

SERVAIR *en Afrique*



SERVAIR IN AFRICA



1989 - 2014

*Déjà 25 ans
d'histoire...*

25 YEARS
AND COUNTING

DÉJÀ *un quart de siècle !*



En 1989, Servair a posé en Afrique la première pierre d'une histoire qui en comptera encore beaucoup d'autres. Depuis la création du premier centre à Libreville, le réseau de Servair a connu un formidable essor. Il est aujourd'hui profondément ancré dans le sol africain.

Servair est ainsi devenu le premier caterer en Afrique, implanté dans 16 pays, incluant les Seychelles. Chaque jour, nous accompagnons le développement de nos clients, avec l'ambition

systématique de participer à la valorisation du tissu économique local, de respecter les cultures régionales, le tout, dans un esprit de confiance mutuelle avec nos partenaires.

Sans cesse, nous développons des techniques culinaires nouvelles, nous partageons nos savoir-faire et notre expertise, et nous les faisons progresser. Un seul objectif : satisfaire nos clients, compagnies aériennes, écoles, hôpitaux et compagnies d'exploitation de sites

offshore et onshore. Quotidiennement, grâce aux hommes et aux femmes qui font Servair, nous affirmons notre fierté d'écrire, en Afrique, une des plus belles pages de notre histoire.

Une belle histoire qui ne fait donc que commencer...

DENIS HASDENTEUFEL

Directeur général adjoint Europe, Moyen-Orient & Afrique
Executive Vice President Europe, Middle East & Africa

25 YEARS *and counting !*

In 1989, Servair laid its first foundations in Africa, starting a story that was to include many similar new beginnings. Since the first centre was established in Libreville, the Servair network has flourished incredibly well, and is now strongly established across Africa.

Servair has today become the leading caterer in Africa located in 16 countries, including the Seychelles. We are constantly supporting and guiding the development of our clients, always aiming to help generate value for the local economy and to respect local cultures, building mutual trust with our partners.

We are constantly developing new culinary techniques, sharing our skills and our expertise. We strive towards one objective : satisfying our customers, airlines, schools, hospitals and offshore and onshore site operating companies.

Each and every day, thanks to our people, we confirm our pride in writing, in Africa, one of the finest pages of our history.

A fine history which has only just begun...

25

Ans / Years

16

Pays / Countries

3250

Salariés / Staff

Libreville

Dakar



1989

1991



Lomé

Ouagadougou

Bamako

Nouakchott



1998

2000

2002

2004

SERVAIR propose une gamme complète et sur-mesure de services à travers trois grands pôles d'activité :

> Le catering,

avec la restauration aérienne, mais aussi avec le nettoyage cabine, les ventes à bord et la gestion de la presse.

> L'assistance aéroportuaire

avec la gestion des salons, les bars et snacks, l'assistance PHMR, et les boutiques duty-free.

> Les services complémentaires

avec l'intégration de services, la formation, le traiteur, le remote catering et l'ingénierie.

~

Servair has a complete and tailor-made offer, through its three main spheres of activity :

> Catering

with the In-flight catering but also the cabin cleaning, the on-board sales and the newspaper handling.

> Airport Services

including the airport lounges management, the bar and snacks, the PRM assistance and the duty free shops.

> Additional Services

with the facility management, the training, the remote catering and the engineering.



CAPTAIN PAUL K. MWANGI

Directeur des Opérations vol pour Kenya Airways
Flight Operations Director of Kenya Airways

Partage d'expérience

"Kenya Airways a beaucoup changé depuis 10 ans"

et la compagnie va encore beaucoup évoluer dans un proche avenir grâce à l'expansion de sa flotte. Dans le même temps, NAS Airport Services (aujourd'hui appelé NAS-Servair) a également beaucoup progressé. L'arrivée de Servair en 2010, nous a permis de franchir un palier.

Grâce à davantage de contacts avec le management, de nouvelles idées ont pu voir le jour. Un grand nombre de projets communs ont ainsi pu être menés à terme : plans de formation à la sécurité en piste, améliorations dans nos flux logistiques, intégration de la lingerie... Une mention particulière doit être faite au projet I-Cater, un programme de simplification des échanges entre nos deux sociétés qui nous a permis de gagner en productivité et en efficacité.

