



# RAPPORT ANNUEL 2013

ACTIVITÉ ET ENGAGEMENT RESPONSABLE



---

# ÉVOLUER ET INNOVER POUR GARANTIR NOS VALEURS



MESSAGE DE  
**JEAN LOUIS NOISIEZ**  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2013 nous a vus célébrer avec enthousiasme le cinquantenaire du Groupe. Son parcours s'avère exemplaire et cette année encore, GSF a su maintenir sa dynamique de croissance malgré un contexte économique difficile.

Chaque jour, nous gagnons des marchés et étendons nos compétences. Nos clients cautionnent par leur fidélité la qualité de nos prestations et la réalité de notre engagement. Nos résultats financiers valident notre modèle économique et notre stratégie.

Ma conviction profonde est que la clé de notre succès réside dans l'exceptionnelle faculté d'adaptation dont nous avons toujours fait preuve. Fermes sur les valeurs fondamentales qui constituent notre culture – qualité, proximité, responsabilité, indépendance –, nous avons su composer avec les difficultés, faire évoluer notre métier, ajuster notre activité à un environnement en mutation, construire notre avenir sur l'innovation.

Forts de cette aptitude, nous pouvons aborder avec confiance les défis des années à venir. Nombre d'entre eux toucheront aux problématiques sociales

et environnementales, auxquelles j'accorde une importance particulière. Formation, apprentissage, sécurité, prévention des accidents, préservation de l'environnement, soutien de l'emploi sont des engagements partagés à tous les niveaux de responsabilité. Les efforts poursuivis dans le respect des principes du Pacte mondial de l'ONU ont été récompensés cette année par l'attribution d'une triple certification Qualité Sécurité Environnement, la première octroyée dans le secteur de la propreté.

Nous pouvons être collectivement fiers de notre réussite. Nous la devons pour une bonne part à nos clients, que je remercie de leur confiance. Mais si nous affichons un chiffre d'affaires en hausse de 4,4 % et une rentabilité préservée, c'est aussi à nos équipes que nous en sommes redevables. Leur engagement quotidien et responsable est notre meilleur atout pour poursuivre un développement maîtrisé, qui restera basé sur la croissance organique et s'appuiera sur la solide assise financière du Groupe. Je sais pouvoir compter sur l'implication de chacun pour y parvenir.

*Jean Louis Noisiez*

# DIRECTION DU GROUPE



**JEAN LOUIS NOISIEZ**  
Président-Directeur Général



**THIERRY CHÉRON**  
Vice-Président Directeur Général  
Associé de GSF Partenaires



**MARCEL ZIEGELMEYER**  
Directeur Général  
Associé de GSF Partenaires



**MARIE-HÉLÈNE GARENCE**

Directeur des Affaires  
Juridiques et Sociales  
Associée de GSF Partenaires



**YVES MAGAUD**

Directeur Financier  
Associé de GSF Partenaires



**FRANÇOIS LEFORESTIER**

Directeur Général



**CHRISTOPHE COGNÉE**

Directeur Général



**PATRICK BASQUEZ**

Directeur Général Délégué  
aux Ressources Humaines  
des Sociétés de Production



**GILLES MARGALET**

Directeur Général  
Délégué Adjoint Province

# SOMMAIRE

Cinquante ans après sa naissance, le Groupe GSF affiche toujours une activité en progression, avec un chiffre d'affaires en hausse de 4,4 % en 2013. C'est en faisant preuve d'une capacité d'adaptation constante et sans pareil qu'il a pu construire son succès, en réinventant en permanence son modèle sans déroger à ses valeurs. L'année 2013 apporte de nouvelles preuves de sa faculté de s'ajuster efficacement à toutes les mutations.

## PLUS QUE JAMAIS LE GROUPE GSF S'EST MONTRÉ...

---

PAGE **6** CHIFFRES CLÉS

---



### ACTIVITÉ DU GROUPE

... **PROCHE ET RÉACTIF**  
À L'ÉGARD  
DE SES CLIENTS,...

... **ATTENTIF ET CRÉATIF**  
DANS L'EXERCICE  
DE SON ACTIVITÉ,...



PAGE **16** DÉTECTER  
LES VOIES D'AVENIR

PAGE **18** ÉVOLUER  
AU SERVICE DU CLIENT

PAGE **10** DES RÉPONSES RAPIDES  
ET PERTINENTES

PAGE **12** UNE DÉMARCHÉ  
QUI SÉDUIT ET FIDÉLISE



29

RESPONSABILITÉ **SOCIÉTALE** DE L'ENTREPRISE

PANORAMA FINANCIER

... **AGILE ET OUVERT**  
FACE À UN CONTEXTE  
CHANGEANT,...

... **MOBILISÉ ET ENGAGÉ**  
AVEC SES PARTIES  
PRENANTES,...

... **PERFORMANT**  
**ET SOLIDE** SUR  
LE PLAN FINANCIER.



23

- PAGE **30** ACTEUR DE SON ÉCOSYSTÈME
- PAGE **32** UN EMPLOYEUR RESPONSABLE
- PAGE **38** UN GROUPE SOUCIEUX  
DE RÉDUIRE SON EMPREINTE  
ENVIRONNEMENTALE
- PAGE **40** UNE CULTURE DE L'ENGAGEMENT
- PAGE **42** *Une volonté de rendre compte*



45

- PAGE **24** UNE ACTIVITÉ  
DE PLUS EN PLUS ENCADRÉE
- PAGE **26** UN MONDE CONCURRENTIEL  
ET GLOBALISÉ

- PAGE **46** UN VOLUME D'AFFAIRES  
TOUJOURS EN PROGRESSION
- PAGE **49** UNE EXPLOITATION RIGOREUSE  
ET MAÎTRISÉE
- PAGE **52** UN NIVEAU D'AUTOFINANCEMENT  
QUI SÉCURISE L'AVENIR
- PAGE **54** UNE DYNAMIQUE MAINTENUE  
EN 2014
- PAGE **56** *Comptes consolidés*

PAGE **72** GSF ET SES FILIALES

# CHIFFRES CLÉS 2013

Fondé en 1963 par Jean Louis Noisiez, son actuel Président, le Groupe GSF est l'un des acteurs majeurs du secteur de la propreté et des services associés en France. Il emploie aujourd'hui 30 000 collaborateurs. Son développement est assuré sur le territoire national par 24 filiales, déclinées en 111 établissements commerciaux. Sa présence internationale s'appuie sur cinq filiales implantées en Europe et sur le continent américain.

Bénéficiant d'un développement constant depuis cinquante ans, le Groupe GSF a assis sa croissance sur l'autodéveloppement et une totale indépendance financière. Portant depuis son origine une attention éminente aux composantes sociétales et environnementales de son activité, il poursuit avec conviction une démarche RSE volontariste.

**50** ans  
de croissance  
ininterrompue



TAUX DE CROISSANCE  
DU GROUPE

**4,4 %**

CHIFFRE D'AFFAIRES <sup>\*1</sup>

**688,5**  
millions d'euros



RÉSULTAT NET

**22,4** millions  
d'euros



**849**

NOUVEAUX CONTRATS



ACTIVITÉ DANS LA SANTÉ <sup>\*2</sup>

**+ 11,1 %**



**30** ans

de présence au Canada



**1<sup>re</sup>** ENTREPRISE DU SECTEUR  
À OBTENIR LA TRIPLE  
CERTIFICATION QSE

**20** ÉTABLISSEMENTS  
CERTIFIÉS ISO 14001

**198**  
CERTIFICATS DE QUALIFICATION  
PROFESSIONNELLE INITIÉS EN CONTRATS  
DE PROFESSIONALISATION



TAUX DE GRAVITÉ  
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

**2,2**



**30 015**  
COLLABORATEURS \*<sup>3</sup>

\*<sup>1</sup> Chiffre d'affaires consolidé du Groupe

\*<sup>2</sup> Évolution du chiffre d'affaires auprès  
des clients de ce secteur en France

\*<sup>3</sup> Effectif moyen du Groupe en 2013



ACTIVITÉ DU GROUPE

# ... PROCHE ET RÉACTIF À L'ÉGARD DE SES CLIENTS ...

Écoute et proximité fondent depuis toujours  
les relations du Groupe avec ses clients  
et contribuent à asseoir leur remarquable fidélité.

➔ DES RÉPONSES RAPIDES ET PERTINENTES *PAGE 10*

➔ UNE DÉMARCHE QUI SÉDUIT ET FIDÉLISE *PAGE 12*



# DES RÉPONSES RAPIDES ET PERTINENTES

Le Groupe GSF a, dès sa création, modelé son organisation et bâti sa réputation sur une relation particulièrement étroite avec ses clients. C'est sur la base d'une connaissance intime de leurs besoins que sont élaborées les solutions qu'ils plébiscitent.

## DES ÉQUIPES CONSTAMMENT SUR LE TERRAIN

Fruit d'une volonté et d'une conviction affirmées, la proximité est une valeur exigeante, qui se traduit par une forte présence sur le terrain et le développement de moyens souvent bien supérieurs aux normes de la profession. Vingt-quatre sociétés régionales couvrent ainsi l'ensemble du territoire. Dotées d'une réelle autonomie d'action et du pouvoir décisionnel, elles démultiplient la dynamique du Groupe et gèrent la création, dès que le développement local le permet, d'établissements implantés au plus proche des clients. Trois établissements ont encore été ouverts en 2013, dans l'Essonne, le Morbihan et le Rhône.

Construit au rythme du développement des cinquante années du Groupe, ce fin maillage du territoire s'appuie sur la présence de 434 inspecteurs, une fonction imaginée dès l'origine pour créer une relation proche et personnalisée avec la clientèle. Les inspecteurs encadrent

les équipes de propreté en place et sont responsables des engagements pris envers les clients, dont ils sont les interlocuteurs privilégiés et quotidiens. La zone géographique dont ils ont la charge est volontairement limitée, tout comme le nombre de clients qui leur est confié, afin que leur champ d'activité conserve une taille humaine.

Cette organisation au plus près du terrain, mobilisée à tous les échelons, permet d'acquérir une connaissance approfondie des clients, de la spécificité de leur activité, de leur mode de fonctionnement et de leurs préoccupations. C'est en étant physiquement présents chez eux que les collaborateurs du Groupe mesurent le mieux leurs attentes, auxquelles les établissements, appuyés quand il le faut à l'échelon régional ou national de GSF, s'attachent à trouver des solutions rapides et efficaces. C'est ainsi qu'est né en 2000 le Service des Grands Comptes, répondant au souhait manifesté par les clients multisites d'une gestion centralisée de leurs contrats. Quinze personnes y œuvrent aujourd'hui. Elles forment

une force de coordination active au service de cette clientèle, en mesure de répondre dans les meilleures conditions aux nombreuses consultations. Le service rassemble toute l'information financière, technique ou qualitative utile au suivi des contrats ou à l'établissement des dossiers de référencement. Son domaine s'étend désormais aux appels d'offres européens, source d'activité de plus en plus significative pour le Groupe.

De la même façon, l'évolution des modes de fonctionnement et de communication reflète celles vécues par les clients, faisant une place croissante à l'informatique pour gagner en temps et en efficacité. Ainsi, un outil de main courante informatique est en cours de développement. Il viendra compléter les services informatisés déjà disponibles mis à la disposition de la clientèle, tandis que l'équipement de tablettes numériques s'intensifie pour faciliter les échanges.



**E.N.VOLS,**  
LES INTERVENTIONS  
DANS LES AVIONS  
SONT PLANIFIÉES  
ET SUIVIES EN TEMPS RÉEL

### DES MATÉRIELS SPÉCIFIQUEMENT CONÇUS POUR LES CLIENTS

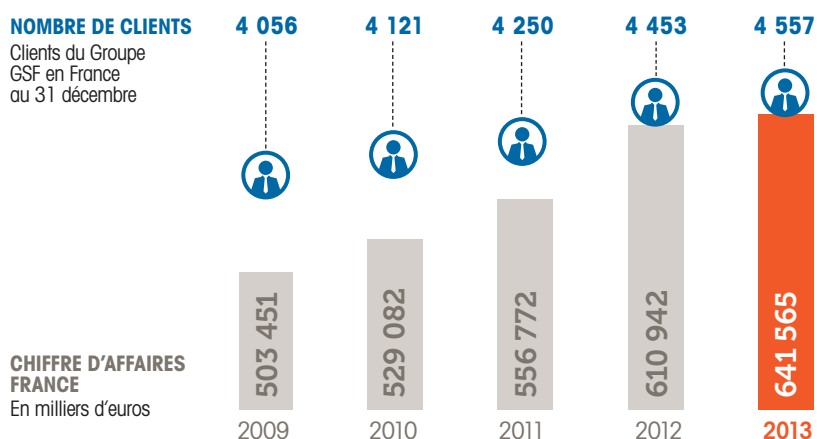
De nombreuses innovations techniques naissent chaque année de ce contact étroit entre GSF et ses donneurs d'ordres. L'année 2013 a notamment vu la mise en place de l'outil E.N.Vols (Enregistrement des Nettoyages de Vols) conçu pour satisfaire le besoin de suivi et de traçabilité des prestations exprimé par le secteur aéroportuaire. Il permet l'automatisation des plannings

d'intervention et fournit en temps réel, à la fois au client et au prestataire, toutes les informations relatives au nettoyage accompli et à accomplir dans les avions.

Dans le même ordre d'idées, un système Over Clean d'enregistrement de données a été référencé par le service Achats pour assurer la traçabilité des opérations exécutées dans les toilettes des clients. Une borne de collecte multidéchets Eco-Box a également été créée à la demande d'un client du secteur de la vente à

distance grand public. Son objectif est d'aider les collaborateurs du siège de la société à trier les déchets des zones de bureaux (piles, cartouches d'encre, papier, caquettes...) pour les intégrer dans un circuit de valorisation. Une cinquantaine d'unités a été installée en 2013 et d'autres clients pourraient s'en équiper à l'avenir.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PAR RAPPORT AU CHIFFRE D'AFFAIRES



**L'ÉCO-BOX,**  
OUTIL SUR MESURE CRÉÉ  
POUR AIDER AU TRI  
DES DÉCHETS DE BUREAUX

# UNE DÉMARCHE QUI SÉDUIT ET FIDÉLISE

En faisant appel au Groupe GSF, ses clients savent y trouver un savoir-faire de qualité qui contribuera à valoriser leur entreprise, son image, sa sécurité sanitaire et le bien-être de ses salariés. Ils bénéficient en outre de la dynamique d'une entreprise en constante croissance depuis 50 ans, qui occupe aujourd'hui la position de quatrième opérateur du secteur de la propreté.



**UN TAUX  
DE FIDÉLISATION  
EN HAUSSE**

**95,7%**

AU NIVEAU NATIONAL

**94%**

EN 2011

**94,3%**

EN 2012

## UNE RELATION PRIVILÉGIÉE ET CULTIVÉE

En organisant chaque année des événements professionnels tels qu'Innov'Agro, GSF contribue à nourrir le dialogue avec sa clientèle tout en faisant connaître son savoir-faire. Cet événement, où le Groupe réunit chaque année ses clients et prospects du secteur, constitue désormais un rendez-vous important du monde de l'agroalimentaire. Sa quatrième édition a rassemblé en mars 2013 une vingtaine de clients à Laval, en présence du ministre délégué auprès du ministre de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt, chargé de l'Agroalimentaire, Guillaume Garot. GSF a également participé en mars au Carrefour des fournisseurs de l'industrie agroalimentaire (CFIA) à Rennes, puis en mai à Hôpital Expo à Paris et en octobre au Salon Nukléa de l'industrie nucléaire à Orléans.

Le Groupe soigne la qualité des contacts humains sous toutes ses formes. Représenté par GSF Atlantis,

il s'est vu décerner fin 2012 le Prix de la meilleure relation client en matière d'accueil téléphonique en Midi-Pyrénées, par le *Journal des entreprises*. La relation avec le client a fait aussi l'objet en mars 2013 de la mise en place d'un nouveau module de formation Qualité Relation Client pour les chefs d'équipe confirmés, déjà suivi par trente-neuf d'entre eux depuis sa création.

Enfin, les nombreux événements proposés tout au long de l'année aux clients autour de rencontres sportives ou culturelles régionales témoignent de la volonté de développer avec eux une relation humaine autant que professionnelle. Le cinquantième anniversaire du Groupe a été, cette année, une occasion toute particulière de partager de riches moments de convivialité avec la clientèle. Dans ce cadre, GSF a notamment pu faire vivre à ses clients d'Île-de-France une visite privatisée du musée de l'Orangerie à Paris. Un ensemble de festivités a également été organisé pour cette

**4 500** CLIENTS  
DONT **37** SOCIÉTÉS  
DU CAC 40



circonstance à l'intention des collaborateurs du Groupe. Une édition exceptionnelle du Trophée annuel a été offerte à 850 de ses salariés. Après une matinée ludique sur le site du musée de l'Air et de l'Espace du Bourget, les participants ont, sur une mise en scène savamment orchestrée, dessiné de leur corps le logo de GSF sur le tarmac de l'aéroport. Une grande soirée a enfin rassemblé l'ensemble des collaborateurs du Groupe au Grand Palais le 18 avril 2013 pour fêter son cinquantenaire.

### UN ENGAGEMENT RÉCOMPENSÉ

Professionnalisme et confiance mutuelle portent leurs fruits, puisque la fidélisation de la clientèle a encore progressé en 2013, atteignant 95,7 % au niveau national, contre 94,3 % en 2012. Six sociétés régionales affichent un taux supérieur à 98 %. À l'heure où le climat économique morose donne la primauté aux considérations budgétaires, les négociations commerciales sont pourtant souvent plus tendues

et imposent plus que jamais de s'adapter aux préoccupations de ses clients. Il faut faire montre de pédagogie pour justifier ses tarifs, mettre en avant l'engagement et les valeurs qui les sous-tendent, ou même savoir dire non pour préserver la qualité des prestations et leur rentabilité.

Au-delà de sa capacité à garder ses clients, GSF sait en conquérir : 849 nouveaux contrats ont ainsi été signés en 2013, portant à plus de 4 500 le nombre total de clients enregistrés en fin d'année. Parmi ces nouveaux contrats, on compte des sites aussi divers que celui de l'Eau de Volvic dans le Puy-de-Dôme, la tour Areva à La Défense, Ouest France à Rennes ou encore Ferrero à Rouen. Le contrat le plus important remporté en 2013 concerne un grand groupe français de biochimie, figurant parmi les cinq leaders mondiaux de l'industrie amidonnière. Certains clients plus anciens ont choisi d'étendre leur contrat à d'autres sites, comme Aéroport

de Paris-Orly Sud ou d'importants clients du secteur agroalimentaire.

Toutes les tailles d'entreprises sont représentées dans le portefeuille de clients : trente-sept des quarante sociétés composant l'indice CAC 40 au 31 décembre 2013 y figurent ainsi, aux côtés de sociétés de taille modeste et à l'activité strictement locale. Réunissant les donneurs d'ordres de dimension nationale ou internationale, le portefeuille des Grands Comptes comptait soixante-deux clients en fin d'année, tandis que le Groupe se faisait référencer auprès de six nouveaux groupes multinationaux.

La satisfaction et les besoins des clients font l'objet d'évaluations régulières : 190 enquêtes ont ainsi été tenues en 2013 sur tout le territoire pour identifier leurs suggestions, leurs sources d'éventuelles insatisfactions et leurs nouvelles attentes.



**ACTIVITÉ** DU GROUPE

# ... ATTENTIF ET CRÉATIF DANS L'EXERCICE DE SON ACTIVITÉ ...

Les métiers du Groupe GSF et de ses clients ne cessent d'évoluer. Nouvelles activités, nouveaux secteurs, nouveaux outils : la vigilance et l'innovation sont au cœur de la réussite.

➔ DÉTECTER LES VOIES D'AVENIR

PAGE **16**

➔ ÉVOLUER AU SERVICE DU CLIENT

PAGE **18**

# DÉTECTER LES VOIES D'AVENIR

Savoir déceler le plus tôt possible les tendances à venir permet de les aborder dans des conditions favorables et de guider chaque année l'activité vers les directions les plus prometteuses.

## ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS DU MARCHÉ

Depuis vingt-cinq ans, le Service Recherche et Développement (R&D) aujourd'hui composé de quinze professionnels des secteurs de la santé, de l'agroalimentaire, de l'industrie et du nucléaire, opère une veille attentive sur les évolutions du marché de la propreté et propose des solutions d'avenir. Il identifie notamment les secteurs porteurs et les métiers de demain. Ainsi :

- en comprenant très tôt l'importance croissante qui serait donnée aux notions de qualité, de sécurité et d'environnement dans le métier de la propreté et en abritant dès 2010 une cellule chargée de concevoir et piloter la politique RSE du Groupe, il a donné à GSF les moyens d'aborder ces évolutions dans les meilleures conditions ;

- en analysant avec pertinence le potentiel du secteur nucléaire, il lui a permis de prendre pied sur ce marché et de créer en 2012 la filiale GSF Energia ;

- en contribuant au référencement auprès d'Uni.H.A, le premier réseau d'achats groupés de l'hospitalisation publique, comme une porte d'entrée privilégiée pour se développer dans le secteur de la santé, il a initié une stratégie qui porte aujourd'hui pleinement ses fruits et a conduit à d'autres référencements similaires.

## ORIENTER L'ACTIVITÉ VERS LES SECTEURS PORTEURS

La santé, l'industrie et les transports ont fait l'objet d'actions renforcées en 2013.

Dans le secteur de la santé, GSF a obtenu un nouveau référencement

d'importance, auprès du Réseau des Acheteurs Hospitaliers d'Île-de-France (RESAH IDF), qui regroupe 134 établissements de santé ou médico-sociaux publics et privés. La clientèle du Groupe s'est par ailleurs enrichie de plusieurs nouveaux établissements de santé à Grenoble, Caen et Toulouse, grâce au référencement Uni.H.A. Près de 300 clients font au total aujourd'hui confiance à GSF pour gérer la propreté de leurs établissements dans le domaine de la santé.

L'industrie, qui poursuit son mouvement d'externalisation des prestations de propreté, confirme malgré la conjoncture difficile son potentiel de développement : 64 nouveaux contrats ont été signés dans ce secteur en 2013, dont la valeur a représenté 23 % du montant des nouveaux contrats signés.



## SECTEUR DE LA SANTÉ, UNE PROGRESSION CONSTANTE



Activité du Groupe GSF en France - Chiffre d'affaires annuel dans le secteur



**2** QUALIFICATIONS  
AUPRÈS DE  
LA SNCF  
EN 2013



**64**

**NOUVEAUX  
CONTRATS SIGNÉS  
DANS LE SECTEUR  
DE L'INDUSTRIE**

De premiers et prometteurs jalons ont été posés du côté de l'industrie nucléaire par la filiale GSF Energia, créée fin 2012, qui a répondu à une première consultation portant sur quatre centrales nucléaires. Le professionnalisme dont la filiale de GSF a fait preuve dans sa démarche a été reconnu et apprécié par les principaux donneurs d'ordres du secteur.

Dans le domaine du transport, GSF, déjà fortement implanté dans le transport aérien, s'est investi dans la conquête du marché ferroviaire. Le Groupe a obtenu auprès de la SNCF une double qualification, d'une part pour le nettoyage des gares et des locaux, et d'autre part pour le nettoyage des matériels roulants. Cette reconnaissance qui atteste sa compétence et sa fiabilité lui ouvre la voie pour répondre à l'avenir aux appels d'offres de la société ferroviaire.

## SERVICES ASSOCIÉS



L'activité du Groupe a continué à progresser dans le domaine des services associés. Ces prestations complémentaires au nettoyage concernent aujourd'hui quelque 250 clients et une quinzaine d'interventions différentes (manutention, gestion des déchets, logistique, préparation de véhicules, maintenance de bâtiments, etc.). Leur gamme s'est étendue en 2013 au transport des déchets d'activité de soins à risque infectieux (DASRI) pour des établissements hospitaliers.

# ÉVOLUER AU SERVICE DU CLIENT

En relation étroite avec les unités de production du Groupe sur le terrain, les équipes des services R&D, Achats et Informatique élaborent avec elles les solutions les plus appropriées aux problématiques rencontrées.

OPTIMISATION DE PROCESSUS,  
CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE,  
SÉCURITÉ POUR LES UTILISATEURS,  
**DES CHOIX SPÉCIFIQUES  
ET PERTINENTS.**



PRÉCISION DU DOSAGE DES PRODUITS  
GRÂCE AU SYSTÈME DOSELY

## S'ADAPTER À L'ACTIVITÉ DES CLIENTS

Faisant appel à des savoir-faire parfois très spécifiques, la diversité de la clientèle s'avère stimulante et suscite le développement de compétences nouvelles pour les équipes de GSF. De nouveaux équipements sont en outre régulièrement acquis ou conçus en fonction des particularités des chantiers, pour faciliter le travail des personnels du Groupe ou en accroître la sécurité. En 2013, comme les années précédentes, GSF s'est montré inventif.

Ainsi, dans le secteur aéroportuaire, un écran interactif a été installé dans les vestiaires de l'équipe GSF pour partager les informations relatives au client et aux prestations ;

doté d'un appareil photo, il permet en outre de visualiser l'image que l'on donne de soi. À Biars-sur-Cère, dans le Lot, c'est un chariot équipé d'un bac de rétention spécifiquement adapté qui a été conçu pour transporter, de manière sécurisée et respectueuse des exigences réglementaires, les bidons de produits sur le site d'Andros. Dans le même ordre d'idée a été référencé le chariot motorisé DME, qui a la particularité d'être embarqué sur un scooter électrique. Et dans le domaine de la gestion des déchets, l'adoption du logiciel de gestion déléguée des déchets Tennaxia – mis en place pour la première fois sur le site d'un grand groupe papetier à Rouen – a permis d'optimiser les processus, tout en facilitant le suivi de la conformité réglementaire et la traçabilité.



## INTERACTIVITÉ

La communication avec les clients adopte un mode de plus en plus interactif, pour gagner en rapidité et en efficacité.



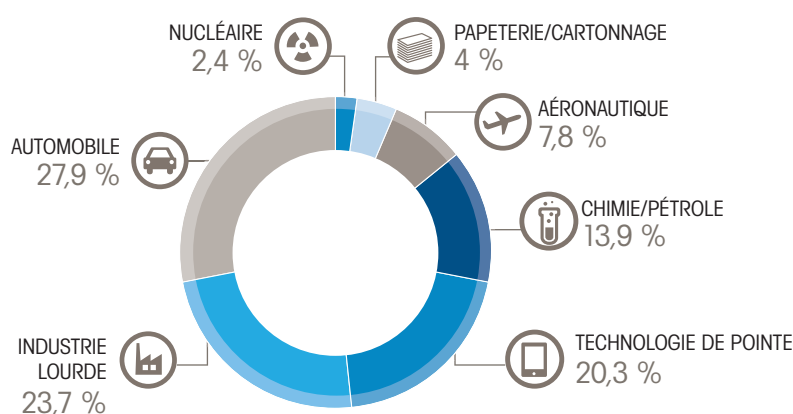
De nouvelles solutions concourent aussi à limiter et à sécuriser l'utilisation des produits de nettoyage : c'est le cas du système Dosely, qui permet de doser avec précision le produit nécessaire et sa distribution sur les franges des balais.

De nouveaux modes d'intervention doivent par ailleurs être imaginés pour prendre en compte l'évolution des pratiques des entreprises contractantes. Les métiers se spécialisent, les interlocuteurs changent, les budgets se rationalisent, les délais s'accroissent. Les priorités et les états d'esprit évoluent aussi : ainsi, au-delà même des réglementations, la consommation d'eau, la sécurité sanitaire et alimentaire, la protection des personnes, la collecte et le tri des déchets sont devenus des préoccupations largement partagées et qui s'imposent à tous.



## RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ DANS LE SECTEUR INDUSTRIEL

(Chiffre d'affaires 2013 du Groupe GSF auprès des clients du secteur en France)



## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

Satisfaire ses clients et accroître ses performances nécessitent de remettre aussi en cause son propre fonctionnement et de l'ajuster en permanence pour une efficacité optimale. Tel a été le sens de la création du Service Support à la production en 2012. Constituée aujourd'hui de cinq personnes, cette structure basée au siège administratif de Sophia Antipolis est chargée de l'organisation des opérations de facturation et de règlement, afin d'en assurer une gestion rationnelle et homogène à travers l'ensemble du Groupe.

Il accompagne, en liaison avec le Service juridique, les chefs d'établissement dans la rédaction de certaines clauses contractuelles spécifiques. Il suit et analyse les règlements des clients, s'attache à optimiser les traitements de facturation et les délais d'encaissement. C'est à lui que revient également

la mise en place d'une facturation centralisée pour les clients du Service des Grands Comptes qui en font la demande. Il a enfin un rôle actif dans la refonte en cours du référentiel clients, un des prérequis à l'ouverture du projet de « Gestion à l'affaire », qui permettra d'améliorer l'analyse et l'exploitation de l'ensemble des éléments liés à un même contrat commercial.

Dans le domaine informatique, GSF actualise et redimensionne ses équipements. Le nouveau système HR Access de gestion de paie étant pleinement opérationnel depuis décembre 2012, de nouvelles fonctionnalités lui ont été adjointes en 2013. Elles permettent un suivi plus précis des salariés tout au long de leur carrière dans le Groupe. L'infocentre bénéficie par ailleurs d'importantes évolutions : la nouvelle configuration de ce système de reporting et d'analyse des données issues des différentes applications informatiques de gestion – logiciels comptables, indicateurs de reporting, ressources

humaines, contrôle de gestion, etc. – lui permettra de restituer aux utilisateurs des informations qualifiées facilement exploitables.

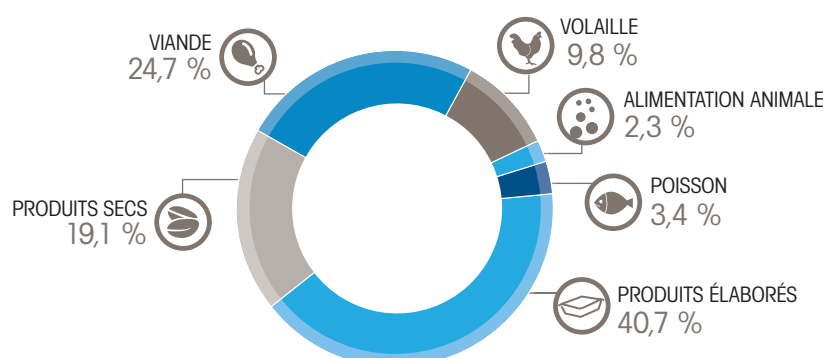
Face à une clientèle de plus en plus équipée et de plus en plus exigeante, GSF adapte aussi ses modes d'information et d'échange, pour répondre aux attentes. Sensibilisé au souhait exprimé par les donneurs d'ordres, le Groupe a entrepris la dématérialisation de la gestion des factures. Dans le même ordre d'idées, il a procédé en 2013 à une refonte complète de ses devis, pour leur donner une forme et un contenu plus ciblés et plus fonctionnels pour ses clients.

Au Service Achats, optimiser les temps de traitement des informations et leur circulation a motivé la mise en place de nouveaux outils en 2013. La base de données collaborative Acesia de l'AFNOR a été adoptée pour évaluer en ligne la prise en compte de la dimension RSE des fournisseurs référencés par le Groupe et recueillir les documents réglementaires requis.



## RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ DANS LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE

(Chiffre d'affaires 2013 du Groupe GSF auprès des clients du secteur en France)



Un logiciel de reporting Colombus a par ailleurs été mis en place pour faciliter la réalisation des études de marché et des comparatifs utiles à l'activité commerciale, pour laquelle il constitue une base de données pertinente et évolutive.

## FORMATION

## PROPOSER UN SAVOIR-FAIRE D'EXCELLENCE

Les compétences elles-mêmes doivent être adaptées aux marchés abordés, ce qui justifie la place importante accordée à la formation et l'attention portée au recrutement. Décidé à se renforcer dans le secteur de la santé, GSF a ainsi investi depuis plusieurs années dans la connaissance de ce marché. Des professionnels de haut niveau ont constitué le Pôle Santé du Service R&D dès 1994, dont l'expertise soutient la stratégie du Groupe en la matière et renforce sa crédibilité sur le terrain. Deux pharmaciens – rejoints par un troisième début 2014 – et un docteur en biologie et virologie le composent.

Pour étendre et stimuler les compétences de GSF dans le domaine de l'industrie agroalimentaire, trois nouvelles éditions de la manifestation interne, Particip'Agro, ont été organisées en 2013. Ces journées d'échange d'idées et de bonnes pratiques qui ont rassemblé cinquante chefs d'équipe en charge de clients de ce secteur, ont permis de démontrer une nouvelle fois l'engagement et l'esprit d'initiative des collaborateurs du Groupe.



### UN ESPACE PÉDAGOGIQUE UNIQUE EN FRANCE POUR LA FORMATION AU NETTOYAGE EN MILIEU HOSPITALIER

En 2013, un accent particulier a été mis sur le savoir-faire opérationnel, que GSF a décidé d'enrichir en se dotant, en sus de la salle blanche où est formé le personnel aux techniques de nettoyage pour l'industrie pharmaceutique, d'un véritable plateau technique, dédié aux caractéristiques spécifiques du travail en milieu hospitalier. Ouvert en octobre à Vallauris, au sein de l'Afpeng, l'organisme de formation du Groupe, cet espace pédagogique unique en France reconstitue les environnements d'un bloc opératoire et d'une chambre d'hôpital. Il permet d'apprendre en situation réelle les procédures d'entrée, d'habillage et de préparation du matériel. On y étudie avec précision les techniques et protocoles spécifiques aux blocs opératoires, aux chambres et aux zones protégées, en y incluant même des contaminations simulées.





**ACTIVITÉ** DU GROUPE

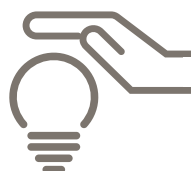
# ...AGILE ET OUVERT FACE À UN CONTEXTE CHANGEANT ...

L'environnement économique, social et réglementaire connaît de profondes mutations. Autant de défis à relever pour continuer à progresser de façon raisonnée et atteindre l'objectif CAP 800 des 800 millions de chiffre d'affaires en 2016.

- ➔ UNE ACTIVITÉ DE PLUS EN PLUS ENCADRÉE **PAGE 24**
- ➔ UN MONDE CONCURRENTIEL ET GLOBALISÉ **PAGE 26**

# UNE ACTIVITÉ DE PLUS EN PLUS ENCADRÉE

Depuis 50 ans, le Groupe GSF a su grandir en s'adaptant à l'évolution de sa profession et de ses clients. Son agilité lui a permis d'intégrer, plus largement, les mutations de son environnement, et notamment la multiplication des normes et des règlements.



**CONSOMMATION D'ÉNERGIE  
ET NUISANCES LUMINEUSES RÉDUITES**  
depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013

## UN CORPUS RÉGLEMENTAIRE CONSTAMMENT ÉLARGI

Sécurité alimentaire ou sanitaire, prévention de la pénibilité, protection de l'environnement, responsabilité sociétale : la législation n'a cessé de s'étoffer au cours des dernières années, nécessitant de faire évoluer au fur et à mesure les pratiques et les outils, et d'adapter les formations.

L'année 2013 n'a pas fait exception et a impacté l'activité à plus d'un titre :

- la loi du 16 avril a étendu les compétences du CHSCT en matière de santé et d'environnement et donné aux salariés un droit d'alerte protégé ;
- le Groupe a organisé à l'attention des coordonnateurs QSE de ses établissements des formations les

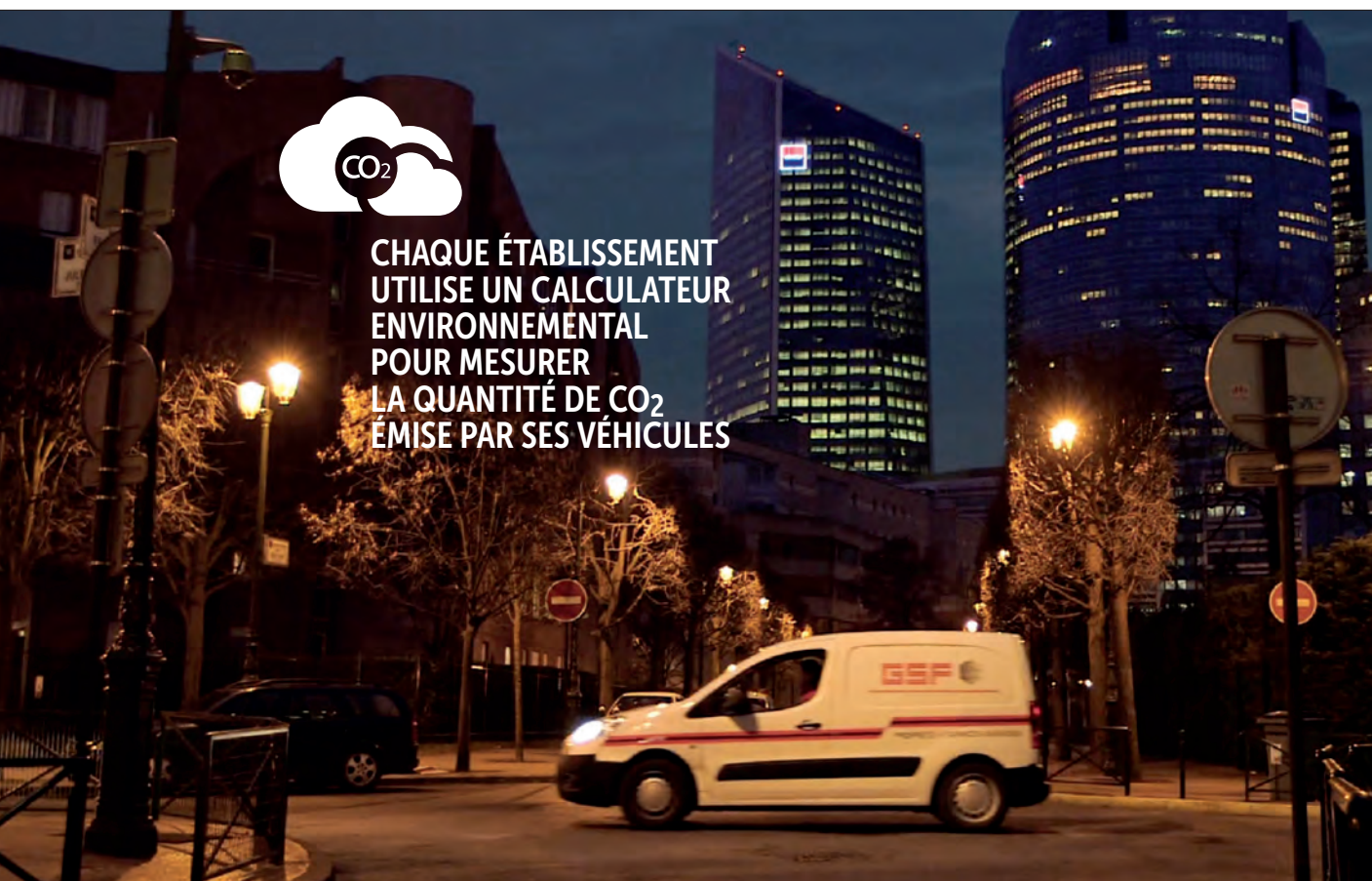
préparant à remplir la fonction de conseillers en matière de prévention sécurité instituée par le décret du 2 février 2012 ;

- tous les établissements ont dû se doter d'un calculateur environnemental pour répondre à l'obligation d'informer les clients sur la quantité de CO<sub>2</sub> émise lors des transports de marchandises, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2013 ;
- les éclairages ont été adaptés à la nouvelle réglementation visant à réduire la consommation d'énergie et à limiter les nuisances lumineuses à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013.

Les normes du système Qualité évoluent elles aussi, comme c'est actuellement le cas pour la norme ISO 9001.

Une veille réglementaire minutieuse est exercée dans tous ces domaines et de plus en plus d'audits sont menés par le Groupe auprès de ses filiales.

