



RAPPORT ANNUEL 2014

Activité & Engagement responsable



GSF, UN GROUPE DIFFÉRENT



gsf.fr

// La proximité au service de la performance //

Le Groupe GSF affiche en 2014 une croissance de 4,4 % et un bénéfice en progression.

Cette performance contraste avec une conjoncture économique toujours difficile, qui a parfois durement affecté la clientèle. Elle résulte d'une dynamique commerciale efficace, conduite dans le respect des valeurs qui nous ont toujours guidés.

La première d'entre elles demeure la proximité : notre maillage de 111 établissements à travers la France nous permet de vivre au plus près de notre clientèle, d'anticiper ses besoins et de réagir avec célérité. C'est la marque de fabrique de GSF, qui continue à faire ses preuves.

Notre Groupe est en perpétuel mouvement. En permanence, nous innovons et explorons de nouveaux domaines, de nouveaux leviers de croissance. En témoignent en 2014 notre entrée dans le secteur nucléaire et le développement de la gestion déléguée des déchets.

Notre différence réside également dans l'investissement des femmes et des hommes, collaborateurs engagés, sans qui rien ne serait possible. Bénéficiant de conditions de travail respectueuses, jour après jour, ils effectuent une prestation de qualité dans le respect de l'environnement.

Nous poursuivons donc notre démarche RSE en cohérence avec les engagements que nous avons pris auprès du Pacte Mondial, et que nous renouvelons année après année.

Notre profession connaît de profondes mutations. Elles se traduisent par une pression continue sur les prix et sur les marges. La reprise économique annoncée ne garantira pas à elle seule nos succès futurs. J'ai totalement confiance en notre Groupe et en ses capacités d'adaptation pour relever les défis commerciaux et économiques, et ainsi pérenniser son développement.


Président-Directeur Général

DIRECTION DU GROUPE



Jean Louis NOISIEZ
Président-Directeur Général



Membres associés
de GSF Partenaires

Thierry CHÉRON
Vice-Président Directeur Général

Marcel ZIEGELMEYER
Directeur Général

Marie-Hélène GARENCE
Directeur des Affaires
Juridiques et Sociales

Yves MAGAUD
Directeur Financier

François LEFORESTIER
Directeur Général

Christophe COGNÉE
Directeur Général

Gilles MARGALET
Directeur Général
Délégué Adjoint Province



CHIFFRES CLÉS 2014



Créé en 1963 par Jean Louis Noisiez, son Président fondateur, le Groupe GSF est l'un des acteurs majeurs du secteur de la propreté et des services associés en France. Il emploie aujourd'hui près de 31 000 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 plus de cinquante ans, le Groupe GSF assoit sa croissance sur l'autodéveloppement et une totale indépendance financière.

Convaincu depuis sa création que la force d'un groupe réside aussi dans ses performances sociétales et environnementales, il poursuit avec conviction une démarche RSE volontariste.

Activité et résultats financiers

Responsabilité sociétale de l'entreprise

- (1) Chiffre d'affaires consolidé du Groupe.
- (2) Évolution par rapport à 2013 (Groupe).
- (3) Évolution du chiffre d'affaires, en euros.
- (4) Progression des contrats d'apprentissage et de professionnalisation entre 2013 et 2014 en France.

Chiffre d'affaires ⁽¹⁾

718,8 millions d'euros

Effectif moyen du Groupe

30 704 collaborateurs

Croissance ⁽²⁾

+ 4,4 %

Marge brute d'autofinancement ⁽²⁾

+ 12,4 %

International ⁽³⁾

+ 13 %
en Grande-Bretagne

Taux d'emploi de
personnes handicapées

7,7 %

49 % des postes
d'encadrement
sont occupés
par des femmes

+ 29 %
de contrats d'alternance ⁽⁴⁾

25 % des filiales ont
un taux de gravité
des accidents
du travail inférieur à 1,5

SOMMAIRE



ACTIVITÉ

8

GSF,
UN GROUPE
EN MOUVEMENT



10

Activité commerciale :
UNE DYNAMIQUE FORTE,
UNE STRATÉGIE AFFIRMÉE

20

Innovation & qualité :
DES AVANCÉES CONTINUELLES
POUR PRÉPARER DEMAIN

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
DE L'ENTREPRISE

28



GSF, UN GROUPE RESPONSABLE

30

LA RSE AU CŒUR
DE LA STRATÉGIE

34

UNE ATTENTION PORTÉE
À TOUS LES COLLABORATEURS

42

UNE EMPREINTE
ÉCOLOGIQUE MAÎTRISÉE

////////////////////

74

ANNEXES
INDICATEURS RSE

PANORAMA FINANCIER

44

GSF, UN GROUPE PERFORMANT



46

UNE CROISSANCE
SOUTENUE

50

UN EXERCICE
BÉNÉFICIAIRE

54

UNE ASSISE FINANCIÈRE
SAINE ET STABLE

56

LES FORCES DU GROUPE
POUR ABORDER L'AVENIR

////////////////////

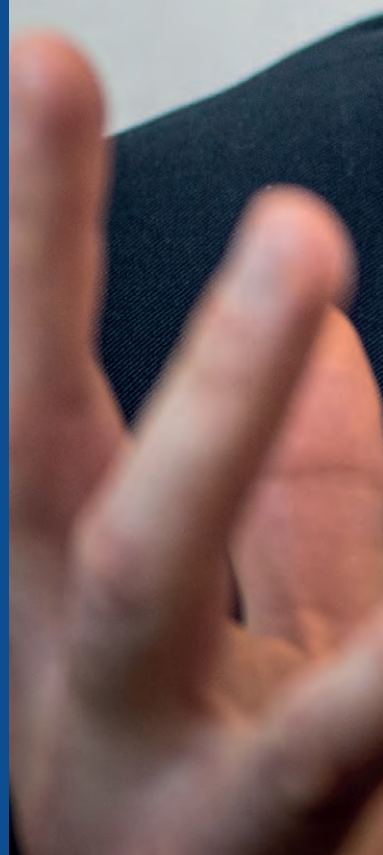
59

ANNEXES
COMPTES CONSOLIDÉS

ACTIVITÉ

GSF, UN GROUPE EN MOUVEMENT

Dans le contexte d'une conjoncture toujours incertaine et d'un environnement hautement concurrentiel, le Groupe GSF démontre par ses succès commerciaux sa capacité d'adaptation et réaffirme la priorité donnée à la qualité et à l'innovation.





Activité commerciale : UNE DYNAMIQUE FORTE, UNE STRATÉGIE AFFIRMÉE

Le Groupe GSF capitalise sur ses forces pour poursuivre sa croissance. Ne pouvant encore compter sur une embellie de l'économie, il appuie plus que jamais sa stratégie sur la réalité du terrain et sur des convictions qu'il défend avec constance.

Les atouts d'un **solide ancrage territorial**

Dès sa création en 1963, le Groupe GSF s'est organisé pour agir au plus près de ses clients. Il comptait déjà douze établissements en 1970 et dix filiales ont été créées à travers la France dès 1975.

Étendu d'année en année, le maillage du territoire était, à la fin de l'année 2014, constitué de vingt-quatre filiales et 111 établissements sur le territoire national, auxquels s'ajoutent cinq filiales à l'international.

Des acteurs à part entière de la vie locale

Ce dispositif de proximité offre au Groupe une connaissance approfondie de l'économie régionale et de ses acteurs. Profondément ancrées dans leur territoire, ses filiales participent activement à la vie locale, sur le plan économique et, bien sûr, dans le domaine social ou associatif. Par leur adhésion à des organisations ou à des réseaux professionnels départementaux ou régionaux (tels que le Medef, l'ARSEG, le Centre des jeunes dirigeants d'entreprise...), en participant à des groupes de travail centrés sur l'activité locale, elles s'impliquent concrètement dans leur zone d'implantation tout en renforçant leur connaissance du tissu local. Leur recrutement, effectué localement et qui se chiffre à plusieurs centaines par an pour certaines filiales, participe à l'emploi régional.

Depuis toujours, le Groupe GSF s'investit aussi dans la vie culturelle et sportive des régions. Tout au long de l'année, il soutient ou participe à de nombreuses manifestations avec ses clients.



Deux filiales du Groupe s'associent en 2014 au développement de marques régionales

GSF Celtus est devenu membre de la marque *Produit en Bretagne*, qui rassemble 300 entreprises des cinq départements de Bretagne pour promouvoir le savoir-faire breton.

À l'autre extrémité de la France, **GSF Saturne** est devenu partenaire de la Marque Alsace lancée en 2011 à l'initiative du conseil régional pour valoriser l'économie et l'identité alsaciennes.

111 établissements
en France

24 filiales
en France

ÉVÈNEMENTS CULTURELS ET SPORTIFS, RENCONTRES ET CONVIVIALITÉ AU RENDEZ-VOUS...

**Festival de jazz
d'Enghien-les-Bains**
GSF a pris part en juin à la 15^e édition du festival, qui accueille les plus talentueux artistes pour cinq jours jazzy.



**20 ans
de participation**
au festival de musique La Folle Journée de Nantes.



Jumping
Le Groupe GSF a été partenaire de prestigieux concours de saut d'obstacles, à Bourgen-Bresse en mai et à Cannes en juin 2014.

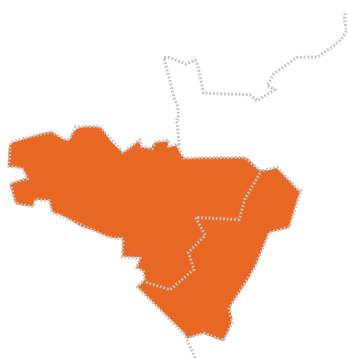
Défi partagé
Depuis 2006, le mythique Défi du Ventoux réunit chaque année une centaine de clients dans un effort partagé avec des collaborateurs du Groupe.

“ Ces manifestations sont avant tout des points de rencontre privilégiés avec nos clients, pour partager avec eux les valeurs humaines du Groupe GSF. À l’image de notre action sur notre cœur de métier, ces moments de convivialité sont aussi le reflet de notre organisation et de notre professionnalisme. ”

Jean-François Bennetot
Directeur du Service de la Communication



BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE



Depuis la signature du premier contrat en 1976, un partenariat de qualité a pu être construit au fil des ans avec Charal, marque n° 1 de la viande bovine en France (filiale du Groupe Bigard, un leader européen du secteur viande).



La source de savoir-faire spécifiques

Les particularités économiques propres à chaque région ont permis de développer des compétences sectorielles souvent très pointues. Ainsi, l'ouest de la France, où l'industrie agroalimentaire prédomine, a-t-il fait des sociétés GSF Celtus et GSF Auriga, de véritables spécialistes de ce domaine. Ces deux sociétés, qui couvrent respectivement la Bretagne et les Pays de la Loire, sont en effet à l'origine de la moitié du chiffre d'affaires généré par le secteur de l'agroalimentaire en France.

Ce dernier représente plus de 35 % du volume d'affaires global de GSF Celtus en 2014 (11 % pour le Groupe au niveau national) et rassemble ses plus importants clients, parmi lesquels le plus grand acteur de la filière viande. GSF emploie sur certains sites plus d'une centaine de collaborateurs.

GSF Auriga a une activité encore plus prédominante dans l'agroalimentaire, qui a initié plus de 48 % de son chiffre d'affaires en 2014. La filiale y compte de très fidèles clients, tels que Charal.

Les filiales les plus présentes dans l'agroalimentaire en France

Chiffre d'affaires 2014 issu de ce secteur

Filiale GSF	Montant pour la filiale (milliers d'euros)	% du chiffre d'affaires national GSF dans le secteur	% du chiffre d'affaires total de la filiale
GSF Celtus	18 564	25,1	35,3
GSF Auriga	13 677	18,5	48,1
GSF Atlantis	7 114	9,6	18,1



- ① Inspection bactériologique d'atelier de traitement agroalimentaire
- ② Agent de propreté GSF chez Danone Produits Frais à Saint-Ouen (Seine-Saint-Denis)



ÎLE-DE-FRANCE



Autre zone géographique où un secteur domine : l'Île-de-France. Cette région a apporté au Groupe GSF un grand nombre de donneurs d'ordres issus du tertiaire, dont elle représente 40 % du chiffre d'affaires national en 2014. Stimulée par la forte concentration de bureaux et sièges sociaux, l'activité provenant de ce secteur est particulièrement dynamique dans la capitale. Pour la société GSF Trévise installée dans Paris intra-muros, la part de ce type de clientèle atteint 85 % de son volume d'affaires.

Globalement, le tertiaire comptait en 2014 pour 43,4 % du chiffre d'affaires de l'ensemble des sept filiales d'Île-de-France⁽¹⁾ et pour 40 % de leur nouveau chiffre d'affaires acquis au cours de l'année.

CANADA



Les filiales de GSF implantées hors du territoire national disposent elles aussi d'expertises particulières liées aux spécificités de leur marché, qui peuvent être utiles à d'autres sociétés du Groupe. Ainsi GSF Canada a-t-il développé une grande compétence dans le pilotage et la réalisation des prestations associées qu'il conduit, notamment dans le domaine du déneigement.

L'Île-de-France représente

40 %

du chiffre d'affaires national dans le tertiaire

L'agroalimentaire représente

48 %

du chiffre d'affaires de GSF Auriga et 35 % de celui de GSF Celtus

Les filiales les plus présentes dans le tertiaire en France

Chiffre d'affaires 2014 issu de ce secteur

Filiale GSF	Montant pour la filiale (milliers d'euros)	% du chiffre d'affaires national GSF dans le secteur	% du chiffre d'affaires total de la filiale
GSF Grande Arche	23 149	12,9	58,2
GSF Trévise	22 251	12,4	85,1
GSF Atlas	12 139	6,8	35,2

(1) Soit : GSF Aéro, GSF Airport, GSF Ariès, GSF Atlas, GSF Concorde, GSF Grande Arche et GSF Trévise.



Des succès largement **partagés**

**Le travail de proximité et la connaissance du terrain
contribuent largement à la fidélisation et à la conquête commerciale.**

Établie à 93,2 % en France en 2014, la fidélité des clients se manifeste par une reconduction régulière des contrats, dont le périmètre est souvent élargi à cette occasion. La bonne connaissance de l'environnement et des acteurs locaux facilite aussi la démarche commerciale par la visibilité qu'elle confère et la qualité de dialogue qu'elle permet.

En ces temps difficiles pour de nombreux secteurs d'activité, il est

à ce titre significatif que le Groupe ait réussi à signer un total de 908 nouveaux contrats en France en 2014 (contre 849 en 2013), pour un montant en hausse de 7 % par rapport à l'année précédente, et gagné plus de 125 clients à travers le territoire. La taille moyenne des contrats a même légèrement progressé et ceux portant sur un chiffre d'affaires annuel de plus de 180 000 euros représentent 52 % de l'activité gagnée, contre 51 % en 2013.

Une entrée réussie dans le secteur nucléaire

Parmi ces réussites figure la signature avec EDF d'un premier contrat d'intervention dans une centrale nucléaire. Il est géré par GSF Energia, la structure dédiée au secteur nucléaire créée en 2012, et concerne la centrale de Dampierre, dans le Loiret.

EDF confie au Groupe GSF les prestations de propreté sur l'ensemble des installations industrielles en zone classique (salle des machines) et en zone nucléaire (bâtiment réacteur), ainsi que l'exploitation et la gestion de la laverie. Ce marché permet en outre à GSF d'élargir ses compétences en devenant cotraitant de prestations de logistique nucléaire, de gestion de magasins de matériels et de transport. Le contrat a pris effet au 1^{er} janvier 2015 et a permis l'ouverture d'un établissement technique.



