



## **Lettre d'engagement du Président**

Pour la sixième année consécutive, GSF réaffirme son engagement à continuer de respecter scrupuleusement et avec conviction les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Ce rendez-vous désormais traditionnel illustre la continuité et la persévérance de notre action, qui sont des gages de succès pour toute entreprise. Mais cet engagement témoigne également de notre conviction profonde que tout acteur économique est tenu d'adopter au quotidien un comportement responsable.

Notre communication porte cette année sur une action destinée à une catégorie de salariés de notre Groupe. Cette action dénommée « Particip'agro » relève à la fois de l'action de formation, de communication et de management.

Comme vous le verrez dans la description de cette initiative, « Particip'agro » démontre qu'une action au demeurant simple, visant à développer le partage technique et l'échange entre salariés, permet de faire avancer de grandes ambitions décrites dans les principes du Pacte Mondial, à savoir lutter contre les discriminations ou encore promouvoir la responsabilité environnementale.

Nous avons également la fierté d'avoir systématisé et pérennisé une initiative locale au sein d'un Groupe de 25 000 salariés en France.

Prestataire de services de propreté, nous aimons particulièrement cette idée que des actions simples et concrètes participent au succès économique, au respect de l'environnement et au bien-être social. Nous sommes heureux que notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies contribue à alimenter notre créativité en la matière.

Sophia Antipolis, le 28 mars 2012.

Jean Louis NOISIEZ  
Président  
GSF S.A.S.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JL Noisiez', is written over the printed name and title. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the left.

# Le Pacte Mondial *Global Compact*

## L'adhésion de GSF

GSF a adhéré au Pacte Mondial de l'ONU (Global Compact) en mars 2005 et depuis s'engage à respecter les 10 principes définis dans ce Pacte, regroupés en 4 grands thèmes :

- Droits de l'Homme
- Standards de Travail
- Environnement
- Anti-corruption

## Réponses de GSF aux dix principes

*Remarque préalable sur les principes relatifs aux Droits de l'Homme et aux standards de travail.*

GSF, un des principaux acteurs français des entreprises de propretél, est présent en France, en Angleterre, en Espagne, à Monaco, aux Etats-Unis et au Canada. Ce sont des pays où les principes concernant les droits de l'Homme et les standards de travail font partie des modes de fonctionnement normaux dans les entreprises.

De plus GSF a toujours mis en avant une forte culture d'entreprise où le respect des hommes et du client est inscrit dans ses **valeurs fondamentales**. Ces valeurs sont exprimées formellement dans « **Nos convictions** » pour les sociétés filiales françaises et « **Our Beliefs** » pour les filiales internationales, ainsi que dans le document « ***l'Ethique de GSF dans les affaires*** ». On y retrouve notamment la considération, la reconnaissance, l'appartenance et la sécurité du personnel, ainsi que nos règles en matière de lutte contre la corruption.

D'une manière générale, la politique de GSF consiste à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour s'assurer, dans son périmètre, du respect des lois et des règlements relatifs aux pays où GSF intervient et de la bonne application de ses valeurs. Cela répond en particulier en grande partie aux exigences des principes 1 à 6 et 10.

# Droits de l'Homme

## **Principe 1 :**

« Les entreprises sont invitées à promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ».

## **GSF et ses salariés**

Le respect des hommes est une valeur forte de GSF. Cette Valeur est transmise par plusieurs moyens :

- **La formation de l'encadrement**  
A leur prise de fonction, chefs d'établissement et inspecteurs suivent tous une formation, de plusieurs semaines. Cette formation est en particulier consacrée à l'acquisition de la culture et des valeurs GSF, y compris les règles éthiques.
- **La communication interne**  
GSF dispose de nombreux moyens de communication pour transmettre ses valeurs : Conventions annuelles réunissant les cadres, rencontres entre la Direction et les personnels opérationnels (trophée ; réunions annuelles en société), journaux d'entreprise (*GSF Promotion, Regards*), messages sur le vidéo-journal (*Canal I, Espacegsf*).
- **L'engagement de la Direction.**  
La Direction Générale et la Direction Nationale de Production (DNP) sont fortement impliquées dans l'ensemble de ces réunions.

Pour s'assurer de la conformité des pratiques de l'entreprise par rapport aux règlements, GSF dispose d'une structure, rattachée à la Direction Générale, chargée de conduire des audits internes administratifs et sociaux sur l'ensemble des établissements français.

Le déploiement du programme RSE contribue à la surveillance du volet social :

### ***Mener une politique de ressources humaines dans le respect de chacun***

- 1 - Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs
- 2 - Etre un acteur de l'insertion et lutter contre les discriminations
- 3 - Développer les savoir-faire et l'employabilité
- 4 - Promouvoir le dialogue social dans chacune des sociétés

## **GSF et ses partenaires**

Dans le cadre de ses relations commerciales élargies aux marchés européens GSF s'est doté d'une structure permettant de répondre à des appels d'offre européen : un G.E.I.E. - E.C.S. (Groupement Européen d'Intérêt Economique – European Customer Services). Les statuts définissent les règles éthiques communes à tous les membres européens du regroupement G.E.I.E. - E.C.S.