Toutes ces nouvelles exigences recèlent toutefois des opportunités de développement lorsqu'elles impactent aussi la clientèle. En effet, d'après une étude sur les services externalisés de propreté et les services associés réalisée par le cabinet lyonnais MSI<sup>1</sup>, la densification des réglementations et la complexité technologique croissante incitent les entreprises de secteurs tels que la santé, l'agroalimentaire ou l'industrie à transférer la responsabilité des risques et les coûts de formation à un prestataire extérieur.



**CHAQUE ÉTABLISSEMENT  
UTILISE UN CALCULATEUR  
ENVIRONNEMENTAL  
POUR MESURER  
LA QUANTITÉ DE CO<sub>2</sub>  
ÉMISE PAR SES VÉHICULES**

### UNE LÉGISLATION SOCIALE PROFONDÉMENT RÉFORMÉE

Outre le cadre financier et fiscal, qui fait l'objet d'ajustements incessants, plusieurs dispositions importantes ont de nouveau intéressé le Groupe GSF dans le domaine social en 2013.

La loi du 14 février 2013 portant création du contrat de génération, qui imposait de négocier un accord collectif avant le 30 septembre, a ainsi mobilisé les directions des filiales et des établissements pendant plusieurs mois.

Un grand chantier a par ailleurs été engagé pour mettre en œuvre la loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013. La modification de la procédure de licenciement, l'instauration d'un droit à une période de mobilité volontaire sécurisée pour les salariés ayant plus de deux ans

d'ancienneté et la révision des accords de maintien dans l'emploi ont été opérées dès cette année, comme le réclamait la loi. D'autres dispositions entreront en vigueur en 2014, comme la majoration de 10 % des heures complémentaires, le renforcement de l'encadrement du temps partiel, la mise en place d'une base de données économiques et sociales pour les instances représentatives du personnel, ou encore la création d'un compte personnel de formation, qui font l'objet d'une préparation active. Le Groupe GSF, comme la loi l'impose à toute entreprise d'au moins 300 salariés, s'est également préparé à établir chaque année pour l'administration un document d'évaluation sur la mise en œuvre des accords collectifs.

<sup>1</sup> Étude «Marché des services de propreté et de services associés en France», mars 2013

### UNE ATTENTION CROISSANTE EST PORTÉE À LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS



# UN MONDE CONCURRENTIEL ET GLOBALISÉ

Se pliant avec adresse à l'évolution des pratiques et des réglementations, GSF ne peut ignorer les tensions engendrées par un climat économique durablement dégradé, ni se tenir à l'écart de l'orientation de plus en plus globale du marché qui stimule son ouverture internationale.

## UNE CONCURRENCE AVIVÉE PAR LA CRISE

Le marché de la propreté est devenu de plus en plus concurrentiel au fil des années. Près de 30 000 entreprises employant 470 000 personnes se partageaient en 2012 un marché estimé à quelque 12 milliards d'euros annuels<sup>1</sup>. De très importants conglomérats multiservices y côtoient des petites structures spécialisées, de dimension purement locale. L'activité est toutefois fortement concentrée

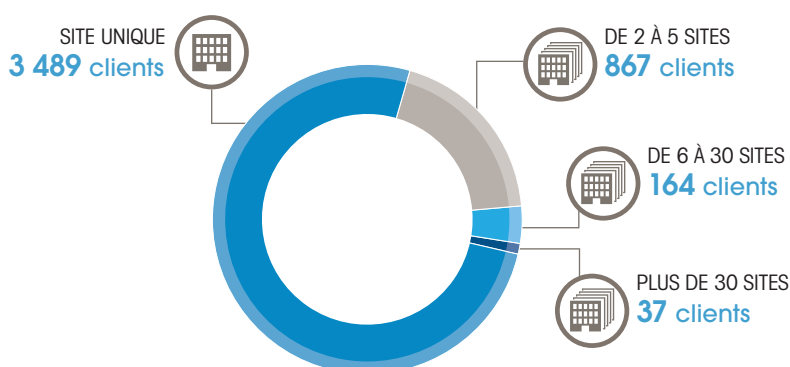
puisque, selon une étude récente commanditée par la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP)<sup>2</sup>, plus de 50 % des salariés sont employés par moins de 1 % des entreprises. Le secteur fait preuve d'un réel dynamisme : 2 600 entreprises voient le jour chaque année et, malgré une conjoncture particulièrement défavorable, la propreté est l'un des rares secteurs dont les effectifs ont continué à croître au cours des dernières années.

Les effets de la concurrence se font bien sûr davantage sentir en temps de crise, car la profession est fortement dépendante de la santé de l'économie et de celle de ses donneurs d'ordres. Déjà caractérisée par de faibles marges, elle a vu celles-ci se contracter encore depuis 2008. Mis en difficulté par la conjoncture économique, les clients ont cherché ces dernières années à restreindre le volume des interventions extérieures et à en limiter le coût en exerçant des pressions accrues sur les prix et en redessinant leurs contrats. Pour le Groupe GSF, ces circonstances ont représenté un nouveau défi, que, fidèle à ses valeurs, il a choisi de relever en redoublant d'efforts et d'imagination, mais sans jamais dégrader la qualité de ses prestations.



## RÉPARTITION DES CLIENTS PAR NOMBRE DE SITES

(Nombre de sites confiés à GSF en France en 2013)



## UNE PRÉSENCE ACTIVE À L'INTERNATIONAL

Présent depuis 1983 hors des frontières hexagonales, le Groupe GSF y véhicule la même image de compétence et de fiabilité. Cinq filiales sont aujourd'hui respectivement implantées au Canada, aux États-Unis, en Espagne et en Grande-Bretagne (où GSF compte deux filiales).



La filiale canadienne, qui célébrait ses 30 ans en 2013, a initié en septembre un nouveau service d'intervention après sinistre et se prépare à obtenir la certification ILO-OSH-2001 pour sa gestion de la sécurité et de la santé au travail. La société espagnole du Groupe a quant à elle fêté ses 15 ans en reconduisant pour cinq ans le contrat emblématique du Palais des festivals de Barcelone. En Grande-Bretagne, le Groupe a développé son portefeuille de clients en signant un important contrat avec la société pharmaceutique Pfizer, qui pourrait connaître d'autres débouchés en Espagne. Aux États-Unis, la signature la plus importante a porté sur l'établissement de santé et de soins Winchester House, situé dans le nord de l'Illinois.

L'activité internationale du Groupe s'exerce également à travers une coopération européenne qui a adopté fin 2013 de nouvelles orientations à visée plus commerciale. GSF a en effet pris une participation dans la société de droit belge European Customer Synergy (ECS), dont elle est devenue l'un des dix

associés. La participation de GSF à cette structure, qui couvre toute l'Europe, constitue une ouverture sur un vivier très large de clients potentiels. En 2013, elle a généré un chiffre d'affaires en hausse de 50 % au bénéfice de ses adhérents. Par elle transite un nombre croissant d'appels d'offres internationaux auxquels GSF s'est donné les moyens de répondre avec le maximum d'efficacité dans des délais parfois très courts, en centralisant désormais leur traitement au sein du Service des Grands Comptes. Trois référencements ont aussi été obtenus en France par le biais de cette organisation au cours de cette année, qui augurent d'intéressantes perspectives pour les années à venir.

<sup>1</sup> Chiffre d'affaires 2011.  
Source : étude « Les chiffres clés – édition 2013 », Fédération des Entreprises de Propreté (FEP).

<sup>2</sup> Étude « Prospective du secteur de la propreté et des services associés », réalisée pour la FEP par l'Observatoire socio-économique du Fare, mai 2013.



**EN 2013, LA COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS (COP) DE GSF A OBTENU LE NIVEAU DE DIFFÉRENCIATION « GC ADVANCED » DU PACTE MONDIAL DE L'ONU (ou Global Compact).**

Cette reconnaissance confirme, comme seulement 3 % des COP des entreprises françaises adhérentes, les progrès accomplis en matière de RSE depuis 2005, date à laquelle GSF a adhéré à cette initiative. Elle constitue également pour les équipes de GSF un encouragement à poursuivre leurs efforts dans cette voie.



RESPONSABILITÉ **SOCIÉTALE** DE L'ENTREPRISE

# ... MOBILISÉ ET ENGAGÉ AVEC SES PARTIES PRENANTES ...

GSF depuis sa création s'affirme comme un acteur économique résolument mobilisé et engagé dans l'exercice de sa responsabilité sociétale.

Après avoir conduit les nécessaires étapes de formalisation et de définition de la stratégie de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), et réalisé une analyse de la matérialité de ses enjeux, GSF poursuit la mise en place des actions de son programme RSE.

➔ ACTEUR DE SON ÉCOSYSTÈME	PAGE <b>30</b>
➔ UN EMPLOYEUR RESPONSABLE	PAGE <b>32</b>
➔ UN GROUPE SOUCIEUX DE RÉDUIRE SON EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	PAGE <b>38</b>
➔ UNE CULTURE DE L'ENGAGEMENT	PAGE <b>40</b>

# ACTEUR DE SON ÉCOSYSTÈME

**GSF, en tant qu'acteur engagé sur son territoire a souhaité accentuer ses démarches de dialogue avec ses parties prenantes.** Ainsi, le Groupe GSF adhère depuis 2012 au Comité 21 et s'associe aux réflexions de l'association en ce qui concerne l'animation de la RSE en France.

Par ailleurs, persuadé que les démarches RSE doivent s'étendre tout au long de la chaîne de valeur, GSF a toujours interrogé ses fournisseurs sur leurs produits, avec une forte dimension sécurité quand il s'agit de produits chimiques et sur leurs stratégies RSE. Des engagements RSE étaient ainsi signés par tous les fournisseurs lors de leur référencement chez GSF.

Cependant, toutes ses démarches devaient être optimisées. GSF s'est donc doté de la plate-forme Acesia, solution du Groupe AFNOR qui lui permet aujourd'hui d'aider à la gestion de sa relation avec ses fournisseurs avec une mise à jour des informations plus rapide. La politique de déploiement de la stratégie RSE en est ainsi favorisée.

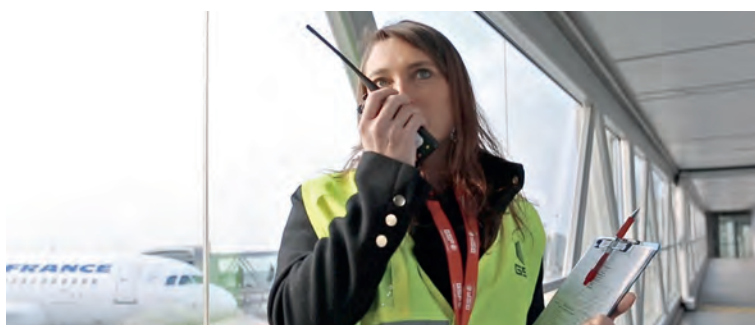
Véritable outil organisationnel et évolutif, Acesia répond aux attentes de GSF et s'intègre dans les démarches de management et de certification ISO existantes au sein du Groupe.

GSF, en tant que fournisseur et partenaire de grands groupes est, à ce titre, régulièrement interrogé par ses clients. Pour leur fournir une information objective et pertinente, la démarche RSE de GSF est dorénavant régulièrement évaluée de manière volontaire par la plate-forme Ecovadis et obtient une notation parmi les meilleures de son secteur d'activité.

Cette organisation a reconnu les résultats de GSF en 2014 en qualifiant la démarche RSE d'engagée et en lui attribuant le niveau « CSR rating GOLD ».

UNE DÉMARCHE  
**ENGAGÉE  
ET ÉVALUÉE**

ecovadis  
SUSTAINABLE SUPPLY MANAGEMENT



## SERVICES AÉROPORTUAIRES

Afin de fournir un service pertinent et personnalisé aux utilisateurs des salons aéroportuaires, GSF a mené des formations « Attitudes de service » élaborées spécifiquement pour sensibiliser le personnel aux savoir-faire et savoir-être propres à cette activité.



## ENTRETIEN

avec

**Laurent Prulière**

Directeur Adjoint  
Service Recherche  
et développement

### QUELLES SONT LES PRIORITÉS DE GSF EN MATIÈRE DE RSE ?

*Notre Groupe a abordé le sujet de la RSE avec la démarche qui le caractérise alliant professionnalisme et pragmatisme. Après une phase de diagnostic, de détermination des enjeux et de l'analyse de leur matérialité, nous avons maintenant une feuille de route précise et nous avons mis en place des indicateurs à la fois au niveau global et par filiale. La priorité actuelle est donc que chaque directeur s'approprie la démarche et la pilote à l'échelle de son territoire avec les outils que nous pouvons lui proposer. Par ailleurs, notre ancrage local est primordial car nous sommes créateur d'emplois, mais nous souhaitons aller plus loin en initiant des projets sociétaux forts.*

### COMMENT LES CLIENTS APPRÉCIENT-ILS LA DÉMARCHE RSE DU GROUPE ?

*Nos clients souhaitent avant tout une prestation de qualité conforme au cahier des charges qu'ils nous proposent. Mais, de plus en plus de critères RSE interviennent dans le processus d'achats en cohérence avec leur propre démarche. Les supports que nous pouvons leur*

*proposer en matière d'innovations plus respectueuses de l'environnement, de solutions de gestion déléguée des déchets, l'accompagnement dans leurs certifications HQE™ exploitation, ISO 14001 entre autres, les intéressent. Finalement travailler en partenariat gagnant-gagnant répond à leurs attentes et la confiance qu'ils nous renouvellent avec un taux de fidélisation de 95,7 % le prouve.*

### QUELS SONT LES DÉFIS SOCIÉTAUX À RELEVER POUR LES ANNÉES QUI VIENNENT ?

*La société civile devient de plus en plus exigeante vis-à-vis des entreprises et attend d'elles qu'elles créent, certes, des emplois pérennes mais aussi qu'elles anticipent les mutations des métiers pour garantir, autant qu'il est possible, l'employabilité des salariés. Nous sommes conscients que la richesse du Groupe, ce sont les femmes et les hommes qui le composent et toutes les démarches permettant d'améliorer leur employabilité sont entreprises : formations, promotion interne, mobilité. Faire grandir les collaborateurs, participer à leur ascension sociale sont des priorités pour nos managers.*

# UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

La capacité d'une organisation à s'adapter aux différents contextes qui l'entourent repose en grande partie sur ses collaborateurs et sur son taux d'encadrement. En conservant des structures à taille humaine, et en maintenant cet objectif résolument ambitieux, GSF permet ainsi à ses équipes d'être encadrées avec proximité et responsabilisation tout en faisant progresser de nombreux talents internes. Ainsi, GSF attache un soin particulier à la reconnaissance des succès personnels et d'équipes lors des différents challenges organisés régulièrement et à tous les niveaux de l'entreprise, et lors du Trophée Jacques Lonpret, qui a connu une résonance particulière en cette année du cinquantenaire.



**434**

**INSPECTEURS**  
CRÉENT UNE RELATION  
PERSONNALISÉE AVEC LA CLIENTÈLE



**TAUX D'ACCÈS  
À LA FORMATION**

**53 %**

## DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

La profession de la propreté et des services associés évolue en réponse aux attentes des clients qui exigent de plus en plus de traçabilité et de maîtrise des procédures. Soucieux de fournir une prestation de qualité, le Groupe GSF attache une importance soutenue à la formation de ses salariés. Cette formation tout au long de la vie professionnelle débute dès l'intégration des collaborateurs avec un accent important mis sur la sécurité. Chaque poste de travail est évalué en termes de risques, des équipements de protection individuelle et collective adaptés sont fournis ainsi que des tenues de travail identifiables et contribuant au sentiment d'appartenance à GSF.

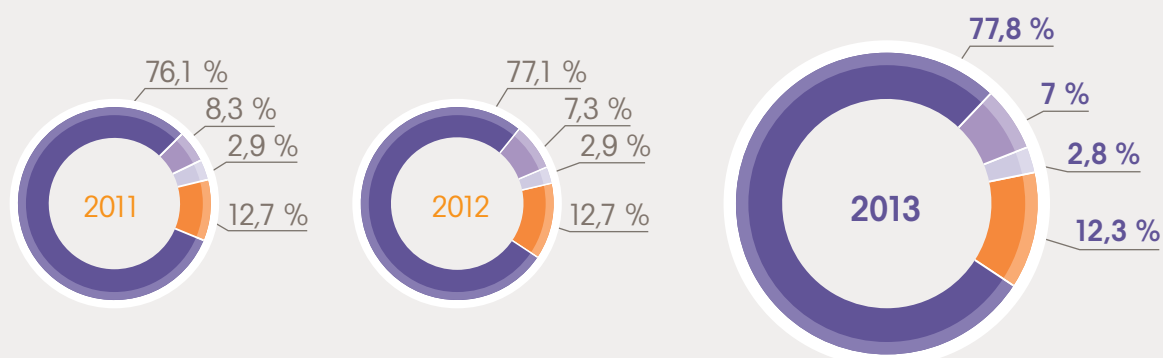
De nombreuses sessions de formation accompagnent le collaborateur au sein de sa filiale et même du Groupe, afin de lui permettre de maîtriser son poste de travail par des actions ciblées d'une part, et généralisées d'autre part. Les axes d'apprentissage et de perfectionnement de la langue française se sont poursuivis en 2013. Les actions conduites par GSF s'inscrivent dans la durée. Ainsi les Certificats de Qualification Professionnelle ont connu en 2013 un nouvel élan avec 211 CQP initiés, dont 198 en contrat de professionnalisation.

## FORMATIONS

	2011	2012	2013
HEURES DE FORMATION	94 995	117 926	107 272
PART DE LA MASSE SALARIALE DÉDIÉE À LA FORMATION	2,49 %	2,56 %	2,46 %
NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS	8 261	8 697	7 341
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION	—	—	29 086

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS

- AGENTS DE SERVICE
- AGENTS QUALIFIÉS DE SERVICE
- AGENTS TRÈS QUALIFIÉS DE SERVICE
- ENCADREMENT



## CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

	2011	2012	2013
NOMBRE DE RÉFÉRENTS CQP	3	21	22
NOMBRE DE CQP ENGAGÉS DANS L'ANNÉE (HORS CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION)	32	44	13
NOMBRE DE CQP EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION	—	—	198
NOMBRE DE FILIALES IMPLIQUÉES DANS LA DÉMARCHE	11	13	17

## RENFORCER LES ACTIONS EN FAVEUR DE L'INSERTION

EN 2013,

**344**

COLLABORATEURS  
ÉTAIENT EN CONTRAT DE  
PROFESSIONNALISATION,

**118**

EN CONTRAT  
D'APPRENTISSAGE.



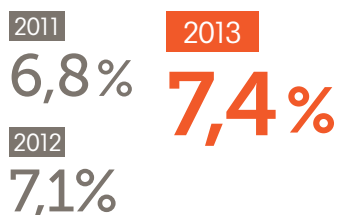
GSF cherche à favoriser l'intégration des jeunes dans l'emploi avec de nombreuses actions en faveur de l'alternance, de l'accueil de contrats de professionnalisation et de la sensibilisation des jeunes au secteur d'activité par des présentations dans les établissements scolaires. Les effectifs en matière de contrats d'apprentissage et de contrats de professionnalisation ont doublé entre 2012 et 2013 et les efforts vont se poursuivre en 2014 avec la même dynamique. Les filiales ont travaillé en amont avec les partenaires de la profession et du territoire (INHNI, Pôle emploi) pour permettre d'obtenir ce résultat traduisant l'investissement de GSF vis-à-vis des juniors en recherche

d'une formation à fort potentiel en termes d'emploi. Faire évoluer les équipes en les enrichissant avec des profils plus divers est une véritable plus-value reconnue par les clients et les équipes. Un vivier de talents est ainsi alimenté par cette démarche.

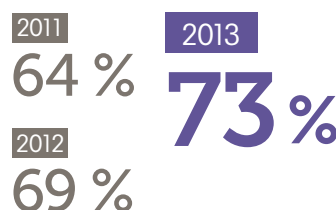
Par ailleurs, la politique Handicap menée depuis de nombreuses années chez GSF permet aujourd'hui au Groupe d'avoir en 2013 un taux d'emploi des personnes handicapées supérieur à 7 %. Ce résultat est obtenu grâce à la mise en place de partenariats privilégiés avec l'Agefiph, le réseau Cap Emploi ou d'autres acteurs locaux.



### TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES



### POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS RÉPONDANT À L'OBLIGATION LÉGALE DE 6 % DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS



## ANIMER LE DIALOGUE SOCIAL

### RÉPARTITION PAR GENRE

EMPLOYÉS



ENCADREMENT



La qualité du dialogue social a permis au Groupe GSF, en 2013, de signer 57 accords collectifs. La majorité des filiales a conclu un accord relatif au contrat de génération qui doit permettre l'embauche de jeunes et le maintien dans l'emploi des seniors. Par ailleurs, GSF a pu accompagner par le passé des salariés souhaitant une mutuelle en leur proposant la possibilité d'une solution mutualisée au niveau du Groupe. En fonction des dispositions qui seront prises par la profession dans ce domaine, suite à la loi de sécurisation de l'emploi visant à rendre obligatoire une couverture complémentaire santé collective minimale dans toutes les entreprises au 1<sup>er</sup> janvier 2016, GSF abordera cette question de façon constructive et en étant à l'écoute de ses salariés. Compte tenu de la politique de rémunération conduite chez GSF depuis de nombreuses années, 85,44 % des collaborateurs ont un salaire horaire brut supérieur de 2,73 % au SMIC. Ceci va de pair avec le fait que GSF veille à respecter les classifications de la convention collective.

L'année 2013 a vu s'ouvrir 186 nouveaux litiges prud'homaux seulement, entre GSF et ses anciens collaborateurs, ce qui est peu relativement au nombre de contrats que notre activité génère sur une année (0,65 % des effectifs en 2013).

Ce taux est considéré comme faible, au regard des standards de notre secteur d'activité et compte tenu des spécificités relatives à la reprise et au transfert des salariés (article 7 de la Convention collective nationale de la propreté et des services associés).

Les démarches mises en place pour animer le lien social chez GSF permettent au Groupe d'aborder les nouvelles lois avec rigueur et un calendrier précis. Ainsi, GSF a évalué l'impact de la loi de sécurisation de l'emploi qui va faire de l'année 2014 une année particulière avec l'instauration de contrats de travail d'une durée de 16 heures minimum suite à l'accord de branche signé le 5 mars 2014. Il faut savoir que 66 % des collaborateurs de GSF travaillent plus de 16 heures par semaine et que 78 % des collaborateurs travaillant à temps partiel sont des femmes. Les sociétés filiales vont donc tout mettre en œuvre pour identifier les situations de salariés multi-employeurs fréquentes dans notre secteur d'activité et ensuite assurer une meilleure employabilité des salariés en poste.

### INNOVER EN MATIÈRE SOCIALE

En partenariat avec des clients, GSF a mis en place le travail en continu sur certains sites. À la fois chez des

clients du secteur public compte tenu de la réglementation liée aux appels d'offres et chez des clients, de plus en plus nombreux, qui s'engagent dans ces démarches. La réflexion a souvent pour ambition de réconcilier bénéfices sociaux et sociétaux pour les salariés de GSF et optimisation économique pour ses clients. Les résultats obtenus démontrent qu'outre une meilleure reconnaissance de la mission de GSF, celle-ci se voit élargie à des prestations complémentaires et se révèle source d'économies indirectes (gain énergétique, rationalisation des prestations...). L'offre devient ainsi de plus en plus globale et la prestation est reconsidérée car plus visible. L'organisation peut être alors modifiée et la prise en compte de la propreté fait évoluer les comportements à travers une cohabitation constructive entre les usagers et les prestataires. Le succès de ces démarches nécessite cependant en amont, une concertation et un engagement de l'ensemble des parties prenantes. Il ne peut être au rendez-vous qu'à partir du moment où l'entreprise a la capacité d'assurer l'implication et la disponibilité de son encadrement, un des atouts de GSF.

# 57

ACCORDS COLLECTIFS  
SIGNÉS

## PRÉVENTION, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

**5** SOCIÉTÉS FILIALES ONT  
UN TAUX DE GRAVITÉ EN  
MATIÈRE D'ACCIDENTS  
**INFÉRIEUR À 1,5**  
(Objectif fixé par le Groupe)

En 2013, les indicateurs en matière d'accidents du travail que sont les taux de gravité et de fréquence chez GSF ont baissé confirmant ainsi l'efficacité de la politique santé et sécurité au travail menée qui met un accent particulier sur la prévention. Le taux AT/MP (Accident du travail/ Maladie Professionnelle) est par ailleurs inférieur de 20 % en moyenne de point par rapport au taux national de la profession (4,2 % en 2013), résultat traduisant la baisse du nombre et de la gravité des AT/MP sur le Groupe et donc de la qualité de la politique de prévention et santé et sécurité au travail en cours chez GSF.

Une nouvelle dynamique a été initiée fin 2013 lorsque GSF, sous l'impulsion d'une de ses filiales GSF Celtus, a obtenu la triple certification QSE (Qualité Sécurité Environnement) sur les référentiels ISO9001, ILO OSH 2001, OHSAS 18001 et ISO14001.

Il s'agit d'une première en France dans le secteur de la propreté et des services associés.

Cette certification traduit la reconnaissance par l'AFNOR de la performance du Système de Management Intégré (SMI) de GSF qui vise à rationaliser et à donner de la cohérence aux différentes démarches menées au sein des organisations. GSF affirme ainsi ses engagements vis-à-vis de ses salariés en les préservant et en améliorant leurs conditions de travail tout en garantissant une qualité de service répondant aux attentes des clients. Des formations permettent aux salariés d'acquérir ou de maintenir les réflexes nécessaires à leur poste de travail. Conformément aux dispositions légales, des formations Information Sécurité à l'accueil sont animées sur les sites et destinées à tous les nouveaux salariés.

**TRIPLE CERTIFICATION QSE,  
UNE PREMIÈRE  
EN FRANCE  
DANS  
LE SECTEUR**



Des supports adaptés sont créés avec une évaluation immédiate pour valider les acquis tels que la reconnaissance des étiquetages des produits, le port des équipements de protection individuelle.

Le déploiement du module Gestes et Postures s'est poursuivi en 2013 avec la mise en place de formations spécifiques pour les salariés destinés à accompagner des personnes handicapées. Au sein de chaque société, des coordonnateurs QSE et inspecteurs, tous dûment formés, assistent les directeurs et chefs d'établissement dans le domaine de la prévention/sécurité. Au niveau du Groupe, GSF dispose, depuis plus de 10 ans, d'une cellule transverse Prévention Sécurité (CPS) pour coordonner et animer la démarche.

**COLLABORATEURS FORMÉS  
AUX GESTES ET POSTURES**  
(Module de 7 heures de formation)

2011	2013
500	643
2012	
1 027	

# 15 %

## DES ÉTABLISSEMENTS GSF SONT CERTIFIÉS MASE

(Manuel d'amélioration  
Sécurité des Entreprises)



### RÉSULTATS EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL EN 2013

	2011	2012	2013*
AT AVEC ARRÊT DE TRAVAIL >24 H	911	1 002	<b>957</b>
TAUX AT/MP	3,69	3,45	<b>3,16</b>
TAUX DE FRÉQUENCE (NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL AVEC ARRÊT PAR MILLIONS D'HEURES TRAVAILLÉES)	40,16	41,11	<b>38,14</b>
TAUX DE FRÉQUENCE 2 (NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL AVEC ET SANS ARRÊT PAR MILLIONS D'HEURES TRAVAILLÉES)	61,23	62,32	<b>55,94</b>
TAUX DE GRAVITÉ (NOMBRE DE JOURS D'ABSENCE POUR MOTIF D'ACCIDENT POUR MILLE HEURES TRAVAILLÉES)	2,37	2,35	<b>2,24</b>

\*Depuis les chiffres 2013, le périmètre Santé Sécurité au Travail inclut GSF SAS.

# UN GROUPE SOUCIEUX DE RÉDUIRE SON **EMPREINTE** **ENVIRONNEMENTALE**

## MANAGER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Depuis 2010, date à laquelle le premier établissement du Groupe GSF a été certifié ISO 14001, dix-neuf autres structures lui ont emboîté le pas, dont certains avec la triple certification QSE. Cette amplification de la démarche montre que le système de management environnemental qui s'appuyait dès le départ sur le référentiel ISO14001 permet aux structures qui le souhaitent d'obtenir la certification dans les meilleurs délais.

Un comité de pilotage anime la démarche environnementale pour tout le Groupe et ces partages d'expériences et d'indicateurs profitent à toutes les structures.

## CONTRIBUER À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La France organise la Conférence Paris Climat en 2015 (COP21) et souhaite prendre le leadership en matière de diminution des émissions

de gaz à effet de serre et d'adaptation aux changements climatiques. Cette ambition a incité GSF à mettre en place une comptabilité carbone annuelle et ce, de manière volontaire et à déployer son calculateur environnemental qui permet à ses clients d'évaluer l'empreinte carbone de ses prestations.

## INNOVER EN PARTENARIAT AVEC LES CLIENTS

La démarche environnementale conduite par le Groupe GSF n'a de sens que si elle s'intègre de manière plus globale dans les relations avec les clients. Ainsi, ils sont de plus en plus nombreux à s'installer dans des bâtiments HQE™ (Haute Qualité Environnementale), voire BBC (Bâtiment Basse Consommation) et il est naturel que les interventions en matière de propreté et de services associés lors de l'exploitation des sites s'inscrivent dans ces référentiels visant un meilleur respect de l'environnement et un coût de fonctionnement plus maîtrisé.

GSF a donc souhaité devenir acteur et contributeur des démarches HQE exploitation engagées par ses clients. En s'appuyant sur un expert, les équipes de GSF développent un outil de pilotage permettant un accompagnement efficace de chaque client sur son site afin de l'aider à l'obtention des niveaux de performance attendus sur les cibles identifiées.

**20** ÉTABLISSEMENTS  
CERTIFIÉS ISO14001  
EN 2013  
**1** EN 2011 **10** EN 2012



## SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Dans le cadre du Plan de Déplacement Inter-Entreprises du bassin aéroportuaire de Roissy-Charles de Gaulle, GSF Concorde a participé à la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière en présentant un film témoignant des problématiques des salariés de la plate-forme.

### MESURER LE DÉPLOIEMENT DE L'UTILISATION DE PRODUITS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

La prestation de nettoyage peut rarement s'affranchir de l'utilisation de produits chimiques. Cependant, toutes les innovations qui peuvent contribuer à une moindre utilisation de produits chimiques sont évaluées et testées par les équipes de GSF en étroite collaboration avec le service Achats, l'équipe de R&D et les utilisateurs.

L'utilisation massive sur les chantiers de microfibres, de franges et de techniques de pré-imprégnation qui visent toutes à conjuguer efficacité et sécurité pour les salariés avec un moindre impact sur l'environnement conduit à ce que la quantité de produits chimiques achetée par GSF augmente moins vite que la surface nettoyée.

Par ailleurs, les produits ecolabellisés continuent à être achetés de manière régulière et croissante par les équipes conformément aux directives fixées par la Direction du Groupe, qui visent à obtenir une part de 50 %.



### MOYENNE EN GRAMME DE CO<sub>2</sub>/KM DU PARC DE VÉHICULES DU GROUPE GSF

#### VÉHICULES UTILITAIRES

2011	2012	2013
142	138	135

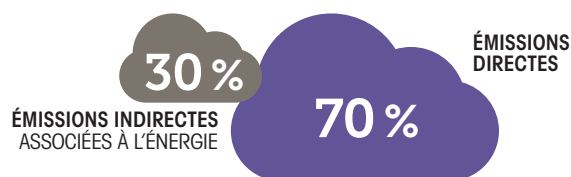
#### VÉHICULES D'AUTRES CATÉGORIES

2011	2012	2013
141	129	129



### BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE 108 ÉTABLISSEMENTS ET 2 SIÈGES SOCIAUX (2011)\*

Étude réalisée selon la méthodologie du guide sectoriel 2013 publié par l'Ademe et la Fédération des Entreprises de la Propreté



\*Données 2013 en cours de consolidation.



### PART DU CA DES ARTICLES RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

2011	2012	2013
24 %	38 %	43 %

# UNE CULTURE DE L'ENGAGEMENT

Dans les valeurs du Groupe GSF, la proximité est un élément clé que l'on retrouve décliné dans la démarche sociétale de ses filiales. Ainsi, les sociétés s'investissent-elles à la fois au sein de leur territoire et en partenariat avec leurs clients, et ce, dès lors que ces projets démontrent des qualités en matière de dépassement de soi et d'efforts collectifs.

La Fondation GSF Jean Louis Noisiez a ouvert ses portes en janvier 2009 au cœur de Biot Sophia Antipolis. Il s'agit d'un des plus grands accueils de jour des Alpes-Maritimes dédié aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de syndromes apparentés. Cet engagement du président fondateur de GSF irrigue l'entreprise dans sa globalité. En 2013, de nombreuses manifestations sportives solidaires ont permis de récolter des fonds destinés à des associations, par exemple les courses Odyssea ou les Rivières Roses au profit de la lutte contre le cancer du sein.

## FONDATION UNICE : DES BOURSES ATTRIBUÉES AU NOM DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

GSF, représenté par Patrick Basquez, *Directeur Général Délégué aux Ressources Humaines du Groupe GSF, Membre Fondateur de la Fondation Unice et Président de la Commission « Égalité des Chances »*, soutient la Fondation UNICE depuis 2010. Cette dernière a pour fonction de renforcer l'accès d'étudiants en difficulté économique, sociale ou en situation de handicap, à des formations qualifiantes. Pour cela, des bourses au mérite sont attribuées au profit d'étudiants ayant obtenu de bons résultats académiques, et ayant réussi leur année universitaire

avec brio. M. Basquez se réjouit de l'augmentation du nombre de bourses octroyées et souligne l'importance de promouvoir l'égalité des chances.

## CLOWNS Z'HÔPITAUX

GSF a souhaité s'engager auprès de l'association Clowns Z'Hôpitaux qui œuvre dans le milieu hospitalier dans une dizaine de villes. Les clowns, au travers de courts spectacles instaurent des échanges et un partage avec les patients afin de leur apporter évocation, joie et réconfort lors de leur séjour à l'hôpital. Par ce soutien, le Groupe affirme sa présence et son implication dans le secteur de la santé au plus près des préoccupations de ses clients.

Miou-Miou, marraine de l'Association Clowns Z'Hôpitaux, était présente sur le stand GSF, à l'occasion du Salon de la Santé et de l'Autonomie Hôpital Expo en mai 2013.



**HANDISPORT****YOANN QUILLIOU 8<sup>ÈME</sup> FRANÇAIS EN TENNIS FAUTEUIL**

GSF accompagne cet athlète afin qu'il poursuive son parcours à haut niveau et participe à des compétitions tant nationales qu'internationales.



**207** **APPAREILS ÉLECTRONIQUES**  
(ORDINATEURS, ÉCRANS, IMPRIMANTES...)  
ONT ÉTÉ DONNÉS À DES ASSOCIATIONS EN 2013

**AIDE INTERNATIONALE**

Depuis de nombreuses années, GSF encourage les jeunes étudiants à se dépasser au travers du concours des Tremplins. La conduite d'un projet concret est en effet un excellent moyen de se confronter aux réalités du monde du travail. Dans le même esprit, en 2013, GSF Athena a été séduit par un projet proposé par la 14<sup>ème</sup> promotion d'une école d'ingénieur (ISA BTP) qui a consisté en la construction d'une école à Madagascar en 5 semaines.



# UNE VOLONTÉ DE RENDRE COMPTE

## INDICATEURS DE PERFORMANCE

DOMAINE	INDICATEURS	2011	2012	2013	RÉFÉRENTIELS	
					*	**
<b>INFORMATIONS ÉCONOMIQUES</b>						
<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>	Chiffre d'Affaires Réalisé en France	557 M€	610 M€	642 M€	-	EC1
	Répartition du Chiffre d'Affaires par domaines d'activités clients	Tertiaire 25 % Industrie 20 % Surfaces de Vente 18 % Milieux Spécifiques (Santé et Agroalimentaire) 18 % Lieux recevant du public 11 % Logistique et Autres 8 %	Tertiaire 26 % Industrie 18 % Surfaces de Vente 20 % Santé 7 % Agroalimentaire 11 % Lieux recevant du public 11 % Logistique et Autres 7 %	Tertiaire 26 % Industrie 18 % Surfaces de Vente 19 % Santé 7 % Agroalimentaire 11 % Lieux recevant du public 8 % Logistique et Autres 10 %	-	EC1
	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anti-corruption	ND	100 %	100 %	Art. 1-3°-d	SO4
	Cadres récipiendaires de la charte éthique	100 %	100 %	100 %	-	56
	Établissements certifiés ISO9001	100 %	100 %	100 %	-	-
<b>SOCIAL</b>						
<b>EMPLOI</b>	Effectif total au 31/12/2013	24 838	27 299	28 573	Art. 1-1°-a	LA1
	Effectif total par statut	Agents de Service 87,3 % Chef d'équipe 8 % ETAM 3,7 % Cadres 1 %	Agents de Service 87,3 % Chef d'équipe 8 % ETAM 3,7 % Cadres 1 %	Agents de Service 88 % Chef d'équipe 8 % ETAM 3 % Cadres 1 %	-	LA1
	Proportion des contrats en CDI	74,5 %	78 %	78,8 %	-	LA1
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	-	LA4
	Nombre d'alternants	ND	174 contrats de professionnalisation 114 contrats d'apprentissage	344 contrats de professionnalisation 118 contrats d'apprentissage	-	-
	Répartition des collaborateurs par âge	7,6 % moins de 25 ans 44 % entre 25 et 45 ans 48,4 % 45 ans et plus	7,9 % moins de 25 ans 42,8 % entre 25 et 45 ans 49,3 % 45 ans et plus	7,9 % moins de 25 ans 42,2 % entre 25 et 45 ans 49,8 % 45 ans et plus	-	LA1
	Temps de travail	72 % Temps Partiel 28 % Temps Complet	72 % Temps Partiel 28 % Temps Complet	73 % Temps Partiel 27 % Temps Complet	Art. 1-1°-b	-
	Taux d'absentéisme	19 %	18 %	18 %	Art. 1-1°-b	-
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail	9 %	9 %	9 %	Art. 1-1°-b	-
<b>SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL*</b>	Accidents du travail avec arrêt de travail >24 h	911	1 002	957*	Art. 1-1°-d	LA6
	Taux de fréquence TF (Nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	40,16	41,11	38,14	Art. 1-1°-d	LA6
	Taux de fréquence TF2 (Nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	61,23	62,32	55,94	Art. 1-1°-d	LA6
	Taux de gravité TG (Nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,37	2,35	2,24	Art. 1-1°-d	LA6
	Taux AT/MP Accidents du Travail/Maladies Professionnelles	3,69	3,45	3,16	Art. 1-1°-d	LA6
	Nombre d'accidents mortels	0	0	0	Art. 1-1°-d	LA6
	Nombre d'établissements certifiés MASE	12	12	16	Art. 1-1°-d	-
<b>FORMATION ET ÉDUCATION</b>	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés	94 995	117 926	107 272	Art. 1-1°-e	LA9
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,49 %	2,56 %	2,46 %	Art. 1-1°-e	LA9
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	500	1027	643	Art. Art. 1-1°-d,e	LA9
	Nombre de salariés formés à l'écoconduite (7 h de formation)	108	50	24	Art. 1-1°-e, 1-2°-a	LA9
<b>RELATIONS SOCIALES</b>	Nombre d'accords signés	51	101	57	Art. 1-1°-c	LA8
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	127	113	186	-	-
<b>DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>	Parité (H/F) sur effectif global	ND	32/68 %	32/68 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Parité (H/F) sur effectif de l'encadrement	ND	57/43 %	55/45 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	6,8 %	7,1 %	7,4 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Établissements répondant à l'obligation légale de 6 %	64 %	69 %	73 %	Art. 1-1°-f	LA13

\*Depuis 2013, le périmètre Santé Sécurité au travail inclut GSF SAS.