La relation NAS-Servair et Kenya Airways repose aujourd'hui sur une base de confiance et d'écoute. Nous ne sommes pas là pour nous faire des reproches les uns aux autres, mais pour nous comprendre et pour mettre en œuvre et pérenniser les meilleures solutions. C'est grâce à cette harmonie dans nos relations que nous pourrions continuer à évoluer. L'avenir de la relation entre NAS-Servair et Kenya Airways promet d'être au moins aussi passionnant que la croissance de notre réseau ainsi que celle de notre flotte, dans laquelle nos futurs B777-300 et Dreamliner nous permettront, en relation avec NAS-Servair, de totalement repenser nos offres de restauration et de service à bord !

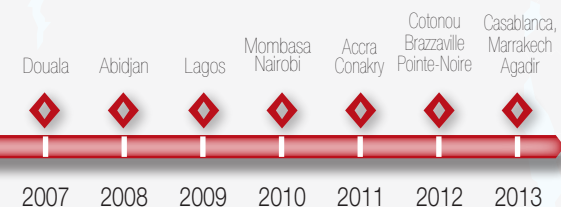
EXPERIENCE SHARING

"KENYA AIRWAYS HAS CHANGED A GREAT DEAL OVER THE PAST 10 YEARS"

and in months to come the airline's transformation is set to continue thanks to its growing fleet. NAS Airport Services (today called NAS-Servair) has also made much progress during that time. The arrival of Servair in 2010 allowed us to cross a threshold. Closer contact with management has allowed fresh ideas to see the light of day. Many shared projects have been brought to a successful conclusion:

training plans for Ramp Safety, improvements to logistics flows, laundry integration... Special mention should be made of the I-Cater project for simplifying exchanges between the two companies, which has allowed us to improve both productivity and efficiency.

Relations between NAS-Servair and Kenya Airways are based on trust and communication. We are not interested in criticising each other, but focused on mutual understanding and implementing and sustaining optimum solutions. We can continue to evolve thanks to this harmony in our relations. The future of the relationship promises to be just as fascinating as our network grows and as our fleet will be added by B777-300 and Dreamliner which will allow us to rethink together with NAS-Servair our meal and in-flight services offers !



UNE EXPERTISE *logistique de pointe sur les hubs*



Au fil des ans, et du fait du positionnement de sa base parisienne de Roissy-CDG, Servair a construit une expertise logistique de pointe pour servir au mieux les compagnies aériennes sur les grands hubs. Ces aéroports, dont le trafic est organisé autour de plages de correspondances, requièrent en effet une organisation spécifique, concentrée sur des pics d'activité durant lesquels le trafic est à son plus haut niveau. Tous les métiers (catering, nettoyage, restauration publique, boutiques...) doivent donc être organisés selon un planning très précis pour être 100% opérationnels au bon moment.

Aujourd'hui, Servair met ce savoir-faire au service de ses clients : à Nairobi pour Kenya Airways, et à Casablanca pour Royal Air Maroc. Nous sommes ainsi un partenaire clé pour ces deux compagnies africaines, sur deux principaux hubs du continent.

Une maîtrise reconnue des arts culinaires

Depuis sa création en 1974, Servair a choisi de mettre en avant son savoir-faire en matière culinaire. Aujourd'hui, le groupe est reconnu dans le monde entier pour le talent et l'inventivité de ses chefs, et du Studio Culinaire Servair® (présidé par Joël Robuchon), bien au-delà des seules activités de catering aérien. Les équipes de Servair ont en effet développé des activités de traiteur, qu'elles exercent aux 4 coins de monde. Ces dernières années, les centres africains de Servair ont ainsi pu démontrer tout leur talent dans des événements d'envergure internationale : lors du sommet de l'Union Africaine de Malabo en juin 2011, ou encore lors de la CAN 2012, au Gabon.

