



The Food Travel Experts

La référence en terme de restauration sur sites de transports : **SSP**





Nous pensons global,
nous agissons local.

L'Expertise et l'Excellence

La restauration sur sites de transports...
un monde en perpétuel mouvement

De plus en plus de personnes se déplacent au travers des différents continents pour leur plaisir ou pour leurs activités professionnelles. La restauration prend une grande place dans cet univers de voyages.

SSP gère des restaurants, bars, cafés, sandwicheries, food-court, et convenience stores en aéroports, gares, centres commerciaux, sur les aires d'autoroutes et à bord des trains en Europe, en Asie et en Amérique du Nord.

Notre expertise repose sur la connaissance des consommateurs.

SSP a initié des études jamais réalisées auparavant comme 1 482 interviews de clients en aéroports, 1 511 en gares, 123 000 minutes de films d'observations sur site. SSP connaît les profils et les besoins des passagers, leur comportement, leur temps disponible.

SSP couvre l'ensemble des besoins de nos consommateurs grâce à un portefeuille d'enseignes adaptées, à des centres d'expertises design et produits pour sélectionner ou créer à chaque fois les meilleurs concepts et les meilleurs recettes.

SSP possède depuis plus de 60 ans une expérience internationale sans égale dans le monde du voyage !



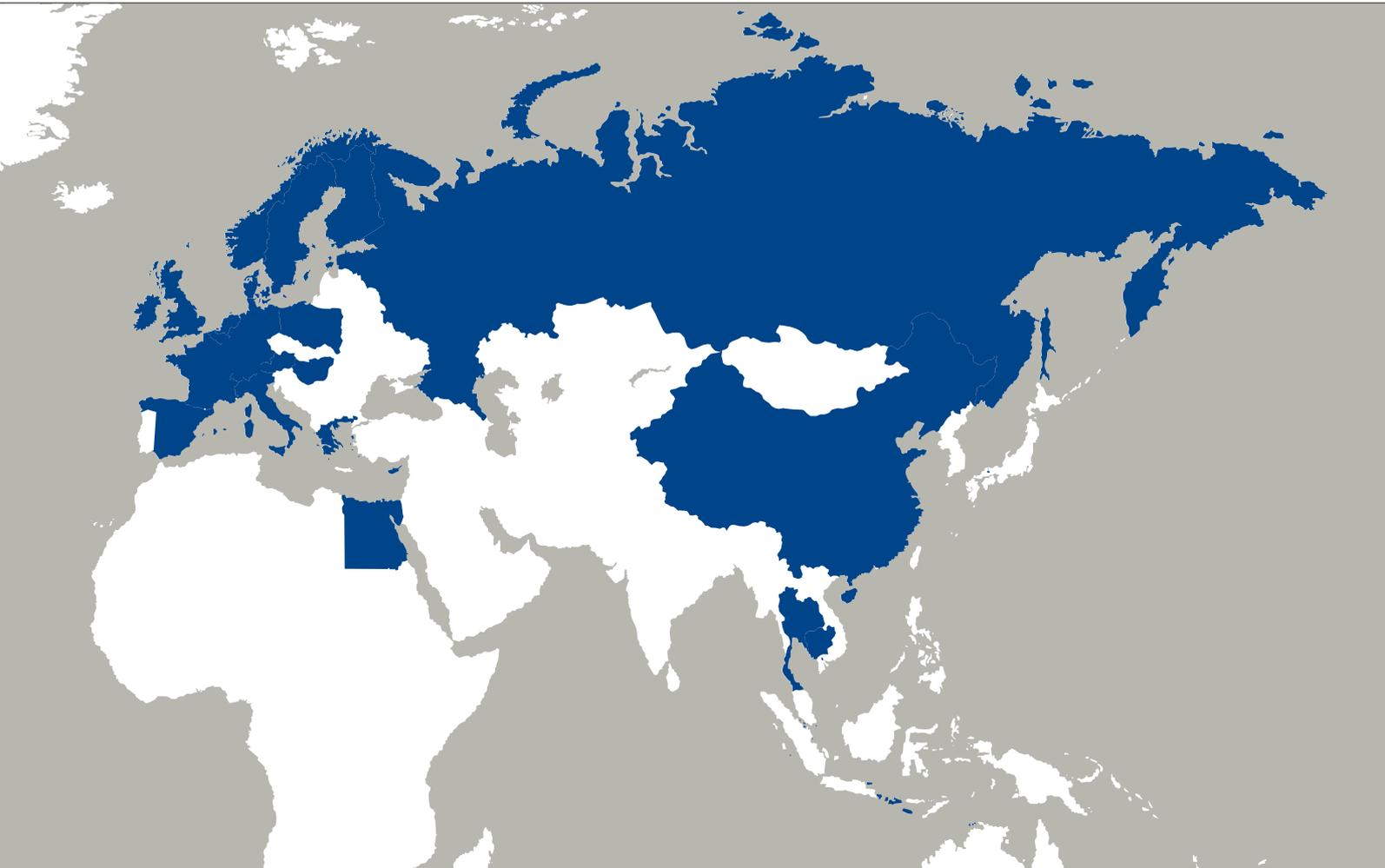
SSP dans le monde

N°1 en Europe et en Asie
de la restauration commerciale concédée

- Une présence dans **32 pays** à travers le monde.
- Une expertise développée dans **140 aéroports** de toutes tailles.
- **300 gares, 42 aires autoroutières.**
- Nombre d'unités : **2000**
- Un chiffre d'affaires de **2 milliards d'euros.**
- Un EBITDA de **200 millions d'euros.**
- Un effectif de **26 000 employés.**

32 pays, parmi lesquels

Allemagne	France
Belgique	Grèce
Cambodge	Norvège
Canada	Pays-Bas
Chine	Pologne
Chypre	Royaume-Uni
Danemark	Russie
Egypte	Singapour
Espagne	Suède
Estonie	Suisse
Etats-Unis	Taiwan
Finlande	Thaïlande



Un peu d'histoire

- 1948** Création de l'activité restauration en gare en Angleterre.
- 1968** Création de Scandinavian Service Partner (SSP).
- 1994** Reprise de SSP par Compass Group et fusion des activités commerciales (SSP devient Select Service Partner).