\* Article 225 - Loi Grenelle 2  
 \*\* Global Reporting Initiative G4

DOMAINE	INDICATEURS	2011	2012	2013	RÉFÉRENTIELS	
					*	**
<b>ENVIRONNEMENT</b>						
<b>ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS</b>	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	9 319 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	ND	ND	Art. 1-2°-d	EN15 EN16
	Empreinte carbone des voyages en avion	437,5 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	478,1 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	465,1 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	Art. 1-2°-d	EN17
	Empreinte carbone des voyages en train	8,4 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	10,3 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	13,4 tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	Art. 1-2°-d	EN17
	Moyenne des émissions du parc de véhicules utilitaires de GSF	142	138	135	Art. 1-2°-d	EN15
	Moyenne des émissions du parc de véhicules autres qu'utilitaires de GSF	141	129	129	Art. 1-2°-d	EN15
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	24 %	38 %	43 %	Art. 1-2°-c	EN30
<b>MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL</b>	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	1	10	20	Art. 1-2°-a	-
	Nombre cumulé de livrets «Mes gestes qui comptent au quotidien»	ND	6 400	12 350	Art. 1-2°-a	-
	Nombre de salariés formés aux écogestes dans la pratique des chantiers de propreté (7h de formation)	ND	ND	43	Art. 1-2°-a	-

Les indicateurs RSE présentés dans ce document concernent les activités en France et à Monaco du Groupe GSF. Les filiales à l'international (Canada, Espagne, États-Unis et Royaume-Uni) conduisent leur propre démarche en cohérence avec leur législation locale et les valeurs du Groupe.

Quatre campagnes de reporting sont effectuées par an : un reporting annuel pour le Rapport intégré publié chaque année lors de l'assemblée générale et trois reporting trimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2013.

## TABLE DE CONCORDANCE

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>				
1			6.2	1
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>				
3				couverture
4				6
5				der. de couverture
6				26, 27
7				76
8				47
9				46, 49, 56
10				35, 42
11				42
12				30, 31
13				6
15				36, 37
16			4.7	28, 30
<b>ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS</b>				
17				30, 31, 69
<b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>				
24-27				30-31
<b>PROFIL DU RAPPORT</b>				
28-30				30
31				76
<b>GOVERNANCE</b>				
34-35-38			6.2	2-3
36			7.4.2	31

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>				
56		Principe 10		42
<b>ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION</b>				
<b>Volet économique</b>				
EC1	—		6.8.7	46
<b>Volet environnemental</b>				
EN15	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	39
EN16	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	39
EN17	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	39
EN30	Article 1-2°-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	39
<b>Volet social</b>				
LA1	Article 1-1°-a	Principe 4 et 5	6.4	42
LA4	Article 1-1°-c	Principe 4		42
LA6	Article 1-1°-d		6.8.8	36, 37
LA8	Article 1-1°-c	Principe 3	6.4.5	25, 35
	Article 1-1°-b			35
LA9	Article 1-1°-e		6.8.5	32, 33
LA13	Article 1-1°-f	Principe 6	6.3.7	35
<b>Droits de l'homme</b>				
HR1		Principe 1 et 2	6.3.10	24
<b>Société</b>				
SO1	Article 1-3°-b		6.8	40-41
SO4		Principe 10	6.6.3	42
<b>Responsabilité du fait des produits</b>				
PR5	Article 1-3°-d		6.6.6	12, 13, 31



# ... PERFORMANT ET SOLIDE

## SUR LE PLAN FINANCIER.

Le Groupe GSF a fêté en 2013 son 50<sup>ème</sup> exercice par une cinquantième année de croissance. Solide sur ses bases, fort de ses 4 500 clients et de plus de 30 000 salariés motivés, il a encore une fois démontré sa capacité à se développer en tirant le meilleur parti des contraintes. Malgré une conjoncture difficile, son chiffre d'affaires s'est inscrit en hausse de 4,4 %, pour s'établir à 688,5 millions d'euros. Le résultat net, en progression, a atteint 22,4 millions d'euros.

➔ UN VOLUME D'AFFAIRES TOUJOURS  
EN PROGRESSION

PAGE **46**

➔ UNE EXPLOITATION RIGOUREUSE ET MAÎTRISÉE

PAGE **49**

➔ UN NIVEAU D'AUTOFINANCEMENT  
QUI SÉCURISE L'AVENIR

PAGE **52**

➔ UNE DYNAMIQUE MAINTENUE EN 2014

PAGE **54**

# UN VOLUME D'AFFAIRES TOUJOURS EN PROGRESSION

L'activité du Groupe GSF s'est montrée particulièrement soutenue en France en 2013. Certains secteurs d'activité, tels que la santé, ont connu des avancées significatives.

## UNE DYNAMIQUE SOUTENUE EN FRANCE

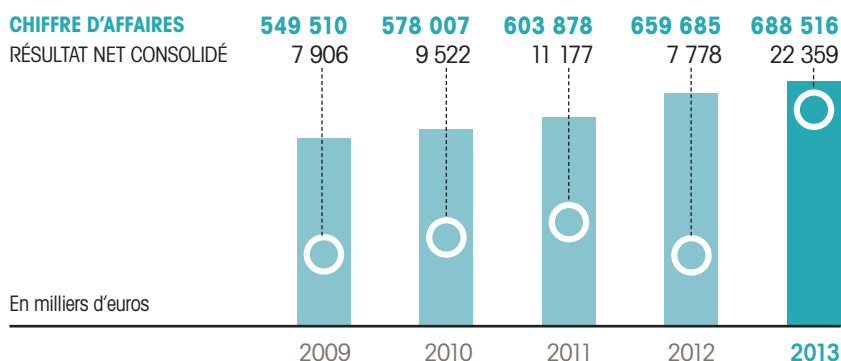
Globalement en augmentation de 4,4 %, l'activité du Groupe GSF a enregistré une croissance de 5 % en France, alors que celle du produit intérieur brut n'excédait pas 0,3 %. Le chiffre d'affaires s'y établit à hauteur de 641,6 millions d'euros. Après une croissance de 9,7 % lors de l'exercice 2012, au cours duquel 25 % des soixante-dix premières entreprises françaises du secteur propreté avaient pourtant enregistré une baisse de chiffre d'affaires<sup>1</sup>, le Groupe a réussi, cette année, à maintenir sa dynamique

de croissance, là où beaucoup d'entreprises du secteur de la propreté subissaient de plein fouet les conséquences d'une conjoncture défavorable. Le chiffre d'affaires français a, au total, plus que doublé au cours de la décennie passée, au rythme d'une progression moyenne de près de 7,5 % par an.

La part d'activité de l'international est demeurée par ailleurs stable en 2013. Totalisant près de 47 millions d'euros, le chiffre d'affaires des cinq filiales du Groupe a contribué pour près de 7 % à l'activité.



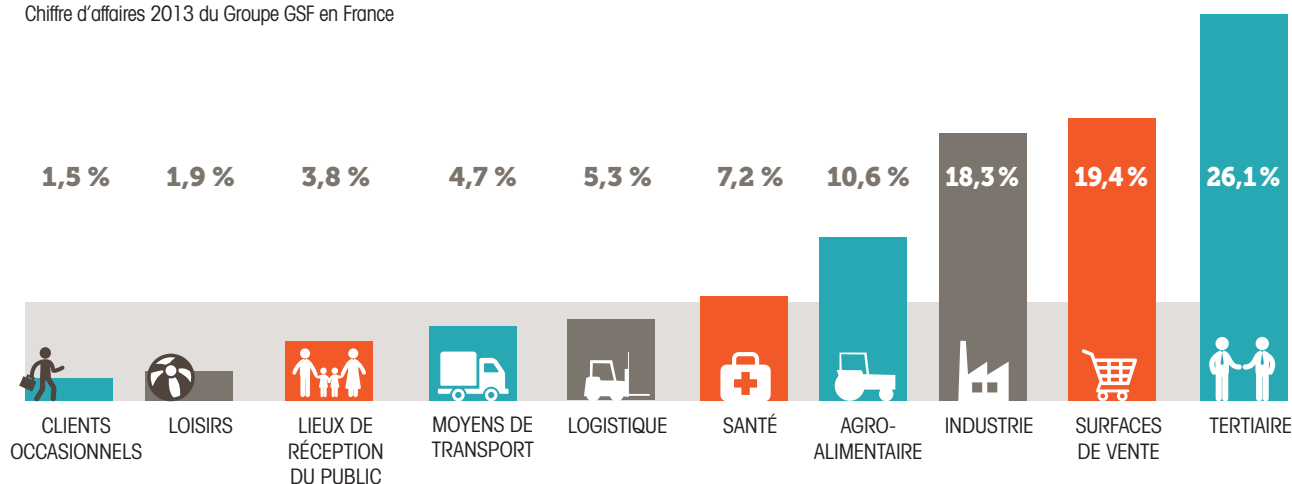
## LES RÉSULTATS DU GROUPE GSF



<sup>1</sup> Source : « Classement des 70 premières entreprises de propreté en France », magazine Services, décembre 2013

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ DES CLIENTS

Chiffre d'affaires 2013 du Groupe GSF en France



### UNE RÉPARTITION SECTORIELLE RELATIVEMENT STABLE

Comme l'année précédente, la répartition du chiffre d'affaires en France fait apparaître que plus de 25 % de l'activité sont issus de clients du secteur tertiaire (26,1 %). Les ventes y atteignent près de 168 millions d'euros, en hausse de 5,6 % par rapport à 2012, et le secteur a été le plus grand pourvoyeur de nouveaux contrats en 2013. La région la mieux représentée est l'Île-de-France, où les filiales GSF Trévise (21,5 millions d'euros de chiffre d'affaires dans ce secteur) et GSF Grande Arche (20,7 millions d'euros) totalisent à elles deux plus de 25 % de l'activité de GSF dans le tertiaire.

Source de 19,4 % de l'activité et de deux des trois plus importants clients du Groupe, la grande distribution occupe le deuxième rang, avec 124,5 millions d'euros. 51 % de ce chiffre d'affaires sont le fait d'hypermarchés et de supermarchés répartis à travers toute la France, 32 % de grands magasins et 15 % de galeries commerciales.

En troisième position figure l'industrie, dont le chiffre d'affaires s'établit à 117,5 millions d'euros, en hausse de 4,2 % par rapport à 2012. Si la part relative du secteur dans l'activité française du Groupe se montre stable cette année, à 18,3 %, son chiffre d'affaires progresse de plus de 4 % par an depuis 2011, en dépit des circonstances économiques difficiles.

L'agroalimentaire, marché sur lequel le Groupe GSF demeure leader, a compté pour 10,6 % de l'activité en 2013. Quarante nouveaux contrats – dont 29 concernent de nouveaux clients – et 110 avenants ont été signés dans l'année, représentant un apport mensuel de plus d'un demi-million d'euros, dont 4,8 millions d'euros ont contribué au développement du chiffre d'affaires dès 2013. L'activité se concentre assez largement dans l'ouest de la France, les trois filiales les plus actives dans ce secteur étant GSF Celtus (Bretagne), GSF Auriga (Pays de la Loire) et GSF Atlantis (Sud-Ouest).

La santé a été, parmi les secteurs les plus représentés de la clientèle du Groupe, celui ayant marqué la plus forte hausse en 2013. Totalisant près de 46,5 millions d'euros (soit 7,2 % de l'activité en France), son chiffre d'affaires a progressé de 11,1 % par rapport à 2012, à la faveur de plusieurs nouveaux contrats d'importance dans le domaine hospitalier. Son développement atteint 50 % pour les cinq dernières années. Après le référencement d'Uni.H.A fin 2012, l'acquisition en cours d'année 2013 du nouveau référencement auprès du Réseau des Acheteurs Hospitaliers d'Île-de-France (RESAH IDF) laisse augurer de nouvelles avancées dans ce secteur pour les années à venir.

Enfin, le secteur des lieux de réception du public a bénéficié de l'exécution pour une première année pleine d'un important contrat avec l'Aéroport de Paris Orly Sud. Ce dernier, dont la dimension a été renforcée par la signature d'extensions en 2013, est à l'origine de la progression de ce domaine d'activité, dont la part passe de 2,7 à 3,8 % du chiffre d'affaires.

**30** MILLIONS  
D'EUROS

En France, la répartition de l'activité du Groupe GSF entre ses filiales s'est avérée comparable à celle observée en 2012. Dix des vingt-quatre sociétés de production disséminées à travers le territoire national (ou en Principauté de Monaco, pour l'une d'entre elles) affichent un chiffre d'affaires supérieur à 30 millions d'euros et trois seulement ne l'ont pas vu progresser par rapport à l'année précédente. Implantée dans la région lyonnaise, GSF Mercure est, comme l'an dernier, en tête du palmarès d'activité, avec un chiffre d'affaires de 49,4 millions d'euros, qui marque encore une hausse de 5,4 % par rapport à 2012. La plus forte progression annuelle revient à la société dédiée GSF Airport, en Île-de-France (20,4 %), suivie de GSF Ariès (+ 11,5 %) et de GSF Ariane (+ 10 %).

Trois nouveaux établissements ont été ouverts en 2013 pour adapter les implantations à l'évolution de l'activité en restant le plus proche possible des clients. GSF Atlas s'est enrichie d'une nouvelle entité à Évry (Essonne), en mars. Un établissement a été implanté au nord de Lyon (Rhône) pour le compte de GSF Mercure, en mai. Un autre a été créé le même mois à Pontivy (Morbihan) dans le giron de GSF Celtus. Les mêmes impératifs de rationalité et de proximité ayant induit la fermeture de deux structures au cours de l'année, le Groupe GSF comptait 111 établissements en France au 31 décembre 2013.

À l'international, 36,6 % de l'activité de 2013 sont issus des États-Unis, dont le chiffre d'affaires, établi à 17,2 millions d'euros, progresse de 5,2 % en dollar, ramené par l'effet du taux de change à 2,4 % en euro. Le Canada

et la Grande-Bretagne représentent respectivement 34,4 % et 21,2 % de l'activité à l'étranger. En Espagne (8 % de l'activité internationale), où la récession économique perdurait – avec un PIB en recul de 1,2 % – la filiale de GSF a réussi à conserver le même niveau d'activité par rapport à 2012. Dans chacun de ces pays, le Groupe jouit de perspectives commerciales positives pour l'année à venir.

## PALMARÈS DES FILIALES LES PLUS ACTIVES EN FRANCE

	Chiffre d'affaires 2013 En milliers d'euros	Évolution 2013/2012
GSF MERCURE	49 383	+ 5,4 %
GSF CELTUS	48 530	+ 4,1 %
GSF NEPTUNE	47 912	+ 4,2 %
GSF ORION	44 492	+ 7,3 %
GSF GRANDE ARCHE	36 715	+ 7,5 %

# UNE EXPLOITATION RIGOUREUSE ET MAÎTRISÉE

Le résultat d'exploitation et sa marge marquent une progression en 2013, s'établissant respectivement à 27,2 millions d'euros et 4 %.

## DES PRODUITS D'EXPLOITATION PORTÉS PAR LA HAUSSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Totalisant 696,1 millions d'euros, dont 688,5 millions de chiffre d'affaires, les produits d'exploitation progressent de 4,1 % par rapport à 2012. La hausse de 4,4 % du chiffre d'affaires est en effet légèrement atténuée par un repli des autres produits d'exploitation, dont le montant passe de 9,3 millions d'euros en 2012 à 7,6 millions d'euros en 2013. Les reprises de provisions comptent pour 3,1 millions d'euros dans ces autres produits d'exploitation.

## DES CHARGES DE PERSONNEL CONTENUES

Le poste des charges de personnel s'élève à 504,5 millions d'euros, contre 493,2 millions d'euros en 2012. Limitée à 2,3 %, la progression est moindre que celle du chiffre d'affaires.

La masse salariale a connu une hausse globale de près de 5 %, à 403 millions d'euros, notamment due à des augmentations de salaires dans les filiales étrangères. Cette évolution a été compensée par un abaissement marqué des

charges sociales. Celles-ci passent de 105,9 millions d'euros en 2012 à 99,2 millions d'euros sous l'effet, principalement, du Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) dont a bénéficié le Groupe en France au titre de l'exercice 2013.

L'effectif moyen du Groupe GSF s'établissait à 30 015 salariés en 2013, en hausse de 2,9 %. 27 742 d'entre eux étaient employés en France et 2 273 dans les filiales étrangères. Le nombre de salariés en alternance a fortement évolué en 2013, passant de 288 à 462 alternants dont 344 disposent de contrats de professionnalisation et 118 de contrats d'apprentissage.

Le Groupe a consacré 2,5 % de la masse salariale à la formation au cours de l'année, représentant un total de 107 272 heures dont ont bénéficié plus de 7 300 salariés.

La participation des salariés a totalisé en France un montant de 2,3 millions d'euros. La relative faiblesse de ce montant au regard de l'évolution des résultats, qui marque même un recul par rapport à 2012 (3,4 millions d'euros), s'explique par l'exclusion du CICE du résultat fiscal, et donc de la base de calcul de la participation.



## LES EFFECTIFS DU GROUPE GSF EN 2013

Effectif mensuel moyen

	CADRES	EMPLOYÉS	OUVRIERS	TOTAL
FRANCE	277	1 064	26 401	27 742
INTERNATIONAL	38	75	2 160	2 273
TOTAL GROUPE GSF	315	1 139	28 561	30 015

## 111

ÉTABLISSEMENTS EN FRANCE  
GARANTISSENT NOTRE POLITIQUE  
DE PROXIMITÉUNE GESTION EFFICACE  
DES ACHATS

Les achats consommés concernent principalement les produits d'entretien. Leur montant s'établit à 23,2 millions d'euros, en repli de 2,2 % par rapport à l'an dernier. Cette évolution est la traduction positive de l'effort de limitation des fournisseurs et de rationalisation des gammes de produits référencés mené depuis plusieurs années. Elle s'accompagne d'une volonté accentuée de privilégier les produits dénués d'impact négatif sur l'environnement, conformes à la démarche RSE du Groupe.

DES CHARGES D'EXPLOITATION  
BIEN ORIENTÉES

Les autres charges d'exploitation se contractent, passant de 83,2 à 82,9 millions d'euros d'une année sur l'autre. Ce recul tient pour une grande part aux économies qui ont pu être réalisées par les filiales françaises dans leurs achats et charges externes. Celles-ci se sont avérées particulièrement sensibles en matière de déplacements, de carburant et d'intérim. Ce dernier poste connaît

ainsi pour la deuxième année consécutive une forte régression, qui permet d'économiser près d'un demi-million d'euros. Les charges externes s'affichent également en nette décroissance dans l'activité internationale, singulièrement aux États-Unis où elles représentent 9,7 % du chiffre d'affaires de l'exercice, contre 10,4 % en 2012, ou en Espagne où cette part passe de 9,3 % en 2012 à 8,4 % en 2013.

Peu de charges présentent au final une augmentation. Parmi elles figurent les dons, dont le montant – qui a notamment bénéficié à la Fondation GSF Jean Louis Noisiez – s'élève à 1,3 million d'euros, soit 0,2 % du chiffre d'affaires.

Totalisant 27,3 millions d'euros, les impôts et taxes augmentent de 4,4 %. Leur poids reste stable, à 4 % du chiffre d'affaires. La taxe d'apprentissage a continué à progresser sous l'effet de l'application échelonnée du nouveau barème et s'établit à 2,9 millions d'euros. La contribution économique territoriale et la contribution foncière des entreprises se renchérissent de 124 800 d'euros, globalement.

Les dotations aux provisions et amortissements d'exploitation augmentent de 30,9 millions d'euros en 2012, à 31,1 millions d'euros en 2013. Leur part rapportée au chiffre d'affaires recule cependant, passant de 4,7 % à 4,5 %.

- Les dotations aux amortissements s'élèvent à 24,5 millions d'euros, contre 23,3 millions d'euros en 2012.
- Les dotations aux provisions représentent un montant de 6,6 millions d'euros. Leur repli, qui atteint 15,3 %, tient notamment à une forte diminution de la dotation à la provision pour engagement de retraite résultant d'un taux d'actualisation lissé. S'y ajoutent une provision liée à un contrôle de l'URSSAF et celles constituées en vue de règlements de litiges.

