmi lesquelles 'employé du mois' et 'employé de l'année'. C'est le cas par exemple en Afrique du Sud, au Chili, au Mexique, en Algérie, au Chili, en Croatie, au Ghana, à Madagascar, en Nouvelle-Calédonie, en Ouganda, au Qatar, en Tunisie et en Zambie. Cette mention a pour objectif de reconnaître et valoriser les collaborateurs qui se démarquent par leur engagement, leur performance, leur attitude et leurs compétences, et favorisent un environnement de travail sain, dans le respect des conditions de travail et de la sécurité, cohérent avec l'ADN du Groupe.

## BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

**Newrest est très attentif à la santé et au bien-être de ses employés. Le Groupe fait son possible pour qu'ils aient le meilleur accès possible aux soins**

**médicaux, surtout dans les pays en voie de développement.**

### CONTRE LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Dans le cadre de son engagement envers le bien-être et la progression de ses salariés, le Groupe Newrest a, dès 2014, mis en place ainsi qu'à disposition sur sa plateforme interne 'Share', sur les tableaux d'information interne et auprès des instances représentatives du personnel, une procédure de prévention du harcèlement moral, sexuel ou harcèlement lié au genre au travail (QP-HS-19). Nous encourageons les équipes à régulièrement la republier afin de rappeler à tous les valeurs morales du groupe qui doivent définir le comportement de chacun.



Nous définissons les deux principales typologies de harcèlement au travail :

- **Le harcèlement moral** relève de propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité d'une personne, d'altérer la santé physique ou mentale de celle-ci ou de compromettre son avenir professionnel.

Nous distinguons 4 formes de harcèlement moral professionnel en fonction du statut hiérarchique des auteurs du harcèlement : celui-ci ou celle-ci peut être un(e) supérieur(e) hiérarchique, un(e) collègue, un(e) subordonné(e) ou une personne tierce à l'organisation.

- **Le harcèlement sexuel** est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

**Pour plus d'information sur le sujet, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre responsable d'unité et/ou des ressources humaines.**



## AUTRICHE

En Autriche, les employés participent à un 'Concours de vente' où ils peuvent gagner des prix différents, tels que des bons d'achat, s'ils reçoivent une recommandation d'un client.

## GROUPE · FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Les fêtes de fin d'année sont l'occasion pour de nombreuses entités du Groupe d'offrir des moments conviviaux à leurs salariés. Ainsi, aux Antilles les équipes préparent un repas de fin d'année. Au Cameroun, c'est un repas accompagné d'une soirée et de cadeaux pour les enfants qui sont proposés aux salariés. En Belgique, un repas de Noël et des chocolats sont offerts aux collaborateurs. À Madagascar, les équipes ont fêté la nouvelle année sur l'ensemble de nos sites. Aux Pays-Bas, l'ensemble des collaborateurs reçoit un cadeau pour Noël. Au Pérou, un arbre de Noël est organisé pour les enfants des employés.

## NIGÉRIA

Au Nigéria, plusieurs récompenses et actions à destination des employés ont été instaurées : récompense d'évaluation annuelle du rendement, récompense exceptionnelle du personnel, actes de récompense d'honnêteté, Journée de la culture et de la diversité.

## CAMEROUN

Au Cameroun, chaque année, toute l'équipe se réunit à plusieurs reprises, notamment pour le 1<sup>er</sup> mai avec une apparition en ville, un repas complet et une fête. Des bonus d'objectifs spéciaux sont prévus pour les chefs de camps et les managers. Sur les Bases vie 50% des bonus qui sont donnés au personnel sur place sont payés par les clients. Des bonus spéciaux pour les mobilisations de contrats ont également été mis en place.

## COLOMBIE

Les résultats du pays sont partagés avec tous les collaborateurs lors de réunions mensuelles, au cours desquelles le directeur du pays rend un hommage public aux collaborateurs qui ont fait un excellent travail.

## CROATIE

Après chaque saison, Newrest Croatie, a pour coutume d'inviter tous les collaborateurs autour d'un dîner fédérateur avec spécialités locales, danse et musique.

Newrest Croatie a soutenu un de nos collègues (35 ans et père de 2 enfants) qui, malheureusement, doit faire face à un mélanome du 4<sup>e</sup> degré. Cette personne devait se rendre fréquemment à Zagreb pour de nombreux examens médicaux et subir un certain nombre de traitements. Newrest Croatie a non seulement pris en charge ses voyages, mais a également organisé une collecte de fonds afin de la soulager dans sa lutte contre la maladie.

## SULTANAT D'OMAN<sup>(3)</sup>

Newrest Wacasco a récemment attribué les 'Certificats QHSE annuels 2016' à 6 de ses équipes sur site. L'intégralité des 105 sites de Newrest Wacasco à Oman a été suivie de près durant l'année 2016 et les gagnants ont été sélectionnés sur la base de leurs performances en termes de sécurité alimentaire, process HACCP, sécurité au travail et indicateurs environnementaux. La direction s'est rendue sur tous les sites sélectionnés pour remettre les récompenses et célébrer l'évènement avec les employés et les représentants des clients sur site.