Jérôme Nussbaumer
Directeur des opérations, GSF Energia

“ Nous sommes structurés pour nous adapter aux variations d'activité de la centrale, pendant les arrêts de tranche notamment où les effectifs sont quasiment doublés. Outre nos opérateurs exclusivement dédiés au secteur nucléaire, soucieux de la sûreté des installations, nous bénéficions, grâce aux filiales régionales à proximité, de personnel supplémentaire, compétent et déjà formé à nos bonnes pratiques. Notre encadrement local est présent sur le site et la sécurité de nos agents toujours au cœur de nos préoccupations. Notre organisation est notre force ! ”

① Conductrice d'engin sur le site de Sevelnord à Lieu-Saint-Amand (Nord)

② Agent de propreté GSF en travail en journée



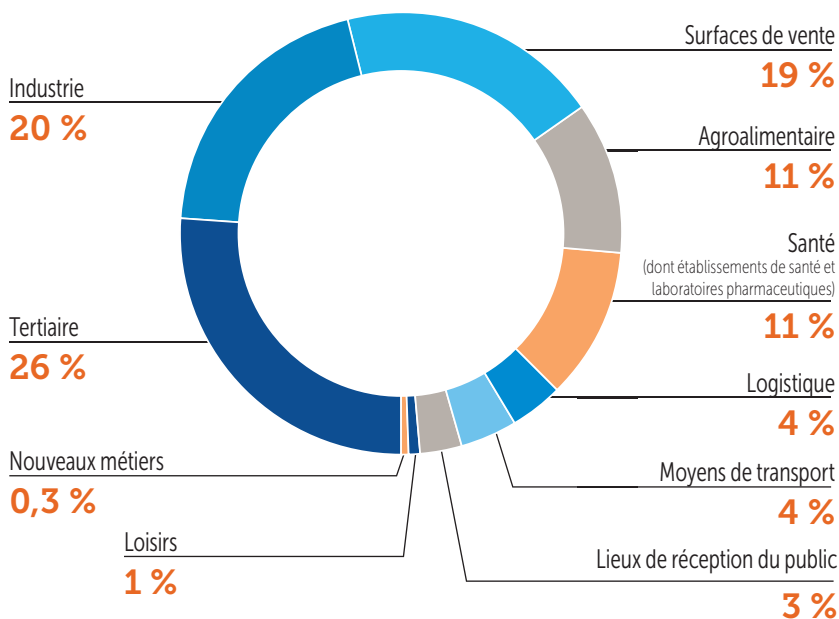
Taux de fidélisation en France :

93,2 %

126

nouveaux clients en France

Répartition sectorielle des nouveaux contrats signés en 2014 (en % du chiffre d'affaires nouveau)



Le tertiaire et l'industrie en tête

La clientèle du tertiaire a été au total la plus grande source de nouveaux contrats en 2014. Ceux-ci concernent des entités aussi diverses que des groupes de protection sociale ou d'assurance mutualiste, des médias ou des entreprises de loisirs. Le volume d'affaires apporté par ces signatures compte pour 26 % dans le chiffre d'affaires total acquis dans l'année par le Groupe en France.

Alors que ni l'indice de production industrielle, ni l'indice de confiance des industriels⁽¹⁾ n'ont globalement progressé en 2014, l'industrie compte pour 20 % de la valeur des contrats acquis par le Groupe en 2014. Outre la centrale nucléaire de Dampierre, le groupe de presse quotidienne régionale *Le Progrès*, une filiale de GDF Suez et deux grandes sociétés de l'industrie du verre font partie des donneurs d'ordres ayant rejoint la clientèle de GSF au cours de l'année.

908
nouveaux contrats en France

L'industrie compte pour

20 %

de la valeur des contrats acquis par le Groupe en 2014

(1) Indice du climat des affaires calculé par l'INSEE.



L'ENTRETIEN DU LONDON CITY AIRPORT, ASSURÉ PAR GSF

Signature du contrat de l'aéroport
de London City Airport

De gauche à droite :
Shane Wheeler-Osman, Managing Director,
GSF London
David Brown, Operations Director, GSF London
Darren Grover, Chief Operating Officer,
London City Airport



Une activité soutenue à l'international

L'activité s'est également développée hors de France, au sein des cinq filiales implantées sur les continents européen et américain et, pour les consultations européennes, à travers la société European Customer Synergy (ECS) à laquelle le Groupe GSF est associé.

Aux États-Unis, GSF USA a conquis de nouveaux clients et reconduit des contrats d'importance tels que celui qui le lie au grand groupe de commerce de détail Sears. Au Canada, de nouveaux contrats ont notamment été conclus dans les services et dans l'enseignement, qui demeurent, avec l'industrie, les domaines les plus représentés dans la clientèle.

Au Royaume-Uni, GSF s'est vu confier l'entretien de l'aéroport de London City Airport. En Espagne, le Groupe a notamment été reconduit par Federal-Mogul, producteur de freins pour l'industrie automobile.



Un partenariat européen

Couvrant aujourd'hui 38 pays, European Customer Synergy SA (ECS) constitue un point d'entrée unique pour les clients implantés dans plusieurs pays qui sont en quête d'une solution cohérente et efficace pour des prestations multiservices couvrant plusieurs pays. L'organisation réunit dix-sept partenaires européens partageant les mêmes exigences de qualité et de service. Au cours de l'année 2014, elle a à la fois mené une prospection active et participé à plusieurs manifestations internationales pour se faire connaître. Elle était ainsi présente à l'*European Facility Management Conference* en juin à Berlin et au salon de l'immobilier de bureau *Expo Real* de Munich en octobre.



Un groupe de convictions

Plus que jamais, le Groupe GSF réaffirme ses valeurs et ses convictions, convaincu que sur elles se fondent à long terme le respect de ses clients et la pérennité de l'entreprise.

La priorité donnée à la qualité

À l'heure où les négociations commerciales se font de plus en plus âpres et où gagner des clients nécessite de plus en plus d'efforts, forte est la tentation de céder à la pression sur les prix. En mettant tout en œuvre pour offrir aux clients des solutions au meilleur coût, le Groupe a toujours fait le choix du juste prix. Il se refuse à pratiquer des tarifs qu'il sait incompatibles avec la préservation d'un service de qualité, qui constitue depuis toujours sa priorité absolue.

Si cette politique l'empêche occasionnellement de remporter certains marchés, voire de conserver certains de ses clients, sa conviction se voit renforcée lorsque – les cas ne sont

pas rares –, les mêmes clients reviennent ensuite à lui. Son professionnalisme et son exigence font la différence.

Un développement centré sur ses métiers et ses clients

L'identité et la singularité du Groupe GSF sont également caractérisées par sa résolution de centrer son développement sur ses métiers, ceux de la propreté et des services associés. Cette politique, sans cesse enrichie par l'innovation, lui a permis de bâtir une solide expertise.

La clientèle de GSF sait aussi pouvoir compter sur des équipes à son écoute, attentives à ses besoins. Cette culture, qui privilégie la relation avec le client, est favorisée par le mode de développement

des établissements. Le Groupe veille en effet en permanence à conserver à ses structures une taille humaine, propice à une plus grande proximité avec les clients. Ceux-ci apprécient cette organisation, qui distingue GSF dans son secteur d'activité. Ils connaissent la disponibilité et l'implication des 445 inspecteurs qui veillent à la qualité des prestations.



Éric Claquin,
Directeur régional, GSF Grande Arche

“ L'une des forces du Groupe GSF tient dans son encadrement intermédiaire sans équivalent dans son secteur d'activité. ”



Une croissance organique

Une autre caractéristique de GSF est son choix délibéré d'une croissance organique pour assurer son développement en France, sans jamais faire appel à la croissance externe. Son indépendance, tant capitalistique que financière, lui donne la liberté nécessaire pour prendre seul toutes les décisions qu'il juge appropriées pour surmonter les crises ou assurer sa croissance.



Vincent Ré
Directeur délégué
à la promotion interne

“ La promotion interne est une valeur fondatrice de notre Groupe, qui a à cœur de faire évoluer ses collaborateurs dans une relation de confiance durable.

Elle guide le management de GSF depuis sa création par Jean Louis Noisiez, son Président. Un grand nombre de nos managers est ainsi issu du terrain : c'est aujourd'hui le cas de deux tiers de l'encadrement dans nos filiales en France. ”

La valeur de l'humain

Si le Groupe GSF accorde depuis toujours aux relations humaines une importance particulière, ce n'est pas seulement parce qu'il appartient à un secteur d'activité où les collaborateurs représentent l'élément essentiel de développement. Une grande place est donnée à leurs conditions de travail et à leur formation⁽¹⁾.



Le rôle des assistantes de direction est essentiel, tant auprès des collaborateurs que des clients.

L'UNIVERSITÉ GSF EN LIGNE, L'ATOUT DU E-LEARNING DÉDIÉ AUX COLLABORATEURS



Depuis sa création, GSF a toujours favorisé la promotion interne et l'évolution des postes au sein du Groupe. Une attention particulière a ainsi été portée en 2014 à la valorisation du métier d'assistante, dont les compétences ont été élargies. Au nombre de 15 assistantes de direction et de 205 assistantes d'établissement, ces collaboratrices ont un rôle clé dans le bon fonctionnement de l'organisation du Groupe, tant auprès des collaborateurs que des clients. Elles ont bénéficié de formations leur permettant de profiter pleinement des mutations intervenues dans les domaines technologique et informatique et d'enrichir leurs connaissances dans les domaines de la gestion commerciale, des ressources humaines et de tâches administratives diverses.

L'année 2014 a vu aussi la création de l'Université GSF en ligne, qui permettra de développer des formations en e-learning, sur un mode flexible et délocalisé.

(1) Pour plus d'information sur ces sujets, se reporter aux pages 38 à 45 du rapport.



La Fondation GSF Jean Louis Noisiez : l'histoire de GSF et le mécénat médical intimement liés.

La Fondation GSF Jean Louis Noisiez, créée en 2008 et reconnue d'utilité publique, témoigne aussi à sa façon de la valeur accordée par le Groupe à la personne humaine et à l'entraide.

Consacrée à l'accueil de jour de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, elle reçoit en moyenne vingt-quatre malades chaque jour, correspondant à un taux d'occupation moyen de 96 %.

Elle emploie une équipe pluridisciplinaire de douze salariés et soutient la recherche par le financement d'études et des partenariats.



La Fondation a participé en septembre 2014 à la Journée mondiale de l'Alzheimer et s'est associée, en octobre, à la création de l'association Mémoire Alzheimer Mnémothérapie (MAM) qui promeut la recherche sur la mnémothérapie, un traitement non médicamenteux de la maladie.

Sa capacité d'accueil devrait être portée à 30 places d'ici fin 2018.

Plus
d'informations



Innovation & qualité : DES AVANCÉES CONTINUELLES POUR PRÉPARER DEMAIN

Le Groupe GSF n'est pas seulement en mouvement par sa conquête de nouveaux clients. Sa dynamique commerciale s'accompagne d'une dynamique de progrès, qui vise à accompagner les mutations de son environnement et à anticiper les besoins du marché.

Des tendances confirmées

Le monde de la propreté, et plus généralement celui des services, vit depuis quelques années une évolution profonde, dont les effets se voient renforcés par la conjoncture économique.

Des prestations de plus en plus externalisées

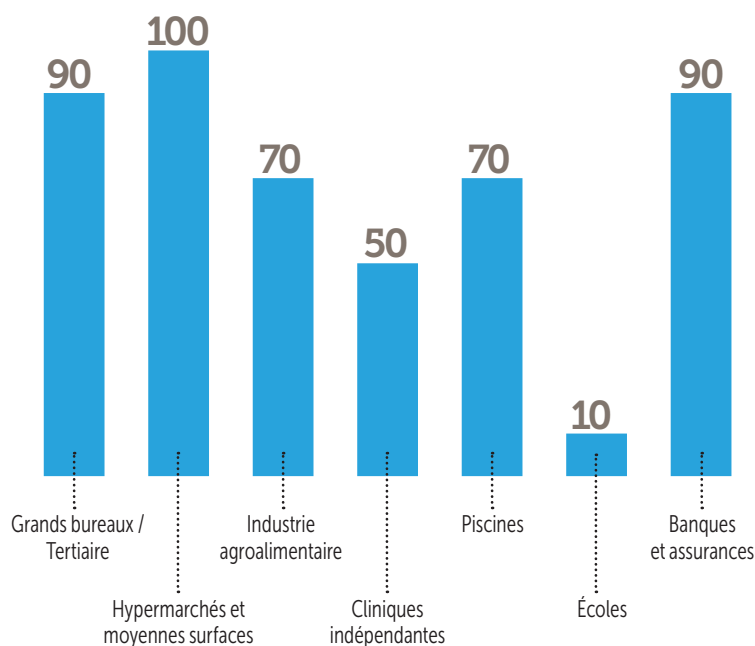
L'une des tendances constatées depuis plusieurs années, au bénéfice des prestataires de services, est le recours croissant à l'externalisation. Cherchant à réduire leurs coûts de gestion et à optimiser leur organisation, les donneurs d'ordres confient la propreté à des entreprises spécialisées.

Le mouvement d'externalisation est appelé à se poursuivre puisque, selon la Fédération des entreprises de la propreté, seuls 60 % environ des clients potentiels avaient externalisé leur prestation de propreté en 2012⁽¹⁾.

La marge de progression est d'une ampleur très variable selon les secteurs : ainsi, si l'externalisation était déjà opérée à 100 % par les hypermarchés ou à 90 %

dans le domaine des banques et assurances, elle ne touchait à cette date que 10 % des écoles et pas plus de 30 % des hôtels indépendants.

Taux d'externalisation des services de propreté en France (en %)



(1) Étude prospective du secteur de la propreté et des services associés, mai 2013.

Source : Étude MSI Marché des services de propreté et de services associés en France, mai 2013 (données 2012).



Un processus d'achat globalisé

Dans un même objectif de rationalisation des coûts et des méthodes, des transformations s'opèrent aussi dans le mode de gestion des appels d'offres. On observe un phénomène très net de massification des achats, faisant appel à des logiques de plus en plus formalisées. Les clients cherchent à avoir un prestataire unique au niveau régional ou national, ou un consortium de prestataires sélectionnés sur des critères harmonisés.

Cela se traduit chez les clients de GSF par un transfert de responsabilité des achats vers une direction des achats, mais aussi de plus en plus par le recours à une centrale d'achat pour mutualiser et réduire les coûts. Ces importants marchés présentent des opportunités et de nouvelles voies de développement pour un groupe comme GSF, dont la taille et la réputation renforcent l'attractivité. Ils amplifient toutefois la pression sur les prix et imposent d'adapter son mode de fonctionnement.

Le développement du *facility management*

La volonté de certaines grandes sociétés de se concentrer sur leur cœur d'activité en externalisant tout ou partie des prestations précédemment dévolues à

LES HYPERMARCHÉS EXTERNALISENT LEUR SERVICE DE PROPRETÉ À

100 %

leurs services généraux les conduit à faire appel à des opérateurs de *facility management*. Ceux-ci proposent de prendre en charge, de façon globale, l'ensemble des services dont les entreprises ont besoin. Ils confient une part du marché à des acteurs spécialisés tels que le Groupe GSF, dont ils deviennent l'interlocuteur en lieu et place de l'entreprise cliente, instaurant un type de relation différent et plus complexe.

Ces acteurs sont très présents dans les pays anglo-saxons. En 2014, ils représentaient ainsi près de 50 % du chiffre d'affaires de GSF Canada. En France, où le phénomène a démarré plus tardivement, leur importance va grandissante et attire une concurrence fournie. Leur chiffre d'affaires était évalué à 5 milliards d'euros en 2011 et une progression de 55 % est attendue entre 2012 et 2016⁽²⁾.

Le Groupe GSF, par son expertise et son profil, s'impose comme un partenaire privilégié des grands intervenants de ce secteur, qui représente un levier de croissance important : le chiffre d'affaires réalisé avec ce type de clients a été multiplié par six entre 2008 et 2014, où il atteignait 25 millions d'euros.

(2) Données publiées par le Cabinet MSI.



50 %

du chiffre d'affaires de GSF Canada issu du *facility management*

25 millions d'euros

de chiffre d'affaires réalisé avec des opérateurs en *facility management* en 2014



Gilles Margalet
Directeur Général
Délégué Adjoint

„ GSF est un Groupe en mouvement permanent, toujours à la conquête de nouveaux marchés, où innovation et créativité doivent répondre aux enjeux de nos clients. C'est de cette façon que nos valeurs s'expriment pleinement. ”

**UN PLATEAU
TECHNIQUE
SANTÉ POUR LA
FORMATION
AU MILIEU
HOSPITALIER**

**Des notions de qualité
et de propreté sans cesse enrichies**

Prioritaire pour une société de service, la notion de qualité ne cesse d'évoluer et fait aujourd'hui l'objet d'un grand nombre de normes et de certifications, qui accréditent la maîtrise des différents processus.