## UNE PROFITABILITÉ ÉQUILIBRÉE

De cette analyse du compte d'exploitation ressort un résultat d'exploitation atteignant le niveau de 27,2 millions d'euros, en amélioration par rapport à 2012. Portée à près de 4 % avant impôts, contre 1,8 % l'an dernier, la marge d'exploitation a retrouvé un niveau normal sur l'exercice. Cette performance

est pourtant amoindrie par l'élément exceptionnel non récurrent constitué par la provision relative au contrôle précédemment mentionné. Elle est en revanche renforcée par la perception du CICE, qui a permis de soutenir l'investissement, d'intensifier la politique d'alternance et de porter les dépenses de formation au-delà du taux légal de 1,6 %.

Alors que l'exploitation s'inscrit en repli hors des frontières, toutes les filiales françaises, à l'exception d'une seule, affichent un résultat et une marge d'exploitation en progression. C'est ainsi que le résultat d'exploitation de certaines se rapproche, à cette occasion, des critères du Groupe GSF.

Le résultat financier connaît également une évolution positive, passant de 0,4 à 0,6 million d'euros d'une année à l'autre en dépit d'une nouvelle contraction des taux d'intérêt. Il porte le résultat courant à 27,8 millions d'euros, contre 12,2 millions d'euros en 2012. Après prise en compte des produits exceptionnels à hauteur de 0,4 million d'euros, il subit un

montant d'impôt sur les sociétés de 5,8 millions d'euros. L'impôt lui-même diminue, le CICE n'entrant pas dans la base du calcul : la différence tient à l'enregistrement de 0,3 million d'euros d'impôts différés. Le taux d'imposition réel ressort ainsi à 27,3 %.

En l'absence de quote-part de résultat d'entreprises mises en équivalence, le résultat net consolidé du Groupe GSF s'élève à 22,4 millions d'euros, contre 7,8 millions d'euros en 2012. La marge nette qui en résulte atteint 3,3 %, contre 1,2 % l'an dernier.

DEPUIS DIX ANS  
**LA PROGRESSION MOYENNE  
DU CHIFFRE D'AFFAIRES  
EN FRANCE EST DE**

**7,5 %** PAR AN



**TOUTES LES FILIALES FRANÇAISES,  
À L'EXCEPTION D'UNE SEULE,  
AFFICHENT UN RÉSULTAT  
ET UNE MARGE D'EXPLOITATION EN PROGRESSION**

# UN NIVEAU D'AUTOFINANCEMENT QUI SÉCURISE L'AVENIR

## UN BILAN SOLIDE

L'analyse du bilan du Groupe GSF au 31 décembre 2013 fait apparaître une évolution positive.

**À l'actif**, le montant des immobilisations incorporelles s'infléchit, passant de près de 8 millions d'euros en 2012 à 7,4 millions d'euros cette année. Les investissements ont porté sur des logiciels, à hauteur de 0,5 million d'euros. Près de 1,9 million d'euros d'amortissement a été enregistré au titre des logiciels et brevets.

Les immobilisations corporelles demeurent pour leur part quasiment stables, à 77,5 millions d'euros. Les investissements s'inscrivent en léger repli, à 24,4 millions d'euros. Plus de la moitié de ce montant a concerné du matériel de chantier, acquis pour 12,9 millions d'euros, tandis que 8,3 millions d'euros ont été consacrés aux moyens de transport, matériel

de bureau et agencements. Des investissements immobiliers ont été réalisés, permettant notamment d'ouvrir un établissement dans Paris XV<sup>ème</sup>.

Le poste des comptes clients enregistre une hausse de 9,8 %, supérieure à celle du chiffre d'affaires. On constate une légère détérioration du délai de règlement, qui passe de 44,7 jours en 2012 à 44,9 jours cette année, affectant la trésorerie.

Les autres créances progressent de façon significative pour atteindre 32,6 millions d'euros, contre 20,3 millions d'euros au 31 décembre 2012. Cette évolution est essentiellement imputable au poste des débiteurs divers qui passe de 9,3 millions d'euros à 21,9 millions d'euros du fait de la créance représentée par l'excédent d'acompte d'impôt sur les sociétés versé pour tenir compte de l'exonération du CICE.

**Au passif** du bilan, les capitaux propres progressent de 6,7 % pour s'établir à 63,8 millions au 31 décembre 2013. Bénéficiant de l'amélioration du résultat du Groupe, ils incorporent aussi le versement de 17,9 millions de dividendes et l'enregistrement par les filiales étrangères du Groupe d'un écart de conversion de 0,4 million d'euros.

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à 25,9 millions d'euros. Leur net alourdissement tient aux provisions sur charges passées et à une dotation supplémentaire de 1,7 million à la provision pour engagement de retraite.

Traditionnellement peu développés chez GSF, les emprunts et dettes financières se contractent de 18,3 % par rapport à l'année précédente, pour ne représenter que 11,5 millions d'euros au 31 décembre 2013. Le recul est constaté

849

NOUVEAUX CONTRATS  
SIGNÉS EN FRANCE**MARGE BRUTE  
D'AUTOFINANCEMENT**

En milliers d'euros

2011

31 603

2012

32 924

2013

49 804

aussi bien au niveau des découverts bancaires, qui passent de 7,7 à 6,4 millions d'euros, que des autres dettes financières essentiellement composées des réserves de participation des salariés, en repli de 1,3 million d'euros.

Enfin, tandis que le poste des comptes de fournisseurs reste stable, les autres dettes et comptes de régularisation voient leur montant augmenter de 5,4 %, à 152,2 millions d'euros, sous l'effet d'un accroissement des dettes fiscales et sociales.

**UNE TRÉSORERIE POSITIVE**

Le résultat dégagé en 2013 permet à la marge brute d'autofinancement d'atteindre le niveau de 49,8 millions d'euros, en progression par rapport à 2012. Représentant 36,3 millions d'euros, le flux net de trésorerie généré par l'activité affiche

en revanche un recul de 13,3 %, essentiellement dû à la progression des postes de créances des clients et de dettes fiscales et sociales.

Les investissements (25,7 millions d'euros) et cessions (1,6 million d'euros) font apparaître un flux de trésorerie négatif de 24 millions d'euros lié aux opérations d'investissement. Déduction faite d'un flux net lié aux opérations de financement de 19,2 millions d'euros, dont 15 millions de réallocations d'actifs, la trésorerie subit au total une variation négative de 6,9 millions d'euros. Au 31 décembre 2013, le Groupe GSF affiche au total une trésorerie nette des découverts bancaires courants de 43,6 millions d'euros, contre 50,8 millions d'euros un an auparavant.

# UNE DYNAMIQUE MAINTENUE EN 2014

Le Groupe GSF se prépare à poursuivre son développement en 2014.

L'activité devrait progresser de 4,3 % au cours de l'exercice

et le bénéfice suivre une même tendance.

## UNE CAPACITÉ D'AJUSTEMENT PLUS QUE JAMAIS NÉCESSAIRE

En 2014, la conjoncture économique toujours altérée amènera à n'en pas douter de nouveau son lot de difficultés au sein de la clientèle de GSF. Le Groupe devra, comme les années précédentes, composer avec elles, s'adapter à l'évolution des besoins de certains donneurs d'ordres ou au retrait de quelques-uns. Plus que jamais, le professionnalisme de ses équipes et l'attention portée à ses clients seront ses meilleurs arguments et le fondement de son développement.

Le Groupe s'attend notamment à voir l'activité subir un recul marqué dans le marché aéroportuaire, où les circonstances économiques ont considérablement durci les conditions concurrentielles et amènent parfois à donner la primauté aux composantes de prix. Des réorganisations structurelles et la fermeture d'un établissement pourraient en résulter dans la région Île-de-France. La création d'un nouvel établissement est en revanche prévue à

Rueil-Malmaison pour accompagner le développement commercial de la filiale GSF Grande Arche, et ainsi conserver ses établissements à une taille humaine.

Demeurant avec le tertiaire et l'industrie l'une des activités les plus représentées dans la clientèle, la grande distribution fera l'objet d'une attention particulière. Ce secteur connaît en effet de profondes mutations, marquées par l'évolution du comportement des consommateurs, qui plébiscitent les livraisons à domicile et les *drives* et peuvent délaissier les grandes surfaces au profit d'Internet et des plus petites structures de proximité. Elles engendrent de nouveaux besoins et de nouvelles exigences auxquels GSF doit ajuster son offre.

Une nouvelle progression est attendue dans le domaine de la santé, à la faveur des référencements RESAH IDF et Uni.H.A. Le Groupe GSF devrait amorcer un développement dans le secteur ferroviaire grâce à la qualification obtenue en 2013 auprès

de la SNCF, et des premiers contrats sont étudiés dans le domaine du nucléaire. La collaboration sera par ailleurs étendue avec les sociétés de *facility management*, permettant de développer des partenariats. Le domaine des services associés devrait constituer une nouvelle source de chiffre d'affaires dans le respect des valeurs fondamentales du Groupe.

## UN HORIZON CAP 800 QUI SE RAPPROCHE

Franchissant au total pour la première fois le seuil des 700 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel en 2014, le Groupe s'engagera résolument vers celui des 800 millions d'euros constituant l'objectif Cap 800 à atteindre en 2016.

Au-delà de la réalisation de ce défi motivant, GSF s'attachera, par une gestion rigoureuse démultipliée à tous les niveaux du Groupe, à maintenir et développer sa rentabilité.

La politique de contrôle et d'amélioration des coûts d'exploitation sera poursuivie, principalement



DEUXIÈME SECTEUR  
D'INTERVENTION  
DU GROUPE GSF,  
**LA GRANDE DISTRIBUTION  
CONNAÎT DE PROFONDES  
MUTATIONS.**

concentrée sur la maîtrise des charges externes et des charges de personnel en augmentation sur l'exercice en cours. Ces dernières bénéficieront, conformément à la législation, d'une nouvelle allocation de Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE), pérennisé au début de l'exercice en cours. Cette dotation soutiendra l'investissement en matériels et installations techniques, et permettra d'accentuer l'action en faveur de la formation, de l'alternance et la qualification des jeunes.

À l'international, le Groupe GSF s'apprête à renforcer l'encadrement de ses filiales implantées aux Etats-Unis, au Canada, en Grande-Bretagne

et en Espagne. Ces nouveaux moyens permettront de consolider la présence du Groupe dans ces pays, d'approfondir les relations avec la clientèle et de conforter la dynamique commerciale. Une progression d'activité en est attendue dès l'année 2014.

Enfin, la participation de GSF à la société European Customer Synergy (ECSynergy) stimulera l'ouverture du Groupe aux marchés européens. Le développement de cette activité désormais intégré au Service des Grands Comptes, et les appels d'offres qui en seront issus devraient générer un apport d'affaires d'origine Européenne.

2016  
**CAP  
800**

« **LE GROUPE EST  
RÉSOLUMENT  
ENGAGÉ VERS  
L'OBJECTIF  
DES 800 MILLIONS  
D'EUROS À ATTEINDRE  
EN 2016.** »

# COMPTES CONSOLIDÉS 2013

## SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

BILAN ACTIF	31/12/2013	31/12/2012
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>		
Écarts d'acquisition	—	—
Immobilisations incorporelles	7 403	7 978
Immobilisations corporelles	77 502	77 241
Immobilisations financières	1 170	1 182
Titres mis en équivalence	—	—
<b>ACTIF CIRCULANT</b>		
Stocks et en-cours	810	743
Clients et comptes rattachés	102 802	93 614
Autres créances et comptes de régularisation	32 558	20 263
Valeurs mobilières de placement	5	6
Disponibilités	50 045	58 515
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>272 295</b>	<b>259 543</b>

BILAN PASSIF	31/12/2013	31/12/2012
<b>CAPITAUX PROPRES (PART DU GROUPE)</b>		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	31 430	41 988
Résultat consolidé	22 359	7 778
Autres	—	—
<b>INTÉRÊTS MINORITAIRES</b>	—	—
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>25 936</b>	<b>22 403</b>
<b>DETTES</b>		
Emprunts et dettes financières	11 549	14 139
Fournisseurs et comptes rattachés	18 802	18 803
Autres dettes et comptes de régularisation	152 235	144 447
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>272 295</b>	<b>259 543</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	31/12/2013	%	31/12/2012	%
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>688 516</b>	<b>100</b>	<b>659 685</b>	<b>100</b>
Autres produits d'exploitation	7 626	1,11	9 334	1,41
Achats consommés	23 159	3,36	23 679	3,59
Charges de personnel	504 459	73,27	493 205	74,76
Autres charges d'exploitation	82 933	12,05	83 205	12,61
Impôts et taxes	27 348	3,97	26 188	3,97
Dotations aux amortissements et aux provisions	31 076	4,51	30 895	4,68
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>27 166</b>	<b>3,95</b>	<b>11 847</b>	<b>1,80</b>
Charges et produits financiers	599	0,09	369	0,06
<b>RÉSULTAT COURANT DES ENTREPRISES INTÉGRÉES</b>	<b>27 765</b>	<b>4,03</b>	<b>12 216</b>	<b>1,85</b>
Charges et produits exceptionnels	367	0,05	602	0,09
Impôts sur les résultats	5 773	0,84	5 039	0,76
<b>RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES</b>	<b>22 359</b>	<b>3,25</b>	<b>7 778</b>	<b>1,18</b>
Quote-part des entreprises mises en équivalence	—	—	—	—
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition	—	—	—	—
<b>RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ</b>	<b>22 359</b>	<b>3,25</b>	<b>7 778</b>	<b>1,18</b>
Intérêts minoritaires	—	—	—	—
<b>RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)</b>	<b>22 359</b>	<b>3,25</b>	<b>7 778</b>	<b>1,18</b>
<b>RÉSULTAT PAR ACTION (EN EUROS)</b>	<b>106</b>		<b>37</b>	

# ANNEXE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

## PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

### MÉTHODES DE CONSOLIDATION

Les entreprises qui entrent dans le périmètre sont consolidées selon les méthodes suivantes :

- les comptes des sociétés placées directement ou indirectement sous le contrôle exclusif de GSF sont consolidés par intégration globale. Le contrôle existe lorsque GSF SAS a le pouvoir de diriger directement ou indirectement les politiques financières et opérationnelles de l'entité, afin d'obtenir tous les avantages de ses activités ;
- les sociétés significatives sur lesquelles GSF exerce une influence notable, notamment en raison de la détention d'une participation représentant au moins 20 % des droits de vote, sont mises en équivalence.

### VARIATION DU PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Le périmètre de consolidation n'a pas connu d'évolution au cours de l'exercice.

## PRINCIPES COMPTABLES, MÉTHODES D'ÉVALUATION ET MODALITÉS DE CONSOLIDATION

La consolidation des comptes a été établie conformément aux dispositions en vigueur en France et notamment en application du règlement du Comité de la réglementation comptable n° 99-02.

### DATE DE CLÔTURE DES EXERCICES

Toutes les sociétés intégrées globalement ont établi un arrêté comptable au 31 décembre 2013. Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 9 avril 2014 par le Président de la société.

### MÉTHODE DE CONVERSION

Les comptes des sociétés étrangères sont tenus dans leur monnaie de fonctionnement.

La méthode de conversion utilisée pour la consolidation des comptes des sociétés étrangères est celle du taux de clôture pour les comptes de bilan et celle du taux moyen pour les comptes de gestion. La différence de conversion est incluse dans les capitaux propres et n'affecte pas le résultat.

Les transactions libellées en devises sont converties au taux de change en vigueur au moment de

la transaction. En fin d'exercice, les créances et les dettes libellées en devises sont converties aux taux de change de clôture. Les différences de change résultant de la conversion des transactions en devises sont incluses dans le compte de résultat.

### RÉÉVALUATION DES COMPTES

Aucune réévaluation des comptes n'a été enregistrée. Les plus-values d'apports issues des diverses opérations de fusions et assimilées réalisées dans le passé ont été neutralisées.

### ÉCARTS D'ACQUISITION ET D'ÉVALUATION

L'écart de première consolidation, dégagé lors de l'entrée d'une filiale dans le périmètre du Groupe, est affecté, dans le délai maximum d'un an, à certains éléments identifiables de l'actif ou du passif. Ces écarts d'évaluation obéissent alors aux méthodes comptables régissant les postes du bilan auxquels ils se rapportent et définies ci-après.

L'écart résiduel non affecté est inscrit au poste « Écart d'acquisition ». Il est amorti sur dix ans, *pro rata temporis* la première année. Une dépréciation exceptionnelle peut être enregistrée si les perspectives d'activité et la rentabilité de la filiale concernée le justifient.

### IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles acquises par GSF sont comptabilisées au coût historique, moins les amortissements cumulés et les pertes de valeur éventuelles.

L'inscription des frais d'établissement dans les charges de l'exercice est privilégiée.

Les fonds de commerce sont amortis sur une période reflétant leur durée de vie économique. Les fonds acquis, jusqu'ici, sont représentatifs de la clientèle de sociétés familiales. Pour ces portefeuilles faiblement diversifiés, nous avons opté pour des plans d'amortissement compris entre cinq et dix ans.

Les logiciels sont amortis sur le mode linéaire.

### IMMOBILISATIONS CORPORELLES

La valeur brute des immobilisations corporelles correspond à leur coût d'acquisition. Elle n'a fait l'objet d'aucune réévaluation.

Lorsqu'un actif peut être scindé en composants ayant une utilisation distincte ou encore procurant des avantages économiques selon un rythme propre, chaque composant fait l'objet d'une comptabilisation et d'un plan d'amortissement séparés. Les amortissements pratiqués dans les filiales, selon le mode linéaire, ont été conservés. Les calculs,

homogènes au sein du Groupe, sont basés sur les durées de vie probables et le rythme des bénéfices tirés de l'exploitation des immobilisations ou de leurs composants. Ces durées sont comprises dans les fourchettes suivantes :

	Durée
Constructions :	20 - 33,33 ans
Matériel et outillage :	3 - 10 ans
Matériel de transport :	3 - 5 ans
Matériel de bureau :	3 - 6,67 ans

Le recours au crédit-bail ou aux contrats assimilés est marginal. Les biens mis à disposition des entreprises consolidées à l'occasion de telles conventions ne sont donc pas inscrits à l'actif du bilan.

### IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

Les titres de participation dans les sociétés non consolidées sont inscrits à leur coût d'acquisition. Ce sont des sociétés pour lesquelles GSF n'a ni contrôle ni influence notable. Le cas échéant, une provision pour dépréciation est constatée pour les ramener à leur valeur d'utilité. Cette dernière est évaluée notamment à partir de la quote-part d'actif net réestimé et des perspectives de rentabilité.

Les prêts, dépôts et autres créances immobilisées sont évalués à leur valeur nominale.

### STOCKS

Les stocks sont valorisés au coût d'acquisition. Une provision pour dépréciation est constituée si la valeur de réalisation nette est inférieure à la valeur retenue.

### CLIENTS ET COMPTES RATTACHÉS

Les créances clients sont enregistrées à leur valeur nominale. Une dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

Les créances de plus de six mois sont systématiquement provisionnées à 50 %. Ce taux est porté à 100 % lorsque l'ancienneté dépasse un an.

### VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

Les valeurs mobilières de placement sont valorisées au coût historique. Elles sont composées essentiellement de Sicav monétaires ou de certificats de dépôt négociables souscrits auprès d'établissements financiers de premier ordre. Nous ne détenons pas de titres cotés en bourse.

Lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur brute, une provision pour dépréciation est constituée pour le montant de la différence.

### **IMPÔTS DIFFÉRÉS ET IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES**

La charge d'impôt sur les résultats correspond à la somme des impôts exigibles de chaque entité fiscale consolidée, corrigée des impositions différées.

Les impositions différées, déterminées selon la méthode du report variable, proviennent de l'ensemble des décalages temporaires existant entre la constatation comptable de produits ou de charges et leur inclusion dans des résultats fiscaux ultérieurs. Ces décalages s'entendent dans leur conception étendue.