## GROUPE · CONCOURS PHOTO<sup>(4)</sup>

Du 18 septembre au 13 octobre 2017, l'ensemble des employés a eu l'opportunité de participer à un concours autour du thème 'Je suis un collaborateur Newrest'. Le concept était de capturer ou mettre en scène son métier ou ses collaborateurs, afin de partager un moment insolite ou crucial de sa journée chez Newrest. Plus de la moitié des pays ont participé, et ont envoyé 400 photos. Les grands vainqueurs de cette édition sont le Liberia, le Sultanat d'Oman, le Pérou, le Nigeria et Newrest Wagons-Lits en France.



**22**  
PAYS  
ont participé

**400**  
PHOTOS  
ont été envoyées



## SATISFACTION DES EMPLOYÉS

### CHILI

Au Chili, une enquête de satisfaction est réalisée régulièrement auprès des administrateurs de site, dans le but d'améliorer la satisfaction des employés, et par conséquent celle des clients.

### COLOMBIE

En Colombie, la satisfaction des employés est mesurée par des entretiens individuels et de groupe. Une enquête de satisfaction globale est prévue pour l'année à venir.

## ESPAGNE

En Espagne, les collaborateurs sont invités à répondre à une enquête relative à leur environnement de travail.

## UGANDA

En Ouganda, Newrest mène des enquêtes auprès du personnel sur la satisfaction du personnel au travail en organisant des réunions pour favoriser les échanges.

## NIGERIA

Au Nigeria, le département des Ressources Humaines invite les équipes à répondre à des enquêtes anonymes pour mesurer le niveau d'engagement de chacun, la perception de la rémunération et des avantages, et le système d'évaluation des performances.

## FORMATION DES EMPLOYÉS

### ANGOLA

En 2017, Newrest Angola a signé un partenariat avec une école culinaire afin d'améliorer les compétences de ses équipes.

### CONGO<sup>(5)</sup>

Nouveau partenariat entre Newrest Congo et l'EST Littoral pour que les équipes suivent des stages de formation en QHSE et logistique.



### BOLIVIE

Dans le cadre des formations externes dispensées au salariés, les équipes de Newrest Bolivie de la Minera San Cristóbal ont suivi des cours de gastronomie.



## GROUPE · GRADUATE PROGRAM

Lancé en 2015, le Graduate Program de Newrest recrute chaque année des jeunes diplômés ou débutants à travers l'ensemble des pays du Groupe.

Nous leur proposons une formation d'un an sur nos métiers opérationnels pour les faire évoluer rapidement vers des postes de management.

Près de 50 'Graduates' ont pu bénéficier de ce programme et Newrest a doublé le budget alloué à cette formation depuis 2017.

Plus de 90% des viviers sont embauchés en CDI à l'issue du programme sur tous nos métiers opérationnels tant dans le secteur de la restauration aérienne, restauration concédée, Bases vie, concessions et Rail.

Ils sont aujourd'hui présents dans les pays suivants : Oman, Chili, Ghana, France, Madagascar, Grèce, Espagne, Angola, Qatar, Afrique du Sud, Canada, Maroc, Nouvelle-Calédonie, Pérou et Gabon

## GROUPE · SÉMINAIRES

Le Séminaire annuel du département QHSE s'est déroulé à Toulouse, du 19 au 21 septembre. Ce séminaire avait pour objectif avant tout d'uniformiser nos pratiques dans les différents pays et activités du Groupe. La Qualité, l'Hygiène, la Sécurité alimentaire et le respect de l'Environnement sont au cœur des préoccupations du Groupe Newrest. Cette année, ce séminaire a permis aux responsables QHSE de près de 40 pays du Groupe de mettre en commun et partager leurs expériences et travaux réalisés afin de rester dans une dynamique d'amélioration continue. Plusieurs thèmes ont été abordés, parmi lesquels la nutrition dans les collectivités sensibles, la gestion des non-conformités et plaintes clients, l'évaluation des risques professionnels, la mise en place d'un plan Food Defense ou encore la participation des QHSE dans le déploiement de l'outil Winrest.

Le Séminaire annuel du département Finance s'est déroulé à Toulouse, les 27 et 28 mars 2017. Ce séminaire avait pour objectif de rassembler les responsables financiers des pays afin de rappeler et d'expliquer les règles d'or, de passer en revue l'exercice précédent en mettant en avant les points d'amélioration. En fin de séminaire, les objectifs pour le prochain exercice ont été définis.

## LE SPORT COMME MOTEUR POUR LES EMPLOYÉS

**Dans les entités du Groupe, des événements sportifs ont rythmé l'année des collaborateurs.**

### PORTUGAL<sup>(6)</sup>

Pour la première année, Newrest Portugal a décidé de participer et de s'associer, le 16 octobre 2016, à la Corrida do Aeroporto, événement important de la vie de l'aéroport de Lisbonne. Organisée par le club d'athlétisme de ANA aéroports, cette course de 10 km est une compétition certifiée 3 étoiles par l'organisation 'European Athletics'. Pour défendre les couleurs de Newrest, une équipe de 8 collaborateurs de Newrest Portugal était parmi les participants. En tant que sponsor, Newrest Portugal a fourni le kit du coureur.

### BOLIVIE<sup>(7)</sup>

Les équipes boliviennes ont participé à un tournoi de foot inter-mines. Newrest en Bolivie a organisé un championnat de wallyball (volley-ball sur un terrain de squash) au sein de ses bureaux centraux, afin de renforcer la cohésion entre les équipes.