- 1994** Implantation de SSP en France.
- 2006** Cession par Compass Group de SSP à EQT (y compris Moto Europe Continentale). Moto (UK) à Macquarie.
- 2006** Reprise par SSP de Restobel.
- 2007** Reprise par SSP de Panos Rail en Belgique

EQT

Depuis le 15 juin 2006, SSP appartient à un fond d'investissements scandinave dénommé EQT (Equity), détenu par la famille Wallenberg.

La démarche d'EQT : acquérir des entreprises leader sur des segments porteurs et assurer leur développement pour les valoriser.

Quelques sociétés détenues par EQT : ISS – Ericsson – Volvo - Electrolux

Le board d'EQT est composé d'experts dans leur métier.



Notre métier

SSP est leader mondial des enseignes de restauration sur sites de transports.

SSP gère des restaurants, bars, cafés, sandwicheries, food-court et convenience stores en aéroports, gares, en centres commerciaux, sur les aires d'autoroutes et à bord des trains en Europe, en Asie et en Amérique du Nord.



Notre mission

Offrir aux voyageurs des aéroports, gares et aires d'autoroutes l'opportunité d'une expérience réussie en leur proposant des formules de restauration conformes à leurs souhaits à tous moments de la journée.

Etre l'employeur de référence auprès de nos collaborateurs, leur donner des perspectives d'évolution de carrière.

Etre le partenaire préféré des concédants grâce à la qualité de nos prestations, nos succès commerciaux et notre contribution financière.

la restauration tient une place prépondérante aux yeux des voyageurs



Notre priorité : le consommateur

SSP s'appuie sur les conclusions de l'enquête faite auprès de millions de voyageurs et sur sa connaissance inégalée de l'environnement des transports pour concevoir un portefeuille de marques adaptées à chaque site.

Notre vision

Notre volonté permanente est de :

- Réaliser sur mesure des concepts adaptés au lieu et à la typologie de nos consommateurs.
- Rechercher des produits tendance et de qualité démontrant notre capacité d'innovation

Notre portefeuille de marques répond à toutes les attentes de nos clients concédants et consommateurs par une offre de services et de restauration diversifiée.

60 ans d'expérience opérationnelle sur des sites concédés et une présence dans 32 pays font de SSP un partenaire incontournable.