Les actifs d'impôts différés sont comptabilisés dans l'hypothèse où leur réalisation est probable. Les déficits fiscaux des entreprises comprises dans la consolidation donnent lieu à l'enregistrement d'un impôt différé actif dans la mesure où ils sont reportables sans limitation de durée. En effet, les impôts différés actifs ne sont constatés sur des pertes fiscales reportables des entités consolidées que s'il est probable que les entités pourront les récupérer grâce à l'existence d'un bénéfice imposable attendu au cours de la période de validité des actifs d'impôts différés.

Le régime français d'intégration fiscale permet à certaines sociétés de compenser leurs résultats imposables pour la détermination de la charge d'impôt d'ensemble, dont la société mère intégrante GSF SAS reste seule redevable.

### **OPÉRATIONS INTERNES**

Les comptes réciproques et les résultats réalisés entre sociétés consolidées sont éliminés chaque fois que leur maintien est de nature à fausser l'image du Groupe donnée par les comptes consolidés.

### **PROVISIONS**

Une provision est comptabilisée au bilan lorsque GSF a une obligation actuelle ou implicite résultant d'un événement passé et lorsqu'il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation.

Elles sont estimées en tenant compte des hypothèses les plus plausibles.

### **ENGAGEMENTS DE RETRAITE**

Suite à la recommandation de l'ANC 2013-02, nous avons adapté le calcul de nos engagements

de retraite. Désormais, les écarts actuariels sont différés au bilan et présentés en augmentation de la dette actuarielle s'il s'agit de gains actuariels ou en diminution s'il s'agit de pertes. Leur montant est révisé à raison des nouveaux écarts actuariels apparus au cours de la période comptable. Leur montant cumulé en début de période fait l'objet d'un amortissement.

Si nous n'avions pas appliqué cette règle en 2013, la dotation aux provisions pour engagements de retraite aurait été de 17 621 k€.

Les engagements de retraite concernent exclusivement des salariés en activité.

Nos calculs sont réalisés suivant la méthode actuarielle des unités de crédit projetées. Ils se font individu par individu. Les résultats sont ensuite cumulés au niveau du Groupe. Selon cette méthode, la valeur actuarielle des prestations futures (VAPF) est déterminée en calculant le montant des prestations dues à la date du départ à la retraite en tenant compte d'une projection des salaires et de l'ancienneté à cette date, en prenant en compte les facteurs d'actualisation et de

probabilité de présence et de survie jusqu'à la date de départ à la retraite. Elle représente la prime immédiate unique qui serait nécessaire pour financer l'indemnité de fin de carrière estimée à la retraite, compte tenu des hypothèses indiquées ci-après.

L'engagement représente la partie de cette valeur actuarielle des prestations futures qui est considérée comme relative aux services passés dans l'entreprise avant la date d'évaluation. Cet engagement est déterminé en appliquant à la VAPF le ratio de l'ancienneté à la date d'évaluation sur l'ancienneté à la date du départ à la retraite.

Le coût annuel du régime attribuable au coût d'une année de service additionnelle pour chacun des participants est déterminé par le rapport de la valeur actuarielle des prestations dues au moment du départ à la retraite sur l'ancienneté projetée au moment du départ à la retraite.

De l'engagement ainsi calculé ont été déduits les actifs de couverture concernant la fraction des indemnités de fin de carrière couvertes par une police d'assurance.

LES PRINCIPALES HYPOTHÈSES RETENUES POUR CES CALCULS SONT LES SUIVANTES :

---

**Mode de départ en retraite**

- Pour les cadres, techniciens, et agents de maîtrise :  
mise à la retraite après 65 ans
- Pour les employés et ouvriers : départ volontaire

**Taux d'inflation à long terme**

- 2 % par an

**Taux d'actualisation**

- 3,25 %

**Taux de charges patronales**

- 51,09 % pour les cadres
- 40 % pour les employés

**Taxes sur mise à la retraite**

- 50 %
-

## EXPLICATIONS DES POSTES DU BILAN, DU COMPTE DE RÉSULTAT ET DE LEUR VARIATION

## IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

## ■ ANALYSE DE LA VARIATION DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES BRUTES PAR NATURE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	CONCESSIONS, BREVETS, ETC.	FONDS DE COMMERCE	AUTRES	TOTAL
<b>OUVERTURE</b>		<b>12 247</b>	<b>7 436</b>	<b>1 155</b>	<b>20 838</b>
Augmentations de l'exercice		463		845	1 308
Diminutions de l'exercice		- 4			- 4
Transferts		1 123		- 1 123	
Incidence variations de périmètre					
Incidence variations de change			- 186	- 16	- 202
<b>CLÔTURE</b>		<b>13 829</b>	<b>7 251</b>	<b>861</b>	<b>21 940</b>

## ■ ANALYSE DE VARIATION DES AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES PAR NATURE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	CONCESSIONS, BREVETS, ETC.	FONDS DE COMMERCE	AUTRES	TOTAL
<b>OUVERTURE</b>		<b>5 345</b>	<b>7 135</b>	<b>379</b>	<b>12 859</b>
Dotations		1 884			1 884
Reprises et diminutions		- 4			- 4
Transferts					
Incidence variations de périmètre					
Incidence variations de change			- 186	- 16	- 202
<b>CLÔTURE</b>		<b>7 226</b>	<b>6 949</b>	<b>363</b>	<b>14 538</b>

## ■ ANALYSE DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET DE LEUR AMORTISSEMENT PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	VALEURS BRUTES	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	VALEURS NETTES
France	14 506	- 7 172	7 334
Canada	58		58
Espagne	65	- 53	12
Grande-Bretagne	5 438	- 5 438	
USA	1 874	- 1 874	
<b>TOTAL</b>	<b>21 940</b>	<b>- 14 538</b>	<b>7 403</b>

## IMMOBILISATIONS CORPORELLES

## ■ ANALYSE DE LA VARIATION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES BRUTES PAR NATURE

	TERRAINS	CONSTRUCTIONS	INSTALLATIONS TECHNIQUES, MATÉRIEL ET OUTILLAGE	AUTRES IMMO. CORPORELLES	IMMO. EN COURS ET AVANCES	TOTAL IMMO. CORPORELLES
MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS						
<b>OUVERTURE</b>	<b>2 614</b>	<b>44 794</b>	<b>80 231</b>	<b>57 339</b>	<b>1 517</b>	<b>186 496</b>
Acquisitions et augmentations		1 414	12 889	8 293	1 789	24 385
Cessions et diminutions		- 313	- 10 129	- 3 986		- 14 428
Transferts			1 172	233	- 1 405	
Incidence variations de périmètre						
Incidence variations de change	- 7	- 67	- 170	- 169		- 414
<b>CLÔTURE</b>	<b>2 607</b>	<b>45 828</b>	<b>83 993</b>	<b>61 711</b>	<b>1 900</b>	<b>196 039</b>

## ■ ANALYSE DE LA VARIATION DES AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES PAR NATURE

	TERRAINS	CONSTRUCTIONS	INSTALLATIONS TECHNIQUES, MATÉRIEL ET OUTILLAGE	AUTRES IMMO. CORPORELLES	IMMO. EN COURS ET AVANCES	TOTAL IMMO. CORPORELLES
MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS						
<b>OUVERTURE</b>		<b>18 967</b>	<b>54 081</b>	<b>36 207</b>		<b>109 255</b>
Dotations		1 774	14 026	6 819		22 619
Reprises et diminutions		- 265	- 9 387	- 3 430		- 13 081
Transferts						
Incidence variations de périmètre						
Incidence variations de change		- 7	- 131	- 117		- 255
<b>CLÔTURE</b>		<b>20 469</b>	<b>58 589</b>	<b>39 479</b>		<b>118 537</b>

## ■ ANALYSE DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET DE LEUR AMORTISSEMENT PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	VALEURS BRUTES	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	VALEURS NETTES
MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS			
France	188 828	- 113 639	75 189
Canada	2 223	- 1 147	1 076
Espagne	384	- 236	148
Grande-Bretagne	1 045	- 739	306
USA	3 559	- 2 777	782
<b>TOTAL</b>	<b>196 039</b>	<b>118 537</b>	<b>77 502</b>

## IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

## ■ ANALYSE DE LA VARIATION DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES BRUTES PAR NATURE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	TITRES DE PARTICIPATION	AUTRES VALEURS IMMOBILISÉES	TOTAL DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES
<b>VALEUR BRUTE À L'OUVERTURE</b>	<b>106</b>	<b>1 109</b>	<b>1 216</b>
Augmentations de l'exercice	25	169	194
Diminutions de l'exercice		- 217	- 217
Transferts			
Incidence variations de périmètre			
Incidence variations de change		- 8	- 8
<b>VALEUR BRUTE À LA CLÔTURE</b>	<b>131</b>	<b>1 054</b>	<b>1 185</b>
<b>PROVISION POUR DÉPRÉCIATION</b>	<b>- 15</b>		<b>- 15</b>
<b>VALEUR NETTE À LA CLÔTURE</b>	<b>116</b>	<b>1 054</b>	<b>1 170</b>

Les autres valeurs immobilisées sont constituées, pour l'essentiel, de dépôts et cautionnements versés et sommes assimilées.

## ■ ANALYSE DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES ET DE LEURS PROVISIONS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	VALEURS BRUTES	PROVISIONS	VALEURS NETTES
France	1 069	- 15	1 054
Canada	82		82
Espagne	33		33
Grande-Bretagne			
USA			
<b>TOTAL</b>	<b>1 185</b>	<b>- 15</b>	<b>1 170</b>

## ■ DÉTAIL DES TITRES DE PARTICIPATION NON CONSOLIDÉS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2013	2012
Participations supérieures à 50 %		
Participations comprises entre 20 et 50 % <sup>(1)</sup>		91
Participations inférieures à 20 %	131	15
<b>VALEURS BRUTES</b>	<b>131</b>	<b>106</b>

<sup>(1)</sup> Outre les participations détenues à titre temporaire, les participations supérieures à 20 % concernent des sociétés dont l'importance rapportée aux comptes consolidés n'est pas significative. La consolidation de ces sociétés interviendra dans les années ultérieures si leur développement le justifie.

## STOCKS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Matières premières	810	743
Marchandises		
<b>VALEUR BRUTE</b>	<b>810</b>	<b>743</b>
<b>PROVISION POUR DÉPRÉCIATION</b>		
<b>VALEUR NETTE</b>	<b>810</b>	<b>743</b>

## AUTRES CRÉANCES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Avances et acomptes versés sur commandes	486	809
Débiteurs divers	21 920	9 307
Comptes de régularisation	1 294	1 581
Impôts différés actifs	8 858	8 566
<b>VALEUR BRUTE</b>	<b>32 558</b>	<b>20 263</b>
<b>PROVISION POUR DÉPRÉCIATION</b>		
<b>VALEUR NETTE</b>	<b>32 558</b>	<b>20 263</b>

## CAPITAUX PROPRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	CAPITAL	PRIMES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	RÉSULTAT PART DU GROUPE	TOTAL
<b>AU 31.12.2012 AVANT RÉPARTITION</b>	<b>9 000</b>	<b>984</b>	<b>41 988</b>	<b>7 778</b>	<b>59 750</b>
Affectation du résultat			- 10 121	- 7 778	- 17 899
<b>AU 31.12.2012 APRÈS RÉPARTITION</b>	<b>9 000</b>	<b>984</b>	<b>31 867</b>		<b>41 851</b>
Variation de l'écart de conversion et autres			- 436		- 436
Autres variations					
Résultat net part du groupe				22 359	22 359
<b>AU 31.12.2013 AVANT RÉPARTITION</b>	<b>9 000</b>	<b>984</b>	<b>31 430</b>	<b>22 359</b>	<b>63 774</b>

Le capital social de GSF est composé, au 31 décembre 2013, de 211 822 actions d'un nominal de 42,49 euros.

Il n'a pas été émis de valeurs mobilières autres que les actions composant le capital social. En l'absence d'instrument donnant droit à un accès différé au capital de GSF SAS, le résultat net par action est égal au résultat dilué par action. Il s'établit à 106 euros. Il a été calculé en divisant le résultat net consolidé par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation en fin de période.

## PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Provisions pour risques	3 995	4 323
Provisions pour charges	2 608	440
Provisions pour engagements de retraite	19 333	17 621
Provisions pour impôts différés		19
<b>TOTAL</b>	<b>25 936</b>	<b>22 403</b>

## EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES

Les dettes financières, dont le montant figure au bilan, se décomposent en :

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Dettes auprès des établissements de crédit	290	411
Dettes diverses	4 831	6 013
<b>TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES ASSIMILÉES</b>	<b>5 122</b>	<b>6 424</b>
Concours bancaires courants	6 428	7 715
<b>TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES</b>	<b>11 549</b>	<b>14 139</b>

Les emprunts souscrits auprès des établissements de crédit ont été contractés sur la base de taux fixes.

Les dettes diverses sont composées essentiellement des réserves de participation des salariés.

Les emprunts et dettes assimilées ont une durée résiduelle :

	2013	2012
Supérieure à cinq ans		
Comprise entre un et cinq ans	3 898	4 360
Inférieure à un an	1 223	2 064
<b>TOTAL</b>	<b>5 122</b>	<b>6 424</b>

Par devise, ces emprunts et dettes assimilés se détaillent comme suit :

	2013	2012
Euro	4 914	6 174
Dollar canadien	208	250
Dollar US		
Livre sterling		
<b>TOTAL</b>	<b>5 122</b>	<b>6 424</b>

## AUTRES DETTES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Avances et acomptes reçus sur commandes		2
Dettes fiscales et sociales	146 920	139 368
Dettes diverses	5 240	5 007
Compte de régularisation	75	70
<b>TOTAL DES AUTRES DETTES</b>	<b>152 235</b>	<b>144 447</b>

## ENGAGEMENTS FINANCIERS

Notre société n'a donné ou bénéficié d'aucun engagement financier.

## CHIFFRE D'AFFAIRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2013	%	2012	%
France	641 565	93,2	610 942	92,7
Canada	16 077	2,3	17 440	2,7
Espagne	3 738	0,5	3 721	0,6
Grande-Bretagne	9 935	1,4	10 785	1,6
USA	17 201	2,5	16 798	2,6
<b>TOTAL</b>	<b>688 516</b>	<b>100</b>	<b>659 685</b>	<b>100</b>

## FRAIS DE PERSONNEL ET EFFECTIFS

### ■ FRAIS DE PERSONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2013	2012
Rémunération du personnel	402 985	383 908
Charges sociales	99 153	105 870
Participation des salariés	2 321	3 427
<b>TOTAL</b>	<b>504 459</b>	<b>493 205</b>

Le Crédit d'impôt pour la compétitivité de l'emploi a été enregistré parmi les charges sociales. Elles s'en trouvent minorées de 12 851 k€.

### ■ EFFECTIFS\*

	2013	2012
Cadres	315	308
Employés	1 139	1 147
Ouvriers	28 561	27 690
<b>TOTAL</b>	<b>30 015</b>	<b>29 145</b>

\* Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année

## RÉSULTAT D'EXPLOITATION

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2013	2012
France	27 272	10 932
Canada	2	341
Espagne	136	299
Grande-Bretagne	- 100	237
USA	- 144	38
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>27 166</b>	<b>11 847</b>

## RÉSULTAT FINANCIER

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Produits et charges d'intérêt	588	369
Résultat de change	- 8	
Autres produits et charges financiers	19	
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>599</b>	<b>369</b>

## RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Résultat sur opérations de gestion	122	159
Résultat de cessions d'éléments d'actif	263	443
Provisions exceptionnelles	-18	
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>367</b>	<b>602</b>

## IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

### ■ ANALYSE PAR NATURE DE L'IMPÔT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Impôts exigibles	6 091	7 068
Impôts différés	- 318	- 2 029
<b>TOTAL</b>	<b>5 773</b>	<b>5 039</b>

### ■ VENTILATION DES IMPÔTS DIFFÉRÉS FIGURANT AU BILAN

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2013	2012
Impôts différés actifs	8 858	8 566
Impôts différés passifs		19

## INTÉGRATION FISCALE

La société GSF SAS est la mère d'un groupe fiscal au sens de l'article 223 A et suivants du Code général des impôts. La liste des sociétés intégrées est donnée avec celle des sociétés consolidées.

## ABSENCE DE SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les services rendus par le Groupe constituent un ensemble cohérent. Ils sont exposés aux mêmes types

de risques et à des rentabilités homogènes. Notre activité est donc unique. Aucune information sectorielle complémentaire n'est donc nécessaire.

## ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Nous n'avons eu connaissance d'aucun événement intervenu après la clôture des comptes et qui pourrait remettre en cause les comptes consolidés.

## HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Le montant des honoraires versés aux commissaires aux comptes de la société mère et des filiales du Groupe est de 721 962 euros.

## LISTE DES SOCIÉTÉS CONSOLIDÉES ET INTÉGRÉES FISCALEMENT

INTÉGRATION GLOBALE	PAYS	INTÉRÊT (%)	CONTRÔLE (%)	SIREN	INTÉGRATION FISCALE
Ariane 80	France	100,00	100,00	319 598 454	-
GIE Université	France	100,00	100,00	340 102 961	-
Groserfon	France	100,00	100,00	321 352 403	Intégrée
GSF Aéro	France	100,00	100,00	484 145 156	-
GSF Airport	France	100,00	100,00	489 652 412	-
GSF Ariane	France	100,00	100,00	509 646 816	Intégrée
GSF Ariès	France	100,00	100,00	439 117 698	Intégrée
GSF Athéna	France	100,00	100,00	519 022 586	Intégrée
GSF Atlantis	France	100,00	100,00	344 636 477	Intégrée
GSF Atlas	France	100,00	100,00	439 118 449	Intégrée
GSF Auriga	France	100,00	100,00	344 862 362	Intégrée
GSF Celtus	France	100,00	100,00	344 483 003	Intégrée
GSF Concorde	France	100,00	100,00	310 148 119	Intégrée
GSF Energia	France	100,00	100,00	788 650 661	-
GSF Grande Arche	France	100,00	100,00	502 254 881	Intégrée
GSF Jupiter	France	100,00	100,00	967 802 059	Intégrée
GSF Mercure	France	100,00	100,00	308 185 503	Intégrée
GSF Neptune	France	100,00	100,00	306 044 504	Intégrée
GSF Opale	France	100,00	100,00	452 737 976	-
GSF Orion	France	100,00	100,00	344 382 874	Intégrée
GSF Phébus	France	100,00	100,00	537 020 216	Intégrée
GSF Phocéa	France	100,00	100,00	384 983 482	Intégrée
GSF Pluton	France	100,00	100,00	304 349 277	Intégrée
GSF Saturne	France	100,00	100,00	306 795 600	Intégrée
GSF Stella	France	100,00	100,00	502 107 477	Intégrée
GSF Trévisé	France	100,00	100,00	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	99,95	99,95	344 106 455	-
Valis Aurelia	France	100,00	100,00	347 869 612	-
GSF Canada	Canada	100,00	100,00	-	-
GSF SPM	Espagne	100,00	100,00	-	-
GSF GB Ltd	G. B.	100,00	100,00	-	-
GSF London Ltd	G. B.	100,00	100,00	-	-
L.I.H.	G. B.	100,00	100,00	-	-
GSF Sandylight Ltd	G. B.	100,00	100,00	-	-
ETS Monaco	Monaco	99,85	99,85	-	-
GSF USA	USA	100,00	100,00	-	-

## TABLEAU DE FINANCEMENT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2013	2012
<b>RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES</b>	<b>22 359</b>	<b>7 778</b>
Amortissements et provisions	28 032	27 625
Variation des impôts différés	- 316	- 2 029
Plus-values de cession	- 271	- 450
<b>MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES</b>	<b>49 804</b>	<b>32 924</b>
Variation des stocks	- 66	- 36
Variation des créances clients	- 9 188	- 3 729
Variation des dettes fournisseurs	- 105	300
Variation des autres dettes et créances	-4 114	12 442
<b>FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ (A)</b>	<b>36 331</b>	<b>41 901</b>
Acquisitions d'immobilisations	- 25 670	- 28 938
Cessions d'immobilisations	1 623	1 838
Incidence des variations de périmètre		
<b>FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)</b>	<b>- 24 047</b>	<b>- 27 100</b>
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 17 899	- 2 860
Réduction de capital		
Variation des intérêts minoritaires des sociétés intégrées		
Augmentation de capital en numéraire		
Émissions et remboursements d'emprunts	- 1 276	43
<b>FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)</b>	<b>- 19 175</b>	<b>- 2 817</b>
<b>VARIATION DE TRÉSORERIE (A) + (B) + (C)</b>	<b>- 6 892</b>	<b>11 985</b>
Trésorerie d'ouverture	50 806	38 827
Trésorerie de clôture	43 622	50 806
Incidences des variations de cours des devises	292	6

## RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS



**KPMG AUDIT SUD-EST**  
80, route des Lucioles  
Sophia Antipolis  
06560 VALBONNE

**Marc Vigorito**  
66, rue Saint-Jacques  
13006 Marseille

**EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013**

**GSF (Groupe Services France) S.A.S.**

Siège social :  
49, rue de Trévise - 75009 Paris  
Capital social : 9 000 000 €

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2013 sur :

- le contrôle des comptes consolidés de la société GSF (Groupe Services France) S.A.S., tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- la vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Président. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

### Opinion sur les comptes consolidés

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

### Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L.823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants.

