

GSF entreprise responsable



NOS ENGAGEMENTS 2011

Sommaire

Les chiffres clés 2011	p. 2	Mener une politique de Ressources Humaines dans le respect de chacun	p.12-15
Le message du Président	p. 3	Réduire notre impact environnemental	p.16-17
La démarche RSE de GSF	p. 4-5	Construire des relations durables avec les clients	p.18-19
Le programme RSE	p. 6-7	Contribuer au développement local	p. 20-22
Le modèle économique	p. 8-9		
Recherche & Développement	p.10-11	Table de concordance	p. 23

Les chiffres clés 2011

24 838

salariés

6,78 %

de salariés handicapés

2

filiales françaises en démarche de certification ISO14001

5 000

exemplaires de « Mes gestes qui comptent au quotidien »

556 M€

de CA en France

+5,23 %

de progression du CA 2010-2011

> 2 M€

consacrés annuellement à la Recherche & Développement



Adhésion au Pacte Mondial depuis 2005

2^{ème}

année de soutien au Téléthon



Le message du Président

« Je suis heureux de vous présenter ce premier rapport RSE qui inscrit GSF, encore d'avantage, dans une démarche d'avenir.

L'année prochaine, le Groupe aura cinquante ans. Cinquante années qui ont vu le développement national et international de GSF, sans que nous n'ayons jamais rien renié de nos valeurs et de nos engagements.

Au moment où l'actualité nous parle régulièrement de crises financières et environnementales, il est essentiel de nous souvenir de ces valeurs, de les revendiquer, avec fierté : une indépendance financière totale, un auto-développement, une spécialisation dans le seul secteur de la propreté et des services associés, une proximité et une fidélité à nos clients...

Cette volonté forte, je la partage avec l'ensemble des cadres de GSF, qui mobilisent sur le terrain leurs talents pour répondre aux attentes de nos clients. C'est ainsi que nous nous employons à réaliser notre prestation dans le respect des hommes et de l'environnement.

Depuis deux ans, nous avons formalisé ces engagements dans le cadre de notre démarche RSE. Tous les collaborateurs de GSF y contribuent.

Je veux aller plus loin aujourd'hui, avec notre rapport RSE qui montre la volonté de l'entreprise de respecter les principes de responsabilité sociale, de transparence et de protection de l'environnement attendus par ses parties prenantes.

J'ai voulu que cette publication soit accessible, sincère, complète, afin de partager avec vous les progrès accomplis. Il ne s'agit pas pour moi d'une simple démarche de communication ; j'ai voulu vous faire part des engagements de progrès, des résultats qui prouvent notre volonté de faire vivre un modèle original depuis 1963...

Je sais aussi que sans la performance sociale de notre organisation, qui repose sur le travail quotidien des femmes et des hommes de GSF, rien de tout cela ne serait durable. »

Jean Louis Noisiez
Président Directeur Général GSF SAS

La démarche RSE de GSF

NOS CONVCTIONS

Culture client

Respect des Hommes

Professionnalisme

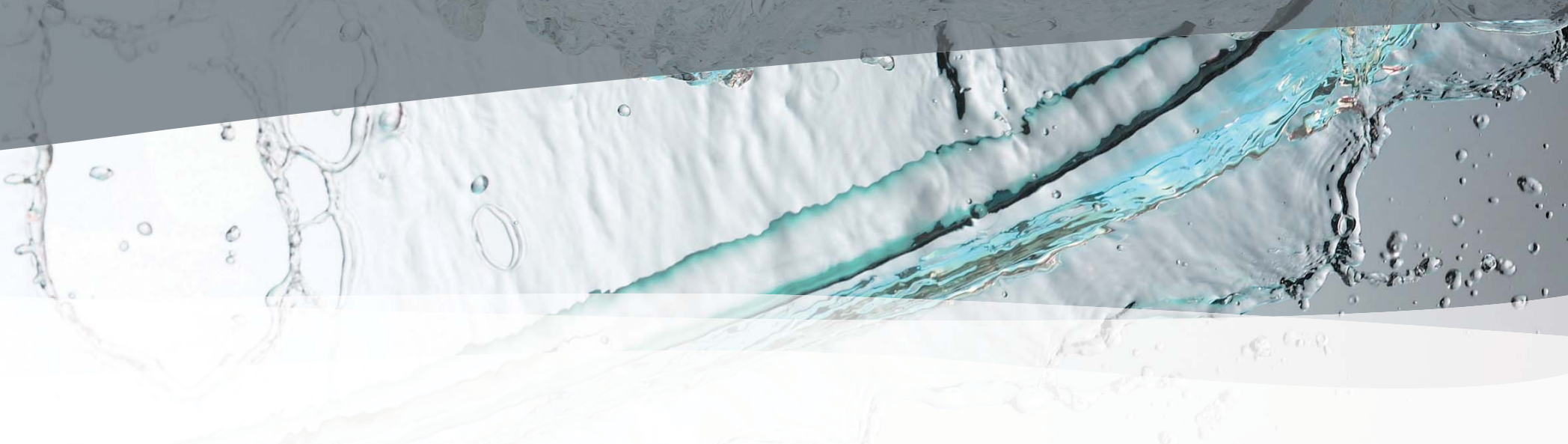
Identité Forte

Les priorités de la démarche RSE de GSF résultent autant de ses propres préoccupations que de celles de l'ensemble de ses parties prenantes, salariés et clients principalement. De la même manière, afin d'avoir une lecture commune du sujet et de partager la même sémantique, la démarche RSE de GSF s'appuie sur les référentiels reconnus par tous, à savoir celui de la GRI (Global Reporting Initiative), celui de l'ISO 26000 ainsi que sur les dix principes du Pacte Mondial de l'ONU. Par ailleurs, GSF a inscrit son plan d'actions dans un schéma qui est compatible avec l'article 225 de la loi Grenelle 2.

Construction du programme RSE

L'année 2011 a été consacrée à la construction du plan d'actions résultant de l'identification des enjeux, de l'analyse des points forts du groupe et de ses axes d'amélioration. Cependant, une stratégie RSE, aussi travaillée soit-elle, doit être co-construite avec l'ensemble des acteurs opérationnels de terrain pour se traduire par des changements de pratiques. Des sessions de formations destinées à l'ensemble des directions opérationnelles ont donc été conduites afin de sensibiliser le management aux enjeux de la RSE et lui permettre de s'exprimer sur les actions correspondantes déployées sur le terrain, tant en régions qu'au siège.

Cette approche pragmatique a permis de définir les priorités RSE du Groupe qui s'articulent autour de quatre axes et se déclinent en dix objectifs.



VALEURS DE GSF

Evolutions réglementaires.
Loi Grenelle 2 portant l'engagement national pour l'environnement.