LEADING-EDGE *logistics on hubs*

Over the years, having grown in Paris-Charles de Gaulle, Servair has built up leading-edge logistics expertise to better serve airlines in major hubs. These airports, whose traffic is organised around banks of connecting flights, do require special organisation, concentrated on the activity peaks when traffic is at its highest level. All activities (catering, cleaning, public food services, shops, etc.) therefore need to be organised according to a very precise schedule so as to be 100% operational at the right time.

Today, Servair is using this expertise to help its customers, in Nairobi for Kenya Airways and in Casablanca for Royal Air Maroc. We have become a key partner for these two African airlines at their main hubs.



160

Clients / Clients
(40 compagnies
aériennes / Airlines)

40 000

Plateaux repas/jour
Meal trays/day

RECOGNISED SKILLS IN THE CULINARY ARTS

From its creation in 1974, Servair has grown pride in its culinary expertise. The group is now recognised worldwide for the talent and inventiveness of its chefs, and the Studio Culinaire Servair® (conducted by Joël Robuchon), far beyond airline catering alone. Servair's teams have expanded their catering activities, which they conduct the world over. In recent years, Servair's African centres have thus been able demonstrate their talent at international events, such as the African Union Summit in Malabo in June 2011, and the 2012 Africa Cup of Nations in Gabon.

Un réseau
solide dans
16 pays

*A strong network
in 16 countries*



> La restauration collective

Pour des écoles, des hôpitaux ou sur des sites industriels, l'expertise de Servair offre la garantie d'une richesse culinaire dans le respect des règles essentielles de qualité et de sécurité des aliments

> Restauration publique

Fort d'une expérience de plus de 20 ans, Servair développe aujourd'hui des nouveaux concepts de bars-restaurants en aéroports, alliant modernité et tradition, confort et convivialité.

> Les boutiques duty-free

À Conakry, Dakar ou Nouakchott, Servair et ses partenaires créent des boutiques proposant des centaines de grandes marques reconnues et attractives.

> Collective catering

For schools, hospitals or on industrial sites, Servair's expertise offers the assurance of culinary diversity while strictly abiding by the essential requirements of food quality and safety.

> Bar and snacks

Building on more than 20 years of experience, Servair is now developing new concepts in airport bar-restaurants, blending modernity and local tradition, comfort and friendliness.

> Duty-free shops

In Conakry, Dakar and Nouakchott, Servair and its partners are setting up shops offering hundreds of recognised and attractive leading brands.

Légende - Legend

Catering aérien	●	Airline catering
Nettoyage cabine	▲	Cabin cleaning
Salons	◆	Lounges
Restauration publique	◆	Bar & snacks
Restauration collective	■	Collective catering
Boutique hors taxes	◆	Duty-free Shops
Service traiteur	✦	Catering Service
Ventes à bord	✦	Buy on board

UNE VALEUR FORTE

transmettre nos savoir-faire

Partout en Afrique, les personnels de Servair sont formés aux métiers de la cuisine et de l'assistance aéroportuaire, dans la tradition d'une valeur forte de l'entreprise : la transmission de savoir-faire. Servair s'est ainsi engagée depuis 25 ans dans la promotion des métiers de cuisine et du service hôtelier.

Plus généralement, fortes de leur rôle d'ambassadrices culinaires de leur continent, les unités de Servair en Afrique perpétuent la tradition et l'attachement de l'entreprise à la cuisine.

C'est pourquoi les femmes et les hommes de Servair, dans leurs métiers respectifs, sont formés afin de contribuer au déploiement de l'expertise de l'entreprise des domaines spécifiques :

- Le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (maîtrise HACCP, chaîne du froid - Servair Sénégal a été la première unité certifiée ISO 9001 V2000 en Afrique).
- L'utilisation de technologies de pointe avec notamment le développement de la cuisson sous vide dans toutes les unités, garantissant ainsi une meilleure conservation des saveurs organoleptiques, une date limite de consommation plus longue des plats et une gestion optimisée de la production.



A CORE VALUE : *knowledge transfer*

Servair staff across Africa are trained in the culinary arts and airport assistance, in line with one of the company's core values, namely knowledge transfer. Servair has accordingly been committed to promoting culinary arts and hospitality trades for 25 years.