### SUISSE

Lors des Corporate Games à Annecy-le-Vieux, les 1 et 2 juillet, les collaborateurs de Newrest Suisse ont formé une équipe de football, qui a atteint les huitièmes de finale.

### POLYNÉSIE FRANÇAISE<sup>(9)</sup>

Le samedi 9 septembre, Newrest Polynésie Française a participé au 2<sup>e</sup> Tournoi Inter-Entreprises Actives organisé par la Direction de la Santé. Au programme de la journée : vaa'a (pirogue), rameurs indoor, basket, foot, volley, fitness, aquathlon, tir à l'arc, course d'orientation et de porteurs de fruits. Pour l'événement, les équipes locales de Newrest ont assuré 700 repas pour le déjeuner et 70 collaborateurs ont participé aux activités.

### PÉROU

Le 11 juin 2017, les salariés de Newrest Pérou se sont réunis à l'occasion du premier championnat interne de 'futbolito'. Les salariés de différents restaurants et du siège ont constitué des équipes s'affrontant dans une ambiance festive tout au long de la journée autour des valeurs sportives et de convivialité. Organisée par l'équipe Ressources Humaines, cette manifestation a rencontré un gros succès auprès des collaborateurs.

### AUTRICHE

En Autriche, une dizaine de nos collaborateurs ont participé à la 'Vienna Business Run'.

### CHILI

Au Chili, les employés ont pris part aux Courses à Pied de l'observatoire d'ALMA.

### LAOS

Sur le camp NTPC2 géré par les équipes de Newrest au Laos, des matches de Basket sont organisés une fois par semaine, lors des Newrest All Star Games.

### SULTANAT D'OMAN & QATAR<sup>(8)</sup>

Comme chaque année, les équipes de Newrest Wacasco (Oman) et de Newrest Gulf (Qatar) ont participé massivement au 10 km, 21 km et Marathon de Muscat organisés le 27 janvier 2017. Ce sont au total 34 employés des filiales Newrest Wacasco et Newrest Gulf qui ont brillamment fini les épreuves dans lesquelles ils s'étaient engagés. Cet engagement démontre à la fois l'esprit sportif des équipes de Newrest, le goût de la solidarité et celui de l'effort individuel.



## NEWREST S'ENGAGE POUR SES COLLABORATEURS

Contrôle de qualité  
des produits  
par les équipes  
de Newrest Gulf  
- Qatar



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

### POLITIQUE ANTI-CORRUPTION Le Groupe interdit formellement à ses employés d'offrir des cadeaux ou de l'argent à des représentants de ses clients ou à des officiels, en vue de faciliter la signature de contrats.

De même, est refusé tout cadeau venant de fournisseurs ou de collaborateurs accrédités ou en cours d'accréditation, et offert en vue d'obtenir un marché ou des prix moins élevés. Il est par ailleurs interdit d'exercer toute forme de pression ou d'offrir tout type de cadeau au personnel d'inspection sanitaire pour qu'il ferme les yeux sur d'éventuels

manquements aux règles d'hygiène. L'ensemble de ces principes est valable dans tous les pays, que les pratiques de corruption y soient monnaie courante ou non. Newrest a mis en place des procédures de contrôle des personnes à risques : responsable des achats, directeur commercial. Un suivi de ces personnes est effectué par les directeurs nationaux, les directeurs de zone et les audits internes. Ces derniers contrôlent tous les mois les chiffres de chaque pays, et vérifient les procédures lors des visites sur site qu'ils font régulièrement. Enfin, une charte anti-corruption a été rédigée et traduite dans plusieurs langues.

### SUISSE · REFUS DE CADEAUX ET DE PRIVILÈGES

Aucun cadeau n'est accepté d'aucun fournisseur ou collaborateur. Les invitations à dîner, les spectacles et autres réceptions sont déclinées de manière systématique.

## CONCURRENCE LOYALE

### Lors des appels d'offres auxquels 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. Ni le dumping social, ni les prix non conformes aux règles du marché ne sont tolérés. 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 de pays, les directeurs de zone et les directeurs commerciaux de l'activité correspondant à l'appel d'offres.

## CHOIX DES FOURNISSEURS

### Le choix des fournisseurs est effectué par des audits externes. Pour être accrédités, les fournisseurs doivent impérativement respecter certaines règles.

Qualité des produits, gestion des stocks, fraîcheur, système de transport, respect de la chaîne du froid sont les seuls critères qui déterminent nos choix. Des procédures et des questionnaires d'audit des fournisseurs ont été établis et sont utilisés dans tous les pays. Pour tout appel d'offres, chaque pays doit obtenir un prix provenant d'au moins 3 fournisseurs différents, ce processus devant être réalisé au minimum tous les ans pour toutes les familles de produits achetés. Il va de soi qu'un contrat est toujours rédigé localement pour assurer un lien juridique entre les entités de Newrest et les fournisseurs.

### PÉROU · CENTRALISATION DES ACHATS

Tous les achats sont centralisés via un service dédié situé à Lima. Les appels d'offres sont réalisés depuis cette centrale. Ce système permet d'appliquer une

méthodologie unique pour la sélection des fournisseurs potentiels. Il permet également un meilleur contrôle dans le processus des achats.