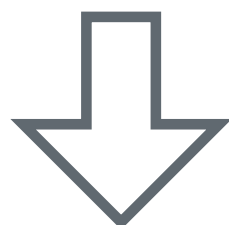


Attentes exprimées par les clients.
Réponses aux démarches d'évaluation des fournisseurs.

NOTRE ENVIRONNEMENT

Axes de progrès identifiés par le diagnostic RSE.

Evolution de la société.
Emploi et formation des jeunes.
Emploi des seniors.
Egalité professionnelle.



NOS ENGAGEMENTS

Mener une politique de Ressources Humaines dans le respect de chacun

Réduire notre impact environnemental

Construire des relations durables avec les clients

Contribuer au développement local

Le programme RSE

Les quatre axes qui structurent le programme ont permis d'identifier des objectifs qui couvrent les enjeux sociaux, environnementaux, économiques et sociétaux auxquels GSF est confronté. Un accent particulier a été mis sur les dimensions sociales. En effet, GSF est riche de ses 24 838 collaborateurs et, depuis sa création, s'attache à déployer des actions destinées à leur permettre de développer leurs compétences, et à les faire évoluer dans des conditions de sécurité sans cesse améliorées. Par objectif, des groupes de travail multicompetences ont réfléchi afin de définir les actions à conduire et surtout afin de les hiérarchiser en

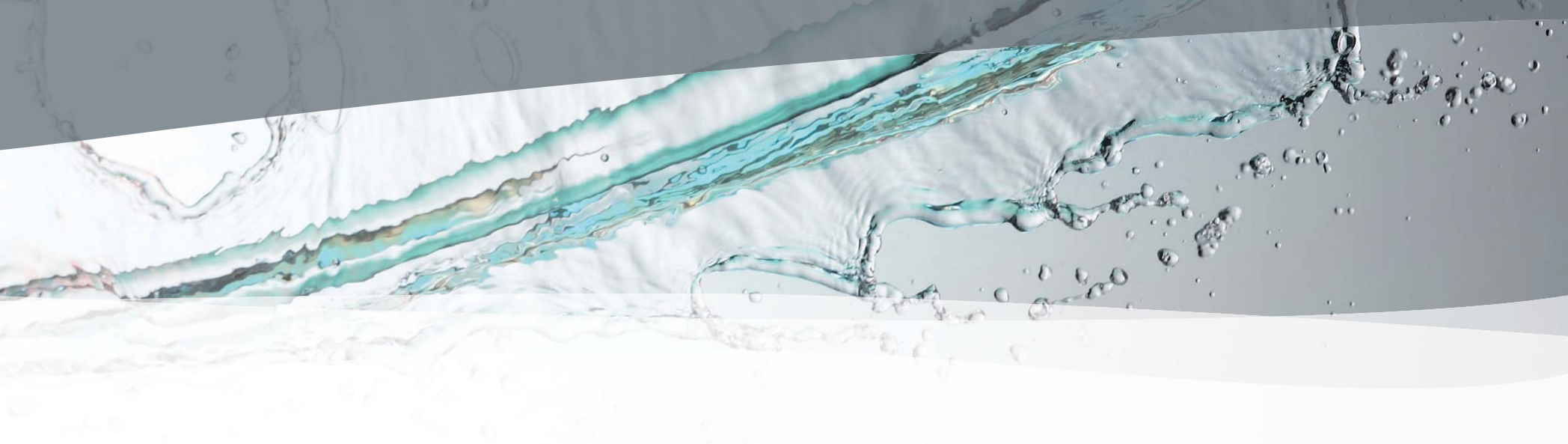
prenant en compte à la fois leur faisabilité et leur portée en matière de RSE. Un plan d'actions sur trois ans a ainsi pu être rédigé avec, pour chaque action, des indicateurs de mesure de performance. Ces indicateurs répertoriés en page 24 du présent rapport sont consolidés sur le **périmètre France de GSF** et sont alimentés par les filiales et les services supports.

Pilotage et gouvernance de la démarche

GSF a choisi comme système de gouvernance de la démarche RSE celui qui le définit depuis sa création, alliant professionnalisme, délégation et proximité.

- Un comité RSE constitué de représentants de la Direction Générale, des Directions Opérationnelles et des fonctions Support, accompagné par un cabinet de conseil, est chargé d'animer la démarche RSE, d'en valider les priorités et d'anticiper les attentes des parties prenantes de GSF. Ce comité se réunit quatre fois par an.
- La coordination de la démarche et la gestion de projet sont assurés par des collaborateurs de la cellule RSE, avec le soutien du comité RSE.
- La mise en place du plan d'actions est effectuée par les filiales, en régions, avec un pilotage managérial du Directeur Régional et un relais opérationnel assuré par les Coordonnateurs Qualité Sécurité Environnement, avec l'appui des Chefs d'Etablissement et des Directions de Services des fonctions Support.





LES ENJEUX RSE

NOS 10 OBJECTIFS RSE

MENER UNE POLITIQUE
DE RESSOURCES HUMAINES DANS
LE RESPECT DE CHACUN

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

REDUIRE NOTRE IMPACT
ENVIRONNEMENTAL

Garantir un service de qualité en respectant l'environnement.
Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement.

CONSTRUIRE
DES RELATIONS DURABLES
AVEC LES CLIENTS

Concevoir l'offre en l'illustrant avec des données fiables permettant
d'orienter les choix.
Satisfaire les demandes de nos clients.

CONTRIBUER
AU DEVELOPPEMENT
LOCAL

Promouvoir la RSE auprès de nos fournisseurs et de nos sous-traitants.
Développer des actions de solidarité et des partenariats.

Le modèle économique

Le chiffre d'affaires du Groupe a augmenté en France de plus de 5 % en 2011, ce qui lui permet d'envisager pour 2012 l'ouverture de nouveaux établissements et ainsi de conserver sa spécificité : l'auto-développement. Autre fait marquant, le marché évolue vers une globalisation des demandes de la part, en particulier, des grands groupes qui attendent un pilotage plus précis de la prestation et une traçabilité de plus en plus exigeante. Les grands comptes ont représenté en 2011, 25 % du chiffre d'affaires du Groupe en France, et l'organisation mise en place avec des « pilotes » identifiés par client répond aux attentes de gestion centralisée et personnalisée.