Etude consommateurs la plus importante faite auprès des voyageurs

- 114 interviews/discussions
- 10 313 questionnaires
- 1 000 personnes interrogées sur la notion de temps et de stress
- 123 000 minutes de films d'observations sur sites

Le besoin de se restaurer est de plus en plus important au sein des aéroports et des gares

Un environnement qui change : plus de temps passé en transit, changements des habitudes, files d'attente...

- 21% des voyageurs passent leur temps à consommer
- 29% des voyageurs évitent le repas dans l'avion
- 27% des voyageurs qui amenaient avec eux leur repas ou boissons ne le font plus

Satisfaction globale :

Plus de 7 000 consommateurs ont été interrogés sur la satisfaction globale dans nos points de vente.

Ce qui fait notre différence : les Hommes

A l'origine de toute entreprise, il y a une vision partagée et exaltante. La nôtre place le « consommateur » et ses besoins, au cœur de notre métier. Il en est le point de convergence, la priorité absolue. La qualité est la valeur qui nous différencie sur le marché. C'est l'opportunité pour SSP d'être reconnu comme le « meilleur opérateur de restauration commerciale sur site de transports ».

L'esprit d'équipe

Etant donné la dimension internationale de notre activité, « l'esprit d'équipe » est essentiel, il garantit notre succès. En travaillant étroitement avec les autres, chaque collaborateur de SSP met cette conception en pratique au quotidien, qu'il soit intégré à une unité de vente ou parmi les équipes supports.

La mobilité source d'opportunités

Les collaborateurs SSP bénéficient de grandes opportunités que nous sommes capables d'offrir : de multiples marques dans un même site, de nombreux postes à pourvoir avec des responsabilités immédiates y compris pour les plus jeunes, des promotions tant nationales qu'internationales.

Notre politique Ressources Humaines

SSP place la gestion des hommes au cœur de sa politique Ressources Humaines.

- Recruter des collaborateurs ayant de la personnalité, de l'énergie, du talent pour réussir en équipe
- Proposer des formations adéquates et accompagner nos collaborateurs afin de délivrer le niveau de qualité attendu par nos clients.
- Offrir des opportunités d'évolution de carrière aux collaborateurs qui partagent nos ambitions, grâce à une politique de gestion de carrière adaptée.



Résultats de notre dernière enquête collaborateurs :

Chaque année nos équipes sont interrogées sur leurs attentes et leurs niveaux de motivation au sein de l'entreprise.

- 73% d'entre eux ont déclaré être attachés à SSP
- 80% se disent satisfaits de leur travail
- 84% comprennent le niveau de service attendu par nos consommateurs
- 78% nous disent apprécier les responsabilités qui leur sont données

Nos valeurs

La qualité

Passionnés de qualité, nous mettons tout en oeuvre pour que nos collaborateurs soient formés aux standards qualité de la profession et de nos enseignes. Egalement sensibilisés sur les comportements de nos clients, les hommes et femmes de notre société se sont appropriés la philosophie du groupe et de "**Faire Mieux Ensemble**".

Le travail en équipe

Rejoindre SSP, c'est d'abord adopter des modes de travail collectifs propres aux métiers de la restauration et aux enseignes que nous représentons. C'est également apprendre à optimiser sa propre contribution par l'effet démultiplicateur de la collectivité : c'est "**Faire Mieux Ensemble**".

Le succès

Notre réussite est le fruit d'un travail collectif que nous avons à coeur de récompenser. Fort de cette notion de partage, chez SSP, nous garantissons une progression de carrière et des récompenses, pour les collaborateurs qui participent à nos succès au nom de notre crédo : "**Faire Mieux Ensemble**".



Notre qualité de service

Parce que SSP vise prioritairement la satisfaction de ses consommateurs, nous avons développé une démarche de certification de services permettant de garantir un niveau de qualité constant et optimal.

La certification de services : plus qu'une garantie.

Cette certification garantit à nos consommateurs un niveau de qualité constant tout au long de l'année et engage toutes les équipes de SSP à maintenir cette qualité au plus haut niveau.

Elle a également pour atouts majeurs :

- La priorité donnée à l'écoute des consommateurs qui peuvent juger eux-mêmes du respect des engagements SSP.
- L'augmentation de la satisfaction de nos consommateurs : chaque année, les résultats de nos démarches qualité sont mesurés.