Désormais, si, en termes de qualité, les donneurs d'ordres exigent d'une entreprise telle que GSF une prestation d'excellent niveau, ils y associent la dimension sociétale et environnementale, qu'ils souhaitent en ligne avec leur propre démarche RSE.

Le concept de propreté lui-même a évolué pour intégrer les notions d'hygiène et de sécurité bactériologique. Ces aspirations de la clientèle et le renforcement considérable des réglementations relatives à l'hygiène imposent depuis quelques années d'importants efforts pour adapter les méthodes, les matériels, les produits et les formations.

Très présent dans le secteur de la santé, le Groupe GSF s'est particulièrement investi pour assurer la formation des intervenants. Il s'est notamment doté d'une salle propre puis, l'an dernier, d'un véritable plateau technique mettant son personnel en situation d'intervention dans une chambre d'hôpital ou un bloc opératoire.

Des épisodes d'alerte comme celui qui a été vécu en 2009-2010 avec la grippe H1N1 ou celui du virus Ebola en 2014 renforcent encore la préoccupation de sécurité sanitaire.



**L'ESPACE
PÉDAGOGIQUE
DU GROUPE GSF
À VALLAURIS
(ALPES-MARITIMES).**



**LE VIRUS EBOLA SOUS
HAUTE SURVEILLANCE !**

L'émergence du virus Ebola a conduit le Groupe GSF à de nouveau activer sa cellule Vigilance Pandémie en 2014, afin de définir les modes opératoires, produits et équipements de protection appropriés pour intervenir sur des lieux tels que les avions ou les établissements de soins.

L'exigence d'intégrer les évolutions du marché

Nouveau contexte, nouvelles sollicitations : faire preuve de flexibilité est indispensable pour s'adapter aux changements intervenus et en tirer parti.

Une organisation qui s'adapte

Le Service des Grands comptes, mis en place par le Groupe GSF dès l'année 2000, répond au besoin des grands donneurs d'ordres de disposer d'un interlocuteur dédié et d'un pilotage global. Il rassemblait fin 2014 soixante-quatre comptes de dimension nationale ou internationale. En cinq ans, leur nombre a progressé de 20 % et le chiffre d'affaires associé de 77 %. Celui-ci a représenté en 2014 29,6 % du chiffre d'affaires total en France. Cette clientèle est gérée de façon centralisée, avec l'appui du pôle Support à la production, ce qui permet une observation identique des valeurs et des processus du Groupe malgré la diversité des entreprises concernées.

C'est également ce Service des Grands comptes qui traite les appels d'offres européens. Il s'est aussi enrichi en 2014 d'une cellule dédiée aux clients de *facility management* afin de tenir compte du développement de ce type de clientèle.

Les nouvelles exigences du marché conduisent également à ajuster l'offre commerciale qui, répondant à un processus de sélection plus complexe, devient plus élaborée et donne une part

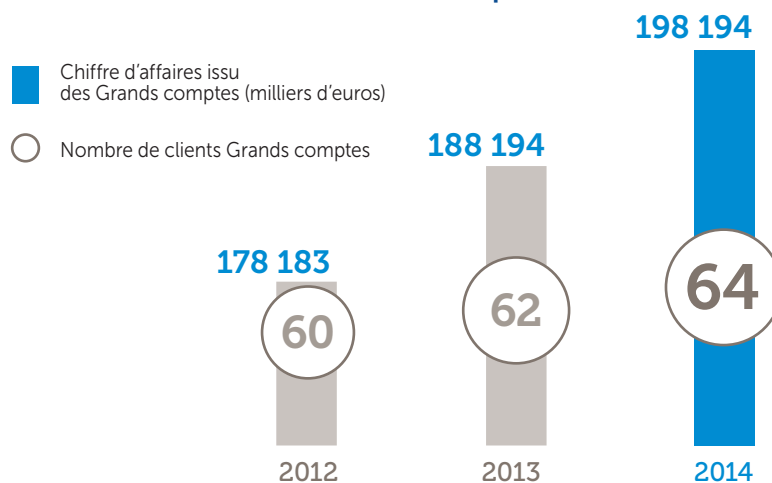
grandissante aux critères de RSE et à l'innovation. Le pilotage des prestations fait ensuite appel à des outils plus sophistiqués, permettant un suivi plus précis et plus global pour mesurer la qualité de la prestation.

Les nouveaux modes de fonctionnement des donneurs d'ordres, et notamment des structures publiques, imposent en outre souvent de recourir au référencement pour accéder à certains appels d'offres. Le Groupe a suivi cette politique avec succès depuis quelques années, principalement dans le domaine de la santé, où il est à la fois référencé auprès du Réseau des acheteurs hospitaliers d'Île-de-France (RESAH IDF) et de Uni.H.A. Deux nouveaux référencements



ont été obtenus en 2014 : l'un dans le domaine de la distribution auprès de Système U, l'autre dans le domaine des marchés publics auprès de la centrale d'achat public UGAP.

L'activité du Service des Grands comptes





La montée en puissance des services associés

Le Groupe GSF répond aussi à ses clients en étoffant son offre vis-à-vis de ceux qui souhaitent élargir le périmètre des prestations confiées. Afin de satisfaire les différents besoins exprimés, il a mis en place une véritable stratégie de renforcement des savoir-faire du Groupe en matière de services associés. Ceux-ci ont représenté un chiffre d'affaires de 36 millions d'euros en 2014, en hausse de 7,5 % par rapport à 2013.

Les principaux domaines couverts sont la logistique et la manutention (35 % du volume d'affaires en 2014), la gestion des déchets (18 %), la préparation des véhicules (9 %), la maintenance des bâtiments (6 %) et la gestion des bagages (6 %).

Le Groupe se renforce dans le domaine de la gestion déléguée des déchets, devenue un enjeu environnemental et économique pour les entreprises. Nombre de ses clients, convaincus de sa bonne compréhension de leurs problématiques et de son expertise, lui confient cette mission. Leurs attentes recouvrent à la fois l'organisation optimisée de la prestation, dans le respect de la réglementation, la traçabilité et le reporting des opérations.

36 millions d'euros
de chiffre d'affaires
dans les services
associés

50 %
de l'activité des
services
associés réalisée
dans l'industrie

LES SERVICES ASSOCIÉS SE DÉVELOPPENT POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS



La moitié de l'activité des services associés (50 % du chiffre d'affaires) est réalisée dans l'industrie. Le champ d'intervention évolue souvent en cours de contrat, au gré des besoins du client. Ainsi la société FedEx, client et partenaire du Groupe depuis 2006, a-t-elle étendu le sien à la gestion des espaces verts en 2011. Il a confié à GSF la gestion des déchets en 2008, puis le tri des déchets en 2014 sur son hub européen de Roissy CDG.



GESTION DÉLÉGUÉE DES DÉCHETS

Plusieurs contrats significatifs de gestion déléguée des déchets ont été signés en 2014. Le plus représentatif concerne le **groupe pharmaceutique Servier** qui a confié à GSF la totalité de la gestion des déchets de son siège social de Suresnes (Hauts-de-Seine).



Une diversité qui stimule le progrès

La diversité de la clientèle du Groupe GSF stimule et multiplie les opportunités d'innovation.

L'innovation voit son rôle renforcé en temps de crise économique. Le développement des entreprises, qui n'est plus porté par la croissance économique, repose alors en bonne partie sur leur capacité à innover pour accroître la valeur ajoutée de leur offre et se démarquer de la concurrence. Interrogés dans une étude de PricewaterhouseCoopers sur l'innovation, 93 % des décideurs considèrent ainsi que la croissance organique via l'innovation sera le principal levier de croissance des entreprises dans les cinq années à venir⁽¹⁾.



Florent Miguet
Pharmacien, Service Recherche et Développement

“ Les pharmaciens du Service Recherche & Développement participent aux travaux de normalisation X44B « technologie des salles propres »

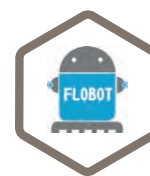
menés par l'AFNOR et un groupe pluridisciplinaire sur la salle propre.

La contribution du Groupe GSF sur l'approche de la maîtrise de la contamination y est déterminante. ”

Une expertise au service de la profession

À travers son Service Recherche & Développement, le Groupe s'implique à l'échelle nationale et européenne dans la dynamique d'innovation et de progrès visant à faciliter les avancées technologiques ou environnementales du métier de la propreté.

Il participe ainsi aux travaux en France de l'*European Hygienic Engineering and Design Group* (EHDEG) – dont le Groupe GSF est administrateur –, qui édicte des recommandations en matière de conception hygiénique des équipements et des installations de l'industrie agroalimentaire. En septembre 2014, il a participé à une journée du pôle de compétitivité Hydreos d'Alsace-Lorraine destiné à soutenir l'innovation dans les métiers de l'eau en y présentant sa conception de l'hygiène et de l'optimisation du nettoyage.



AUTOLAVEUSE ROBOTISÉE

Depuis fin 2014, le Groupe participe aux côtés de plusieurs entreprises européennes au projet « Flobot » de conception d'une autolaveuse entièrement robotisée.

Subventionnée par l'Union européenne, l'étude devrait durer trois ans. Le site de l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry sur lequel intervient GSF a été retenu pour réaliser des essais.

(1) Étude *Innovate for faster growth* réalisée auprès de 1 757 décideurs dans plus de 25 pays, septembre 2013.



**L'EXPERTISE
DE GSF CELTUS A
ÉTÉ TRANSPOSÉE
À GSF MERCURE
POUR LE
NETTOYAGE
DES ROTATIVES
DU QUOTIDIEN
LE PROGRÈS
EN RÉGION
LYONNAISE**

Un enrichissement mutuel

Chaque site de client a ses spécificités, ses contraintes et ses exigences. Intervenir dans des lieux aussi différents qu'un hôpital, une chocolaterie, une centrale nucléaire, un cirque ou un abattoir permet de vivre des situations variées et d'expérimenter une large gamme de matériels.

À chaque cas particulier correspond une réponse différente. Cette quête de solutions donne lieu à une collaboration étroite entre les équipes de GSF sur place, qui sont les mieux à même d'évaluer les besoins, et les services Recherche & Développement et Achats localisés au siège administratif du Groupe. Parmi de nombreux dossiers en cours, on peut citer par exemple l'étude actuellement menée pour le nettoyage de salles de conditionnement dans l'industrie du lait : intervenant en milieu d'ultra-propreté de classe ISO 5, ce type d'opération requiert des précautions particulières et un haut niveau d'expertise.

Une interactivité fructueuse s'opère aussi entre les sociétés régionales du Groupe, les problématiques résolues par les uns alimentant les solutions recherchées par les autres, dans un partage organisé de



compétences et de bonnes pratiques qui économise temps et énergie au profit du client. C'est ainsi que l'expertise acquise chez GSF Celtus dans le nettoyage des rotatives du quotidien *Ouest France* a pu être transposée à GSF Mercure et convaincre le quotidien *Le Progrès* dans la région lyonnaise. De même, des filiales ayant, par la typologie de leur clientèle, acquis une force spécifique dans un secteur sont souvent en mesure d'appuyer ou de conseiller d'autres filiales peu familières avec cette activité.

Des points de rencontre essentiels

Publications et rencontres formelles ou informelles facilitent ces échanges. La manifestation *Particip'Agro* remplit ce rôle pour le secteur agroalimentaire : trois éditions ont notamment réuni en 2014 les chefs d'équipes de GSF Auriga, GSF Ariane, GSF Celtus et GSF Saturne.

Les événements professionnels sont aussi l'occasion de déceler les besoins et les voies de progrès. Ceux auxquels le Groupe a participé en 2014 ont été le Carrefour des fournisseurs de l'industrie agroalimentaire (CFIA) en février à Rennes, le salon Santé Autonomie en mai à Paris, le salon Nukléa de l'industrie nucléaire en octobre à Grenoble et la rencontre des professionnels de l'environnement du travail et des achats *Workplace meetings* en novembre à Cannes.



L'ENSEMBLE DES INSPECTEURS DU GROUPE SERA ÉQUIPÉ DE TABLETTES NUMÉRIQUES À L'HORIZON 2016

Un équipement sans cesse amélioré

Bien formés, les collaborateurs du Groupe intervenant sur les sites des clients doivent aussi être bien équipés. Matériels parfaitement appropriés et produits parfaitement efficaces et respectueux de l'environnement, de la santé et de la sécurité des opérateurs sont les conditions d'un résultat à la hauteur des exigences de GSF et de ses clients.

L'acquisition de ces équipements occupe une place considérable dans une entreprise de propreté. Pour procéder à leur sélection, le Service Achats apporte une vigilance particulière, tant à leur qualité qu'au respect des normes de sécurité et à l'appréciation des coûts. C'est ainsi que près de 7 000 machines, 4 000 chariots, 92 000 tenues de travail, 8 millions d'équipements de protection individuelle ou 5,7 millions de litres de produits figurent notamment dans la liste des achats de 2014.

Fréquemment renouvelés au gré des innovations et des réglementations, les matériels et produits sont l'objet d'une recherche permanente.

Des outils de gestion et de suivi de plus en plus perfectionnés

Le Groupe a poursuivi en 2014 sa démarche d'informatisation et de numérisation de ses process. Il a continué à déployer la facturation dématérialisée. Déjà mise en place auprès de deux clients nationaux, celle-ci concernait 5 % de la facturation globale du Groupe en France en fin d'année.

Le programme d'équipement digital sur le terrain s'est intensifié, avec l'objectif d'équiper l'ensemble des inspecteurs du Groupe de tablettes numériques à l'horizon 2016. Celles-ci sont utilisées à la fois pour le contrôle des prestations, la traçabilité, l'établissement des devis ou les relations internes au Groupe. Elles sont source de réactivité et de qualité

de service accrues et contribuent à optimiser les relations avec la clientèle et la productivité.

Dans le domaine de la gestion du personnel, le système d'information HR Access a connu de nouvelles évolutions. Il intègre ainsi désormais la norme pour les déclarations dématérialisées des données sociales (dite N4DS), et l'attestation employeur dématérialisée. Des outils de *business intelligence* lui ont été adjoints, qui facilitent les analyses relatives à la paie et à la gestion du personnel. La prochaine étape sera l'adoption de la nouvelle déclaration sociale nominative (DSN) qui remplacera de façon obligatoire les différentes déclarations sociales actuelles à compter de 2016.



Près de
60 millions
d'euros
de produits
et matériels
achetés en 2014

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
DE L'ENTREPRISE

GSF, UN GROUPE RESPONSABLE



Network France
WE SUPPORT



CHARTRE
DE LA
diversité
SIGNATAIRE



SUSTAINABLE SUPPLY MANAGEMENT



AFNOR CERTIFICATION
ISO 9001 - OHSAS 18001
ILO-QSH 2001 - ISO 14001





LA RSE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE

La responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) est au cœur de la stratégie de GSF et contribue à la performance du Groupe qui mène des actions ancrées localement.

La vision du Groupe GSF

La responsabilité d'une entreprise telle que GSF, opérant au plus près des territoires, se décline selon quatre axes.

ENJEUX

10 OBJECTIFS

CONSTRUIRE DES RELATIONS DURABLES AVEC LES CLIENTS

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

MENER UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES DANS LE RESPECT DE CHACUN

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

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

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

RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

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

L'intégration de la RSE au cœur de l'organisation permet une déclinaison opérationnelle répondant aux contextes économiques et sociaux locaux. La démarche d'amélioration continue conduite depuis 2010 traduit une exigence de comparaison des pratiques de GSF à celles du secteur.