### ESPAGNE · PROCESSUS RIGOUREUX DE SÉLECTION

Lorsque Newrest en Espagne lance des appels d'offres, un travail rigoureux de comparaison est effectué. La démarche qui requiert au moins 3 fournisseurs différents est respectée. Des échantillons de produits sont ensuite testés à l'aveugle. La qualité, le prix et le respect des normes ISO sont également vérifiés avant de clore la négociation.

### PHILIPPINES · CHARTÉ D'INTÉGRITÉ

Nos fournisseurs sont sélectionnés selon un procédé rigoureux, et doivent fournir des documents pertinents concernant leur compagnie et leurs produits. Des représentants de Newrest SOS effectuent des visites sur le site des fournisseurs si nécessaire. La joint-venture Newrest SOS est signataire d'une charte d'intégrité luttant contre la corruption. Elle est renouvelée tous les ans. La réussite de la certification TRACE démontre un engagement pour la transparence commerciale qui apporte la preuve que nous sommes un partenaire fiable en affaires...

### MAROC · EXIGENCES ENVERS LES FOURNISSEURS

Dans le processus de sélection des fournisseurs, Newrest au Maroc vérifie les références de chacun de ses interlocuteurs potentiels. Les fournisseurs doivent apporter des garanties financières et démontrer leur efficacité et la qualité de leur travail. Il leur est également demandé de fournir un certain nombre de justificatifs prouvant qu'ils respectent les contributions publiques imposées. Newrest au Maroc contrôle par exemple les certificats d'imposition et de contribution de sécurité sociale pour chaque fournisseur.

## NEWREST S'ENGAGE POUR SON ENVIRONNEMENT SOCIAL

Soutien à  
l'association  
'Entendre le  
Monde' lors  
d'une mission -  
Madagascar



### 19,5 %

des nouvelles recrues en 2016-17  
sont issues de la population locale

**Newrest s'implique dans l'environnement social de tous les pays où le Groupe est implanté. Son adhésion aux principes de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme l'a conduit à soutenir des actions menées par des ONG dans ces pays d'implantation, ou à mettre lui-même en place des actions.**

### ACHATS LOCAUX & COLLABORATION AVEC DES COOPÉRATIVE

**Afin de soutenir les produits locaux, Newrest a développé dans le monde des partenariats avec des coopératives agricoles et des fabricants locaux.**

Les produits achetés en coopérative peuvent représenter jusqu'à 13% du montant des achats, comme au Maroc depuis 2 ans. Les produits achetés en coopératives sont en grande majorité des produits frais : fruits et légumes, produits laitiers et œufs.

#### CONGO-BRAZZAVILLE · ACHAT DES ŒUFS CHEZ UN PRODUCTEUR LOCAL (1)

Au Congo-Brazzaville, le fournisseur d'œufs de Newrest, Agrideck Congo, est un acteur local qui produit ses œufs hors cage. Ce partenariat permet de réduire les coûts et de développer la provenance locale.

#### CROATIE · ENGAGEMENT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS LOCALES

En collaboration avec l'un de leurs fournisseurs, Nino Commerce, les équipes de Newrest en Croatie se concentrent sur le soutien de la communauté locale et des petites entreprises et fermes familiales locales en achetant la majorité des salades, des légumes verts et des herbes fraîches produits exclusivement par ces petits producteurs.

#### GABON · COLLABORATION AVEC UN PRODUCTEUR LOCAL

Après s'être approvisionné à Libreville puis à Gamba, les équipes de Newrest au Gabon collaborent désormais avec un producteur local, ce qui leur permet de garantir à leurs clients fraîcheur et qualité des produits.

#### MAROC · PARTENARIATS AVEC LES COOPÉRATIVES LOCALES ET LES ÉLEVEURS RENFORCÉS

Au Maroc, les équipes de Newrest s'approvisionnent auprès de groupements locaux pour les produits de boulangerie, de viande rouge et blanche et les fruits et légumes.

Newrest Maroc fait du commerce raisonné grâce à la coopérative COPAG (Aide au développement des régions reculées, encouragement à l'amélioration du niveau de vie des populations, promotion de la qualité, appui aux producteurs).

#### NOUVELLE-CALÉDONIE · DEUX NOUVEAUX ACCORDS LOCAUX

Newrest en Nouvelle-Calédonie travaille sur deux projets avec les communautés du Grand Sud : une boulangerie et une poissonnerie qui permettraient aux équipes de fournir pain et poissons locaux aux clients, grâce à des circuits courts.

Un accord exclusif existe également depuis 2015 pour l'approvisionnement de tomates et de salades via les communautés environnante du site de Goro.

#### SULTANAT D'OMAN · APPROVISIONNEMENT DIRECT AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE FRUITS ET LÉGUMES

Newrest Wacasco a commencé un approvisionnement direct auprès d'un fournisseur de fruits et légumes basé à Barka. Les équipes l'accompagnent dans sa logistique et son organisation afin de s'assurer qu'il peut faire face à la demande tout en respectant les standards.



## SUISSE · APPROVISIONNEMENT RÉGIONAL

En Suisse, les équipes de Newrest s'approvisionnent grâce au réseau Genève Région - Terre Avenir (GRTA), permettant d'identifier les produits de l'agriculture de la région genevoise.

## TUNISIE · FOURNISSEURS LOCAUX ET EN CIRCUIT COURT

Tous les fournisseurs de fruits et légumes de Newrest Tunisie sont locaux et en circuits courts. Ils ont été choisis spécifiquement pour chaque région.