Une entreprise spécialisée

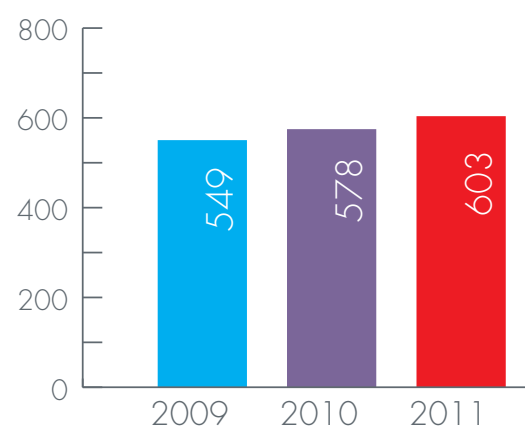
Depuis sa création, GSF cultive sa différence en étant la seule entreprise, parmi les prestataires leaders, à rester centrée sur les métiers de la propreté. Référencé systématiquement au sein des grands groupes, GSF décline son offre pour tous les secteurs d'activités et toutes les tailles d'entreprises. Avec la réalisation, en 2011, d'un sondage Viavoix pour GSF, les attentes des Français en matière de propreté ont été quantifiées. Il s'est avéré que sur les 1000 personnes échantillonnées, 9 personnes sur 10 considéraient qu'une entreprise soucieuse de la propreté de ses locaux est une société responsable et attentive à ses salariés. Près de 75 % des personnes ont d'ailleurs précisé qu'une telle entreprise leur apparaît comme performante. Cependant, pour la première fois, les chiffres collectés par les associations professionnelles montrent que tant les chiffres d'affaires que les emplois stagnent dans le secteur de la propreté. Très attaché à la notion de partenariat, GSF répond aux difficultés de ses clients en leur apportant des solutions d'optimisation et d'innovation sans sacrifier à la qualité du service rendu. C'est ainsi que, depuis plus de dix ans, la croissance de GSF est deux fois celle du marché. GSF est ainsi leader sur les secteurs où la propreté est au cœur de l'activité des clients et s'inscrit au sein même de leur performance industrielle : pharmacie, grande distribution, milieux agroalimentaires.

Une offre complète

Avec un objectif constant de maintenir sa présence sur son cœur de métier, la propreté, sans entrer dans une logique de diversification mal maîtrisée, GSF a su capitaliser sur son expérience pour développer de nouveaux domaines de compétences attendus par ses clients : assistance aéroportuaire, services aux occupants, maintenance, logistique...

Ces prestations dites associées concernent déjà près de 250 clients du Groupe, qui y retrouvent les exigences de qualité auxquelles ils sont habitués.

CHIFFRE D'AFFAIRES
CONSOLIDE
EN MILLIONS D'EUROS





Une organisation de proximité

GSF est un groupe international avec des implantations outre-Atlantique, au Royaume-Uni et en Espagne, qui a conservé une organisation de proximité avec ses 21 filiales françaises et ses 105 établissements qui maillent le territoire national. Les structures à taille humaine et à fort taux d'encadrement permettent d'assurer le fondamental de la prestation GSF, à savoir la qualité et la traçabilité dans un environnement de travail optimal pour les collaborateurs et pour les clients.

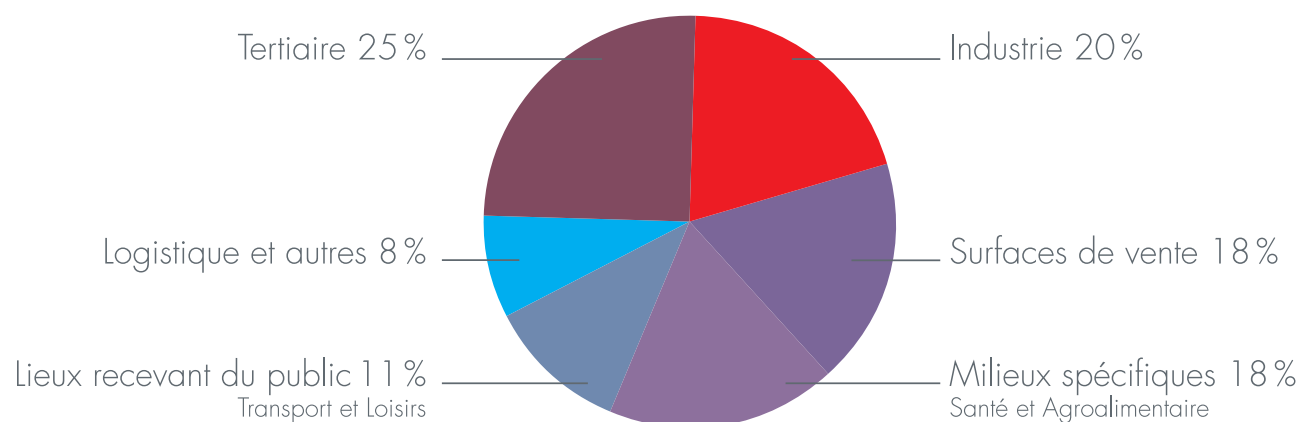
Il est à noter que la grande majorité des managers de terrain sont issus de la promotion interne, garantissant ainsi une parfaite connaissance des métiers de la part du management. Leur parcours traduit la preuve de leur efficacité tant organisationnelle que fédératrice vis-à-vis de leurs équipes et ce au plus près de leurs missions.

Une entreprise soucieuse de l'éthique

Diffusés largement, de nombreux supports formalisent les règles de bon fonctionnement de GSF, mais il a semblé important de leur donner une nouvelle visibilité. C'est pourquoi GSF a entrepris en 2011 la rédaction d'une charte intitulée « L'éthique de GSF dans les affaires », dans laquelle sont réaffirmés les principes de gouvernance et de responsabilité. Véritable document de référence destiné aux cadres, il sera déployé en 2012 au sein des filiales.



DOMAINES D'ACTIVITES CLIENTS DU GROUPE GSF EN 2011



Recherche & Développement

Convaincu que l'innovation est un réel moteur de la performance économique de toute activité, le Groupe GSF a créé, il y a déjà 20 ans, un Service Recherche et Développement rassemblant les compétences de 15 experts pharmaciens, biologistes et ingénieurs, chargés de veiller aux innovations techniques liées aux métiers et à leur éventuelle adaptation. Ce service a pour mission d'apporter un soutien scientifique et méthodologique aux prestations grâce aux équipes de terrain en régions. Ainsi certains ingénieurs sont-ils présents au sein des sociétés de production les plus sollicitées par les acteurs de l'agroalimentaire, de la santé et du nucléaire.

Ces équipes d'experts sont en veille permanente. Ils décèlent les nouvelles technologies, méthodes et innovations susceptibles d'être déployées chez les clients.



Des missions de soutien

La prestation de propreté ne peut s'envisager sans produits ni matériels, pour lesquels de nombreuses améliorations sont proposées par les fournisseurs. Mais afin d'en évaluer les réels bénéfices pour les clients de GSF, un « Comité de référencement produits et matériels » a été mis en place, rassemblant experts R&D et Achats, qui évalue de nouveaux produits et protocoles, et a ainsi permis de remplacer certaines molécules par d'autres plus respectueuses de la santé des collaborateurs et moins nocives pour l'environnement.