Votre société constitue des provisions pour couvrir les risques et charges tel que décrit dans les notes II. M et III. G\* aux états financiers. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, à revoir les calculs effectués par la société, à comparer les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes et à examiner les procédures d'approbation de ces estimations par la direction.

Dans le cadre de nos appréciations, nous nous sommes assurés du caractère raisonnable de ces estimations.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

### Vérification spécifique

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations données dans le rapport sur la gestion du groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Les commissaires aux comptes,  
Sophia Antipolis et Marseille,  
le 15 avril 2014

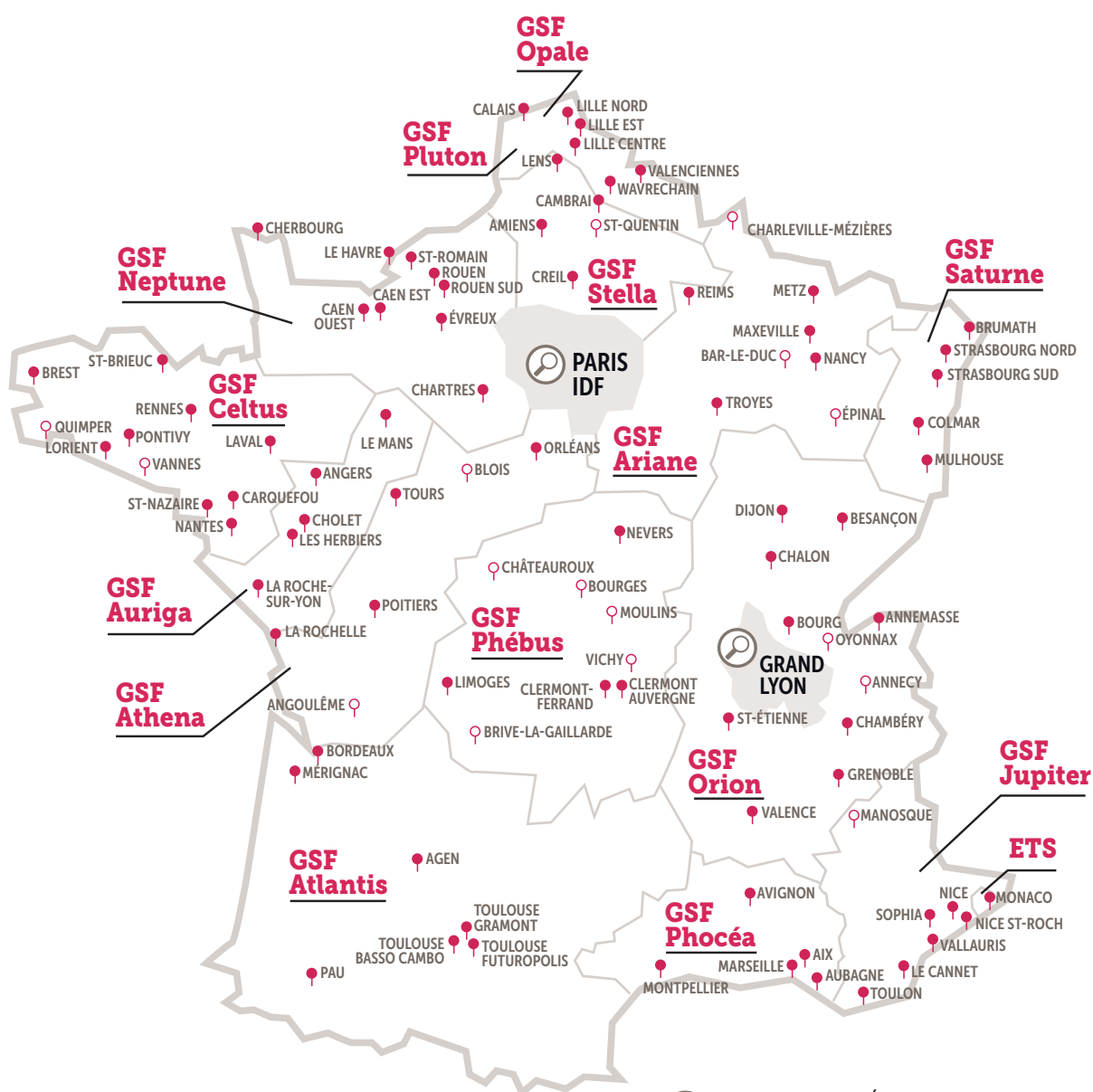
Philippe Levert

Marc Vigorito

\*Ces descriptions figurent en page 60 et page 66, respectivement, du présent document

# GSF ET SES FILIALES

IMPLANTATIONS ET COORDONNÉES DES FILIALES DE GSF EN FRANCE AU 1<sup>er</sup> MAI 2014



COMMUNAUTÉ URBAINE DU **GRAND LYON**

---

## SIÈGE SOCIAL / GSF SAS

49, rue de Trévis  
75009 PARIS  
Tél. : 01 42 46 82 70

## SIÈGE ADMINISTRATIF

1625, route des Lucioles - BP 25  
06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex  
Tél. : 04 93 95 50 83 / Fax : 04 93 95 30 24

---

## DIRECTION PROVINCE

1625, route des Lucioles - BP 25  
06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex  
Tél. : 04 93 95 50 83 / Fax : 04 93 95 30 11

---

### GSF Ariane

Direction régionale / NANCY (54500)  
Vandœuvre-lès-Nancy  
17, avenue de la Forêt de Haye - L'Escurial  
Tél. : 03 83 68 84 90 / Fax : 03 83 68 84 95

### GSF Athena

Direction régionale / POITIERS  
Jaunay-Clan (86130)  
S.A.E de Chalembert - 4, rue Gaspard Monge  
Tél. : 05 49 11 21 10 / Fax : 05 49 11 21 15

### GSF Atlantis

Direction régionale / TOULOUSE (31200)  
95, chemin de Gabardie  
Tél. : 05 61 40 92 93 / Fax : 05 61 44 26 44

### GSF Auriga

Direction régionale / CHOLET (49300)  
10, square des Grandes Claies - Z.A. du Cormier  
Tél. : 02 41 64 29 76 / Fax : 02 41 64 29 83

### GSF Celtus

Direction régionale  
ST-AIGNAN-DE-GRAND-LIEU (44860)  
Rue René Fonck - D2A Nantes Atlantique  
Tél. : 02 40 84 25 51 / Fax : 02 40 84 25 55

### GSF Energia

Direction régionale / BIOT (06410)  
1625, route des Lucioles  
Tél. : 04 93 95 50 83 / Fax : 04 93 95 30 24

### GSF Jupiter

Direction régionale / VALLAURIS (06225)  
90, route de la Font de Cine - Porte B  
Immeuble Mondial Park  
Tél. : 04 92 96 99 08 / Fax : 04 92 96 99 62

### GSF Mercure

Direction régionale / LYON (69003)  
323, rue André Philip  
Tél. : 04 78 14 59 30 / Fax : 04 78 14 59 31

### GSF Neptune

Direction régionale  
BOIS-GUILLAUME (76230)  
40, avenue Victor Hugo - RDC  
Tél. : 02 32 19 52 10 / Fax : 02 32 19 52 15

### GSF Opale

ARQUES (62510)  
126, avenue du Général de Gaulle  
Tél. : 03 21 12 27 50 / Fax : 03 21 12 27 55

### GSF Orion

Direction régionale / VILLEURBANNE (69100)  
35, rue Hippolyte Kahn  
Tél. : 04 37 43 18 80 / Fax : 04 37 43 18 85

### GSF Phébus

Direction régionale  
CLERMONT-FERRAND (63000)  
13bis, rue Georges Besse - Z.I. du Brezet  
Tél. : 04 73 92 81 48 / Fax : 04 73 92 48 39

### GSF Phocée

Direction régionale / AUBAGNE (13400)  
Centre de vie Agora Bât. B - Z.I. les Paluds  
Tél. : 04 42 70 37 59 / Fax : 04 42 70 98 73

### GSF Pluton

Direction régionale / WASQUEHAL (59290)  
8a, allée du Château Blanc  
Tél. : 03 28 32 62 40 / Fax : 03 28 32 62 45

### GSF Stella

Direction régionale / AMIENS (80000)  
30, avenue d'Allemagne - ZAC Vallée des Vignes  
Tél. : 03 22 50 47 10 / Fax : 03 22 50 47 15

### GSF Saturne

Direction régionale  
SOUFFELWEYERSHEIM (67460)  
7, rue Étroite  
Tél. : 03 88 81 20 18 / Fax : 03 88 19 06 56

---

## PRINCIPAUTÉ DE MONACO

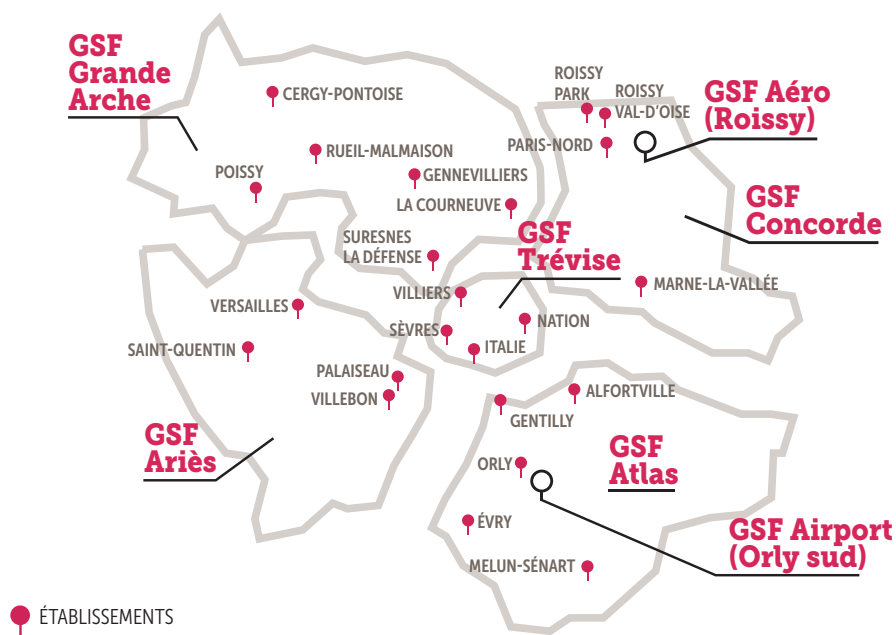
### Entretien Technique

#### Service - E.T.S

MONACO (98000)  
21, rue Princesse Caroline - Le Pétrel  
Tél. : +377 93 30 13 56 / Fax : +377 93 50 13 81



## IMPLANTATIONS ET COORDONNÉES DES FILIALES DE GSF EN ÎLE-DE-FRANCE AU 1<sup>er</sup> MAI 2014



### DIRECTION PARIS ÎLE-DE-FRANCE

Direction commerciale et service commercial  
Direction des sociétés de Paris - Île-de-France  
42-44, avenue de Stalingrad - 93170 BAGNOLET  
Tél. : 01 49 72 83 50 / Fax : 01 43 62 04 49

#### GSF Aéro

ROISSY / LE MESNIL-AMELOT (77990)  
4, rue de la Grande Borne  
Tél. : 01 60 27 23 10 / Fax : 01 60 27 23 15

#### GSF Airport

Siège social / BAGNOLET (93170)  
42, avenue de Stalingrad  
Tél. : 01 49 72 83 50 / Fax : 01 43 62 04 49

#### GSF Ariès

Siège social / VERSAILLES (78000)  
37, esplanade Grand Siècle  
Tél. : 01 39 50 05 23 / Fax : 01 39 02 32 77

#### GSF Atlas

Siège social / ALFORTVILLE (94140)  
10, rue Jean-Baptiste Preux - Techniparc  
Tél. : 01 45 18 44 90 / Fax : 01 45 18 44 97

#### GSF Concorde

Siège social / ÉMERAINVILLE (77184)  
47, av. de l'Europe - Villa d'entreprises Malnoue  
Tél. : 01 64 61 57 15 / Fax : 01 64 61 57 20

#### GSF Grande Arche

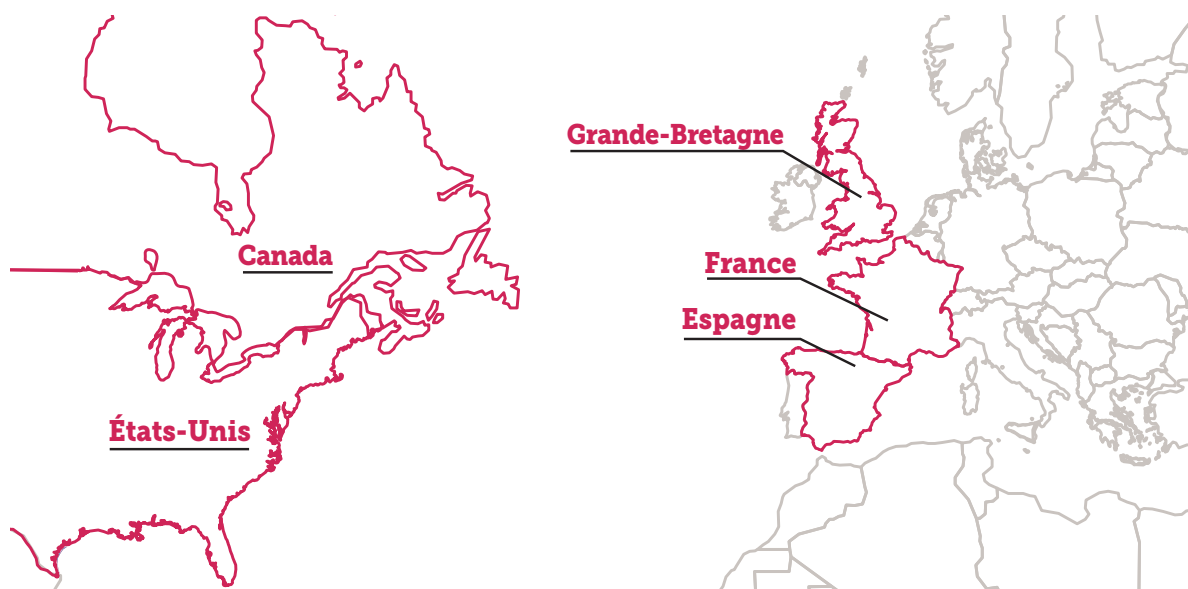
Siège social / SURESNES-LA DÉFENSE (92150)  
125, rue de Verdun  
Tél. : 01 47 72 01 68 / Fax : 01 47 72 65 47

#### GSF Trévisé

Siège social / PARIS (75011)  
45-53, avenue Philippe Auguste  
Tél. : 01 43 57 29 01 / Fax : 01 48 07 14 35



## IMPLANTATIONS ET COORDONNÉES DES FILIALES INTERNATIONALES DE GSF AU 1<sup>er</sup> MAI 2014



### DIRECTION INTERNATIONALE

1625, route des Lucioles - BP 25  
06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex  
Tél. : 04 93 95 50 83 / Fax : 04 93 95 30 11

#### Canada

**GSF CANADA INC**  
QUÉBEC H7P 6G5  
4705, rue Louis B Mayer - Laval  
Tél. : +1 (514) 450 686 0555  
Fax : +1 (514) 450 686 1110  
[www.gsf-canada.com](http://www.gsf-canada.com)

#### Espagne

**GSF SPM SA**  
08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT  
BARCELONE  
Carrer Pau Casals, 6  
Tél. : +34 902 930 620  
Fax : +34 902 930 621  
[www.gsf-espana.com](http://www.gsf-espana.com)

#### États-Unis

**GSF INDIANA INC**  
INDIANAPOLIS INDIANA 46241, USA  
2701, Fortune Circle East, Suite D  
Tél. : +1 (317) 262 1133  
Fax : +1 (317) 262 4956

#### GSF OHIO

CINCINNATI, OHIO 45246  
9850, Princeton-Glendale Road, Suite B  
Tél. : +1 (513) 733 1451  
Fax : +1 (513) 733 0431

#### GSF ILLINOIS

CHICAGO, ILLINOIS 60089  
1351, Abbott Court - Buffalo Grove Chicago  
Tél. : +1 (847) 913 0085  
Fax : +1 (847) 913 2018  
[www.gsf-usa.com](http://www.gsf-usa.com)

#### Grande-Bretagne

**GSF LONDON**  
LONDON EC2 3RP  
9, Hewett Street  
Tél. : +44 (0) 207 655 8170  
Fax : +44 (0) 207 655 8444

#### SANDYLIGHT LTD

SOUTHAMPTON, HAMPSHIRE, SO1 9YA  
Bridger's Farm, Nursling Street Nursling  
Tél. : +44 (0) 844 854 15 88  
Fax : +44 (0) 238 074 1678  
[www.gsf-uk.com](http://www.gsf-uk.com)

#### Partenariat européen

**ECS - EUROPEAN CUSTOMER SYNERGY**  
Direction France / 1625, route des Lucioles – BP 25  
06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex

Tél. : 04 93 95 50 83 / Fax : 04 93 95 30 24  
(Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France,  
Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg,  
Pays-Bas, République tchèque)

**POUR EN SAVOIR PLUS**  
SUR GSF ET SON ORGANISATION  
[www.gsf.fr](http://www.gsf.fr)

**POUR VOUS INFORMER**  
SUR LA FONDATION JEAN LOUIS NOISIEZ  
[www.accueil-alzheimer.fr](http://www.accueil-alzheimer.fr)

Vous souhaitez nous faire part de vos remarques,  
contactez-nous par courriel :  
[rapportannuel@gsf.fr](mailto:rapportannuel@gsf.fr)

Direction Générale et Direction de la Communication du Groupe GSF / Conception-rédaction *Activité et Finances* : **Sylvie Campredon** / Conception-rédaction *Responsabilité Sociétale de l'Entreprise* : **Muriel Buiatti, Commenterre** / Conception graphique et réalisation : **Bleu du Ciel** / Crédits photos : page de couverture : Christophe Jacquet - pages 2-3 : À Vol d'Oiseau page 6-7 : Christophe Jacquet - pages 8-9 : Eric Bonté - page 11 : Guillaume Murat - page 13 : Véronique Amon - pages 14-15 : Marc Moitessier - page 17 : (en haut) Djama/Fotolia - (en bas) GSF/Objectif Images - page 19 : Peshkova/Fotolia - page 21 : Eric Bonté - pages 22-23 : Guillaume Murat - page 25 : (en haut) GSF/Objectif Images - (en bas) Guillaume Murat - page 27 : (en haut) Rabbit75\_fot/Fotolia - pages 28-29 : Guillaume Murat - page 30 : GSF/Objectif Images - page 31 : Christophe Jacquet - page 34 : Goodluz/Fotolia - page 37 : Guillaume Murat page 39 : Eric Bonté - page 40 : Christophe Jacquet - page 41 : (en haut) Bernard Brad Pacalin - pages 44-45 : Guillaume Murat - page 55 : Guillaume Murat / Imprimé par **Y. Masson Paris** sur papier Condat Silk, certifié PEFC avec des encres végétales / © Juin 2014







**SIÈGE SOCIAL**  
49, RUE DE TRÉVISE - 75009 PARIS