## CAMEROUN · PROMOTION DE LA PRODUCTION LOCALE

Newrest Cameroun achète 100% de ses produits localement.

## NEWREST WAGONS-LITS FRANCE · GLACES LOCALES

Dans le cadre de son partenariat avec Mercotte, Newrest Wagons-Lits a sélectionné des glaces et sorbets d'une SCOPE de Carcassonne utilisant le maximum de matières premières locales (ex : le sel de Gruissan, les fruits du Sud...).

## IMPLICATION DANS LES COMMUNAUTÉS LOCALES

**Partout où le Groupe Newrest est implanté, il s'implique dans la vie des Communautés locales et des villages environnants.**

## GROUPE · RECRUTEMENT AUPRÈS DES POPULATIONS LOCALES

Le Groupe Newrest recrute son personnel à proximité de nos lieux d'intervention et met en place des formations et des collaborations visant à améliorer la vie quotidienne des Communautés.

## COLOMBIE · ACCORD AVEC LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

Newrest Colombie a signé un accord avec la Universidad Externado de Colombia afin de mettre en œuvre le programme RSE.

## CONGO · PRESTATIONS LORS DU TOURNOI DE FOOT INTER-QUARTIERS INITIÉ PAR TOTAL

Newrest Congo a sponsorisé et assuré les prestations de restauration lors du Tournoi de foot inter-quartiers initié par Total en octobre 2016. Les équipes se sont engagées pour le tournoi à venir.

## ESPAGNE · MÉDAILLE POUR IMPLICATION SOCIALE

Newrest en Espagne a reçu, en février 2017, une médaille pour son implication sociale au sein du Club Jovent, à Palma de Majorque.

## MAROC · SOUTIEN À DES ASSOCIATIONS

Les équipes soutiennent l'association 'Noujoum', la maison des mamans accompagnatrices d'enfants cancéreux du CHU de Casablanca, ainsi que le Centre Hospitalier Noor, un hôpital destiné aux patients atteints d'un handicap physique ayant besoin d'une rééducation. La filiale est aussi membre de l'association 'Initiative' pour le financement de projets dans les quartiers défavorisés de Casablanca.

## NOUVELLE-CALÉDONIE

En Nouvelle-Calédonie, Newrest a développé un partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie pour des stages de courte durée ainsi qu'un apprentissage de 2 ans.

Les équipes sponsorisent également le club de foot de Yate, dans la communauté du Grand Sud.

## GABON

Newrest au Gabon est impliqué dans le centre de formation professionnel 'Les Cocotiers' (à Port Gentil) où l'équipe reçoit régulièrement des stagiaires en fin de formation (boulangerie-pâtisserie, cuisine, restauration).



## PÉROU

Pour le recrutement, les équipes de Newrest Pérou travaillent en collaboration avec des agences de recrutement de différentes municipalités de Huiday, et ont donné des cours de formation professionnelle aux communautés voisines.

## PAYS-BAS

Newrest Pays-Bas fait don de ses stocks non utilisés à la Banque Alimentaire Hollandaise.

## MADAGASCAR<sup>(2)</sup>

Le 18 juin 2017, les équipes de Newrest Madagascar ont participé à la 3<sup>e</sup> édition du Trail d'Ibity sur les parcours de 12 et 30 km et ont fourni le repas pour les 850 participants. La mission de l'association responsable de cet événement est de développer des programmes de production de spiruline ainsi que des distributions dans des Maisons de la Nutrition.

## POLYNÉSIE FRANÇAISE

En Polynésie Française, les équipes participent aux journées sportives en faveur de la lutte contre les maladies cardiovasculaires, au tournoi Inter-entreprises organisé par la Direction de la Santé à la Ligue contre le Cancer et aident au financement de vente de t-shirts pour l'opération Octobre Rose.

## RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

**Dans les pays où il est implanté, le Groupe Newrest s'engage dans des actions sociétales qui lui tiennent à cœur.**

## ANGOLA · SOUTIEN AU SOYO PETRO FUTBOL CLUB

Newrest Angola soutient le 'Soyo Petro Futbol Club' en offrant l'équipement complet à l'équipe.

## BELGIQUE

Le 7 mai, les équipes de Newrest Servair en Belgique ont participé à Race for The Cure, à Namur. Des membres des unités de Bruxelles et de Charleroi, accompagnés des membres de leurs familles, ont formé l'équipe Newrest (au total 22 participants). 'Race for The Cure' est une course & marche au profit de la lutte contre le Cancer du sein. Elle est organisée par l'association 'Think-Pink' chaque année à Anvers, Namur & Bruxelles. Environ 3 500 personnes ont participé à l'événement qui fut un grand succès !

## CROATIE · PARRAINAGE D'UNE JOUEUSE DE TENNIS

Les équipes de Newrest Croatie à Dubrovnik parrainent une jeune joueuse de tennis (fille de 11 ans). Newrest soutient ce jeune talent en participant aux frais de formation mensuels. Grâce à ce soutien, la jeune Petra a déjà gagné quelques tournois locaux et gravit lentement les échelons au niveau régional.

## FRANCE – RAIL – SAB · RUN IN LYON<sup>(3)</sup>

Newrest Wagons-Lits France a participé à RUN IN LYON, la course emblématique de Lyon. Pour cette occasion, l'équipe courait pour l'association 'Je soutiens Marin'. Pour chaque kilomètre parcouru, 5€ ont été reversés à l'association.