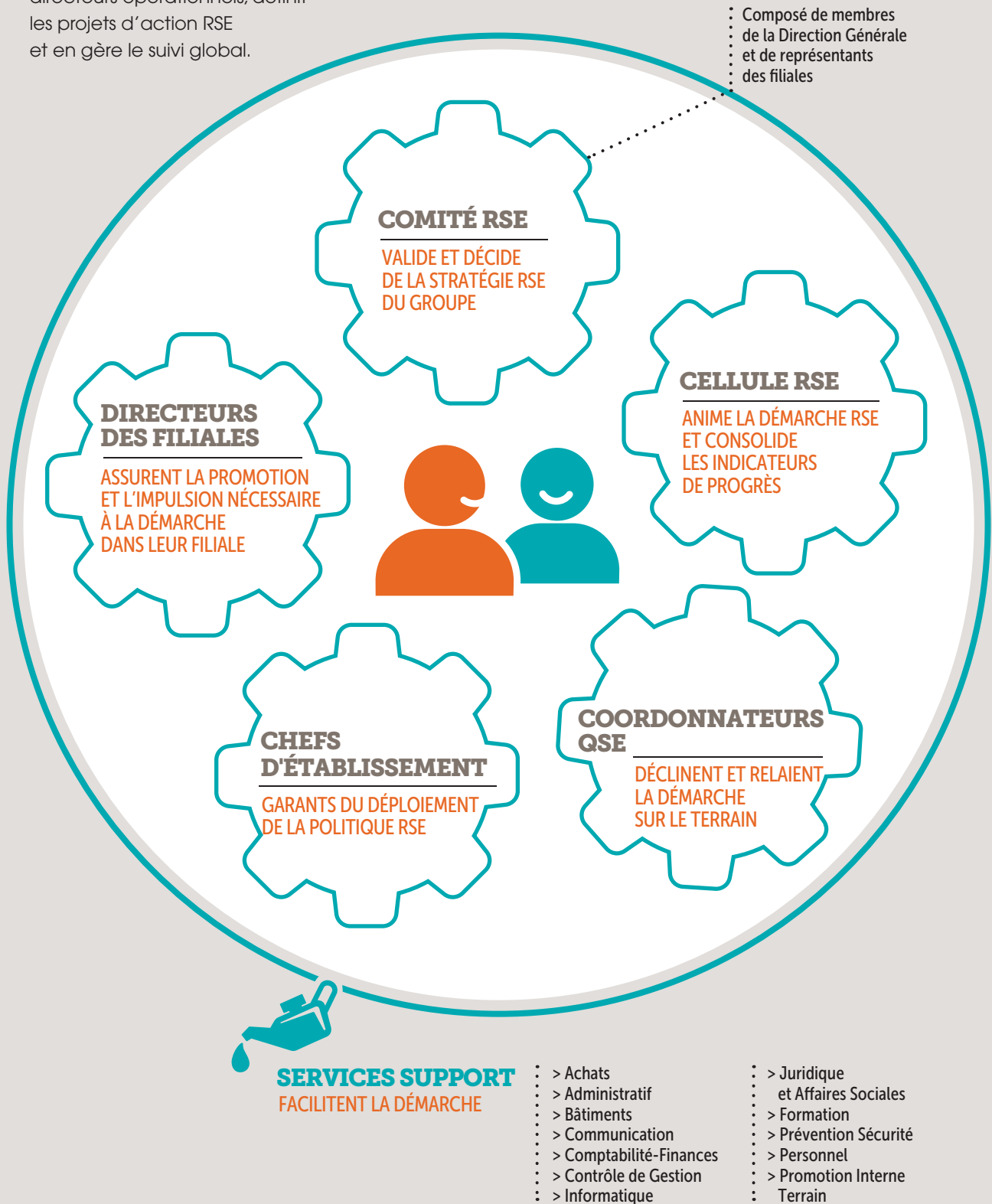
Le périmètre du rapport, en ce qui concerne les indicateurs RSE,

couvre les activités du Groupe GSF en France et en Principauté de Monaco avec ses 111 établissements. Les filiales situées en Espagne, aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni conduisent leurs propres démarches dans le cadre proposé par le Groupe. Chacune de ces entités reste maître d'œuvre de sa démarche et l'adapte à son niveau de maturité.

Trois campagnes de récolte d'indicateurs par an sont effectuées, traduisant ainsi le juste niveau de traitement de ce sujet chez GSF. La dernière campagne permet la consolidation des indicateurs disponibles dans ce document. La période retenue pour le reporting annuel est l'année civile, ainsi dans ce rapport 2014, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Gouvernance de la RSE chez GSF

Un comité de pilotage, présidé par la Direction Générale et auquel participe l'ensemble des directeurs opérationnels, définit les projets d'action RSE et en gère le suivi global.



Les résultats RSE du Groupe



Network France
WE SUPPORT



71/100

Note Ecovadis
en 2015

Il y a dix ans, par l'engagement de son **Président et fondateur**, le Groupe GSF a adhéré au Pacte Mondial de l'ONU. De nombreux progrès ont été réalisés depuis, constituant pour les équipes un encouragement à poursuivre leurs efforts dans cette voie.

Ainsi, le Pacte Mondial de l'ONU (ou Global Compact) a créé un rang de qualification « GC Advanced » pour les communications sur le progrès (COP) publiées annuellement par les entreprises adhérant à cette initiative. Suite à une évaluation externe réalisée par des personnes

qualifiées d'entreprises adhérentes, GSF a pu conserver ce niveau de différenciation « GC Advanced » pour la seconde année consécutive. Au 31 décembre 2014, trente-cinq entreprises françaises étaient engagées dans cette dynamique. GSF participe avec elles à des groupes de réflexion et de propositions.

GSF, en tant que fournisseur et partenaire de grands groupes internationaux est, à ce titre, régulièrement interrogé par ses clients. Pour leur fournir une information objective et pertinente, la démarche RSE du Groupe GSF est depuis 2012 évaluée

Les grandes dates de la RSE du Groupe GSF



de manière volontaire par Ecovadis et a obtenu en 2015 une notation reconnue dans les meilleures de son secteur d'activité, illustrée par le niveau « Gold ». EcoVadis anime la première plate-forme d'accréditation et d'évaluation des fournisseurs en matière de RSE. Elle prend en compte et analyse vingt et un critères, classés en quatre thèmes : environnement, social, éthique des affaires et achats responsables. La méthodologie et les critères sont basés sur des standards RSE internationaux comme le Pacte Mondial de l'ONU, l'Initiative mondiale du reporting (le GRI) et l'ISO 26000.



Animer une démarche RSE au quotidien en y associant l'ensemble des salariés est un travail au long cours, qui s'inscrit dans la durée. Il s'agit en parallèle de faire vivre un programme et aussi d'innover en lançant des initiatives, vecteurs de progrès. La signature de la Charte de la diversité par GSF en octobre 2014 est un de ces engagements supplémentaires qui va permettre d'impulser une dynamique autour de ce sujet, partagé par tous. La Charte de la diversité est un texte d'engagement moral qui incite les entreprises signataires à garantir la promotion et le respect de la diversité dans leurs effectifs.

2012

- RÉDACTION DU 1^{ER} RAPPORT RSE
- ADHÉSION AU COMITÉ 21
- 1^{RE} NOTATION ECOVADIS (61/100)

GC ADVANCED LEVEL

2013

- COP QUALIFIÉE D'ADVANCED PAR LE PACTE MONDIAL



2014

- PUBLICATION DU 1^{ER} RAPPORT INTÉGRÉ
- OBTENTION DE LA NOTE 68/100 PAR ECOVADIS
- SIGNATURE DE LA CHARTRE DE LA DIVERSITÉ

UNE ATTENTION PORTÉE À TOUS LES COLLABORATEURS

Engagé pour la diversité

90

nationalités présentes
au sein de GSF

7,7 %

de taux d'emploi
de personnes handicapées

80 %

d'établissements répondant
à l'obligation légale de 6 %

Les 29 036 collaborateurs⁽¹⁾ de GSF en France et en Principauté de Monaco constituent sa principale richesse. GSF s'attache à préserver leur santé et à assurer leur sécurité au travail, développer leurs compétences et favoriser leur insertion.

Conscient du fait que les métiers de la propreté sont un vecteur d'intégration de toutes et de tous, sans distinction de genre, de qualification, de nationalité ou d'origine, qu'elle soit sociale ou ethnique, chaque manager du Groupe s'engage à porter une égale considération à toutes les personnes.

Afin de valider l'engagement de GSF vis-à-vis de la diversité, et d'y associer tous les managers, le Groupe a signé la Charte de la diversité en octobre 2014, lors de la cérémonie des 10 ans de la Charte, en présence du ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

Les grands axes de la démarche diversité suivie par le Groupe GSF sont les suivants : contribuer à l'emploi des personnes en situation de handicap, sensibiliser les jeunes au secteur d'activité et

prendre une part active dans leur intégration, notamment via les contrats d'apprentissage et de professionnalisation et grâce à un concours d'innovation : *Tremplins GSF*.



Julien Pélicand, Chef d'établissement de GSF Grande Arche signant la Charte de la diversité



Eugenio Cunha
Directeur régional GSF Trévise

“ Chez GSF, nous considérons que la différence est une qualité, puisque nous-mêmes nous cherchons à être différents. Au sein de la région Paris Île-de-France, la plupart de nos collaborateurs sont d'origine étrangère et leur intégration est facilitée par notre capacité d'adaptation. Nos métiers contribuent à l'insertion de tous, notamment par l'apprentissage de la langue française. Chacun a sa chance comme le prouvent les parcours atypiques et divers de nos managers. Seule la compétence est importante, et celle-ci n'est liée ni au genre, ni à l'origine, ni à l'état de santé. ”

(1) Au 31 décembre 2014.

Contribuer à l'emploi des personnes en situation de handicap

Depuis plusieurs années, le Groupe GSF déclare un taux d'emploi de personnes handicapées supérieur à l'obligation légale de 6 %, en augmentation régulière, supérieur au taux observé au sein de la profession (5 % en 2014, selon la FEP). Cet indicateur n'intègre pas les travailleurs handicapés d'établissements et services d'aide par le travail (ESAT) que GSF est amené à encadrer chez ses clients à leur demande. Ainsi, les actions conduites visant à contribuer à l'emploi des personnes handicapées sont-elles efficaces et inscrites dans le temps. Au-delà des partenariats établis avec l'Agefiph, Cap Emploi, Hanploi..., il s'agit aujourd'hui de s'inscrire dans la continuité de l'action du Groupe.

Pour ce faire, des actions de formation et de sensibilisation sont organisées à l'attention de l'équipe managériale. La dernière formation en date a porté sur la thématique de « favoriser l'accueil, le recrutement et l'intégration d'une personne en situation de handicap ». Ce module a eu pour but de présenter ce qu'est le handicap et de donner des conseils pour recruter, accueillir et intégrer des personnes dans de telles situations. À l'automne, le Groupe GSF a reçu à Sophia Antipolis l'athlète de tennis en

fauteuil, Yoann Quilliou, soutenu financièrement par GSF, afin qu'il poursuive son parcours de haut niveau et participe à des compétitions nationales et internationales. Cette rencontre avec l'équipe managériale a permis d'échanger à l'occasion de la conférence qui a suivi et de mieux appréhender l'intégration du handicap dans l'organisation de GSF, à tous les niveaux.

Pour favoriser l'intégration des travailleurs handicapés, un parrain peut être désigné pour

accompagner tout au long de sa trajectoire professionnelle le salarié handicapé tant dans son travail que sur les questions relationnelles ou organisationnelles liées à l'entreprise. Cette démarche se fait naturellement avec l'accord du salarié. Les parrains sont proposés sur la base du volontariat après une ancienneté de cinq ans dans le Groupe. Les valeurs de proximité et de respect chères à GSF trouvent ainsi une résonance concrète dans l'organisation.



Yoann Quilliou,

athlète handisport accompagné par GSF depuis 2013
vers son objectif : la qualification pour les Jeux
paralympiques de Rio de Janeiro de 2016.



**„ Le parrainage
permet d'établir
un lien, une relation
de confiance... „**

Sensibiliser les jeunes au secteur d'activité et prendre une part active dans leur intégration

En 2014, GSF a franchi une étape importante avec la cinquième édition des « Tremplins GSF », un concours dont l'objectif est de rapprocher les étudiants du monde de l'entreprise.

Chaque année, de nouveaux établissements dispensant un diplôme de la filière des métiers des services à l'environnement ou de l'environnement nucléaire (BTS ou bachelor) ont adhéré à cette initiative permettant ainsi

un maillage territorial de proximité. La diversité des parcours des quatre-vingt-seize étudiants a fait émerger des propositions innovantes telles que des projets pédagogiques de jeu comme supports de formation, des tenues de travail...

Ce sont de vraies expérimentations qui sont conduites en lien avec le personnel de GSF, mobilisé pour la réussite des étudiants avec leurs enseignants.

De nombreux candidats ont rejoint GSF pour des emplois ou des formations en alternance traduisant l'esprit des Tremplins.

Le Groupe leur donne ainsi les moyens de concrétiser leurs projets professionnels.

Les Tremplins ne sont qu'un élément d'une politique plus ambitieuse de formation et d'insertion des jeunes avec une mobilisation renforcée d'année en année au travers des contrats de professionnalisation et d'apprentissage. Cette démarche ne se fait pas sans le personnel déjà en poste qui, ainsi, voit son expertise reconnue et peut transmettre ses connaissances et partager son expérience du monde de l'entreprise.



“ GSF Aero a initié il y a presque dix ans une démarche structurée d'insertion de personnes éloignées de l'emploi en s'appuyant sur le dispositif du contrat de professionnalisation. Pouvoir former en vue d'une qualification des jeunes sans diplômes et des seniors en requalification est une stratégie qui a permis de constituer un vivier de futurs collaborateurs motivés et volontaires pour les métiers de la propreté. Certains des chefs d'équipe de la filiale sont d'ailleurs issus de cette filière, traduisant la bonne adéquation entre le savoir-être et le savoir-faire acquis au cours de cette période, et transmis par les managers de proximité. Les partenariats établis dans la durée avec les centres de formation du territoire illustrent le succès de cette démarche, aujourd'hui étendue aux autres filiales du Groupe. ”

Propos recueillis auprès de **Chaouki Ouenniche** et **Thierry Deflandre**,
équipe de direction de GSF Aero





L'encadrement,
en majorité issu de
la promotion interne,
contribue
à la mise en œuvre
d'un management
de proximité
et de qualité.



Mobilisé vis-à-vis des femmes et des hommes

Le secteur de la propreté est un secteur qui recrute, où 60 % des salariées n'ont pas de diplôme (données FEP) et où il est possible d'évoluer compte tenu des possibilités de formation disponibles dans les entreprises et de la variété des métiers. Ainsi, dans le contexte économique actuel et face aux attentes des collaborateurs, GSF poursuit son effort vis-à-vis de l'employabilité des femmes et des hommes qui constituent le corps social de l'entreprise.

Le gouvernement a procédé à des ajustements de la loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013. Ainsi, au 1^{er} juillet 2014, de nouvelles mesures ont concerné notamment les temps partiels. La durée hebdomadaire minimale du travail fixée après concertation avec la branche est finalement passée à seize heures par semaine, le Groupe GSF mettant tout en œuvre pour être en phase avec ces nouvelles dispositions. Durant 2014, GSF a poursuivi

sa politique de négociation avec les partenaires sociaux et a signé 56 accords collectifs en 2014. Ils portent principalement sur le temps de travail (tant sur son organisation que sur sa durée), la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) et l'égalité professionnelle.

49 % des salariés de GSF (présents au 31/12/2014) ont une ancienneté au sein du Groupe de plus de cinq ans (supérieure aux données de la profession de 42 %), traduisant ainsi leurs bonnes conditions de travail (taux et qualité d'encadrement, équipements et matériels mis à leur disposition).

Un maillon clé de l'encadrement de proximité est le poste d'inspecteur, véritable manager responsable de l'animation des équipes sur un secteur et garant du respect des engagements du Groupe vis-à-vis des clients. Chez GSF, ces postes sont occupés à hauteur de 22 % par des femmes.