## GSF et ses fournisseurs et sous-traitants

### (Extrait de notre « Charte éthique de GSF dans les affaires » : § « Les parties prenantes »)

*Dans sa logique d'entreprise à taille humaine, GSF étend ses principes autant à la clientèle qu'aux fournisseurs.*

*L'acheteur GSF véhicule l'image du Groupe de manière efficace en appliquant les principes de celui-ci.*

*L'acheteur doit être transparent dans sa démarche et toute information qualifiée de confidentielle communiquée par un fournisseur doit être traitée comme telle.*

*Tous les fournisseurs font l'objet d'un traitement équitable, tant au niveau de l'information que de la sélection. Les marchés sont attribués sur la base de critères objectifs.*

*La valeur d'équité vaut également pour l'impartialité dont l'acheteur fait preuve à l'égard des promesses, des engagements, des contrats, des délais de paiement conclus avec les fournisseurs. Cela vaut aussi pour le traitement des litiges et conflits éventuels susceptibles d'intervenir tout au long des relations commerciales.*

*Le respect des règles du droit du travail est exigé des fournisseurs comme il l'est au bénéfice de tous les salariés : non discrimination, interdiction du travail des enfants, du travail clandestin, respect de l'égalité des chances, de la liberté d'association...*

*Les règlements effectués auprès des fournisseurs et des sous-traitants, ainsi que tous autres prestataires, sont effectués conformément aux dispositions légales et dans les délais prévus contractuellement..*

*GSF demande en retour que les fournisseurs, sous-traitants et prestataires fassent preuve de transparence, d'honnêteté et de la plus grande compétence. GSF attend de leur part des produits et des services de qualité répondant à ses exigences.*

### (Extrait de notre « Charte achats et développement durable » )

*« Le service achats du groupe GSF se veut être garant des convictions. GSF reconnaît l'importance d'une démarche achat « responsable » inscrite dans une démarche de développement durable plus large répondant à la définition bien connue : « développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».*

*Le service achats se doit de faire connaître aux fournisseurs, les valeurs de GSF en matière de développement durable et de faire du partage de ces convictions un critère majeur de sélection.*

*C'est pourquoi, par la signature de la « Convention engagement développement durable », GSF demande à ses fournisseurs de s'engager sur 3 axes majeurs :*

- *Le respect de l'environnement*
- *Le respect des droits sociaux*
- *Une communication sur les actions entreprises »*

### **Principe 2 :**

*« Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme ».*

Les filiales françaises et étrangères sont organisées sur un schéma identique au schéma français. Elles s'inscrivent dans le même référentiel de valeurs. (Cf. principe 1)

La supervision par une Direction opérationnelle (DNP), directement rattachée à la Direction Générale du Groupe, est garante du respect des valeurs.

L'ensemble des points traités dans « La charte éthique de GSF dans les affaires » est valable pour les filiales de l'international.

**(Extrait de notre « Charte éthique de GSF dans les affaires » : § « Les humains »)**

*« GSF s'engage à respecter les lois en vigueur dans tous les pays où la société est représentée. »*

Le déploiement du programme RSE contribue à la surveillance des principes qui s'inscrivent dans le Pacte Mondial, de la GRI et de l'ISO 26000.

## Standards de travail

### **Principe 3 :**

*« Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit à la négociation collective ».*

GSF dispose d'une organisation chargée de la veille en matière juridique et sociale et de la formation au dialogue social.

Le service juridique a établi des modes opératoires permettant d'organiser les élections des représentants du personnel en bonne et due forme dans les établissements.

La direction générale supervise et s'assure que les élections sont organisées.

Les délégués ont accès aux sites, et un local leur est mis à disposition. Tous les mois les chefs d'établissement organisent une rencontre avec leurs Instances Représentatives du Personnel.

De plus, GSF s'est engagé avec les Instances Représentatives du Personnel au respect et suivi des accords ou plans d'actions suivants :

- Accords d'entreprise emploi des seniors 09-2009,
- Accords GPEC 01-2010,
- Accords de méthode Stress 01-2010,
- Plan d'actions concerté sur la prévention des risques psychosociaux 06-2010,
- Consultation sur les salaires et conditions d'emploi 11-2011
- Accord Egalité professionnelle

**(Extrait de notre « Charte éthique de GSF dans les affaires » : § « Les humains »)**

*« Les dispositions en matière de liberté d'expression d'association, de négociation collective, les dispositifs de protection de la santé et de la sécurité ainsi que les horaires de travail, les salaires et avantages sociaux font l'objet d'une diffusion large, accessible à tous. »*

Dans le cadre de sa démarche RSE, GSF s'engage à ce que 100% des salariés soumis à facteurs d'exposition à la pénibilité aient une fiche d'exposition

**Principe 4 :**

*«Les entreprises son invitées à éliminer toutes formes de travail forcé ou obligatoire ».*

Pour les activités faisant appel à des sous-traitants la politique de GSF est d'établir un contrat de sous-traitance et de s'assurer que nos sous-traitants sont en règle avec la loi. Le service achats collecte auprès des fournisseurs, les formalités du code du travail contre le travail dissimulé.

**(Extrait de notre « Charte éthique de GSF dans les affaires» : § « Les parties prenantes »)**

*« Le respect des règles du droit du travail est exigé des fournisseurs comme il l'est au bénéfice de tous les salariés : non discrimination, interdiction du travail des enfants, du travail clandestin, respect de l'égalité des chances, de la liberté d'association... »*

Nous retrouvons ces principes dans la « charte achats et développement durable » qui participent à la promotion de la RSE auprès de nos fournisseurs et de nos sous-traitants.