Pour aller plus loin, depuis novembre 2011, une nouvelle revue en ligne est mise à disposition des Inspecteurs et Chefs d'Etablissement GSF.

Il s'agit de VOLT, pour « Veille, Observations et Lectures Techniques », dont l'objectif est la diffusion des savoirs techniques.

Des objectifs de traçabilité et de qualité

Le système de management qualité (ISO 9001) de GSF est très mature et s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue. Le rôle des équipes de terrain est avant tout d'intervenir sur les sites clients et d'anticiper leurs attentes. Il s'agit aussi qu'elles rendent compte des prestations effectuées et des résultats obtenus. De nombreux outils sont proposés : systèmes de relevés par lecture optique chez certains clients, tables rondes et leurs comptes-rendus, grilles d'audits de visite de site...

Par ailleurs, les coordonnateurs Qualité, Sécurité et Environnement sont en charge de l'animation de la démarche qualité au sein des sociétés.

Véritables relais de la politique GSF et de la stratégie du Directeur de Société, ils échangent régulièrement entre eux pour faire bénéficier l'ensemble de leurs collègues des évolutions sur lesquelles capitaliser. Dans un esprit de pilotage et de quantification des progrès réalisés, différentes données sont transmises régulièrement à la Direction Générale.



Focus sur la revue Miroir

La revue « Miroir » est une publication trimestrielle, diffusée à 2 000 exemplaires, qui se veut le reflet de l'actualité technique du Groupe GSF. A partir d'exemples concrets de prestations, les solutions techniques nouvelles sont mises en situation, présentant leurs avantages, leurs limites et leurs spécificités. Un accent particulier est mis sur la dimension humaine de la prestation et les organisations qui lui sont liées. Mettre en avant le travail des équipes de GSF, valoriser leurs initiatives et les faire connaître pour mieux les diffuser au sein des entités, telle est la mission de « Miroir ».

« L'eau électrolysée »

Le service R&D a testé et retenu le système français Cleanea que GSF propose à ses clients.

La technologie reposant sur le principe de l'électrolyse de l'eau produit deux solutions :

- Une solution alcaline nettoyante-dégraissante qui permet de dégraisser et d'entretenir les équipements sanitaires, les équipements et ustensiles de cuisine, ainsi que les sols, revêtements, moquettes, tables et autres surfaces.
- Une solution acide désinfectante certifiée Norme Européenne NF EN 1040, EN 1275, EN 1276, EN 1650 et EN 13697 qui nettoie, désinfecte et fait briller les inox, les vitres, les miroirs, l'émail et les sanitaires en éliminant tous types de bactéries (listeria, HIV, salmonelle, e-coli, etc.)

A partir d'eau courante et de sel, l'appareil alimenté en énergie électrique produit des solutions efficaces et sans produits nocifs pour l'environnement. Il s'agit d'une innovation économique, respectueuse des hommes et de l'environnement.



Mener une politique de Ressources Humaines dans le respect de chacun

La qualité de la relation clients

Au quotidien, ce sont les hommes et les femmes du Groupe GSF qui font vivre la qualité de notre relation client. Leur développement est une priorité et investir dans le capital humain de l'entreprise est fondamental. Insérer des personnes éloignées de l'emploi et les intégrer dans le monde du travail reste un enjeu de taille relevé au quotidien par les équipes de GSF.

	2009	2010	2011
Effectifs	23 669	24 290	24 838
Femmes	16 258 / 68,69 %	16 524 / 68,03 %	17 020 / 68,52 %
Hommes	7 411 / 31,31 %	7 766 / 31,97 %	7 818 / 31,48 %
Proportion des 50 ans et plus dans les effectifs	28,23 %	29,82 %	31,44 %

Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs

La politique santé et sécurité de GSF vise à protéger ses salariés et ses clients finaux qui peuvent être touchés par la qualité de la prestation. Cette politique est construite en plusieurs volets et l'ensemble des actions mises en place vise à réduire le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents du travail. Par ailleurs, pour mieux suivre cet enjeu, un logiciel commun en matière d'évaluation des risques et des plans d'actions corrélatifs a été déployé en 2011.

En premier lieu, il s'agit de réduire les facteurs d'exposition à la pénibilité des salariés. Ce qui peut être fait en modifiant les produits ou les appareils utilisés. Des ergonomes sont ainsi régulièrement sollicités pour apporter leur regard d'expert sur les tâches rythmant la prestation. Par ailleurs, des audits sécurité tant au niveau opérationnel que du système sont menés en interne pour apporter d'éventuels éléments correctifs à la démarche managériale.

Mais en priorité, des formations sont dispensées aux collaborateurs et des actions de prévention et de sensibilisation sont déployées. De nombreuses actions de formation sont relayées sur le terrain par des campagnes d'affichage et concernent aussi bien les risques métiers (manipulation des produits, juste dosage, port des équipements de protection individuelle...) que les risques psychosociaux ou l'écoconduite et la maîtrise des risques routiers. Plus de 580 collaborateurs ont ainsi suivi des formations ayant trait à la sécurité en 2011.

	2009	2010	2011
AT avec arrêt de travail >24h	894	971	911
Taux de fréquence	40,93	44,08	40,16
Taux de gravité	2,20	2,42	2,37



Etre un acteur de l'insertion et lutter contre les discriminations

Intégrer et fidéliser des salariés handicapés en s'appuyant sur des partenaires locaux.

Depuis plusieurs années, GSF mène une politique volontariste en faveur de l'emploi des personnes handicapées qui se traduit par un taux d'emploi de salariés handicapés supérieur aux 6 % attendus par la législation. L'objectif que s'est fixé le Groupe pour fin 2012 est d'augmenter ce taux pour qu'il atteigne 7 %. Il faut savoir qu'à ce jour, 9 filiales françaises ont déjà atteint cet objectif. Afin de les aider dans cette démarche, les sociétés ont accès à une boîte à outils « Handicap » développée en interne. Elle facilite l'évaluation de leur situation par rapport à cette question et leur propose des solutions de recrutement par l'identification d'acteurs régionaux. Par ailleurs, les bonnes pratiques sont partagées par l'ensemble des acteurs en matière de partenariats existants en régions avec des structures locales d'insertion (Cap Emploi ou l'Agefiph). Ainsi, en 2011, GSF SAS a mis en place un partenariat afin de recruter en priorité des travailleurs handicapés en transmettant systématiquement les demandes d'emploi à une association des Alpes-Maritimes.

Au-delà du recrutement ou de la reprise de salariés handicapés, il s'agit pour GSF de favoriser leur maintien dans l'emploi par l'adaptation du poste de travail, l'accompagnement au travers du tutorat ou du parrainage et par la politique de formation.