68 %

des filiales de GSF présentent un taux de temps complet supérieur à celui de la profession (25 %, selon la FEP)

56

 accords collectifs signés en 2014

49 %

des postes d'encadrement occupés par des femmes

Répartition hommes/femmes

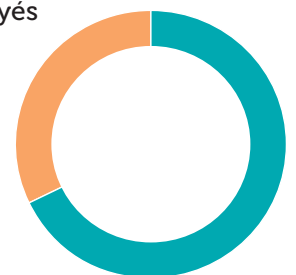
Employés



32 %



68 %



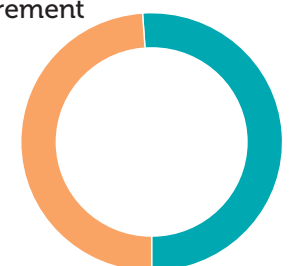
Encadrement



51 %



49 %



Travail en continu

Le travail en horaires décalés est une réalité dans le secteur de la propreté. En effet, il est, par exemple, impossible d'assurer la propreté des installations de manière concomitante à la production agroalimentaire. Cependant, dans le secteur de la santé, le travail en continu et en journée est courant.

De plus en plus de clients s'intéressent à cette démarche. Ainsi, dans le secteur tertiaire, certaines initiatives ont déjà quatre années d'existence avec un vrai retour d'expérience. « Mettre en lumière le travail des salariés de GSF », pour reprendre les termes de Philippe Amon, Directeur commercial de GSF, s'effectue au bénéfice de tous les acteurs.

Agent de propreté GSF en travail en journée



UN OUTIL SUR MESURE

GSF propose depuis 2014 son collecteur multi-déchets « Eco-box » pour le tri des déchets de bureau.



Initiative métier

Une démarche partenariale conduite conjointement avec les agents de GSF, les acteurs en charge de la sécurité, de l'enregistrement ou encore de la gestion du site a été mise en place depuis juin 2013 sur le site d'Orly-Sud. Il s'agit d'un rendez-vous quotidien : « Top 5 », pour 5 minutes, qui consiste à faire le point sur les dysfonctionnements et à trouver des solutions avec les opérationnels présents sur la zone d'enregistrement.

Cette initiative illustre l'implication des agents de GSF et des autres sociétés prestataires pour la qualité de la prestation. Cette solidarité s'est traduite par une nette amélioration des services. Cette démarche, suite à son succès, sera déployée sur d'autres zones de travail.

Retour d'expérience

Fortes d'un partenariat inscrit dans le temps, les équipes de GSF Pluton intervenant au siège de Norauto et de Mobivia Groupe (Lesquin) effectuent depuis un an des prestations de propreté en journée et en continu.

Les démarches RSE des deux groupes se sont rejointes, en particulier sur cette thématique, visant à adapter la prestation au juste besoin. Ceci a pu être réalisé grâce à des efforts de la part des salariés du site qui doivent s'investir dans l'utilisation des « Eco-Box » avec un apport volontaire et partager leur espace en temps réel avec les agents de service. Ces derniers ont vu leurs horaires lissés sur la journée. De nouvelles prestations de services associés leur ont été confiées.

Les relations directes entre les parties prenantes ont permis de rendre leur visibilité aux prestations.

Propos recueillis auprès de **Vincent de Felice**, Chef d'établissement de GSF Pluton

Développer les compétences des collaborateurs afin de les faire grandir en favorisant la promotion interne.

Le développement de l'employabilité est un axe fort de la politique du Groupe GSF. Les actions conduites en faveur de la formation de tous les acteurs s'inscrivent dans la durée et ont pour objectifs d'assurer la sécurité des personnels, des processus et surtout de développer les compétences des collaborateurs.

De nombreuses sessions s'inscrivent dans la démarche d'obtention de certificats de qualification professionnelle (CQP). Les compétences acquises par les salariés sont alors reconnues par un diplôme national.

Chaque filiale décline sa politique de formation en fonction des enjeux du territoire sur lequel elle opère et des secteurs de ses clients.

Dans sa volonté d'accompagner toujours mieux la préparation de chefs d'équipe à l'examen du CQP (certificat de qualification professionnelle), l'AFPENG (l'organisme de formation de GSF) a organisé une journée de coaching pour les inspecteurs-évaluateurs de GSF Auriga. Cette démarche novatrice favorise la réussite des collaborateurs du Groupe. L'aptitude à animer et à faire passer l'examen est ainsi vérifiée : mettre à l'aise les candidats, leur donner confiance au-delà du métier qu'ils connaissent parfaitement. La reconnaissance est ainsi partagée lors de l'obtention du CQP.

Expertise métier

Pour répondre aux besoins spécifiques des 350 sites agroalimentaires confiés au Groupe GSF, l'AFPENG (organisme interne de formation continue du Groupe GSF) et le pôle agroalimentaire du Service Recherche et Développement ont mis au point un nouveau cursus de formation des inspecteurs en agroalimentaire, totalement adapté aux besoins des stagiaires. Cette nouvelle formule prévoit une mise en pratique sur les sites d'affectation de l'inspecteur, en présence d'un ingénieur agroalimentaire.

Il s'agit d'une individualisation de la formation destinée à renforcer les acquis des inspecteurs et à réajuster leurs connaissances pratiques de manière efficace.

Répartition des effectifs

(périmètre France et Monaco, CDD et CDI présents au 31 décembre 2014)

	2012	2013	2014	Chiffres de la profession 2014
Agents de Service	77,1 %	77,8 %	77,9 %	81,5 %
Agents Qualifiés de Service	7,3 %	7,0 %	6,9 %	5,4 %
Agents très Qualifiés de Service	2,9 %	2,8 %	2,7 %	3,2 %
Encadrement	12,7 %	12,3 %	12,5 %	9,9 %



445

inspecteurs garantissent le lien de proximité avec les clients et les équipes

2 269

chefs d'équipe en 2014

25 427

agents de service *

**UN RATIO SANS ÉQUIVALENT
DANS LA PROFESSION**

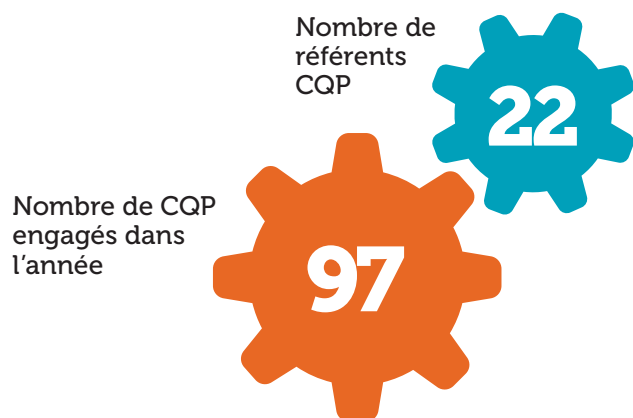
*Effectif présent au 31 décembre 2014

Formations

	2012	2013	2014
Heures de formation (hors congés individuels de formation et hors contrats de professionnalisation)	117 926	107 272	110 179
Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,56 %	2,46 %	2,50 %
Nombre de stagiaires formés (hors CIF et hors contrats de professionnalisation)	8 697	7 341	7 977



Certificats de qualification professionnelle en 2014



30 %

des formations
conduites en 2014
ont eu pour thèmes
la prévention et
la sécurité

25 %

des filiales ont
un Taux de Gravité
inférieur à 1,5.
Objectif fixé par
le Groupe GSF

Assurer la santé et la sécurité de chacun

La triple certification QSE (qualité sécurité environnement) sur les référentiels ISO 9001, ILO OSH 2001, OHSAS 18001 et ISO14001 obtenue de manière pionnière par le Groupe GSF en 2013 a poursuivi son extension de couverture au sein du Groupe pour atteindre en 2014, 20 % des établissements.

Les efforts engagés par les équipes et encouragés par les résultats des premiers certifiés visent à doubler le nombre d'établissements certifiés en 2015.

Par ailleurs, 15 % des établissements sont certifiés MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises).

Ces démarches de certification traduisent l'importance pour le Groupe GSF d'affirmer 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.

Au niveau de la profession, les TMS (troubles musculo-squelettiques) ont augmenté de 31 % entre 2008 et 2012 (source FEP) et constituent un domaine d'action prioritaire de la branche professionnelle. Au sein du Groupe GSF, cette thématique est elle aussi centrale avec le déploiement en 2014 d'une campagne de formation animateurs prévention troubles musculo-squelettiques (APTMS) relayée par de l'affichage « *Mes articulations, je les préserve !!!* ».

Cette initiative confirme l'engagement du Groupe GSF dans la prévention des maladies professionnelles. Seize inspecteurs ont entamé la formation APTMS en 2014 dans le cadre d'un cursus défini par l'INRS (Institut

national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles).

Le but du Groupe GSF pour 2015 est d'avoir un APTMS certifié dans chaque filiale. L'objectif est de réduire les TMS, limiter les maladies professionnelles liées à l'usure des articulations et ainsi assurer une meilleure santé aux salariés, aujourd'hui et demain. Les chefs d'établissement concernés ont également bénéficié d'une journée d'information sur les risques TMS et sur le rôle de l'APTMS qui sera un collaborateur clé dans l'identification des risques et la prévention des troubles musculo-squelettiques. Cette démarche s'inscrit aussi dans l'amélioration continue des conditions de travail en aidant les seniors et en formant les juniors.

La prévention est indispensable au suivi d'une stratégie santé-sécurité au travail. Il s'agit d'éviter que les situations qualifiées de « *presque accidents* » ne se transforment sur un autre site en accident avec des conséquences humaines ou simplement matérielles importantes.



À ce titre, le Groupe GSF a déployé les fiches « OUF ». Dès qu'une situation à risque se présente, les chefs d'équipe ou inspecteurs remplissent une fiche « OUF », pour tracer cette situation, remonter l'information et trouver des solutions. En 2014, plus de 100 fiches « OUF » ont été ainsi complétées et entrées dans la base de données d'accidentologie *Accilline*. Plus les « *presque accidents* » sont étudiés, moins les accidents arriveront.

La sécurité est l'affaire de tous et il s'agit de la faire vivre sur site. Depuis plusieurs années, des « *points sécurité* » ou « *causeries* » sont animés grâce à des outils

pratiques pour traiter rapidement en équipe, d'un sujet relatif à la sécurité. Des supports ont été conçus pour illustrer les situations, les éléments d'amélioration à remonter et le plan d'action à initier éventuellement. Plus d'une douzaine de fiches « *Points Sécurité Causerie* » existent déjà.

3,12

Taux des cotisations dues au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT/MP) pour GSF France en 2014

Résultats en Santé et Sécurité au travail en 2014

	2012	2013*	2014*
Accidents du Travail (AT) avec arrêt de travail > 24h	1 002	957	995
Taux de Fréquence Nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées	41,11	38,14	38,59
Taux de Gravité Nombre de jours d'absence pour motif d'accident pour mille heures travaillées	2,35	2,24	2,47

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

UNE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE MAÎTRISÉE

Manager la performance environnementale

La performance environnementale du Groupe GSF s'inscrit dans une démarche de certification ISO 14001 conduite au rythme décidé par chacune des filiales. Depuis 2010, date à laquelle le premier établissement GSF a été certifié ISO 14001, dix-neuf lui ont emboîté le pas dont certains avec la triple certification QSE. Cette augmentation du périmètre couvert par la certification montre que le système de

management environnemental qui s'appuyait dès le départ sur le référentiel ISO 14001 permet aux établissements qui le souhaitent d'obtenir la certification dans les meilleurs délais.

Un comité de pilotage anime la dynamique environnementale pour tout le Groupe et ces partages d'expériences et d'indicateurs profitent à tous. Le Groupe GSF a décidé par ailleurs

d'initier le déploiement en 2015 d'une stratégie d'amélioration de sa performance énergétique à l'aide de la norme ISO 50001 pour aller plus loin que le simple suivi des consommations énergétiques. Dans la mesure où les prestations sont réalisées sur les sites des clients, GSF ne communique pas sur sa consommation de matières et d'eau.



Nombre d'établissements certifiés ISO 14001

10

2012

20

2013

30

2014

52

Objectif
2015

Les équipes du Groupe GSF qui réalisent leur prestation de nettoyage dans les locaux de clients prêtent un soin particulier à inscrire leurs gestes et leurs procédures dans la stratégie RSE du client.

Privilégier l'emploi de produits écolabellisés

Les produits écolabellisés, quand ils sont compatibles avec le secteur d'activité concerné, sont privilégiés. De nombreuses innovations, après avoir été testées et référencées par le Service Achats et le service Recherche et Développement, sont dé-

ployées sur le terrain : microfibres, franges préimprégnées, eau ionisée... Les aspirateurs sont sélectionnés, certes en fonction de leur performance, mais aussi en raison de leur niveau de bruit, critère de plus en plus pris en compte par les entreprises. Cette demande de matériel silencieux est souvent effectuée par des entreprises installées

dans des immeubles certifiés haute qualité environnementale (HQE®), voire BREEAM (méthode d'évaluation des performances environnementales des bâtiments développée par le *Building Research Establishment* situé au Royaume-Uni) qui se déploie, en particulier dans les centres commerciaux.



Les exigences de ces référentiels, dans leur mode « exploitation », se préoccupent aussi de la qualité de l'air. Le Groupe GSF a depuis deux ans déjà initié des recherches dans ce sens afin d'être en mesure de proposer des solutions non délétères pour les usagers des bâtiments en question.

Travailler en partenariat avec les fournisseurs au bénéfice des clients

Depuis de nombreuses années, GSF demande à ses fournisseurs de s'engager en termes de développement durable au travers de la signature d'une convention d'engagement au développement durable qui s'appuie sur les critères du Pacte Mondial. Il s'agit d'une étape préalable à leur référencement. Puis, à un rythme annuel, ils sont sollicités pour répondre à un questionnaire hébergé sur la plate-forme Acesia (solution de l'AFNOR) pour en savoir plus sur leur engagement en matière de RSE. Cette étape peut se poursuivre par une aide à l'amélioration de la performance pour ceux qui le souhaitent.

La traçabilité et le sérieux des fournisseurs, considérés comme de véritables partenaires, renforcent la confiance dans le Groupe. Ainsi sollicité par un client, le Service Achats de GSF a partagé son expérience d'évaluation des fournisseurs lors d'une rencontre organisée avec l'ARSEG (Association des responsables des services généraux) et la CDAF (Compagnie des dirigeants et acheteurs de France). Cela accredit le processus et l'intérêt que lui portent certains clients.



Part du chiffre d'affaires des articles respectueux de l'environnement

40 %
2014



366
2014



Nombre de collaborateurs formés à l'écoconduite (cumul)



Moyenne en gramme de CO₂/km du parc de véhicules du Groupe GSF

Véhicules utilitaires

138

2012

135

2013

131

2014

Véhicules d'autres catégories

129

2012

129

2013

123

2014

PANORAMA FINANCIER

GSF, UN GROUPE PERFORMANT

Les résultats financiers du Groupe GSF marquent de nouvelles avancées en 2014. Chiffre d'affaires, résultat d'exploitation et résultat net enregistrent tous trois une belle progression.



UNE CROISSANCE SOUTENUE

Trois ans après avoir franchi le cap des 600 millions d'euros, le chiffre d'affaires du Groupe GSF a passé en 2014 celui des 700 millions d'euros. En hausse de 4,4 % comme l'année précédente, il atteint 718,8 millions d'euros.

Une progression de 4,4 % en France

670 millions d'euros
de chiffre
d'affaires

26,7 %
du chiffre d'affaires issu
du secteur tertiaire

+ 13,8 %
pour le secteur
de la santé

Le chiffre d'affaires du Groupe GSF sur le territoire français s'est établi à 670 millions d'euros en 2014. Sa progression de 4,4 % par rapport à 2013 est légèrement supérieure aux prévisions et s'avère élevée au regard de l'évolution du produit intérieur brut français (+ 0,4 % en 2014).



Opératrice sur le site
du centre Antoine Lacassagne
(Alpes-Maritimes)

Une distribution sectorielle identique

Le tertiaire, l'industrie et la grande distribution ont été les secteurs les plus représentés parmi les 908 nouveaux contrats signés en 2014.

Le volume d'affaires de l'année affiche en France une répartition sectorielle comparable à celle de l'année précédente. Les trois secteurs d'activité les plus représentés dans la clientèle demeurent le tertiaire, les surfaces de vente et l'industrie.