**Principe 5 :**

*«Les entreprises son invitées à abolir de façon effective le travail des enfants ».*

Une note du service juridique donne les informations nécessaires au respect de la réglementation d'embauche des mineurs. Les inspecteurs en charge du recrutement suivent un cursus de formations (administratif, gestion organisation,...) qui traite de la réglementation sociale.

Le service Contrôles de gestion réalise un audit annuel exhaustif sur tous les mineurs.

**Principe 6 :**

*«Les entreprises sont invitées à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession ».*

D'autre part GSF s'est engagé sur des grands projets que l'on retrouve dans le programme RSE ; il s'agit de :

- Etre à l'écoute permanente des collaborateurs, en rendant opérationnelle la fiche de souhaits (fiche intégrant l'ensemble des demandes des salariés lors d'un entretien professionnel ou d'évaluation avec son supérieur hiérarchique)
- Développer l'employabilité et les savoir-faire par la conception de plans de formation adaptés (ex. : formations Gestes et Postures, déploiement des CQP (Certificats de Qualification Professionnelle), formations aux écrits professionnels et/ou alphabétisation)
- Afficher les valeurs de GSF par le déploiement des règles de l'éthique de GSF dans les affaires
- Concilier les attentes professionnelles et personnelles de nos collaborateurs (ex. : adaptation du temps de travail en fonction de l'organisation personnelle du salarié)
- Déployer une politique en faveur du handicap, par une fidélisation des salariés handicapés

**(Extrait de notre « Charte éthique de GSF dans les affaires » : § « Les Humains »)**

*« Le dirigeant, comme tout collaborateur, doit veiller au respect de chacun des individus de l'entreprise.*

*GSF s'engage à respecter l'ensemble des dispositions législatives relatives aux droits de l'Homme.*

*GSF respecte la législation du travail pour tout salarié, quel qu'il soit. Il n'est fait preuve d'aucune discrimination, de quelque nature que ce soit, vis-à-vis de l'ensemble des salariés et ce tout au long de leur carrière. Cette absence voulue de discrimination s'applique notamment à la fonction, au statut, au sexe, aux origines ethniques, à l'âge et aux activités politiques, religieuses et syndicales.*

*GSF veille à une gestion financière rigoureuse permettant la rémunération de l'ensemble des salariés, en fonction de leur classification et du travail effectué, dans le respect du principe égalité homme-femme, et dans celui du principe « à poste égal, salaire égal ».*

*Une extrême rigueur est appliquée dans le paiement des salaires à la date définie. Dans le cas de recours à des stagiaires, apprentis ou autres contrats aidés, GSF adapte leurs missions au cadre de leur cursus, et s'engage à les encadrer et à leur verser des indemnités et rémunérations dans le strict respect des textes. »*

**La communication sur le progrès 2012 « COP 2012 ParticipAgro » se positionne comme répondant au principe 6.**

## Environnement

### **Principe 7 :**

*« Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ».*

GSF intervient en tant que prestataire de service. Son activité est peu génératrice d'impacts environnementaux majeurs comme pourraient l'être des activités industrielles lourdes. Cependant, GSF s'associe régulièrement, et en partenariat, à la démarche ISO 14001 de ses clients.

D'autre part, un des fondamentaux de GSF est de respecter ses engagements vis-à-vis de ses clients, ainsi GSF est extrêmement vigilant et n'accepte pas de prestations dont il ne pourrait pas garantir la maîtrise.

Un des objectifs de notre programme RSE décrit les actions visant à respecter et réduire l'impact des activités sur l'environnement :

- Mesurer et réduire nos consommations et émission de GES (Gaz à Effet de Serre)
  - Faire le bilan des GES de GSF
  - Faire diminuer les consommations d'eau et d'énergie pour chaque établissement de GSF
  - Contrôler les processus de tri des déchets
  - Déterminer l'affectation des collaborateurs en fonction de critères environnementaux
- Promouvoir et animer la politique environnementale de GSF
  - Déployer les formations à l'éco-conduite
  - Sensibiliser au moyen de la brochure « Mes gestes qui comptent au quotidien »

### **Principe 8 :**

*« Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ».*

GSF se sent concerné par le thème de l'environnement et a entrepris une évaluation de ses impacts environnementaux. Une méthode pour l'élaboration d'un système de management environnemental est en test sur des établissements pilotes avec l'objectif d'un déploiement sur d'autres établissements.

En partenariat avec ses fournisseurs, GSF a engagé un programme sur l'utilisation des produits de nettoyage. Le but est de sélectionner en priorité les produits à moindre risque chimique pour son personnel et dans un deuxième temps à moindre risque environnemental chez ses clients.

Une campagne d'information du personnel sur les enjeux de la RSE est en cours de déploiement. Des actions de sensibilisation à l'environnement sont également menées via la formation des Chefs d'établissements aux exigences réglementaires.

Plusieurs communications institutionnelles ont été menées dans la revue « GSF promotion » ou dans le cadre des conventions internes.

GSF accompagne également ses clients dans leurs propres actions environnementales (par exemple participation aux actions pour le tri sélectif des déchets).