La mise en place de la démarche a contribué à l'augmentation des scores obtenus en matière de satisfaction et de sécurité alimentaire.

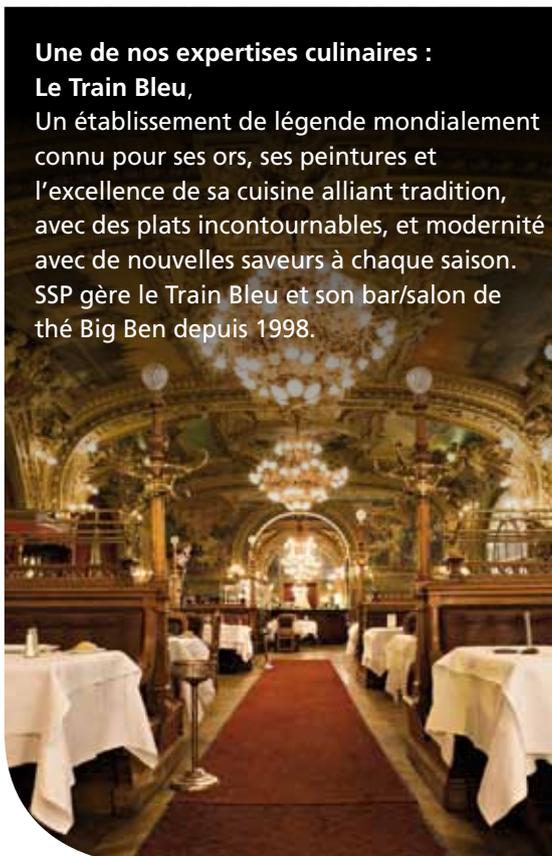
Sites certifiés à ce jour :

- Aéroports de Roissy
CDG 1 - CDG 2 (en cours) - CDG 3
- Aéroport de Montpellier Méditerranée
- Gare de Lyon et d'Austerlitz à Paris
- Gare de Metz





Notre passion : le produit



Une de nos expertises culinaires :
Le Train Bleu,
Un établissement de légende mondialement connu pour ses ors, ses peintures et l'excellence de sa cuisine alliant tradition, avec des plats incontournables, et modernité avec de nouvelles saveurs à chaque saison. SSP gère le Train Bleu et son bar/salon de thé Big Ben depuis 1998.

Chez SSP, tout ce que nous faisons est marqué par notre incomparable passion pour le produit. Nous connaissons aujourd'hui l'importance que peuvent accorder à la fois les consommateurs et les clients concédants à la qualité des produits. Chez SSP nous nous assurons que chaque repas, chaque café soit servi dans les meilleures conditions possibles.

C'est par notre connaissance des besoins des voyageurs, l'observation de leur comportement et notre passion pour la restauration que nous parvenons à proposer les meilleurs produits !

SSP souhaite que le consommateur vive une expérience unique !

SSP Foodlab

Foodlab est un réseau international de développement et d'innovation produits basé en France. Cette organisation permet de pouvoir échanger les meilleures pratiques culinaires à travers le monde. La qualité de nos produits qu'ils soient innovants ou traditionnels, est au centre de nos préoccupations.



La bonne marque au bon endroit

Notre stratégie de marques repose sur la combinaison de plusieurs paramètres : La configuration des lieux, les attentes de nos clients concédants, les profils des voyageurs.

Fort de notre expérience et de notre compréhension des exigences de nos consommateurs, nous positionnons la bonne marque au bon endroit.

SSP fait du « sur mesure » avec des enseignes pour optimiser leur efficacité dans l'univers du voyage.



ENSEIGNES EXTERNES

Gage de qualité et de confiance, SSP possède dans son portefeuille des enseignes connues et immédiatement reconnues par le client.