## GABON · PARTENARIAT AVEC LA PAROISSE SAINTE-TÉRESE D'AVILA

Au Gabon, les équipes Newrest ont un partenariat avec La Paroisse Sainte-Thérèse d'AVILA (dons de nourriture et de petits matériels de literie) et l'association 'La Voix des Oubliés' qui aident des détenus préventifs dont les délais légaux de détention sont dépassés (dons de petits matériels de literie).

## MADAGASCAR · PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION 'ENTENDRE LE MONDE'

L'association 'Entendre Le Monde', en partenariat avec Newrest à Ambatovy, a effectué une mission à Madagascar du 16 au 20 janvier 2017. Newrest Madagascar, qui gère la restauration et le camp d'Ambatovy, a soutenu cette mission d'un point de vue logistique, financier et humain. Le Docteur Bertrand Gardini, Président de l'association 'Entendre le Monde', s'est rendu à l'hôpital Be et à l'école Semato, à Tamatave, avec deux autres médecins. Leurs objectifs étaient : la formation des équipes médicales, le dépistage des troubles de l'audition (principalement chez les enfants) les opérations de certaines pathologies, l'amélioration de la prise en charge, et l'équipement en matériel. Grâce à une bonne préparation de la mission, une forte implication des équipes ORL, la mise à disposition de matériel et de blocs opératoires, la médiatisation et le soutien de Newrest, une quinzaine de patients ont été opérés. Depuis leur retour en France, les membres de la mission poursuivent leur soutien aux médecins de Tamatave via internet pour le suivi des patients et l'analyse de cas compliqués.

## SULTANAT D'OMAN

Newrest Wacasco sponsorise les clubs de football, basketball et cricket dans lesquels jouent les employés.

## TUNISIE

Les équipes de Newrest en Tunisie sont partenaires de l'UST (Union Sportive de Tatasine) et du Club de football de la ville frontière avec le grand sud Tunisien.

## PÉROU<sup>(4)</sup>

Suite aux pluies diluviennes, coulées de boue et inondations liées au 'phénomène del Niño' qui ont frappé très durement le Pérou, les équipes de Newrest ont livré près d'une demi tonne de vivres

(riz, pâtes, eau, matériels) pour venir en aide aux plus affectés par cette catastrophe naturelle qui a touché toute la zone côtière du pays.



## MAROC

Le dimanche 7 mai 2017, Newrest Maroc, en partenariat avec le groupe Rahal, était sponsor du 'Rahal Memorial 10 Km International 2017' de Casablanca. Cette course regroupait 5 000 participants.

## MEXIQUE

Les collaborateurs de Newrest Mexique ont fait une importante donation en faveur des victimes du tremblement de terre qui a touché le Mexique les 7 et 19 septembre 2017. Ces dons ont pris la forme de produits comme le riz, les haricots, l'huile, les biscuits, le dentifrice, le thon, une trousse de premiers soins et des boîtes en carton.

## ACTIONS SOCIÉTALES À DESTINATION DES ENFANTS

**Depuis quelques années, le Groupe Newrest a pris l'engagement de réduire son budget destiné aux inserts presses et autres publicités payantes afin de consacrer l'économie ainsi réalisée à des actions sociales, en particulier auprès des enfants.**

## ANGOLA · SOUTIEN AUX ENFANTS DÉFAVORISÉS

Newrest Angola fait don de ses ordinateurs usagés à l'orphelinat Dom Bosco pour qu'ils profitent aux étudiants.

## BOLIVIE · PARAINAGE D'ÉVÉNEMENTS CULTURELS

Régulièrement, les équipes de Newrest Bolivie parainent des événements culturels et fournissent le petit-déjeuner pour les écoles dans les communautés locales.

## CAMEROUN · SOUTIEN L'ASSOCIATION DU RUGBY

Les équipes de Newrest Cameroun soutiennent l'association du rugby à Douala qui collecte des fonds pour aider les enfants des rues à Douala.

## CANADA<sup>(5)</sup>

Le 28 novembre 2016, l'équipe de Newrest à Toronto a organisé, pour sa deuxième participation, une journée entière d'activités et de surprises pour les enfants malades et défavorisés déclarés dans le registre de la fondation Ronald McDonald. Le moment le plus marquant de l'événement a été un vol de 45 minutes au-dessus de la ville de Toronto à la recherche du Père Noël. Comme à Toronto, les équipes de Newrest Servair à Calgary ont participé, le 2 décembre, au vol de Santa Claus effectué par la compagnie Jazz Air.

## CHILI · SOUTIEN À UNE ÉCOLE POUR LES FÊTES DE NOËL

Le 15 décembre 2016, Newrest au Chili, en collaboration avec United Airlines, a participé à la noble cause 'Parraine un enfant à Noël'. Cette opération est destinée aux enfants vulnérables de la Comunidad Campo Alegre de Pudahuel, au Chili.

## ESPAGNE · PARTENARIAT AVEC DES UNIVERSITÉS

Les équipes espagnoles ont un partenariat avec plusieurs universités : Universidad Autónoma de Madrid, Alcalá de Henares, Complutense, Alicante, Valencia, Basque Culinary Center, Barcelona, La Laguna. Depuis 2013, Newrest Espagne collabore avec 'Plátano de Canarias', régi par l'association canarienne des producteurs de bananes, qui ont convenu avec le gouvernement régional des Îles Canaries de fournir des bananes gratuites pour le programme alimentaire d'été. Cette campagne permet aux enfants des familles défavorisées de continuer à recevoir au moins un repas sain et nutritif par jour lorsque les cantines des écoles publiques ferment les vacances

d'été. Cette année, Newrest Espagne a fourni environ 20 000 repas pour ce programme aux Canaries.