Un des objectifs de notre programme RSE décrit les actions visant à promouvoir chez nos clients un service de qualité en respectant l'environnement :

- Se conformer à la démarche environnementale du client
  - Recueillir et contrôler les processus mis en place (consignes de tri, évacuation des eaux usées, éco-comportement)
- Choisir des produits et des procédés à faible impact environnemental
  - Limiter voire supprimer les produits prêts à l'emploi
  - Utiliser le calculateur environnemental spécialement conçu par GSF pour mesurer l'impact environnemental de nos prestations chez nos clients
  - Référencer les produits en fonction de leurs impacts environnementaux
  - Acheter de préférence des produits ECOLABL/ECOCERT/Concentrés
  - Former les chefs d'équipe à la maîtrise du dosage de produits

**La communication sur le progrès 2012 « COP 2012 ParticipAgro » se positionne comme répondant au principe 8.**

### **Principe 9 :**

*« Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement ».*

GSF dispose d'un service R&D dont l'une des missions est d'améliorer et de promouvoir les méthodes de nettoyage. Un axe de développement en cours concerne la recherche de méthodes soit plus économes en eau, soit faisant appel à des produits les moins nocifs pour le personnel et pour l'environnement.

Les développements récents axés sur des technologies respectueuses de l'environnement, sont :

- L'utilisation de produits écolabel ou écocert
- Kit de réalisation d'audits de gestion de l'eau chez nos clients
- Sélection de buses de surpresseur économes en eau

- Sélection de centrales de dilution évitant les surconsommations de produits
- Validation de méthodes alternatives de nettoyage sans produits chimiques
- Recherche de solutions innovantes respectueuses de l'environnement
- Kit « Enviropack » : outil d'optimisation dans le choix de la chimie dans le secteur agro-alimentaire
- Essais en cours sur un dispositif d'électrolyse de l'eau (fabrication de solutions acides et alcalines, sans chimie, pouvant représenter à terme 80% des besoins en produits actuels)

## Anti-corruption

### **Principe 10 :**

*« Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots de vin ».*

Ce sont des pratiques contraires aux convictions de l'entreprise, aussi bien dans les relations avec les clients que celles avec les employés et les fournisseurs. En 2011, GSF a rédigé sa Charte Ethique.

- **L'éthique de GSF dans les affaires**

Ce document présente les règles éthiques de GSF. Celles-ci sont destinées à servir de ligne de conduite claire et sécurisante à tous les salariés GSF et ainsi, permettre leur évolution et leur adaptation à des environnements changeants, et particulièrement en ce qui concerne :

- La relation employé/employeur,
- Le respect des lois,
- La santé, la sécurité,
- Les relations sur le marché,
- Les cadeaux, invitations et corruption,
- Usages et versements frauduleux,
- Les audits.

**(Extrait de notre « Charte éthique de GSF dans les affaires » : § « L'entreprise »)**

**« Cadeaux, invitations et corruption**

*Le personnel est tenu de refuser toute forme de rémunération ou d'accepter toute invitation ou cadeau personnel, autre que dans la stricte limite où ces invitations et/ou cadeaux sont liés à des occasions particulières et correspondent aux pratiques propres des pays où GSF intervient et à leurs limites fiscales et légales.*

*De la même manière, la pratique de remise de cadeaux à des clients doit respecter très strictement les limites légales propres aux pays où GSF intervient, correspondre à un événement particulier (fêtes de fin d'année, conclusion d'une signature ou d'une reconduction de marché, mise en relation commerciale etc.) et ne pas avoir pour objectif final d'influencer une décision ou influencer sur la marche normale des affaires.*

*Les rémunérations ou remises dans le but d'obtenir un traitement de faveur, sont totalement proscrites.*

*Toute entorse à ces dispositions est clairement considérée comme acte de corruption »*

## Dossier de communication annuelle 2012 au Pacte Mondial

### Valorisation des Chefs d'Equipe du secteur Agroalimentaire. Journée thématique sur leur métier : Particip'Agro

## Le contexte

Positionnement de la communication du progrès 2012 : Principe n°6 et 8

- « Les entreprises sont invitées à éliminer la discrimination en matière d'emplois et de profession »
- « Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ».

GSF, entreprise de propreté et services associés réalise 12 % de son chiffre d'affaires chez ses clients du secteur Agroalimentaire.

Les usines du secteur agro alimentaire nécessitent de bonnes conditions d'hygiène et de nettoyage. L'impact de notre activité sur la production finale de notre client est déterminante (Sécurité alimentaire). De ce fait, la notion de maîtrise de nos procédés est cruciale, au regard d'autres secteurs de la propreté. Sur ces sites, les 200 chefs d'équipes GSF gèrent leurs équipes et doivent rendre des ateliers prêts à produire. Ils sont donc fortement impliqués dans la maîtrise de la sécurité alimentaire.

GSF compte 25000 salariés en 2011, soit 1000 personnes intervenant dans le milieu agro-alimentaire. Fort de notre politique de proximité, de reconnaissance du personnel, et de développement de l'appartenance, GSF n'entrevoit son déploiement que par un encadrement fort, soutenu par « un incontournable » (règles de fonctionnement) depuis sa création : Pour les sites avec 3 Agents de Service et plus, intervenant simultanément, nommer un responsable.

Nos Chefs d'Equipe bénéficient d'un programme pédagogique adapté. C'était l'objet de notre coP de 2007. Depuis, la grande majorité des Chefs d'Equipe de l'Agroalimentaire ont fait l'objet d'acquisition de compétences techniques et managériales.

