



Nous réinventons le goût du voyage



Café

TOUT&BIEN



Tanto&buono

¡Laro!

latitudes

des marques de la Compagnie des Wagons-Lits

ÉDITO



CWL, à la pointe de l'Innovation

Nos concepts innovants de restauration et de services procurent une complète satisfaction à nos clients en Europe.

Aujourd'hui, notre nouvelle identité vient renforcer les valeurs qui portent notre vision du service et des produits : Qualité, Innovation, Performance et Professionnalisme.

Soucieux de nos responsabilités environnementales et sociétales, nous poursuivons le développement de nos marques commerciales avec pour objectif de conjuguer plus encore innovation, créativité, plaisir, confort et sécurité. Ainsi, nous continuerons à affirmer notre présence en Europe et dans le Monde.

Notre volonté : faire du déplacement un art de vivre au quotidien.

Philippe Hamon
Directeur Général

CWL en bref...

- Leader européen des prestations de services et de restauration à bord des trains à grande vitesse et des trains hôtels internationaux
- Une présence européenne : Autriche, Espagne, France, Italie, Portugal, Royaume-Uni...
- Une entreprise pionnière : CWL invente, organise et assure toutes les formes de services à bord des trains liés au voyage.
- Une entreprise engagée : les métiers de CWL et ses engagements en faveur de l'Environnement et de la Société sont indissociables.
- Une innovation permanente : CWL développe et crée en permanence de nouveaux concepts de restauration et de services pour satisfaire tous les clients, tout au long de leur voyage.

Et l'innovation se poursuit ainsi depuis 135 ans !



NOS ACTIVITÉS

Présente en Europe, CWL offre un large éventail de prestations de services à bord des Trains à Grande Vitesse et des trains hôtels internationaux. Attentive aux dernières tendances culinaires, CWL crée de nouveaux concepts de restauration adaptés à la culture locale. CWL assure également de nombreux services annexes liés aux agréments et facilités des déplacements.

Nos services à bord des Trains à Grande Vitesse

CWL offre de véritables espaces de détente pour grignoter sur le pouce ou se restaurer.

- Les espaces bars permettent des haltes conviviales et divertissantes, qui satisfont tous les goûts des voyageurs selon l'humeur du moment.
- La restauration à la place, à l'instar de «Pro Première», proposée par la SNCF à bord des TGV, est réservée aux voyageurs de Première Classe qui bénéficient ainsi d'un accueil et d'un service exclusifs.
- Certains trajets offrent le charme de la voiture-restaurant, renouant ainsi avec la tradition ferroviaire la plus raffinée.
- Une vente ambulante complète la gamme des services de restauration : une réponse idéale aux petits creux et aux petites envies soudaines des voyageurs à toute heure !

Nos services d'hôtellerie à bord des trains internationaux

CWL offre des services hôteliers en voitures-lits ou en voitures-couchettes aux clients qui choisissent cette manière pratique et confortable de voyager. CWL est particulièrement attentive à l'accueil de ses clients en gare, à leur confort et à leur sécurité, et assure un service de restauration en voiture-restaurant, au bar ou en cabine.

Nos activités logistiques associées

Responsable de l'approvisionnement des trains, CWL assure la gestion et la préparation des produits de restauration, de leur conception au contrôle sanitaire quotidien. Les chargements et les déchargements synchronisés des produits, contenants et matériels, ainsi que les services de nettoyage complètent la chaîne logistique.

Des services complémentaires de qualité

Afin de simplifier les petites contraintes du déplacement pour faire de celui-ci un moment de détente, CWL propose une gamme complète de prestations correspondant aux différents moments du voyage : accueil, assistance, information, contrôle d'accès et conseils personnalisés fidélisent et accroissent le sentiment de bien-être d'une clientèle toujours plus en quête de confort. CWL propose également des services de support destinés aux réseaux ferrés et des prestations de conseils sur ses principaux domaines d'expertise.



TOUT&BIEN



Tanto&buono

¡Laro!

latitudes

UNE POLITIQUE AMBITIEUSE DE MARQUES COMMERCIALES

CWL a mis en place une stratégie de marques commerciales axée sur l'innovation et visant à développer des concepts de services et de restauration propres à chaque réseau ferré. Respectueuse des principes éthiques et environnementaux, CWL répond parfaitement aux besoins et exigences de ses clients. Cette politique de marques, véhiculant une image valorisante, repose sur 3 principes fondateurs :

- Une marque commerciale forte
- Une identité visuelle
- Une offre de prestations de services et de restauration identitaires de chaque pays.