Progressant de 6,9 %, le tertiaire a compté en 2014 pour 179,1 millions d'euros dans le chiffre d'affaires, dont il représente 26,7 % en France. Le volume d'affaires issu des surfaces de vente s'est établi à 127,4 millions d'euros, en hausse de 2,3 %. L'industrie est la source de 124,2 millions d'euros de chiffre d'affaires (+ 5,7 %), pour une part

inchangée de 18,5 % dans l'activité du Groupe en France.

Un secteur de la santé dynamique

Le chiffre d'affaires émanant des clients du secteur de la santé est, comme en 2013, celui enregistrant la progression la plus marquée parmi les grands domaines d'action du Groupe. Passant de 46,5 millions d'euros en 2013 à 52,8 millions d'euros en 2014, il s'inscrit en hausse de 13,8 %.

Plusieurs nouveaux contrats ont démarré, tels que ceux conclus avec le Centre hospitalier Robert Ballanger à Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), celui d'Avranches-Granville dans la Manche ou le groupe pharmaceutique Haupt Pharma dans la Drôme. Certains ont pour source le référencement obtenu en 2013 auprès du groupement d'achat RESAH IDF.

Les résultats du Groupe GSF

en milliers d'euros

	Chiffre d'affaires	Résultat net consolidé
2012	659 685	7 778
2013	688 516	22 359
2014	718 771	30 628

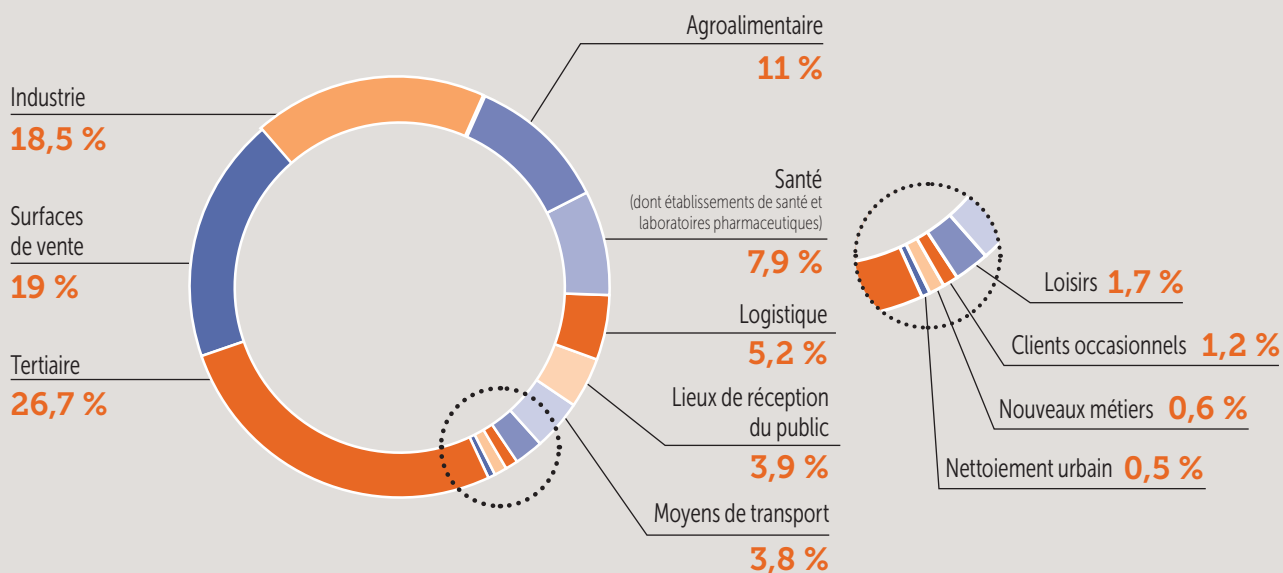


**LE TERTIAIRE
EST LE SECTEUR
LE PLUS REPRÉSENTÉ EN 2014**



Répartition du chiffre d'affaires par domaine d'activité des clients

Chiffre d'affaires du Groupe GSF en 2014



Acquis fin 2012, le référencement Uni.H.A. porte lui aussi pleinement ses fruits : après s'être traduit par un premier contrat avec les Hospices civils de Lyon en 2013, il a permis en 2014 de remporter l'appel d'offres relatif aux 100 000 m² du nouveau Centre hospitalier régional d'Orléans, effectif au 1^{er} janvier 2015.

De nouvelles percées dans l'agroalimentaire

L'agroalimentaire bénéficie lui aussi d'une nette croissance : son chiffre d'affaires dépasse les 74 millions d'euros, contre 68,2 millions d'euros en 2013 (+ 8,5 %). Le secteur a été porteur de nouveaux succès en 2014. Beaucoup ont été répertoriés dans l'ouest, où GSF Celtus a notamment su convaincre de grands

noms de l'industrie du surgelé et de la charcuterie. GSF Auriga et GSF Atlantis ont aussi continué à développer leur portefeuille de clients.

Ailleurs en France, les sociétés GSF Atlas, GSF Neptune et GSF Saturne ont également contribué de façon significative au développement de l'activité dans ce secteur, en signant de nouveaux contrats ou en étendant le périmètre des contrats en cours. La première a signé un important contrat avec Orly Air Traiteur, entreprise qui approvisionne en plateaux-repas plusieurs compagnies aériennes, tandis que GSF Neptune a été choisi par Tereos BENP, producteur de bioéthanol, de gluten et de glucose en Seine-Maritime.

Palmarès des plus fortes croissances en France en 2014

Filiale GSF	CA 2014 en milliers d'euros	CA 2013 en milliers d'euros	Évolution 2014/2013
GSF Phocéa	21 790	19 507	+ 11,7 %
GSF Atlantis	39 407	35 415	+ 11,3 %
GSF Grande Arche	40 485	36 715	+ 10,3 %
GSF Mercure	53 915	49 383	+ 9,2 %
GSF Athéna	24 465	22 414	+ 9,2 %

Trois filiales autour des 50 millions d'euros de chiffre d'affaires

Si les filiales les plus actives en France sont les mêmes qu'en 2013, trois d'entre elles franchissent ou affleurent pour la première fois le cap des 50 millions d'euros de chiffre d'affaires. En tête figure GSF Mercure, avec un volume de 53,9 millions d'euros, suivie de GSF Celtus (52,5 millions d'euros) et GSF Neptune (49,9 millions d'euros). Le palmarès des plus fortes croissances présente en revanche une physionomie très différente de l'année précédente. Progressant de 11,7 %,

GSF Phocéa s'affiche en tête, avec un chiffre d'affaires de 21,8 millions d'euros. Puis viennent GSF Atlantis et GSF Grande Arche, qui voient leurs volumes augmenter de 11,3 % et 10,3 %, respectivement.

Il n'y a pas eu de création de filiales en 2014 et le nombre d'établissements est demeuré stable, à 111. En effet, si un nouvel établissement a été ouvert à Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine), au sein de GSF Grande Arche, un autre a été fermé par GSF Concorde à Roissy-en-France (Val-d'Oise) où le Groupe dispose toujours de deux structures.

5

filiales à l'international :

Canada

États-Unis

Grande-Bretagne

(2 filiales)

Espagne

Une contribution stable de l'international

L'activité des filiales du Groupe implantées hors du territoire national a totalisé 48,8 millions d'euros en 2014, contre 47 millions euros en 2013.

La part de l'international dans le chiffre d'affaires total du Groupe demeure comparable à 2013.

Une croissance vigoureuse en Grande-Bretagne

Globalement en hausse de 3,9 % en euros, le chiffre d'affaires international est différemment impacté par l'évolution des taux de change. Ainsi, progressant de 3,2 % en monnaie locale, l'activité de GSF Canada recule de 2,7 % en euros. Inversement, l'augmentation de 7,1 % enregistrée en livre sterling en Grande-Bretagne est portée à 13 % une fois convertie en euros.

Une forte implantation dans le tertiaire

Aux États-Unis, où a été enregistré un volume d'affaires de 18,2 millions d'euros, 364 clients étaient comptabilisés fin 2014. Leur nombre a progressé de plus d'un quart au cours des trois dernières années. L'activité dominante a pour origine le secteur tertiaire, qui représente près de 60 % du chiffre d'affaires de 2014, suivie de la santé, de l'industrie et de l'enseignement. Des trois implantations dans le pays, GSF Indiana, située à Indianapolis, est la plus importante et a généré 55,2 % du chiffre d'affaires du Groupe aux États-Unis.

Le secteur tertiaire est également le plus présent dans la clientèle de GSF Canada, qui lui doit plus de la moitié de son volume d'affaires en 2014. Il prime aussi en Grande-Bretagne, où il représente plus

d'un tiers du chiffre d'affaires à l'échelle du pays et près de la moitié de celui de la filiale londonienne GSF London. La gestion des espaces verts est en revanche la première activité de GSF Sandylight, l'autre filiale du Groupe en Grande-Bretagne, avec une part de plus de 31 %.

En Espagne, à Barcelone, GSF a su se faire une place privilégiée dans le domaine des clubs sportifs : cette clientèle compte pour 38,5 % dans le chiffre d'affaires de l'année 2014, suivie par les laboratoires pharmaceutiques pour 25,5 %.

L'apport d'European Customer Synergy

Le groupement européen European Customer Synergy (ECS), dont GSF est membre, contribue de façon croissante à l'activité du Groupe. Celui-ci a bénéficié à hauteur de 10 % du chiffre d'affaires généré par ECS en 2014, qui a lui-même progressé de près de 25 % par rapport à 2013. Parmi les clients apportés au Groupe, on compte notamment des entreprises japonaises de l'industrie verrière, de la banque, et de l'électronique grand public, une multinationale de produits de grande consommation et un distributeur d'articles de sport américain. Ces donneurs d'ordres, caractérisés par des implantations et des besoins internationaux, sont gérés par une cellule dédiée au sein du Service Grands comptes.



3,9 %

de hausse du
chiffre d'affaires
international



UN EXERCICE BÉNÉFICIAIRE

Le résultat d'exploitation du Groupe gagne 30,9 %
par rapport à 2013. Le résultat net progresse parallèlement.

Une gestion soigneusement conduite

28 270

salariés en France

2 434

salariés à l'international

2,5 %

de la masse salariale
consacrés à la formation

**S'appuyant sur un chiffre
d'affaires en hausse de 4,4 %,
le Groupe a réalisé
cette progression tout en
maîtrisant ses charges
d'exploitation.**

La bonne tenue des charges de personnel

L'effectif moyen du Groupe GSF s'est élevé à 30 704 salariés en 2014, dont 28 270 en France et 2 434 dans les filiales implantées à l'étranger.

Portées de 504,5 millions d'euros en 2013 à 522,7 millions d'euros en 2014, les charges de personnel ont progressé de 3,6 %. Tenant une place naturellement prépondérante dans un secteur à forte intensité de main-d'œuvre comme la propreté, elles voient cependant leur poids se réduire dans le Groupe. Le poste a en effet représenté 72,7 % du chiffre d'affaires en 2014, contre 73,3 % l'année précédente et plus de 75 % il y a cinq ans.

Le montant total de rémunérations hors charges s'établit à

419,6 millions d'euros. Leur part dans le chiffre d'affaires a globalement légèrement décru en France, tandis que des hausses de salaire l'ont fait progresser à l'international. La formation a représenté un montant de plus 8,8 millions d'euros, soit 2,5 % de la masse salariale.

Les charges sociales ont évolué beaucoup moins rapidement que la masse salariale, passant de 99,2 millions d'euros en 2013 à 99,8 millions d'euros en 2014. Cette modération résulte en partie du montant du Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) perçu par le Groupe au titre de l'année 2014. Bien que ce dernier soit exclu de la base du calcul de la participation des salariés, celle-ci s'est fortement accrue en 2014, totalisant 3,3 millions d'euros, contre 2,3 millions d'euros l'année précédente.



Les effectifs du Groupe GSF en 2014

Effectif moyen

	Cadres	Employés	Ouvriers	Total
France	296	1 065	26 909	28 270
International	34	77	2 323	2 434
Total Groupe GSF	330	1 142	29 232	30 704

“ La formation professionnelle est une composante essentielle de notre politique de ressources humaines privilégiant la promotion interne. Elle permet aux salariés d'évoluer tout au long de leur carrière, de grandir en même temps que notre groupe, en accompagnant au mieux ses mutations. ”

Vincent Ré
Directeur délégué à la promotion interne



L'institut Arnault Tzanck à Saint-Laurent-du-Var (Alpes-Maritimes).

Des achats de plus en plus rationalisés

Le poste des achats a de nouveau connu cette année une progression moins élevée que le chiffre d'affaires, limitée à 3,5 %. L'effort de rationalisation a été poursuivi par le Service Achats, se traduisant par une compression du nombre d'articles référencés. Le nombre total de références retenues par le Groupe GSF est ainsi passé de 10 024 en 2007 à 3 346 en 2014, se contractant de 66,6 %. Le nombre de produits chimiques a été parallèlement considérablement réduit, puisqu'il est passé dans le même temps de 1 408 à 279, soit une baisse de plus de 80 %.

Les autres charges d'exploitation comptent pour près de 86 millions d'euros, contre 82,9 millions d'euros en 2013. Les charges externes

ont eu une évolution contrastée, moins favorable en France qu'à l'international. Certains postes, tels que le carburant ou les assurances, voient leur part relative s'alléger, tandis que d'autres, tels que les déplacements ou la blanchisserie, pèsent davantage.

Un montant de 1,6 million d'euros a été alloué aux actions de mécénat conduites depuis plus de trente ans par le Groupe. Il concerne à 95 % le monde médical, à travers l'institut Arnault Tzanck et la Fondation GSF Jean Louis Noisiez.



Marie Calautti,
Directrice adjointe du Service Achats



“ Notre ambition est de conserver notre avance, notamment sur l'usage de procédés, de technologies, de produits et matériels respectueux de l'environnement. ”

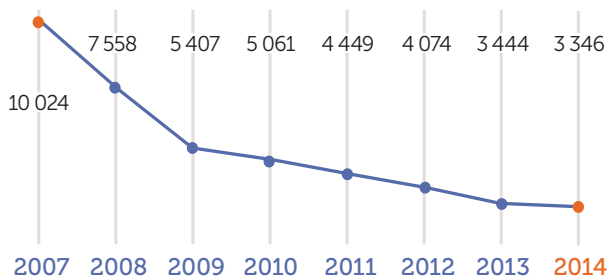


Produits chimiques :

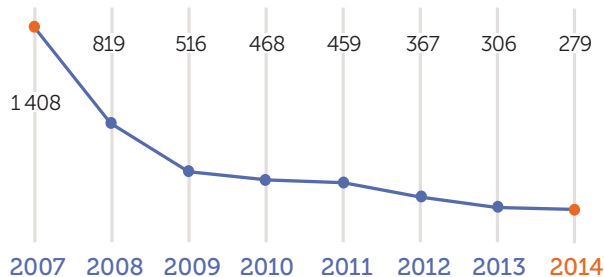
- 80 %

de références en 7 ans

Évolution du nombre de références



Évolution du nombre de produits chimiques



Des charges fiscales stables

Le montant des impôts et taxes a progressé en 2014, s'établissant globalement à 27,6 millions d'euros, contre 27,3 millions en 2013. Cette hausse s'explique par l'application d'une franchise de 3,3 millions d'euros sur la Contribution sociale de solidarité des sociétés et, dans une moindre mesure, par la suppression de l'Imposition forfaitaire annuelle (IFA).

Les dotations aux amortissements et provisions ont par ailleurs été moindres qu'en 2013. Le poste affiche globalement un fléchissement de 6,7 %, imputable en totalité au recul des dotations aux provisions. Parmi elles, la dotation

à la provision pour engagement de retraite continue à subir la baisse du taux d'actualisation utilisé (indexé sur le taux d'intérêt des obligations du secteur privé). De faibles provisions pour risque ont par ailleurs été passées en 2014.

Une profitabilité consolidée

Des éléments précédemment énoncés ressort un résultat d'exploitation de 35,6 millions d'euros, contre 27,2 millions en 2013. Amplifié, comme l'année précédente, par le montant de CICE reçu par le Groupe, il représente près de 5 % du chiffre d'affaires de 2014, contre 4 % en 2013. Perçu depuis 2013, le

CICE permet au Groupe de reconstituer des marges qui s'étaient fortement érodées suite à la crise financière et au relèvement sensible des charges sociales et impôts. GSF peut ainsi poursuivre son investissement, tant en matériel qu'en ressources humaines, en matière d'encadrement et de formation.