C'est pour pérenniser cette démarche d'amélioration continue nécessaire et pour permettre aux chefs d'équipes d'être force de proposition, en apportant régulièrement des solutions nouvelles ou innovantes, que GSF a créée les journées Particip'agro.

Les journées Particip'agro ont été créées pour les chefs d'équipes du secteur de l'agroalimentaire.

Elles sont l'occasion :

- d'échanger sur des problématiques terrain (accueil opérateur, traitement des non conformités, réduction des consommations d'eau, tri des déchets, sécurité, organisation du travail...),
- de découvrir les sites agro GSF via des vidéos,
- d'écouter des intervenants extérieurs sur des thèmes du nettoyage (sécurité alimentaire) et sur des sujets d'actualités (OGM, bio, pesticides...).

Ces journées sont également un moment privilégié important pendant lequel nous cherchons à valoriser les chefs d'équipes au travers d'une écoute active.

## Méthode et actions

### 1. Conception

GSF présente ici l'illustration de sa réponse aux exigences de conception dictées par son système de management Qualité (Certifié ISO 9001).



Recherche & Développement

## Conception

Intitulé du projet de conception :

Particip'agro

**Auteur : Groupe de travail GSF R&D**

**Date : 09/09/09**

**Lancement le : 09/09/09**

**Clôture le : 12/10/10**

	<b>Réponse</b>	<b>Document</b>
<p><b>1. Pourquoi ce projet ?</b> Décrire les raisons du lancement d'un tel projet</p>	<p>Les chefs d'équipe représentent le <b>maillon principal</b> de la réussite de la gestion d'un site IAA. C'est l'interlocuteur principal entre GSF et son client. De plus, pour GSF, ce sont <b>plus de 200 chefs d'équipe</b> qui, au quotidien, gèrent leurs équipes à la bonne maîtrise du nettoyage, dans un souci de maîtriser la sécurité alimentaire. Performants sur le terrain, ils disposent souvent de bonnes idées ou bonnes pratiques, souvent inconnues et qui mériteraient pourtant d'être communiquées à leurs homologues. Aussi, lors de leurs formations IAA via l'organisme INHNI et autres rencontres (type DTH, SAV, essais...), les chefs d'équipe sont les premiers demandeurs de nouveautés et d'informations quant au nettoyage en milieu IAA. Alors, focaliser une journée sur eux, c'est aussi un outil de reconnaissance en plus d'un facteur de motivation.</p>	<p>PARTICIP'AGRO 090909.pdf</p>
<p><b>2. Ce que l'on attend de ce projet</b> <b>En particulier :</b> 2.1. La fonction attendue (à quoi cela va servir) 2.2. Le niveau de performance attendu (caractéristiques mesurables)</p>	<p>1- L'idée première est d'<b>échanger</b> et de travailler avec les chefs d'équipes – hommes de terrain - au travers d'ateliers dans une démarche d'amélioration continue. Mais, c'est aussi <b>communiquer</b> et diffuser des idées, bonnes pratiques de nettoyage aux chefs d'équipe, dans cette même démarche. <i>Les idées récoltées seront soit concrétisées à travers d'outils réalisés par les chefs d'équipe lors de la journée, soit elles feront l'objet de pistes de développement.</i> Enfin, Particip'agro, c'est aussi une suite de la formation dispensée par l'INHNI. La formation se trouve continue ! 2- Nombre de <b>journées</b> déployées sur le territoire national Nombre <b>d'outils/idées/projets créés</b> suite à ces journées Nombre <b>d'outils/idées/BPN déployés</b> suite à ces journées</p>	<p>PARTICIP'AGRO 090909.pdf</p>
<p><b>3. Ce que l'on doit respecter</b> 3.1. Identifier les exigences réglementaires ou légales s'appliquant au projet 3.2. Identifier les exigences internes (politique, budget...) 3.3 Evaluer les ressources nécessaires à la réalisation du projet</p>	<p>Aucune</p> <p>Coût max 3K€ (repas CEq/insp midi + pauses + intervenant ext)</p>	
<p><b>4. Faisabilité</b> Evaluer la faisabilité du projet, s'assurer de la compatibilité des exigences des § 2 et §3</p>	<p>Si accord d'une société partenaire.</p>	
<p><b>5. Ce que l'on va fournir</b> 5.1. Le produit de la conception 5.2. Les informations nécessaires pour son utilisation (mode emploi, formation) 5.3. Les informations nécessaires pour sa mise à disposition (plan, liste MP, liste pièces références d'achats) 5.4. Les contrôles, s'il y en a, pour accepter le produit en phase routinière 5.5. Les consignes de sécurité</p>	<p>5.1 Organiser une journée sur une société 5.2 Disposer des sujets 1.2.3 finalisés + participants + équipe IAA</p>	
<p><b>Approbation du projet</b> <b>Nom</b></p>		<p><b>Date</b> <b>Visa</b></p>