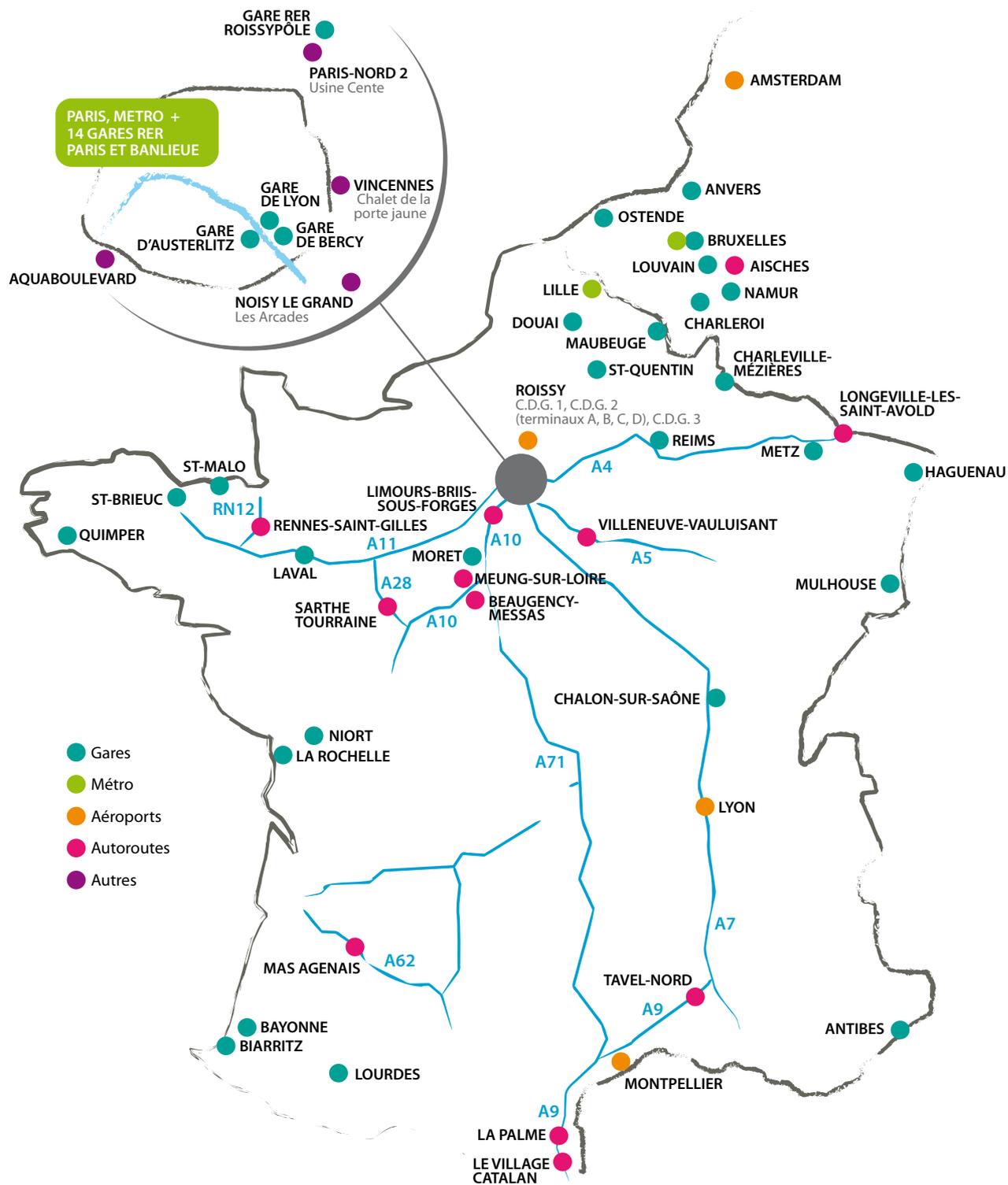
ENSEIGNES INTERNES

Ces marques répondent aux besoins spécifiques sur les sites de transports en apportant leur propre expertise dans ce domaine.



SSP France / Benelux

Nos implantations



Chiffres-clés en France

- 195 millions d'euros de chiffre d'affaires (année 2008)
- 3 200 collaborateurs
- 80 sites
- 200 unités de ventes
- 40 millions de prestations servies chaque année
- Leader sur le marché des gares : Paris-Lyon, Paris-Austerlitz, 25 gares en province, 29 gares en Belgique
- Leader sur le marché du Métro et du RER Parisiens : 65 boutiques





80, Avenue des Terroirs de France
75 012 Paris, France
Tél. : 01 77 72 40 00
Fax : 01 77 72 40 01
www.foodtravelexperts.com