Cette profitabilité affiche une progression en France, où la marge d'exploitation passe de 4,3 % en 2013 à 5,3 % en 2014.

Si l'exploitation se révèle moins favorable dans les structures situées à l'étranger, le résultat d'exploitation y est globalement positif.

Un bénéfice en progression

Le résultat financier s'établit à 0,8 million d'euros, contre 0,6 million d'euros en 2013, la trésorerie ayant produit 1,2 million d'euros d'intérêts. Un résultat exceptionnel de 0,7 million d'euros a également été enregistré, fruit de diverses opérations de gestion et de cessions d'immobilisations.

L'impôt sur les résultats présente une hausse significative par rapport à 2013, même si, par l'exclusion du CICE de la base de calcul, son poids se révèle ces deux dernières années nettement en recul par rapport aux années antérieures. Un montant de 1 million d'euros d'impôts différés a

été comptabilisé, en forte évolution, au titre notamment des indemnités de fin de carrière.

Le résultat net consolidé du Groupe GSF s'établit au final à 30,6 millions d'euros. Supérieur de 37 % à celui de 2013 (soit 22,4 millions d'euros), il a sans doute atteint un maximum du fait de l'ampleur des nouvelles dispositions fiscales et sociales. Ce résultat est appelé à être, à l'avenir, plus modéré, dans la mesure où le Groupe aura à supporter le coût de deux nouveaux éléments : celui des mutuelles applicables à tous les salariés à compter du 1^{er} janvier 2016 et

celui d'une prime de fin d'année résultant d'un accord signé entre les partenaires sociaux et la Fédération des entreprises de propreté (FEP).

La marge nette atteint le niveau de 4,3 %.

Résultat net du Groupe

30,6 millions d'euros

4,3 %
de marge nette

UNE ASSISE FINANCIÈRE SAINE ET STABLE

Doté d'un bilan dont la robustesse se confirme, le Groupe GSF dispose en fin d'année 2014 d'une position de trésorerie favorable.

Un bilan renforcé

92,1 millions d'euros
de capitaux
propres

+ 21,7
millions d'euros de
trésorerie

À l'actif

Le montant des immobilisations, qui représente près de 80 millions d'euros, recule globalement de 7,1 %. Le retrait est à la fois constaté parmi les immobilisations incorporelles et corporelles. Ces dernières totalisent près de 73 millions d'euros, contre 77,5 millions d'euros en 2013. Leur décroissance tient à des investissements moins élevés que l'année précédente, tant en matériel qu'en

immobilier. À la différence des années précédentes, l'exercice n'a en outre pas été marqué par de grands projets structurants faisant appel à des investissements en outils informatiques.

Au sein de l'actif circulant, les créances sur les clients évoluent de 102,8 millions d'euros en 2013 à 107,9 millions en 2014, traduisant une très légère augmentation du délai de paiement moyen, qui passe de 44,9 jours à 45 jours.

Parmi les autres créances, une hausse significative est enregistrée au titre des débiteurs divers. Ce poste comptabilise notamment l'excédent d'acompte d'impôt sur les sociétés versé avant prise en compte du CICE et la TVA récupérable sur les achats. Atteignant 10,4 millions d'euros, le montant des impôts différés connaît également une nette progression, qui reflète essentiellement la croissance des engagements de retraite.

Au passif

Les capitaux propres du Groupe GSF s'inscrivent en hausse de 44,5 % au 31 décembre 2014,

où ils s'établissent à 92,1 millions d'euros. Outre l'affectation du résultat et le versement de 2,9 millions d'euros de dividendes, ils incluent un écart de conversion positif de 0,6 million d'euros au titre des filiales étrangères du Groupe.

Les provisions pour risques et charges progressent globalement de 7,5 %, à 27,9 millions d'euros. Leur croissance est principalement le fait des provisions pour risques (+ 7,7 %) et de celles relatives au titre des engagements de retraite (+ 7,8 %).

Les emprunts et dettes financières s'établissent à 15,6 millions d'euros, leur accroissement tenant à la hausse des concours bancaires courants. Les dettes fiscales et sociales augmentent moins vite que le chiffre d'affaires, minorées par la réduction des cotisations URSSAF effective en décembre.

Un niveau de trésorerie rehaussé

L'analyse du tableau de financement fait apparaître une marge brute d'autofinancement de près de 56 millions d'euros. Portée par la croissance du résultat de l'année 2014, elle gagne 12,4 % par rapport à 2013.

Le flux net de trésorerie lié à l'activité s'établit à 44,1 millions d'euros, en hausse de 21,5 %. Le volume d'investissements s'étant révélé de moindre ampleur par rapport à 2013 (20,3 millions d'euros, contre 25,7 millions d'euros) et le montant de dividendes versé moins important, la variation de trésorerie de l'année 2014 s'affiche positive de 21,7 millions d'euros. Après prise en compte d'un effet de change de 0,4 million d'euros, le Groupe affiche ainsi à la clôture de l'exercice un montant de trésorerie nette des découverts bancaires courants de 65,7 millions d'euros. Il est supérieur de moitié au niveau de 43,6 millions d'euros enregistré un an auparavant.

Évolution du résultat net et de la marge brute d'autofinancement en milliers d'euros

Résultat net

7 778
2012

22 359
2013

30 628
2014

Marge brute d'autofinancement

32 924
2012

49 804
2013

55 998
2014

LES FORCES DU GROUPE POUR ABORDER L'AVENIR

Même si l'environnement macro-économique donne quelques signes d'amélioration, les répercussions de la crise se feront nécessairement encore sentir quelque temps, nécessitant une grande vigilance. Des voies prometteuses seront explorées pour profiter de l'embellie.

Une constance qui porte ses fruits

Le Groupe GSF peut d'abord s'appuyer sur une stratégie qui a prouvé sa pertinence. Poursuivant année après année son développement malgré un environnement macro-économique défavorable, il s'est adapté et a évolué sans renoncer aux principes qui l'ont toujours guidé et lui permettent de maîtriser pleinement son destin.



Un taux de croissance nettement supérieur à celui du marché

4,4 %

pour le Groupe GSF en France

1,9 %

pour l'ensemble des entreprises de la profession

Source : Baromètre de conjoncture FEP/Fare Propreté/I+C

Les forces d'une réelle indépendance financière

Entreprise familiale, GSF bénéficie d'une structure actionnariale qui garantit la stabilité de son capital. Son indépendance, son niveau de trésorerie et sa quasi-absence de dettes lui assurent une grande flexibilité. Ils lui donnent les marges de manœuvre pour financer le développement de l'activité, en déterminant librement l'ampleur des ressources qu'il souhaite y consacrer. C'est ainsi qu'il apparaît que le Groupe GSF a investi trois fois plus que les autres acteurs majeurs du secteur au cours des trois derniers exercices.

Validée par la notation B3 attribuée par la Banque de France⁽¹⁾ et le *score rating* de 9 décerné par la Coface, la solidité financière du Groupe est un atout pour lui et une assurance pour ses partenaires.

Un positionnement avantageux

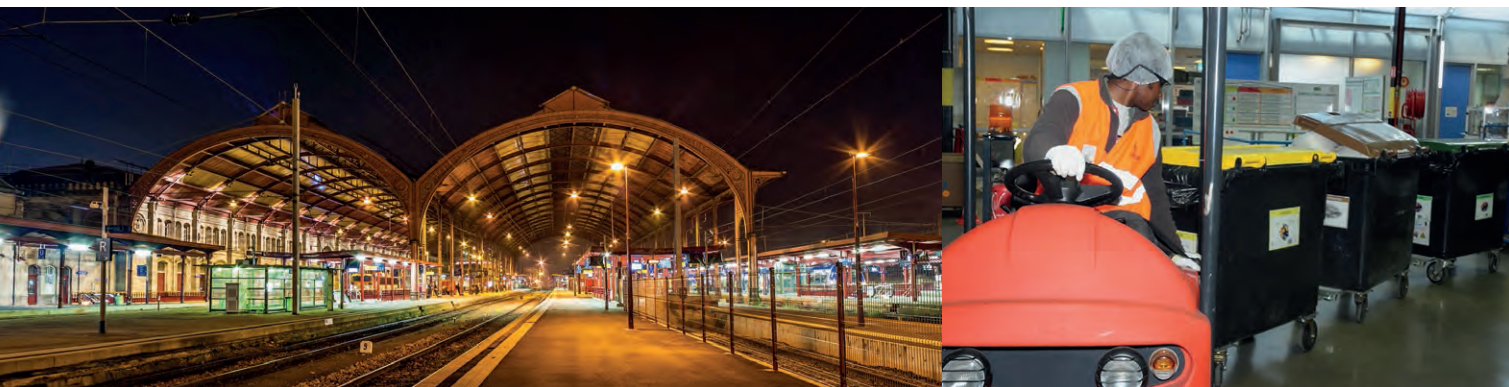
Mise au regard des autres grands acteurs de son secteur d'activité, la position du Groupe GSF semble valider sa stratégie. Ainsi, seule entreprise de la propreté et des services associés à y compter, le Groupe GSF figurait en septembre 2014 au palmarès des 150 entreprises indépendantes françaises les plus rentables publié par *L'Expansion*⁽²⁾.

Son rythme de croissance se compare par ailleurs favorablement à celui relevé dans la profession. En effet, selon l'Observatoire socio-économique du Fare Propreté, les entreprises de propreté ont globalement enregistré en 2014 une croissance de 1,9 % par rapport à 2013. Plus marquée dans l'univers des petites structures, la hausse a même été limitée à 0,5 % dans la catégorie des entreprises ayant plus de 20 millions de chiffre d'affaires à laquelle appartient GSF⁽³⁾.

(1) La notation de la Banque de France mesure la capacité de l'entreprise à honorer ses engagements à horizon de trois ans. La lettre correspond au niveau de chiffre d'affaires ; le chiffre correspond à la cote de crédit, dont l'échelle va de 3++ pour la meilleure notation possible à 9 pour la moins bonne.

(2) Rentabilité : le palmarès 2014 des pépites françaises, *L'Expansion*, supplément Spécial entrepreneurs, septembre 2014 (classement établi sur l'exercice 2013).

(3) Source : Baromètre FEP/I+C établi sur la base d'une enquête auprès de 300 entreprises, janvier 2015.



Des relais de croissance renouvelés

La conjoncture, comme l'évolution des besoins des clients, incite en permanence à infléchir les priorités commerciales et à faire jouer de nouveaux relais de croissance afin de poursuivre le développement.

Un renforcement dans la gestion des déchets

Face à des marchés durcis ou affaiblis par plusieurs années de crise, une contraction d'activité est anticipée dans des domaines tels que la grande distribution. Elle induira un ralentissement de la croissance du Groupe GSF en 2015, prévue à 1,3 %. D'autres secteurs sont, dans ce contexte, amenés à prendre le relais, le Groupe étant tout entier mobilisé pour atteindre l'objectif Cap 800 des 800 millions de chiffre d'affaires qu'il s'est fixé.

Outre le secteur nucléaire, marqué par de premiers succès en 2014, le Groupe GSF a ainsi décidé d'accentuer son déploiement dans les services associés, en apportant à ses filiales la structure et le soutien nécessaires pour développer leur activité dans ce domaine. S'appuyant sur le terrain, la démarche est résolument pragmatique, l'organisation et

les process étant bâtis sur les expériences réussies identifiées à travers le territoire.

Encouragé par les succès enregistrés dans la gestion des déchets, le Groupe a notamment résolu de se renforcer dans ce secteur.

Une nouvelle société pour le secteur ferroviaire

L'agroalimentaire, la santé et l'industrie devraient aussi figurer parmi les domaines les plus porteurs pour le Groupe en 2015. Des contrats importants, signés en 2014, vont entrer en vigueur : dans la santé, tel que celui du Centre hospitalier régional d'Orléans, dans le tertiaire, tel que celui de l'Institut de recherche Servier, mais aussi dans la logistique aéroportuaire.

D'autres sont d'ores et déjà assurés pour le début de l'année 2015. S'y distinguent déjà le

secteur de la santé, avec les CHU de Strasbourg et Saint-Brieuc, les lieux recevant du public, avec les hôtels du Futuroscope et du parc d'attractions Marineland dans les Alpes-Maritimes, et le tertiaire.

Dans le secteur des moyens de transport, une nouvelle filiale verra le jour pour faire suite à la qualification obtenue auprès de la SNCF. Créée au 1^{er} janvier 2015 sous le nom de GSF Rail Services, elle sera spécifiquement dédiée au domaine ferroviaire, donnant au Groupe les moyens de répondre dans les meilleures conditions possibles aux appels d'offres relevant de cette activité.

Un établissement technique sera par ailleurs créé par le Groupe à Asnières-sur-Seine (Hauts-de-Seine), que la filiale GSF Grande Arche consacrera au service spécifique de son client L'Oréal.

ANNEXES

59

COMPTES CONSOLIDÉS 2014

61

ANNEXE AUX COMPTES
CONSOLIDÉS

74

INDICATEURS
DE PERFORMANCE RSE

COMPTES CONSOLIDÉS 2014

SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

BILAN ACTIF	31/12/2014	31/12/2013
ACTIF IMMOBILISÉ		
Écarts d'acquisition		
Immobilisations incorporelles	5 820	7 403
Immobilisations corporelles	72 953	77 502
Immobilisations financières	1 186	1 170
Titres mis en équivalence		
ACTIF CIRCULANT		
Stocks et en-cours	776	810
Clients et comptes rattachés	107 915	102 802
Autres créances et comptes de régularisation	44 997	32 558
Valeurs mobilières de placement	5 005	5
Disponibilités	72 137	50 045
TOTAL DE L'ACTIF	310 789	272 295
BILAN PASSIF	31/12/2014	31/12/2013
CAPITAUX PROPRES (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	51 510	31 430
Résultat consolidé	30 628	22 359
Autres		
INTÉRÊTS MINORITAIRES	1	
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	27 870	25 936
DETTES		
Emprunts et dettes financières	15 633	11 549
Fournisseurs et comptes rattachés	18 213	18 802
Autres dettes et comptes de régularisation	156 950	152 235
TOTAL DU PASSIF	310 789	272 295

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	31/12/2014	%	31/12/2013	%
CHIFFRE D'AFFAIRES	718 771	100	688 516	100
Autres produits d'exploitation	5 971	0,83	7 626	1,11
Achats consommés	- 23 968	3,33	- 23 159	3,36
Charges de personnel	- 522 701	72,72	- 504 459	73,27
Autres charges d'exploitation	- 85 952	11,96	- 82 933	12,05
Impôts et taxes	- 27 574	3,84	- 27 348	3,97
Dotations aux amortissements et aux provisions	- 28 997	4,03	- 31 076	4,51
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	35 550	4,95	27 166	3,95
Charges et produits financiers	811	0,11	599	0,09
RÉSULTAT COURANT DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	36 361	5,06	27 765	4,03
Charges et produits exceptionnels	671	0,09	367	0,05
Impôts sur les résultats	- 6 403	0,89	- 5 773	0,84
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	30 628	4,26	22 359	3,25
Quote-part des entreprises mises en équivalence				
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition				
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ	30 628	4,26	22 359	3,25
Intérêts minoritaires				
RÉSULTAT NET (part du Groupe)	30 628	4,26	22 359	3,25
RÉSULTAT PAR ACTION (en euros)	145		106	

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 2014. Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 9 avril 2015 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 valeurs 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.

Les provisions sont estimées en tenant compte des hypothèses les plus plausibles.

ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les engagements de retraite sont comptabilisés comme le préconisent le règlement du Comité de la réglementation comptable

n° 99-02 et la recommandation de l'Autorité des normes comptables 2013-02.

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 sont déduits les actifs de couverture concernant la fraction des indemnités de fin de carrière couvertes par une police d'assurance.

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. Leurs montants cumulés en début de période font l'objet d'un amortissement.