Cette démarche s'appuie avant tout sur une animation locale au plus près des associations de terrain.

Taux d'emploi
des personnes
handicapées

2009	2010	2011	Objectif 2012
6 %	6,56 %	6,78 %	7 %

Mener une politique de Ressources Humaines dans le respect de chacun

Développer les savoir-faire et l'employabilité

Les efforts déployés en matière de formation et de développement des compétences ont pour objectifs de valoriser et de fidéliser les collaborateurs. Afin d'améliorer sans cesse la qualité des prestations qui se complexifient avec les attentes de traçabilité ou de pilotage indispensables, il est nécessaire d'acquérir de nouveaux savoir-faire. Pour un meilleur suivi au long cours des formations dispensées aux collaborateurs, le passeport Formations a vu le jour en 2011 ; il est destiné en priorité aux 1975 Chefs d'Equipe GSF.

Le Groupe porte une attention particulière à la progression de ses collaborateurs suivant les échelons de la convention collective. C'est ainsi qu'après trois mois de présence, les agents AS1 passent automatiquement AS2. Par ailleurs, les Chefs d'Equipe représentent 8 % des effectifs du groupe, ce qui traduit un taux d'encadrement bien supérieur à celui de la profession.

LES CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Depuis 2006, la branche professionnelle a mis en place des diplômes reconnus par l'Etat, les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP). Il est important pour l'entreprise et pour ses collaborateurs de valider leurs compétences métier et de leur permettre d'obtenir un diplôme. En 2011, 11 filiales du Groupe se sont associées à cette démarche qui a permis l'obtention de 37 CQP et l'initiation de 32 parcours. Les efforts menés par l'AFPEG (Association pour le Développement de la Formation Professionnelle dans les métiers de l'Entretien du Nettoyage Général) qui est l'organisme de formation de GSF, ont permis, en lien avec l'OPCALIA Propreté, de faire valider le cursus de formation GSF Chef d'Equipe en CQP Chef d'Equipe, sous réserve du passage et de l'obtention de l'examen final.

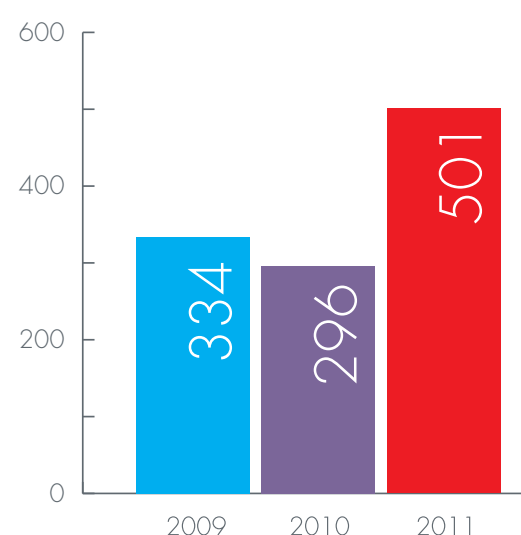
Professionaliser les collaborateurs est donc un axe majeur de la politique de formation, qui a représenté 2,49 % de notre masse salariale en 2011. Un objectif de 100 CQP en 2012 est visé avec la volonté que chaque filiale, au travers de leurs établissements, participe à cet objectif.

LES FORMATIONS GESTES ET POSTURES

La recherche d'efficacité, de rapidité et de qualité dans le déroulement de la prestation de nettoyage ne doit pas se faire au dépend du geste juste. C'est pourquoi, le déploiement des formations « Gestes et Postures » est accentué afin de prévenir l'apparition de maladies professionnelles dans des conditions de travail spécifiques par types de chantiers. Ces formations sont souvent couplées à des journées SST (Sauveur Secouriste au Travail) afin que les salariés puissent suivre l'intégralité d'un cursus CPS

(Certificat Prévention Sécurité). La conviction de GSF est que toutes les améliorations en matière d'ergonomie, de choix des matériels et de formations bénéficient à tous les salariés du Groupe. Une attention toute particulière est portée aux Chefs d'Equipe, aux seniors et aux femmes.

COLLABORATEURS FORMES AUX GESTES ET POSTURES (7H DE FORMATION PAR STAGIAIRE)



	2009	2010	2011
Heures de formation	108 491	100 349	94 995
Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,81 %	2,69 %	2,49 %

« 51 accords ont été signés en 2011 »

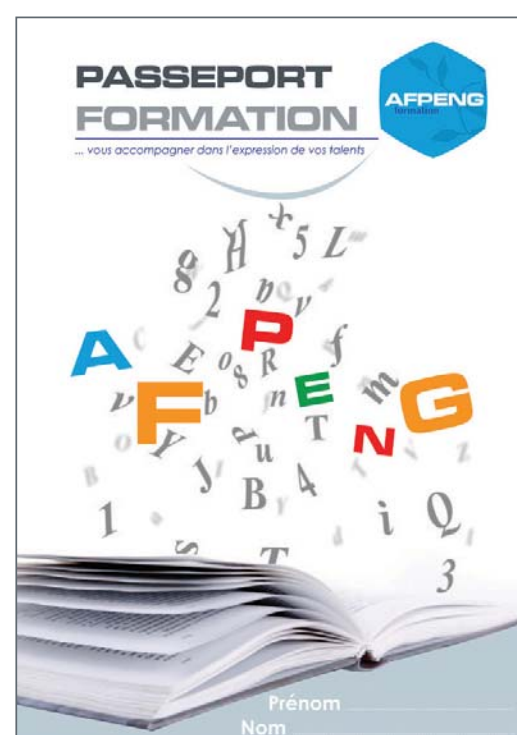
Promouvoir le dialogue social dans chacune des sociétés

Au-delà de la signature d'accords avec les partenaires sociaux, qui relèvent d'obligations réglementaires, nous tenons à animer le dialogue social dans chacune des filiales du Groupe. Une attention particulière est portée au suivi de ces accords et aux plans d'actions qui en découlent.

Égalité professionnelle et risques psychosociaux (RPS) ont été les deux nouveaux thèmes des accords signés en 2011. Les Services Supports situés au siège ont ainsi conçu des formations et des outils de sensibilisation sur le thème des RPS afin d'aider les filiales dans la nécessaire sensibilisation des managers à ces questions.

D'autre part, l'organisation GSF, basée sur la proximité et à fort management opérationnel, favorise le dialogue et l'animation dans les équipes au quotidien et ainsi renforce le lien social.

Les causeries destinées à remonter les informations du terrain sur les chantiers certifiés MASE étant fort utiles au quotidien, cette démarche va être étendue à 20 % de l'ensemble des chantiers, y compris ceux pour lesquels elle n'est pas obligatoire.