## Planification

Etapas	Description des actions	Qui	Date		Besoin de Revue Oui / Non	Documents
			Prévue	Réalisée		
1 <b>Validation du projet</b>	Définition du cahier des charges par l'ensemble du pole agro. Présentation au pole santé et validation du projet lors de la réunion pole agro santé janvier 2009.	Pole agroalimentaire	Jan. 2009	12/01/09		CR pole IAA 12012009.doc
2 <b>Développement de l'outil - le contenu</b>	<b>1<sup>er</sup> point</b> : définition du QQQCP + planning de la journée Particip'agro	Ingénieurs Agro - GSF R&D	09/09/09	09/09/09		- PARTICIP'AGRO 090909.pdf - Planning journée PARTICIP'AGRO.pdf
3 Développement de l'outil - le contenu	Collecte infos vs <b>sujet 1</b> : « Les problématiques rencontrées par les équipes de nettoyage sur les sites IAA »	Equipe agro + Consultant	Du 8/9/9 au 31/3/10	EC		- S115022010.doc
4 Développement de l'outil - le contenu	Brainstorming vs <b>sujet 2</b> : « Les bonnes idées sur les sites IAA »	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Du 8/9/9 au 31/3/10	EC		- S2 15022010.doc
5 Développement de l'outil - le partenaire	<b>2<sup>ème</sup> point</b> : rencontre J.Rougier pour lui demander d'être la société pilote à ce projet	Ingénieurs Agro - GSF R&D	7/1/10	7/1/10		
6 Développement de l'outil - le contenu	Formalisation scénario vs <b>sujet 2</b> + fiches annexes	Ingénieurs Agro - GSF R&D	De Fév. 2010 au 2/3/10	EC		- S2 CdC film.doc - S2 Fiche 1.doc - S2 Fiche 2.doc
7 Développement de l'outil - le contenu	Validation (théorique) du scénario	Ingénieurs Agro - GSF R&D, service Communication GSF	2/3/10			
8 Développement de l'outil - le contenu	Validation du scénario via reporting site IAA - <b>sujet 2</b>	Ingénieurs Agro - GSF R&D	8/3/10			
9 Développement de l'outil - le contenu	Reporting sites IAA – 1 sites IAA / sté – <b>sujet 2</b>	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Du 16/3/10 au 15/6/10			- Film SAVEUR - Film REGELAV - Film ARRIVE - Film SOCOPA - Film NEUHAUSER
10 Développement de l'outil - le contenu / validation par terrain	Travail de fond vs <b>sujet 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se rapprocher du terrain et valider notre collecte infos (étape 2)</li> <li>➤ Lister les problématiques rencontrées sur les sites IAA</li> <li>➤ Retenir, conjointement avec la sté pilote (Ariane), une problématique sur laquelle les chefs d'équipe devront travailler</li> <li>➤ Dégrossir le sujet, préparer quelques questions qui permettront aux chefs d'équipe de s'exprimer</li> </ul>	Ingénieurs Agro - GSF R&D	De Juin 2010 à Oct. 2010			- Listing des sujets à développer  - PPT_ParticipAgroV2MB.ppt

Etapas	Description des actions	Qui	Date		Besoin de Revue Oui / Non	Documents
			Prévue	Réalisée		
11 Développement de l'outil - contenu & intervenant	Réflexion vs <b>sujet 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sujet à définir (Sécurité alimentaire ?)</li> <li>➤ Quel intervenant (extérieur, cabinet, client OU GSF ???)</li> <li>➤ Forme à travailler (interview, échanges, débat, discours, ...)</li> </ul>	Ingénieurs Agro - GSF R&D	D'avril 2010 à Juin 2010			- S3 Sécurité alimentaire VF.ppt
12 Développement de l'outil – supports transmis	Création d'un outil à remettre en fin de journée aux chefs d'équipe : les Incoll'IAA	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Avril à Juin 2010			
13 Développement de l'outil - contenu & intervenant	Réflexion vs <b>sujet 4</b> - Sujet hors nettoyage, appliqué au milieu IAA (OGM, pesticides, allergies, ...) + questions/réponses > Prise de contact auprès de Montet, chercheur du CIRAD de Montpellier	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Mai 2010			Sujets retenus.doc
14 Développement de l'outil - contenu & intervenant	<b>Sujet 4</b> Rencontre Francine Paumard (nutritionniste) à Angers pour éventuelle intervention Celtus Ouest Sujet à définir	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Juin 2010	03/06/10		LE BIEN ETRE DU CHEF D'EQUIPE.doc
15 <b>Déploiement de l'outil</b> - évaluation journée	Rédaction d'une évaluation de la journée en vue d'améliorer le fond et la forme de Particip'agro	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Sept. 2010	Sept.2010		Evaluation Particip'agro V1.xls
16 Déploiement de l'outil - logistique locale	Réservation de la salle et du lieu de restauration.	Coordonnateur Qualité	Sept. 2010	Sept.2010		
17 Déploiement de l'outil - logistique locale	Envoi des convocations aux chefs d'équipe concernés par la journée + mails aux inspecteurs, invités en seconde partie	Coordonnateur Qualité	Sept. 2010	Sept. & oct.2010		
18 Développement de l'outil - contenu	Préparer l'introduction de la journée + présentation du secteur IAA	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Oct. 2010	Oct. & nov. 2010		
19 Déploiement de l'outil - logistique locale	Nomination d'un pilote logistique local pour gérer la réservation du lieu de la journée Particip'agro. Mise en place et envoi aux interlocuteurs société d'un rétroplanning pour la logistique de la journée.	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Oct. 2010	Oct. 2010		- Rétroplanning Particip'agro V5.xls
20 Déploiement de l'outil - logistique locale	Logistique : faire le point sur les équipements à apporter, outils à communiquer (enceintes, PC, crayons, ...)	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Oct.2010	Oct. & nov. 2010		- Rétroplanning Particip'agro V5.xls
20 <b>Etat des lieux</b>	Débriefing à chaud de la journée avec les interlocuteurs société pilote (coordinatrice et directeur société) Débriefing sur la 1 <sup>ère</sup> journée PARTICIP'AGRO	Ingénieurs Agro - GSF R&D Opérationnels	16/11/10  Déc. 2010	16/11/10 23/11/10		