NOS QUATRE PRIORITES

INNOVATION

Proposer une offre de services innovante conjuguant Plaisir - Santé - Forme - Pratique - Ethique.

Investir en permanence dans la recherche de nouveaux concepts issus des nouvelles tendances culinaires en s'appuyant sur un benchmarking rigoureux.

Offrir de nouveaux modes de consommation certifiés par des experts et créateurs de goûts européens reconnus.

ORIENTATION CLIENT

Faire du déplacement un art de vivre.

Faire de chaque client un hôte unique à chaque instant.

ORIENTATION CLIENT

Exiger le plus haut niveau de qualité des produits.

Exiger le plus haut niveau de qualité des services.



MANAGEMENT

Développer les compétences des collaborateurs, enjeu majeur de la politique des Ressources Humaines.

Pérenniser le professionnalisme des équipes, au travers d'une politique de recrutement ciblée et de formations adaptées à chaque métier.

Assurer un management opérationnel de proximité consolidé par un programme permanent de développement des compétences.





la terre
nous accueille,
nous accueillons
le monde

NOS ENGAGEMENTS

en faveur du développement durable

Les métiers de CWL et ses engagements en faveur de l'Environnement et de la Société sont indissociables



SOCIÉTÉ

Nous encourageons une alimentation saine et équilibrée

CWL favorise la santé et le bien-être en offrant des produits alimentaires naturels et frais ainsi que des menus/plats équilibrés, dans le respect scrupuleux de la réglementation, de l'hygiène et de la sécurité alimentaires.

Nous respectons nos partenaires commerciaux

CWL partage ses principes éthiques avec ses partenaires commerciaux, dans le cadre de la Charte Achats Durables Accor créée en 2002, garante du respect et de la mise en application des bonnes pratiques sociales et environnementales de la part des fournisseurs actuels et futurs.

Nous favorisons le développement local

CWL soutient le développement des communautés locales, notamment, à travers de l'alphabétisation...

CWL encourage également le commerce équitable en soutenant particulièrement l'activité des producteurs de café, de chocolat et de thé.

ENVIRONNEMENT

Nous réduisons l'impact environnemental de nos déchets

CWL a identifié ses différents types de déchets afin d'en limiter le volume, de les valoriser ou de les recycler. L'éco-conception des produits et la gestion optimisée des déchets sont des priorités.

Nous préservons les ressources naturelles

CWL soutient le développement des énergies renouvelables. Elle maîtrise et diminue ses consommations grâce à des programmes d'économies d'énergie et à des actions de sensibilisation continues auprès des collaborateurs.

Nous protégeons la biodiversité

CWL privilégie les produits issus de l'agriculture biologique, qu'ils soient consommables ou non. En effet, ce mode de production végétal et animal vise à respecter les équilibres écologiques, la fertilité des sols et le bien-être des animaux.





126 rue de Charenton
F - 75012 Paris France
Tél. : 33 (0)1 44 67 67 09
Fax : 33 (0)1 44 67 82 71

www.cwl-services.com



Compagnie des Wagons-Lits est une marque du Groupe Accor

Accor, leader européen et groupe mondial dans l'hôtellerie, leader mondial dans les services aux entreprises et aux collectivités publiques, est présent dans près de 100 pays avec 150 000 collaborateurs. Il met au service de ses clients le savoir-faire acquis depuis plus de 40 ans dans ses deux grands métiers :

• l'Hôtellerie, avec les marques **Sofitel**, **Pullman**, **Novotel**, **Mercure**, **Suitehotel**, **Ibis**, **all seasons**, **Etap Hotel**, **Formule 1** et **Motel 6**, représentant 4000 hôtels et près de 500 000 chambres dans 90 pays, ainsi que ses activités complémentaires, avec notamment **Lenôtre** ;

• les Services : 30 millions de personnes bénéficient dans 40 pays des prestations de **Accor Services** (ressources humaines, services marketing, gestion des frais professionnels).