Focus sur l'alternance

Anticiper l'avenir en accueillant au sein des équipes de GSF des jeunes en apprentissage fait partie d'un engagement qui va être renforcé dans les années qui viennent. Une nouvelle structure RH a ainsi été créée fin 2011, avec pour objectif l'établissement de « relations écoles » fortes et pérennes. Cette structure va accompagner les filiales dans la dynamisation de la politique apprentissage du Groupe.

	CHIFFRES DE LA PROFESSION 2010	GSF 2010	GSF 2011
Cadres	1,7 %	1,0 %	1,0 %
ETAM	3,5 %	3,7 %	3,7 %
Chefs d'équipe	4,8 %	7,8 %	8 %
Agents de service avec la répartition ci-dessous	90 %	87,5 %	87,3 %
ATQS 3	0,8 %	0,6 %	0,6 %
ATQS 2	1,1 %	1,1 %	1,2 %
ATQS 1	2,6 %	1,4 %	1,5 %
AQS 3	1,3 %	1,6 %	2,1 %
AQS 2	2,0 %	3,3 %	3,1 %
AQS 1	3,8 %	4,4 %	4,3 %
AS 3	6,3 %	9,4 %	9,6 %
AS 2	20,2 %	61,6 %	63,3 %
AS 1	62,1 %	16,6 %	14,3 %

Réduire notre impact environnemental



Garantir un service de qualité en respectant l'environnement

Depuis de nombreuses années, GSF accompagne ses clients dans leurs démarches de certification ISO14001. En 2011, dans la continuité d'un programme commun avec le client, deux filiales françaises ont initié sur leur périmètre une certification ISO14001. L'une d'entre elles a déjà passé le niveau 1 de certification, ce qui représente une activité de 24 millions d'euros de chiffre d'affaires pour 1100 collaborateurs. Cette démarche a permis de concevoir un « kit » de mise en place visant à permettre aux autres filiales d'envisager sereinement la certification, qui représente souvent un effort important en terme de management.

De la même manière, après avoir été diffusé aux collaborateurs appartenant à ces deux filiales qui ont été auditées en vue de leur certification ISO14001, le guide pratique « Mes gestes qui comptent au quotidien » est mis à disposition de l'ensemble des agents.

Chez les clients, une grande importance est portée au respect des consignes environnementales qui sont transmises en concentrant les efforts des équipes sur le tri des déchets et la mise en place de filières de valorisation sur les chantiers, la gestion des eaux usées et les écogestes.

Autant que possible, les utilisateurs des espaces entretenus sont associés aux progrès de GSF en terme d'environnement et différents supports de communication élaborés en collaboration avec les clients permettent de les informer.

Des achats responsables

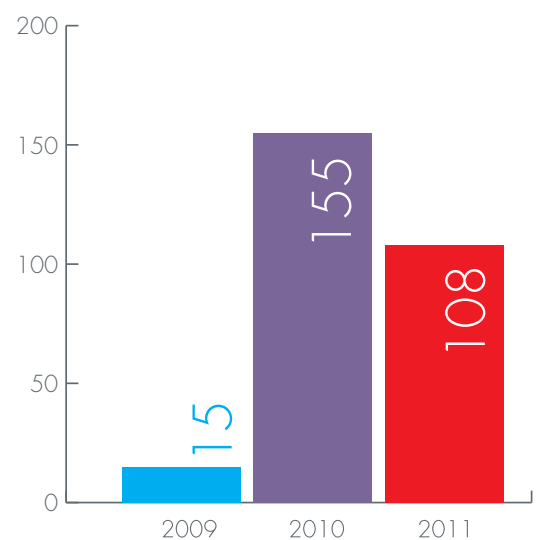
Depuis plusieurs années, l'usage de produits écoresponsables est favorisé, qu'ils soient labellisés par l'écolabel de l'Union européenne ou par Ecocert. Les équipes peuvent, de manière simple, sélectionner les produits qu'elles utilisent sur ce critère de plus-value environnementale. Par ailleurs, les solutions innovantes moins énergivores ou moins consommatrices de ressources sont privilégiées dans la réalisation de la prestation. C'est ainsi qu'en 2012, il a été décidé de systématiser l'utilisation de supports d'essuyage en microfibre et de privilégier l'utilisation de produits concentrés. Suite à une campagne de sensibilisation, le Groupe, en préconisant systématiquement l'utilisation de produits ou procédés respectueux de l'environnement, a ainsi doublé en un an la part des produits écolabellisés utilisés dans le nettoyage de locaux tertiaires. Enfin, la part des produits achetés respectant des critères RSE a été de 23,5 % en 2011.



COLLABORATEURS FORMES
A L'ECOCONDUITE (7H DE
FORMATION PAR STAGIAIRE)

Réduire l'impact de notre activité sur l'environnement

Différentes initiatives sont poursuivies au sein des filiales afin qu'elles puissent inscrire leurs actions dans une démarche exemplaire et cohérente en matière de respect de l'environnement. Le parc de véhicules fait l'objet d'un suivi en matière de grammes de CO² par km. De nouveaux modèles moins énergivores et utilisant des technologies hybrides, voire électriques, sont d'ores et déjà proposés aux collaborateurs. Le niveau moyen d'émission a ainsi diminué de plus de 8 % en 3 ans.



Le bilan carbone® utilisé comme outil de pilotage

Afin de répondre au mieux aux obligations de la loi Grenelle 2, qui demande de réaliser un bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) pour fin 2012, un outil simplifié de calcul a été conçu permettant à chacune des filiales de renseigner les éléments demandés de manière simple et avec efficacité.



Construire des relations durables avec les clients



GSF et ses clients récompensés par les Trophées Arseg

Fin 2011, les initiatives de GSF en matière d'environnement de travail ont été reconnues par l'Arseg, Association des Directeurs et Responsables de Services Généraux, lors de la cérémonie des 7^{èmes} Trophées Arseg. GSF a en effet été récompensé à deux reprises et a ainsi obtenu avec ses clients, dans une démarche partenariale menée depuis plusieurs années :

- Le Trophée de la Qualité de la relation clients-fournisseurs, avec Arc International, pour « le partage de leurs valeurs sociales communes ayant permis des gains de coûts de propreté pour le client, un développement de chiffre d'affaires et des créations d'emplois pour GSF ».
- Le Trophée Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, avec Danone, pour la mise en place de l'instauration de prestations de propreté en journée et en continu.

Au-delà de l'honneur fait aux équipes, ces distinctions confortent GSF dans sa volonté quotidienne de mettre la relation clients au centre de ses préoccupations.

Satisfaire les demandes de nos clients

Dès 1997, les valeurs de GSF ont été formalisées dans un document remis à chaque collaborateur et relayé par affichage. Ce socle commun sous-tend l'action du Groupe et a permis de déployer la démarche qualité avec l'obtention de la certification ISO9001 pour l'intégralité des filiales et de ses activités.

