

Newrest, le poids lourd de la restauration collective au Maroc

■ Chaque jour, le spécialiste de la restauration collective sert près de 280 000 plateaux repas, chez 261 clients dont OCP, Managem, CDG, Université Al Akhawayn, Air France, Hôpital Cheikh Khalifa, des centres pénitentiaires... ■ Son chiffre d'affaires se monte à un milliard de DH.

Servir quotidiennement 277 000 repas chez 261 clients sur tout le territoire du Royaume. Telle est la bonne affaire de Newrest Maroc, la filiale marocaine d'une entreprise toulousaine spécialisée dans la restauration collective qui est partie de rien ou presque. «Nous sommes un groupe à taille intermédiaire dont une partie du capital est détenue par près de 300 cadres», précise d'emblée Marc Giraud, directeur général de Newrest Maroc. S'il est vrai qu'avec un chiffre d'affaires consolidé de 1,8 milliard d'euros en 2016-2017, Newrest est encore loin des 15,98 milliards d'euros engrangés par l'un de ses concurrents Sodexo, il n'en demeure pas moins que le groupe toulousain est un vrai challenger des mastodontes du secteur à l'échelle mondiale et s'est bien implanté au Maroc.

L'entreprise qui est partie du sud-ouest de la France à la conquête de 51 pays, où elle est présente actuellement, fournit ses services de catering dans cinq secteurs d'activités. Aérien auprès des compagnies, restauration chez les entreprises et les administrations, bases vie dans les sites miniers et enclavés, rail et concessions... Newrest ratisse large dans ces secteurs, mais c'est surtout l'aérien qui est stratégique. «L'aérien représente près de la moitié de notre business au niveau mondial et



c'est le moyen par lequel nous démarrons nos implantations», confie Marc Giraud.

Trente qualitiens pour veiller sur les cuisines

Au Maroc, c'est la restauration collective qui pèse lourd. C'est aussi l'activité par laquelle Newrest s'est introduite sur le marché en 1985 en décrochant un joli contrat avec la Samir. En trois décennies, elle a su surfer sur la vague de l'externalisation de la restauration collective pour devenir le leader du marché avec 261 contrats et un chiffre d'affaires dépassant un milliard de dirhams. Pour consolider son activité, le français s'est associé, il y a

quelques années, au groupe Rahal qui détient 33% du capital. Partout ailleurs, l'entreprise s'implante en joint-venture en optant pour des partenaires qui ont une solide assise locale.

OCP, Managem, CDG, Université Akhawayn, Air France, Hôpital Cheikh Khalifa... Des groupes miniers aux universités privées en passant par les sièges d'entreprises et d'administrations, les compagnies aériennes et les sites industriels, Newrest a de bonnes références dans son portefeuille. Elle sert également ses repas dans 48 centres pénitentiaires au Royaume, un marché juteux de plusieurs dizaines de millions de DH. «Le fondement

de notre stratégie est d'être reconnue comme la meilleure référence qualité/prix», soutient M. Giraud. Ce credo classique n'est pas l'unique facteur clé de succès.

Côté management, la firme toulousaine mise gros sur la qualité. Avec une équipe de 30 qualitiens parmi les 3000 employés qu'elle emploie, Newrest se targue de figurer parmi les principaux recruteurs de ces profils et d'être la seule entreprise à avoir une double certification (ISO 22000 pour la sécurité des aliments et ISO 9001 pour la qualité de service). A l'évidence, le groupe ne badine pas avec l'hygiène, l'innocuité et la qualité des aliments. Si entreprises et administrations délèguent la restauration, c'est justement pour ne pas s'aventurer sur un terrain inconnu. «Bien que nos certifications ne concernent que deux clients, à savoir l'Hôpital Cheikh Zayd et le Lycée Lyautey, nous étions obligés de dupliquer le modèle partout», explique la directrice qualité.

Rien qu'en 2017, 960 inspections HACCP ont été menées, 7652 heures de formation dispensées et 9100 échantillons prélevés.

Une question se pose avec

acuité : comment donc allier maîtrise des coûts pour pouvoir, d'une part, fixer des prix abordables et en tirer des marges profitables, et, d'autre part, assurer des standards de qualité ? «Une bonne politique qualité est un gage de rentabilité. C'est vrai que cela a un coût au départ, mais c'est un investissement qui permet de mieux fonctionner, d'optimiser et donc de gagner en productivité et en efficacité sur le moyen et long termes», rétorque le DG.

Un encadrement issu de la promotion interne

N'étant pas en reste, la politique RH est également fondamentale dans la réussite de cette stratégie basée sur le rapport qualité/prix.

«La grande force de Newrest, ce sont les Hommes. Pour faire une bonne cuisine, il ne suffit pas d'avoir de bons produits d'autant plus que c'est un métier qui ne s'apprend pas à l'école», soutient le DG. Newrest ne recrute pas de cadres externes. Tout l'encadrement est issu de la promotion interne, à l'en croire. Résultat, l'entreprise dispose de profils expérimentés et en fournit à tout le secteur.

«Notre entreprise s'imprègne beaucoup des valeurs du sport. Notre PDG est le président du club de foot toulousain, (TFC). Ce n'est pas le plus grand club de France, mais il reflète bien l'ADN du groupe dans le sens où on recrute des jeunes, les forme, les fait grandir puis les cède aux grands clubs. S'il est un des plus rentables en France, ce n'est pas parce qu'il a de bons résultats, mais parce qu'il est une grande pépinière», soutient notre interlocuteur.

Pour former ses nouvelles recrues, le groupe dispose d'une académie dans son siège à Casablanca. Composante tout aussi stratégique dans la restauration, la formation continue est assurée par des brigades itinérantes de chefs cuisiniers ■

MEHDI JAOUHARI

Armée, rail et aérien, des futurs relais de croissance

Après avoir dominé la restauration collective dont l'activité stagne et que «seule l'ouverture des cantines de l'armée et des forces de l'ordre peuvent redynamiser», selon Marc Giraud, Newrest compte développer son business dans l'aérien et le rail, segment sur lequel la société mère fait du chiffre avec la SNCF. Au Maroc, il reste encore

fermé. Néanmoins, les opportunités ne manquent pas. Ouverture de nouvelles lignes aériennes, lancement imminent du LGV et du nouveau terminal 1 de l'aéroport Mohammed V, développement de l'activité minière et énergétique... Les investissements en cours ou à venir devraient ouvrir de nouveaux marchés ■