More generally, building on their role as culinary ambassadors for the continent, Servair's African units perpetuate the company's tradition in and commitment to the culinary field.

This is the reason why Servair staff within their respective business areas are trained so as to contribute to the roll-out of the company's expertise in specific fields :

- Compliance with food safety and hygiene standards (HACCP and cold chain management - Servair Senegal was the first unit in Africa to be awarded ISO 9001 V2000 certification);
- Use of cutting-edge technology particularly through the development of vacuum cooking in all units ensuring better conservation of organoleptic qualities, longer use-by dates and optimised production management.



Portrait

Chef Kabran

50 ans

Marié, 3 enfants

Entrée dans la société en 1988



50 years old

Married, 3 children

Joined the company in 1988

«Servair m'a permis de voyager en Europe et d'y poursuivre ma formation dans des entreprises de renom. C'est ce qui m'a permis de développer mes compétences et d'améliorer les prestations fournies aux clients. Grâce à cela j'ai pu évoluer dans ma carrière et gravir les échelons jusqu'à être Chef aujourd'hui. De plus, l'ambiance de travail y est bonne, aussi bien avec les collègues qu'avec la direction. »

«Servair allowed me to travel to Europe and continue my training in renowned companies. This is what has enabled me to develop my skills and improve the services provided to customers.

Due to this I was able to go forward in my career and climb the ranks, all the way to being a Chef today. Moreover, at Servair the working atmosphere is good, both with colleagues and with management. »

Déroulement carrière :

Entrée dans la société à 24 ans

Charcutier

Responsable froid

Adjoint au chef

Chef de Cuisine

Career progress:

Joined the company at 24 years of age

Pork butcher

In charge of cold foods

Deputy Head

House chef

Formation professionnelle :

- Formation perfectionnement cuisine chez Potel & Chabot à Paris
- Formation perfectionnement cuisine au Sofitel CNIT à la Défense
- Formation perfectionnement cuisine de Pierre Micase en cuisine à Abidjan
- Formation Sous-Vide / cuisson à basse température de Gilles Pommier à Abidjan
- Formations Hygiène régulièrement

Training:

- Cooking professional development training at the Potel & Chabot kitchen in Paris
- Cooking professional development training at the Sofitel CNIT at La Défense (Paris)
- Cooking professional development training by Pierre Micase in Abidjan
- Sous-vide / low-temperature cooking training by Gilles Pommier in Abidjan
- Regular training periods in hygiene

”

A l'écoute

DE TOUS VOS BESOINS... TAKE INTO account all your needs...

Benin

Tel.: +229 97 97 45 43

Ghana

Tel.: +233 207 47 78 71

Marocco

Tel.: +212 5 22 53 92 53
and +212 5 22 53 89 78

Burkina Faso

Tel.: +226 50 33 29 22

Guinea

Tel.: +224 62 35 35 05

Mauritania

Tel.: +222 4529 54 49

Cameroon

Tel.: +237 33 42 13 50
and +237 33 42 31 10

Ivory Coast

Tel.: 225 21 27 60 03

Nigeria

Tel.: +234 708 213 8606

Congo

Tel.: +242 06 66 66 902

Kenya

Tel.: +254 20 827 900

Senegal

Tel.: +221 33 820 13 50

Gabon

Tel.: +241 01 73 74 14

Mali

Tel.: +223 20 20 49 49

Seychelles

Tel.: +221 77 639 2953

Togo

Tel.: +228 22 26 45 62



SERVAIR Head Office

10-14 rue de Rome

BP 19701 Tremblay en France

95726 ROISSY CHARLES DE GAULLE cedex

Tel : +33 (0)1 48 64 85 85

@servair

servair.fr

Direction de la communication de SERVAIR 2014 - Crédits photos :

© Yassine Toumi - Baudouin - Philippe Bauduin - Manuel Lagos - S. Lucas - Stéphane Laniray - Guillaume Grandin - L. Boegli - Deklofenak, Fotolia - David Dijoux - Vincent Colin - Frédéric Courbet