Chaque année, le taux de satisfaction de nos clients est mesuré et se traduit par un taux de fidélisation de 94 % en 2011. Les remontées, qui sont faites au travers de questionnaires, sont analysées de manière très fine.

Focus sur l'exemple du nucléaire

Depuis 25 ans, GSF intervient sur des sites nucléaires pour la propreté et les services associés (gestion de linge, assistance, manutention et levage sur chantiers de démantèlement). Des certifications et des habilitations spécifiques ont été obtenues en sûreté et radioprotection (CEFRI). GSF a ainsi réussi à être qualifié auprès de la Direction Production Nucléaire d'EDF pour des prestations hors et en zones contrôlées.



Focus sur l'exemple du secteur automobile

L'industrie automobile est un secteur d'activité bien connu de GSF, qui participe depuis longtemps au cycle de vie des voitures. Au travers d'interventions chez des sous-traitants producteurs d'éléments clés du véhicule, jusqu'aux salons d'exposition des marques, en passant par l'entretien des ateliers d'assemblage ou des cabines de peinture, GSF a su s'intégrer au processus de fabrication en proposant des outils de nettoyage spécifiques tels que la cryogénie. Dans un domaine où l'activité est extrêmement fluctuante et dépendante de la demande, la structure et le mode d'organisation de GSF en font un partenaire fiable et flexible.

Focus sur les établissements d'enseignement

Sur tout le territoire français, GSF assure la prestation de propreté dans 115 établissements, de l'école maternelle aux grandes écoles, avec des problématiques spécifiques en fonction des réalités de chaque site.

Un des atouts majeurs de GSF est la capacité de son organisation à s'adapter sur le terrain à des contraintes de fonctionnement diverses et variées. Il trouve dans ce cas précis tout son sens avec le respect des rythmes scolaires, les plannings quotidiens et hebdomadaires et les fermetures annuelles dédiées aux remises en état.

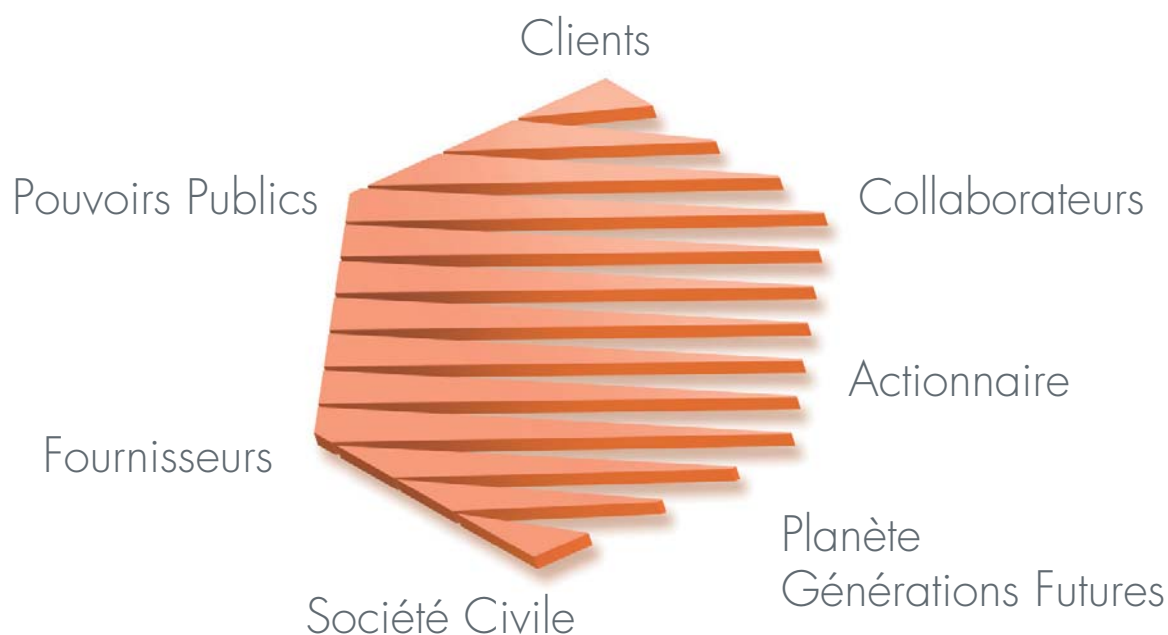
Concevoir l'offre avec des données fiables permettant d'orienter les choix

La formalisation de la politique RSE se fait en étroite concertation avec nos clients. Ces derniers nous questionnent sur la performance RSE du Groupe. C'est pourquoi notre offre s'adapte à ces nouvelles demandes. A ce titre, un calculateur environnemental de l'empreinte carbone de la prestation de propreté a été mis en place qui, après une phase de test, va être inséré en 2012 à toutes les offres.



Contribuer au développement local

UNE IMPLICATION AU QUOTIDIEN AUPRES DE NOS PARTIES PRENANTES



Promouvoir la RSE auprès de nos fournisseurs et sous-traitants

Extrêmement vigilant sur la question des achats, le Groupe attache une grande importance à la qualité des produits, leur sécurité, leur fiabilité et l'éventuel service après-vente. Cependant, l'évaluation de nos fournisseurs comporte dorénavant aussi des critères de développement durable avec pour objectif non de les exclure mais de progresser avec eux. En 2011, des critères RSE ont été intégrés dans les grilles d'audit fournisseurs et dans les cahiers des charges techniques. Ces critères traitent tant des questions environnementales (conditionnement, suremballages, recyclabilité...) que des questions sociales (droits de l'homme, sécurité au travail...). Une partie de la gamme des tenues de travail est issue du commerce équitable. Par ailleurs, la massification des commandes a été encouragée pour réduire les émissions en matière de gaz à effet de serre liées aux livraisons. Etablir des relations saines avec les fournisseurs et les accompagner dans des démarches d'amélioration permet d'envisager sereinement la relation commerciale.

100 % des fournisseurs de GSF ont signé une convention d'engagement en matière de développement durable et sont interrogés sur leurs pratiques en matière de RSE.

20 % des fournisseurs sont évalués par le Service Achats chaque année.



Focus sur le papier

Le papier d'impression proposé aux collaborateurs de GSF est issu de forêts gérées durablement et certifié PEFC ou FSC. Toutes les publications de GSF sont imprimées sur du papier PEFC par des imprimeurs Imprim'Vert.



Développer des actions de solidarité et des partenariats

Ancré au sein du territoire national, GSF est un acteur important de l'emploi local et participe à de nombreuses manifestations de solidarité pour faire vivre le lien social avec ses collaborateurs.