## MAROC · SOUTIEN AUX ÉCOLES<sup>(6)</sup>

Les équipes marocaines sont partenaires de plusieurs établissements Ecole Mohammedia de Tourisme, Centre OFPPT à travers le Maroc, Université internationale du Casablanca, et soutiennent l'Association pour le Développement Humain. Newrest Maroc soutient l'École de Football Rahal, à Casablanca, Maroc. Présidée par Abdelouahed Rahal ESSOULAMI, l'école est sous la tutelle de l'association Manzeh Diafa pour les œuvres sociales et sportives. Beaucoup d'enfants de l'école vivent dans des quartiers populaires de Casablanca. Il s'agit de leur offrir un accueil et une éducation par le sport. L'école regroupe 300 enfants et vise à favoriser l'accès du plus grand nombre à la pratique du football.

## SULTANAT D'OMAN

Les équipes de Newrest Wacasco prennent en charge la scolarité de 40 étudiants du 'Waljat College'.



## NEWREST S'ENGAGE POUR LA PLANÈTE

Plants de salade  
chez un agriculteur  
partenaire de  
'La Ferme Coralys' -  
Roanne, France



8

pays certifiés  
ISO 14001

**Conscient de l'importance du développement durable, Newrest garantit le respect des valeurs environnementales essentielles. L'utilisation de produits locaux de saison, le traitement et la diminution des déchets et la politique du 'Zéro Papier' sont des comportements qui illustrent la conviction du Groupe en matière d'écologie.**

### GROUPE · POLITIQUE DE CERTIFICATION ISO 14001

En 2014, le Groupe a lancé une grande campagne de certification ISO 14001 de ses unités. La certification ISO 14001 repose sur le principe d'une amélioration continue de la performance environnementale, par la maîtrise des impacts sur l'environnement liés à l'activité de l'entreprise. Dans le cadre de la certification, 8 pays sont actuellement certifiés selon la norme ISO 14001 : l'Autriche, la Bolivie, la Grèce, la Suisse, Chypre, la Tunisie, le Costa Rica et Newrest Wagons-Lits France.

### GROUPE · HACKATHON #SAVEFOOD EN PARTENARIAT AVEC TBS

Du vendredi 30 juin 18 heures au samedi 1er juillet 18 heures, en partenariat avec la promotion 2017 de CPA - Toulouse Business School, 36 participants ont travaillé d'arrache-pied dans une atmosphère enjouée et positive pour innover autour du thème : 'Lutter contre le gaspillage alimentaire en restauration collective grâce au digital'. Ce sont finalement les Waste Buster qui l'emportent grâce à leur concept d'application combinant astucieusement personnalisation et 'gamification' pour déculpabiliser les convives et les conduire à contribuer activement à la réduction du gaspillage.

### MAROC · ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

Au Maroc, les équipes ont mis en place de nombreuses actions environnementales, notamment pour la gestion des déchets, la préservation de l'eau, ou encore l'optimisation des consommations d'énergie.

### NOUVELLE-CALÉDONIE · PÊCHE DURABLE

Tous les fournisseurs de poissons de Newrest en Nouvelle-Calédonie pratiquent une pêche certifiée durable. La pêche durable est une méthode qui vise à favoriser une pêche écologique, en limitant les volumes de poissons attrapés pour protéger les espèces, et en interdisant certaines techniques nuisant à l'écosystème.



### SUISSE · LABELS<sup>(1)</sup>

Newrest Suisse est heureux d'avoir obtenu le label suisse Fourchette Verte sur le site de la Chambre de compensation CdC à Genève. 'Fourchette Verte' est un label santé décerné aux restaurants qui proposent un plat du jour équilibré en respectant les critères de la pyramide alimentaire suisse. Les équipes suisses souhaitent labéliser tous leurs sites de Restauration concédée sous le cahier des charges GRTA. Genève Région Terre Avenir est une marque de garantie créée en 2004 par l'Etat de Genève qui met en avant les productions locales. Ce label assure le client qu'une quantité prédéfinie des matières premières utilisées pour la confection de son assiette proviennent d'une production localisée sur le canton de Genève.

### CROATIE · COMPOSTAGE DES DÉCHETS ORGANIQUES

L'un des jalons des activités de Newrest à Dubrovnik est sans aucun doute l'introduction et la mise en œuvre du compostage de déchets organiques. L'entreprise locale a été la première au sein du réseau du Groupe ainsi que la première en Croatie à installer un composteur de déchets organiques entièrement automatique. Grâce à cette technologie, nous sommes en mesure de réduire jusqu'à 85% du volume et du poids des déchets de cuisine tels que les pelures de fruits et légumes.