LES PRINCIPALES HYPOTHÈSES RETENUES POUR LES CALCULS DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE 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

- 1,50 %

Taux de charges patronales

- 51,59 % 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
OUVERTURE		13 829	7 251	861	21 940
Augmentations de l'exercice		665			665
Diminutions de l'exercice		- 145		- 69	- 214
Transferts		404		- 404	
Incidence des variations de périmètre					
Incidence des variations de change		3	588	49	640
CLÔTURE		14 755	7 838	437	23 030

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

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	CONCESSIONS, BREVETS, ETC.	FONDS DE COMMERCE	AUTRES	TOTAL
OUVERTURE		7 226	6 949	363	14 538
Dotations		2 181			2 181
Reprises et diminutions		- 145			- 145
Transferts					
Incidence des variations de périmètre					
Incidence des variations de change			588	49	637
CLÔTURE		9 262	7 537	412	17 211

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

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	VALEURS BRUTES	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	VALEURS NETTES
France	14 957	- 9 204	5 753
Canada	60		60
Espagne	65	- 59	6
Grande-Bretagne	5 821	- 5 821	
États-Unis	2 128	- 2 128	
TOTAL	23 031	- 17 211	5 820

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						
OUVERTURE	2 607	45 828	83 993	61 711	1 900	196 039
Acquisitions et augmentations		48	12 398	5 883	1 224	19 554
Cessions et diminutions			- 9 624	- 2 581		- 12 206
Transferts			1 202	639	- 1 841	
Incidence des variations de périmètre						
Incidence des variations de change	2	25	363	261		653
CLÔTURE	2 609	45 901	88 333	65 913	1 283	204 040

■ 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						
OUVERTURE		20 469	58 589	39 479		118 537
Dotations		1 730	14 336	6 982		23 049
Reprises et diminutions			- 8 853	- 2 125		- 10 978
Transferts						
Incidence des variations de périmètre						
Incidence des variations de change		3	297	178		479
CLÔTURE		22 203	64 369	44 515		131 087

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

	VALEURS BRUTES	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	VALEURS NETTES
MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS			
France	195 425	- 125 159	70 266
Canada	2 629	- 1 410	1 218
Espagne	418	- 261	157
Grande-Bretagne	1 220	- 891	329
États-Unis	4 348	- 3 366	982
TOTAL	204 040	- 131 087	72 953

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
VALEUR BRUTE À L'OUVERTURE	131	1 054	1 185
Augmentations de l'exercice		180	180
Diminutions de l'exercice	- 91	- 77	- 168
Transferts			
Incidence des variations de périmètre			
Incidence des variations de change		4	4
VALEUR BRUTE À LA CLÔTURE	40	1 161	1 201
PROVISION POUR DÉPRÉCIATION	- 15		- 15
VALEUR NETTE À LA CLÔTURE	25	1 161	1 186

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	1 001	- 15	986
Canada	154		154
Espagne	46		46
Grande-Bretagne			
États-Unis			
TOTAL	1 201	- 15	1 186

■ DÉTAIL DES TITRES DE PARTICIPATION NON CONSOLIDÉS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2014	2013
Participations supérieures à 50 %		
Participations comprises entre 20 et 50 %		
Participations inférieures à 20 %	40	131
VALEURS BRUTES	40	131

STOCKS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2014	2013
Matières premières	776	810
Marchandises		
VALEUR BRUTE	776	810
PROVISION POUR DÉPRÉCIATION		
VALEUR NETTE	776	810

AUTRES CRÉANCES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2014	2013
Avances et acomptes versés sur commandes	637	486
Débiteurs divers	32 767	21 920
Comptes de régularisation	1 212	1 294
Impôts différés actifs	10 381	8 858
VALEUR BRUTE	44 997	32 558
PROVISION POUR DÉPRÉCIATION		
VALEUR NETTE	44 997	32 558

CAPITAUX PROPRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	CAPITAL	PRIMES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	RÉSULTAT PART DU GROUPE	TOTAL
AU 31.12.2013 AVANT RÉPARTITION	9 000	984	31 430	22 359	63 774
Affectation du résultat			19 499	- 22 359	- 2 860
AU 31.12.2013 APRÈS RÉPARTITION	9 000	984	50 929		60 914
Variation de l'écart de conversion et autres			580		580
Autres variations					
Résultat net part du groupe				30 628	30 628
AU 31.12.2014 AVANT RÉPARTITION	9 000	984	51 509	30 628	92 122

Le capital social de GSF SAS est composé, au 31 décembre 2014, 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 144,59 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

	2014	2013
Provisions pour risques	4 303	3 995
Provisions pour charges	2 722	2 608
Provisions pour engagements de retraite	20 838	19 333
Provisions pour impôts différés	7	
TOTAL	27 870	25 936

EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES

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

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Dettes auprès des établissements de crédit	224	290
Dettes diverses	3 944	4 831
TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES ASSIMILÉES	4 168	5 122
Concours bancaires courants	11 465	6 428
TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES	15 633	11 549

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 :

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Supérieure à cinq ans		
Comprise entre un et cinq ans	3 397	3 898
Inférieure à un an	771	1 223
TOTAL	4 168	5 122

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

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Euro	3 820	4 914
Dollar canadien	348	208
Dollar US		
Livre sterling		
TOTAL	4 168	5 122

AUTRES DETTES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Avances et acomptes reçus sur commandes	5	
Dettes fiscales et sociales	151 048	146 920
Dettes diverses	5 716	5 240
Compte de régularisation	181	73
TOTAL DES AUTRES DETTES	156 950	152 233

ENGAGEMENTS FINANCIERS

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

CHIFFRE D'AFFAIRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	%	2013	%
France	669 970	93,2	641 565	93,2
Canada	15 645	2,2	16 077	2,3
Espagne	3 694	0,5	3 738	0,5
Grande-Bretagne	11 225	1,6	9 935	1,4
États-Unis	18 237	2,5	17 201	2,5
TOTAL	718 771	100	688 516	100

FRAIS DE PERSONNEL ET EFFECTIFS

■ FRAIS DE PERSONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Rémunération du personnel	419 607	402 985
Charges sociales	99 791	99 153
Participation des salariés	3 303	2 321
TOTAL	522 701	504 459

Le Crédit d'impôt pour la compétitivité de l'emploi (CICE) a été enregistré parmi les charges sociales. Elles s'en trouvent minorées de 18 088 k€.

■ EFFECTIFS*

	2014	2013
Cadres	330	315
Employés	1 142	1 139
Ouvriers	29 232	28 561
TOTAL	30 704	30 015

* 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

	2014	2013
France	35 286	27 272
Canada	- 48	2
Espagne	54	136
Grande-Bretagne	213	- 100
États-Unis	45	- 144
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	35 550	27 166

RÉSULTAT FINANCIER

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Produits et charges d'intérêt	806	588
Résultat de change	5	- 8
Autres produits et charges financiers		19
RÉSULTAT FINANCIER	811	599

RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Résultat sur opérations de gestion	415	122
Résultat de cessions d'éléments d'actif	281	263
Provisions exceptionnelles	- 25	- 18
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	671	367

IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

■ ANALYSE PAR NATURE DE L'IMPÔT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Impôts exigibles	7 909	6 091
Impôts différés	- 1 506	- 318
TOTAL	6 403	5 773

■ VENTILATION DES IMPÔTS DIFFÉRÉS FIGURANT AU BILAN

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2014	2013
Impôts différés actifs	10 381	8 858
Impôts différés passifs	7	

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 777 642 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 GSF	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 Trévise	France	100,00	100,00	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	99,95	99,95	344 106 455	-
Valis Aurélia	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	-	-
Entretien Technique Service	Monaco	99,85	99,85	-	-
GSF USA	États-Unis	100,00	100,00	-	-

TABLEAU DE FINANCEMENT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS	2014	2013
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES	30 628	22 359
Amortissements et provisions	27 156	28 032
Variation des impôts différés	- 1 510	- 316
Plus-values de cession	- 276	- 271
MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES	55 998	49 804
Variation des stocks	33	- 66
Variation des créances clients	- 5 113	- 9 188
Variation des dettes fournisseurs	664	- 105
Variation des autres dettes et créances	- 7 452	- 4 114
FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ (A)	44 131	36 331
Acquisitions d'immobilisations	- 20 253	- 25 670
Cessions d'immobilisations	1 596	1 623
Incidence des variations de périmètre		
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	- 18 657	- 24 047
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 2 859	- 17 899
Réduction de capital		
Variation des intérêts minoritaires des sociétés intégrées		
Augmentation de capital en numéraire		
Émissions et remboursements d'emprunts	- 962	- 1 276
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)	- 3 821	- 19 175
VARIATION DE TRÉSORERIE (A) + (B) + (C)	21 652	- 6 892
Trésorerie d'ouverture	43 622	50 806
Trésorerie de clôture	65 677	43 622
Incidence des variations de cours des devises	- 403	292

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 2014

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 2014 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 20 avril 2015

Philippe Levert

Marc Vigorito

*Ces descriptions figurent en page 63 et page 68, respectivement, du présent document.

INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

DOMAINE	INDICATEURS	2012	2013	2014	RÉFÉRENTIELS	
					*	**
GOUVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anticorruption	100 %	100 %	100 %	Art 1-3°-d	SO3
	Établissements certifiés ISO9001	100 %	100 %	100 %	—	—
SOCIAL						
EMPLOI	Effectif total - CDD et CDI au 31 décembre	27 299	28 573	29 036	Art 1-1°-a	LA1
	Effectif total par statut - CDD et CDI au 31 décembre	Agents de service 87,3 % Chef d'équipe 8 % ETAM 3,7 % Cadres 1 %	Agents de service 88 % Chef d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	Agents de service 88 % Chef d'équipe 8 % ETAM 3 % Cadres 1 %	—	LA1
	Proportion des contrats en CDI au 31 décembre	78 %	79 %	83 %	—	LA1
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	—	LA4
	Effectifs rémunérés au titre d'alternants en 2014	—	344 contrats de professionnalisation 114 contrats d'apprentissage	477 contrats de professionnalisation 119 contrats d'apprentissage	—	—
	Nombre d'alternants embauchés après leur période d'alternance	ND	47	86	—	—
	Répartition des collaborateurs par âge sur l'effectif CDD et CDI présent au 31 décembre 2014	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	8 % moins de 25 ans 57 % entre 25 et 49 ans 35 % 50 ans et plus	—	LA1
	Temps de travail sur l'effectif CDD et CDI présent au 31 décembre 2014	72 % temps partiel 28 % temps complet	73 % temps partiel 27 % temps complet	73 % temps partiel 27 % temps complet	Art 1-1°-b	—
	Taux de turn-over sur les CDI	—	16 %	15 %	Art 1-1°-b	—
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail	8,90 %	9,08 %	8,60 %	Art 1-1°-b	—
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail >24 h	1 002	957 ⁽¹⁾	995 ⁽¹⁾	Art 1-1°-d	LA7
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	41,11	38,14	38,59	Art 1-1°-d	LA7
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	62,32	55,94	57,06	Art 1-1°-d	LA7
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,35	2,24	2,47	Art 1-1°-d	LA7
	Taux AT/MP accidents du travail/maladies professionnelles	3,45	3,16	3,12	Art 1-1°-d	LA7
	Nombre d'accidents mortels	0	0	0	Art 1-1°-d	LA7
	Proportion des stages sécurité par rapport aux autres formations	—	—	30 %	—	—
	Augmentation des équipements de protection individuelle (EPI)/ année n-1	—	+ 6 %	+ 10 %	—	—
	Nombre d'établissements certifiés MASE	12	16	16	Art 1-1°-d	—
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	117 926	107 272	110 179	Art 1-1°-e	LA10
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,56 %	2,46 %	2,50 %	Art 1-1°-e	LA10
	Nombre de certificats de qualification professionnelle (CQP)	—	—	97	Art 1-1°-e	LA10
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	101	57	56	Art 1-1°-c	LA9
	Nombre de nouveaux litiges prud'hommaux	113	186	217	—	—
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur effectif global	32/68 %	32/68 %	32/68 %	Art 1-1°-f	LA13
	Parité (H/F) sur effectif de l'encadrement	57/43 %	55/45 %	51/49 %	Art 1-1°-f	LA13
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif en équivalent temps plein ⁽²⁾	7,12 %	7,40 %	7,71 %	Art 1-1°-f	LA13
	Établissements répondant à l'obligation légale de 6 %	67 %	73 %	80 %	Art 1-1°-f	LA13
ENVIRONNEMENT						
ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	9 319 tonnes équivalent CO ₂ en 2011	ND	ND	Art 1-2°-d	EN16
	Empreinte carbone des voyages en avion	478,1 tonnes équivalent CO ₂	465,1 tonnes équivalent CO ₂	472,3 tonnes équivalent CO ₂	Art 1-2°-d	EN17
	Empreinte carbone des voyages en train	10,3 tonnes équivalent CO ₂	13,4 tonnes équivalent CO ₂	12,1 tonnes équivalent CO ₂	Art 1-2°-d	EN17
	Moyenne des émissions du parc de véhicules utilitaires de GSF	138	135	131	Art 1-2°-d	EN17
	Moyenne des émissions du parc de véhicules autres qu'utilitaires de GSF	129	129	123	Art 1-2°-d	EN17
	Part des produits chimiques possédant un écolabel	25 %	31 %	43 %	Art 1-2°-c	EN1-EN2
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	38 %	43 %	40 %	Art 1-2°-c	EN1-EN2
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	10	20	30	Art 1-2°-a	—
	Nombre cumulé de livrets «Mes gestes qui comptent au quotidien»	6 400	12 350	14 450	Art 1-2°-a	—

* Article 225 - Loi Grenelle 2.

** Global Reporting Initiative G4.

(1) Périmètre 2013 et 2014 incluant GSF SAS.

(2) Selon les modalités définies à l'article L 1111-2 du Code du travail.

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 quadrimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2014.

RAPPORT DE L'ORGANISME DE VÉRIFICATION



FINEXFI

96, boulevard Marius Vivier Merle - 69003 LYON

Lyon, le 18 juin 2015

Isabelle Lhoste

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société GSF et en notre qualité d'organisme tiers indépendant dont l'accréditation a été admise par le COFRAC sous le n° 3-1081 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31/12/2014. Elles sont présentées dans le rapport intégré (ci-après les « Informations RSE »), en application, dans le cadre d'une démarche volontaire, des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la direction

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport intégré comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R.225-105-1 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), établies conformément aux référentiels utilisés (les « Référentiels ») par la société et disponibles sur demande au siège de la société GSF, et dont un résumé figure dans la note méthodologique disponible sur le site Internet de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les normes professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce et du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 (attestation de présence) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au référentiel retenu (rapport d'assurance modérée).

Attestation de présence

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes professionnelles applicables en France :

- nous avons comparé les Informations présentées dans le rapport intégré avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que les Informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce ;
- en cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport intégré des Informations requises.

Avis motivé sur la sincérité des informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nos travaux ont été effectués entre avril et juin 2015 pour une durée d'environ huit jours hommes.

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes applicables en France, à la norme ISAE 3000 et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations RSE des directions en charge du processus de collecte des informations et le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du référentiel au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur neutralité, leur caractère compréhensible et leur fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place dans le Groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons identifié les informations consolidées à tester et déterminé la nature et l'étendue des tests en prenant en considération leur importance au regard des conséquences sociales, sociétales et environnementales liées à l'activité et aux caractéristiques du Groupe, de ses orientations en matière RSE et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes au niveau de l'entité consolidante :

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.) ;
- nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données ;
- nous avons mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives et nous avons vérifié leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nos travaux ont couvert plus de 25 % de la valeur consolidée des indicateurs chiffrés relatifs au volet social et plus de 25 % de la valeur consolidée des indicateurs chiffrés relatifs au volet environnemental.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnage ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'informations et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au référentiel.

Pour en savoir plus
sur GSF et son organisation

gsf.fr



Pour vous informer
sur la Fondation GSF Jean Louis Noisiez

accueil-alzheimer.fr



**Vous souhaitez nous faire part
de vos observations,
contactez-nous par courriel :
rapportannuel@gsf.fr**



SIÈGE SOCIAL

49, RUE DE TRÉVISE - 75009 PARIS