DES ACTIONS DE MECENAT MEDICAL

Depuis 2008, la Fondation GSF Jean Louis Noisiez se destine à l'accueil de jour de patients souffrant de la maladie d'Alzheimer. La Fondation vise à rassembler en un lieu unique un projet de vie et un projet de soins. Située dans un environnement privilégié et bénéficiant des derniers équipements en matière de soin et d'accompagnement telle qu'une salle multi-sensorielle « Snoezelen », elle permet à des familles aux revenus souvent modestes de confier leurs proches aux mains d'une équipe médicale pluridisciplinaire. Par ailleurs, un soutien psychologique est apporté aux familles le souhaitant afin de leur permettre de rompre avec l'isolement auquel elles sont souvent confrontées. Le taux d'occupation de la structure a été en 2011 de plus de 85 % et 5 places supplémentaires vont être créées en 2012.

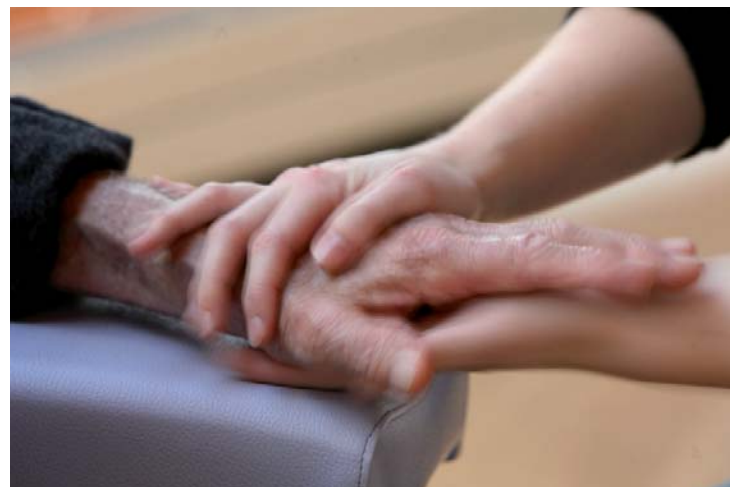
www.accueil-alzheimer.fr



GSF et le Téléthon

GSF participe au Téléthon depuis de nombreuses années et a poursuivi en 2011 l'action initiée l'année précédente visant à associer le maximum de collaborateurs à cette opération de solidarité. C'est ainsi que plus de 300 téléphones portables ont été collectés sur tout le territoire national et remis à l'association afin qu'ils soient valorisés.

Cette opération ayant été couronnée de succès, un partenariat avec les entreprises Pro XL et Lyreco visant à recycler après récupération les cartouches d'encre a été instauré. Ce qui permet à chaque salarié, avec un geste simple, de participer à la réduction de l'empreinte environnementale de GSF.



« Être prévenant
pour le patient et les
familles. »

Contribuer au développement local



Un Groupe tourné vers les talents de demain

DES PARTICIPATIONS AU SEIN DES ECOLES

Les équipes d'experts de GSF ont été sensibilisées à la nécessaire ouverture sur l'extérieur, afin de permettre au groupe d'identifier les talents de demain. Ainsi, l'équipe R&D intervient au même titre que d'autres collaborateurs de GSF, au sein d'écoles et de centres de formation, afin de valoriser les métiers GSF, d'en souligner les dimensions scientifiques et les complexités techniques.

Ces opérations trouvent leur véritable sens dans l'opération « TREMPLINS GSF » qui a permis à 9 équipes d'étudiants BTS MSE (Métiers des Services à l'Environnement) de s'engager pendant 2 ans dans un projet innovant tourné vers les métiers de la propreté et des services associés. Les premières équipes et écoles ont été récompensées lors d'une cérémonie de remise des prix en juin 2011. Chaque gagnant a reçu 1 000 € et son établissement un prix de 5 000 €. Pour concrétiser leurs projets, les participants sont épaulés par des opérationnels en région pendant toute la durée du concours. D'autres écoles ont été recrutées en 2011, portant au nombre de 6 les filiales participant à cette manifestation qui traduit l'engagement de GSF auprès de la jeunesse.



Table de concordance

ENGAGEMENTS DE PROGRES 2011	Page	Article 225 Grenelle 2	Global Reporting Initiative	Principe du Pacte Mondial	ISO 26000
Le message du Président Directeur Général	3	-	1.1	-	-
Modèle économique	8-9	-	2, 4.8, EC1	10	6.6.3
Périmètre du rapport	23	-	3	-	7.6
La démarche RSE de GSF - Le programme RSE	4-7	-	4.11, 5	-	6.2
Recherche & Développement	10-11	-	PR6	-	-
Mener une politique de Ressources Humaines dans le respect de chacun	12-15	Art.1-1°- a	LA1	1	6.4.4
Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs	12	Art.1-1°-d, Art.2-1°d.	LA7, LA9	-	6.4.6
Etre un acteur de l’insertion et lutter contre les discriminations	13	Art.1-1°-f	LA13	6	6.3.10
Développer les savoir-faire et l’employabilité	14	Art.1-1°-d	LA10	-	6.4.7
Promouvoir le dialogue social dans chacune des sociétés	15	Art.1-1°-c	LA9	3-4-5	6.4.3,6.4.5
Réduire notre impact environnemental	16-17	Art.1-2°		8-9	6.5.1, 6.5.2
Garantir un service de qualité en respectant l’environnement	16	Art.1-2°-a, b	EN26	8-9	6.5.3
Réduire l’impact de nos activités sur l’environnement	17	Art.1-2°-d	EN6, EN16	8-9	6.5.5
Construire des relations durables avec les clients	18-19	-	EC8	-	-
Satisfaire les demandes des clients	18	-	PR5	-	-
Concevoir une offre avec des données fiables permettant d’orienter les choix	19	-	PR1, PR3	-	-
Contribuer au développement local	20-22	Art.1-3°	S01	-	6.8
Promouvoir la RSE auprès de nos fournisseurs et sous-traitants	20	Art. 1-3°-c, Art.2-3°-c	-	2	6.6.6
Développer des actions de solidarité et des partenariats	21-22	Art. 1-3°-b	S01	-	6.8.9

PERIMETRE DU RAPPORT ET DE LA DEMARCHE

La démarche RSE concerne toutes les entités de GSF, y compris ses filiales situées en Espagne, aux Etats-Unis, au Canada et au Royaume-Uni. Cependant, compte-tenu des différences de législation qui existent dans chacun de ces pays, chaque filiale reste maître d’œuvre de sa démarche, et l’adapte à son niveau de maturité.

Le périmètre du rapport est ainsi fixé à la France avec ses 105 établissements au 31 décembre 2011. Les données présentées sont par ailleurs consolidées sur l’année calendaire 2011.

« Et nous n'en resterons pas là... »

Jean Louis Noisiez
Président Directeur Général GSF