### CHILI · RECYCLAGE ET DIGESTEUR DE MATIÈRES ORGANIQUES<sup>(2)</sup>

Newrest au Chili mène déjà un processus recyclage ou de réutilisation des huiles à 100%, du papier à 50%, des cartons à 100%. Sur le site de l'observatoire à ALMA, un digesteur de matières organiques a été installé. Il s'agit d'une sorte d'estomac artificiel, qui agit sur toutes les matières organiques grâce à des

enzymes et des bactéries. Cette action transforme les déchets en une eau propre qui peut notamment servir à l'arrosage dans le désert d'Atacama où l'eau est extrêmement rare. Le digesteur permet aussi de réduire le volume des déchets et les nuisances olfactives. Depuis décembre 2016, ce système est également installé dans l'unité de Newrest au Chili.



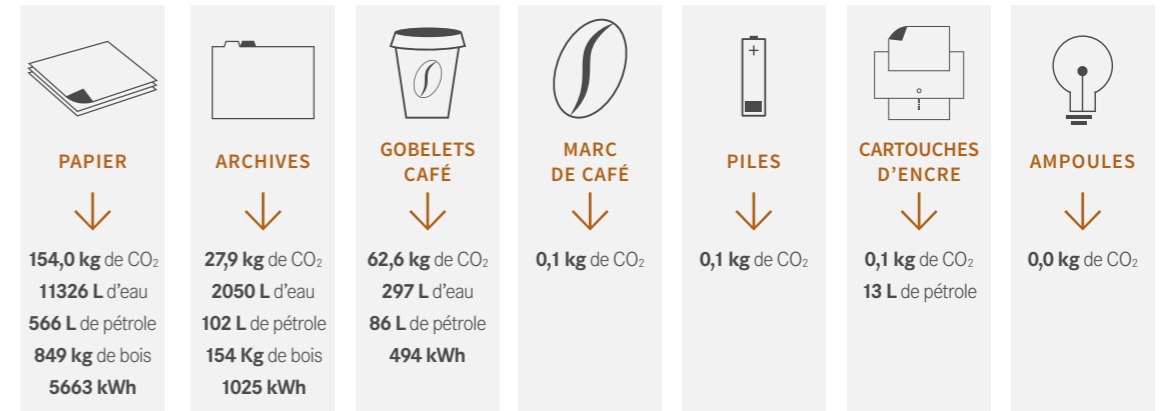
### SIÈGE · COLLECTE, TRI ET RECYCLAGE DE DÉCHETS

Depuis 2012, toute impression papier faite par le Siège utilise des encres non toxiques et à 100% biodégradables. Le papier utilisé est à 70% recyclé et 100% recyclable. L'utilisation de ce type de papier pour l'impression du présent rapport d'activité permet d'économiser environ 396 kg de CO<sub>2</sub>. Notre imprimeur est soucieux de ses responsabilités environnementales et son entreprise est labellisée 'imprim'vert': elle n'utilise pas de produit toxique, surveille sa consommation énergétique et limite, trie et revalorise ses déchets, notamment en ce qui concerne les volumes de papier. Depuis 2016, en collaboration avec 'Easytri', une éco entreprise toulousaine qui propose aux administrations, collectivités et entreprises, des solutions innovantes pour la gestion de leurs déchets d'entreprise (papier, cartouches, piles, gobelets, canettes...), les 70 collaborateurs du siège sont sensibilisés, au recyclage de leurs déchets.

### BILAN CARBONE DU SIÈGE DE NEWREST

	Quantité détruite	Co <sub>2</sub> consommé avec Easytri	Co <sub>2</sub> consommé sans Easytri	Co <sub>2</sub> économisé grâce à Easytri
<b>Papier</b>	566,29 Kg	49,83 Kg	203,86 Kg	154,03 Kg
<b>Archives</b>	102,50 Kg	9,02 Kg	36,90 Kg	27,88 Kg
<b>Gobelets café</b>	32,96 Kg	33,62 Kg	96,24 Kg	62,62 Kg
<b>Marc de café</b>	11,56 Kg	3,95 Kg	4,16 Kg	0,21 Kg
<b>Piles</b>	4,72 Kg	1,60 Kg	1,70 Kg	0,09 Kg
<b>Cartouches</b>	3,16 Kg	1,07 Kg	1,14 Kg	0,06 Kg
<b>Ampoules</b>	0,40 Kg	0,14 Kg	0,14 Kg	0,01 Kg
<b>TOTAUX</b>	721,59 Kg	99,24 Kg	344,15 Kg	244,91 Kg

### ÉCONOMIES GÉNÉRÉES PAR LE SIÈGE DE NEWREST



### LE SAVIEZ-VOUS ?

(source Easytri)



CHACUN D'ENTRE NOUS CONSOMME **150 LITRES D'EAU PAR JOUR.**



▼  
VISITEZ  
NOTRE SITE WEB

Le Rapport de Responsabilité  
Sociale et Environnementale 2016 · 17  
est disponible sur notre site internet :

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







**newrest**  
CATERING UNLIMITED

**SIÈGE  
OPÉRATIONNEL**

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – France

Tél : +33 (0)5 62 89 39 88

**DÉPARTEMENT  
COMMUNICATION**

**FABIEN REVOL**  
Directeur Communication,  
Marketing de l'offre & Digital

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – France

Tél : +33 (0)5 62 89 87 12

**RELATION AVEC  
LES INVESTISSEURS**

**MATTHIEU JEANDEL**  
Vice-Président Finances  
& Administration

61, boulevard Lazare Carnot  
31000 Toulouse – France

Tél : +33 (0)5 62 89 39 78

---

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