Etapes	Description des actions	Qui	Date		Besoin de Revue Oui / Non	Documents
			Prévue	Réalisée		
21 <b>Validation de l'outil</b>	Débriefing sur la 1 <sup>ère</sup> journée PARTICIP'AGRO Formalisation d'un cahier des charges, les règles d'or pour réussir la journée	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Décembre 2010			
22 <b>Communication de l'outil - avant</b>	Communication pré journée via l'espace GSF	Ingénieurs Agro - GSF R&D, service Communication GSF	Fin oct – nov 2010	Fin oct – nov 2010		
23 Communication de l'outil - après	Communication post journée via Miroirs, Le monde de l'agro, Regards (grâce aux photos réalisées pendant journées).	Ingénieurs Agro - GSF R&D, service Communication GSF	Déc. 2010			
24 Utilisations de l'outil pour d'autres utilisateurs	Planification de la 2 <sup>nde</sup> journée PARTICIP'AGRO sur une autre société	Ingénieurs Agro - GSF R&D	Déc. 2010			
<b>Vérification</b>						
<b>Validation</b>						

**Revue** : à certaines étapes de la conception, nous pouvons être amenés à statuer sur des problèmes, des options ou sur l'adéquation de résultats obtenus avec ceux attendus. Est-ce que le résultat de l'étape est cohérente avec celui attendu – **Si oui** : passer à l'étape suivante – **Si non** : statuer. Cette revue doit être consignée dans un enregistrement.

**Vérification** : est-ce que les performances obtenues sont conformes aux performances attendues ? (mesures, recette)

**Validation** : est-ce que le produit répond à la fonction prévue ? – Est-il utilisable par les personnes auxquelles il est destiné ?

*Revue, Vérification et Validation font l'objet d'un compte rendu*

## 2. Déploiement

Le fil conducteur de la journée est proposé par le directeur de société, qui introduit l'événement. L'engagement de la direction locale est obligatoire pour favoriser l'implication des chefs d'équipes durant toute la journée.

A cette journée sont conviés les chefs d'équipes travaillant en secteur agro alimentaires mais également leurs supérieurs respectifs nommés Inspecteurs. Cela permet de mobiliser les chefs d'équipes et d'associer les inspecteurs à la démarche d'amélioration.



Création d'un logo symbolisant l'esprit d'équipe

La journée se décompose en plusieurs séances:

Une présentation succincte de l'agro chez GSF permet aux chefs d'équipes de découvrir l'ensemble des secteurs IAA chez GSF et un aperçu des références.

Discussion et échanges : Les chefs d'équipes, organisés sous forme de groupes de travail, échangent et partagent leurs expériences sur le thème donné. L'objectif de ces sessions de travail est d'amener les chefs d'équipes à réfléchir sur le thème choisi, afin ensuite de l'aborder plus sereinement sur site. Le thème de travail, choisi par la direction locale GSF, a attiré à la prestation de nettoyage et est souvent non maîtrisée ou perfectible. Voici des exemples de thèmes abordés lors des journées Particip'agro : Le traitement des non conformités, l'accueil des opérateurs, la gestion de l'eau.

Ouverture d'esprit et connaissances générales : Une intervention avec un intervenant extérieur sur un sujet relatif au secteur agro alimentaire mais en dehors de la prestation de nettoyage. Ont déjà été traités les thèmes suivants : OGM, la culture bio, les pesticides, la gestion du sommeil et de l'alimentation pour les travailleurs de nuit.

Mise en avant et partage des bonnes pratiques : Une projection de reportages, reprenant plusieurs initiatives terrain dupliquables. Chaque reportage comprend une présentation par l'inspecteur et le chef d'équipe, du site concerné, de l'équipe de nettoyage et du type de nettoyage effectué. Ce binôme décrit ensuite quelques bonnes pratiques mises en place sur leur site. La présentation du site et de l'activité du client permet également de connaître les autres secteurs d'activités existant chez GSF (viandes, légumes et fruits, pains&biscuiterie, plats préparés, poissons et crustacés, vins/spiritueux etc...).

Renforcer les compétences techniques et l'obligation de maîtrise de la prestation de nettoyage : Une présentation avec intervention d'un interlocuteur client sur un sujet relatif à la fois au nettoyage et à l'activité agro alimentaire. Sur les sessions 2010 à 2012, a été traité le thème de la sécurité alimentaire.



Remise à chaque participant d'un guide mémo technique, souvenir de la journée

Illustration de la journée Particip'Agro du 16 novembre 2010 – GSF ARIANE – Metz.  
 Première journée organisée en présence d'un public de 40 personnes dont 10 Chefs d'Equipe.



8h45 :	Café d'accueil des chefs d'équipes
9h00 :	Début de la réunion
15 minutes	Speech "Les objectifs et le déroulement de la journée"
15 minutes	Présentation "L'agro chez GSF"
9h30 :	Séance de travail – Le suivi des non conformités
10h45 :	Pause et accueil des inspecteurs
11h15 :	Intervention 1 Les produits chimiques – Intervenant extérieur
12h30 :	Déjeuner
14h00 :	Reportages : « Les bonnes idées sur les sites agro » Causerie à l'issue de chaque reportage
15h00 :	Pause
15h30 :	Intervention 2 La sécurité alimentaire – Intervenant extérieur
16h45 :	Remise des cadeaux + photo - Les incoll'IAA - Sac, clé USB, ...
17h00	Fin de la journée



## 2. Résultats

### 2.1. Standardisation de la méthode

A l'issue de ces premières expériences le dispositif a été validé par la Direction Générale du Groupe GSF, il a été décidé d'étendre les journées Particip'Agro à l'ensemble des sociétés GSF travaillant en secteur agro alimentaire.

Retroplanning illustrant le protocole de mis en œuvre.

THEME	Sous thème	TACHE
Logistique Journée P'agro	Intervenants RAQ Rennes	Présence confirmée à partir de
Logistique Journée P'agro	Intervenants RAQ carhaix	Présence confirmée à partir de
Logistique Journée P'agro	Lieu de réception	Valider le lieu de <b>Rennes</b>
Logistique Journée P'agro	Lieu de réception	<b>Rennes:</b> Réserver l'hotel?, la salle et le repas du midi, les pauses
Logistique Journée P'agro	Lieu de réception	Valider le lieu de <b>Carhaix</b>
Logistique Journée P'agro	Lieu de réception	<b>Carhaix:</b> Réserver l'hotel?, la salle et le repas du midi, les pauses
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Valider la liste des invités
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Prévenir les inspecteurs par mail
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Prévenir les inspecteurs par téléphone
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Finaliser la convocation écrite
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Envoi contenu convocation à XC
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Prévenir les chefs d'équipes (envoi de la convocation écrite)
Logistique Journée P'agro	Participants&invités	Prévoir badges pour les invités
Logistique Journée P'agro	organisation générale	Prévoir cadeau pour la responsable qualité <b>Rennes</b>
Logistique Journée P'agro	organisation générale	Prévoir cadeau pour la responsable qualité <b>Carhaix</b>
Logistique Journée P'agro	organisation générale	Préparer déco + fourniture
Logistique Journée P'agro	organisation générale	Imprimer évaluation de la formation
Logistique Journée P'agro	organisation générale	S'assurer que les incoll'IAA sont prêts
Logistique Journée P'agro	organisation générale	Regarder le cadeau potentiel pour les chefs d'équipes

## 2.2. Quelques chiffres

Année	Lieu	Nbre de participants	Nbre de Chefs d'Equipe	% Chefs d'Equipe intervenant en Agroalimentaire de la société	Indice satisfaction des Chefs d'Equipe
2010	GSF ARIANE	40	10	100%	89,2%
2011	GSF CELTUS	80	50	100%	86,8%
2012	GSF AURIGA	50	20	100%	87,6%

Le bilan de cette journée est très positif, elle a été fortement appréciée par les chefs d'équipes. A travers cette journée, nous avons atteint nos objectifs :

- Valoriser et apporter de la reconnaissance constructive auprès de nos chefs d'équipes en agro alimentaire, en leur donnant la parole et en leur consacrant un moment privilégié.
- Mettre à profit leur savoir-faire et expérience
- Permettre aux chefs d'équipes de maintenir leur compétence technique pour effectuer un meilleur suivi de la prestation,
- Permettre aux chefs d'équipes d'être force de proposition

Toutes les interventions et moments libres ont été favorables à de nombreux échanges entre les chefs d'équipes, inspecteurs et autres intervenants présents. En fin de journée une collecte des impressions est effectuée, il en ressort un fort taux d'indice de satisfaction pour chaque session.

## 2.3 Prolongation de l'action

### 1. Rendre pérenne ce rendez vous

- Multiplier les rencontres en 2012. Respecter le planning prévu pour ces journées
- Rendre acteurs et impliquer les chefs d'équipes

### 2. Intégration des chefs d'équipes dans une démarche d'amélioration continue : Faire progresser les chefs d'équipes agro via la résolution de problématiques concrètes via la création d'outils d'aide à l'exploitation :

Exploitation des solutions proposées par les chefs d'équipe en cours de séance.

Ces solutions sont formalisées et transmises à l'ensemble de la population concernée.

Ces solutions peuvent également se traduire par des outils pratiques, qui seront ensuite redistribués à l'ensemble des chefs d'équipes agro. Pour illustration quelques exemples :

Le bloc note accueil opérateur :

- Ce bloc note contient toutes les informations orales que doit transmettre le chef d'équipe au nouvel opérateur lors de la période de compagnonnage.
- Ce bloc note s'apparente à un pense-bête.

Le disque dosage des canons :

- Lors de la session traitement non-conformité, la non maîtrise des dosages des canons à mousse a été mis en avant. Le disque de dosage permet de déterminer le volume exact de produit chimique nécessaire selon 2 informations d'entrée (le type de matériel utilisé et le dosage souhaité).