



INFORME ANUAL 2014

Actividad y Compromiso responsable



GSF, UN GRUPO DIFERENTE



gsf.fr

// La proximidad al servicio de la rentabilidad //

En 2014, el Grupo GSF registra un crecimiento del 4,4% y un aumento de los beneficios.

Este comportamiento contrasta con unas dificultades persistentes de la coyuntura económica que, en ocasiones, han afectado duramente a sus clientes. Y es el resultado de una dinámica comercial eficaz impulsada por el respeto a los valores que han sido nuestra guía desde siempre.

El primero de ellos, la proximidad: nuestra red de 111 establecimientos en toda Francia nos permite vivir más cerca de nuestros clientes, adelantarnos a sus necesidades y responder con celeridad. Esta es la marca de fábrica de GSF y sigue dando sus frutos.

Nuestro Grupo se mantiene en constante movimiento. Permanecemos, pero al mismo tiempo innovamos y exploramos nuevos ámbitos que constituyen nuevas palancas de crecimiento. Así lo demuestran, en 2014, nuestra entrada en el sector nuclear y el desarrollo de la gestión delegada de residuos.

Otro elemento que nos diferencia es la inversión en hombres y mujeres, empleados comprometidos sin los cuales nada de esto sería posible. Día tras día, en condiciones de trabajo respetuosas, prestan un servicio de calidad que tiene en cuenta el medio ambiente.

Así, continuamos con nuestra gestión de RSC de forma coherente con los compromisos que asumimos con el Pacto Mundial y que renovamos año tras año.

Nuestra profesión se está viendo sometida a grandes cambios que se traducen en una continua presión sobre precios y márgenes. La recuperación económica anunciada no garantiza por sí sola nuestro éxito futuro. Confío plenamente en nuestro Grupo y en su capacidad de adaptación para responder a los retos comerciales y económicos y, de ese modo, perpetuar su desarrollo.


Presidente y Director General

DIRECCIÓN DEL GRUPO



Jean Louis NOISIEZ
Presidente y Director General



Socios
de GSF Partenaires

Thierry CHÉRON
Vicepresidente y Director General

Marcel ZIEGELMEYER
Director General

Marie-Hélène GARENCE
Directora de Asuntos Jurídicos
y Sociales

Yves MAGAUD
Director Financiero

François LEFORESTIER
Director General

Christophe COGNÉE
Director General

Gilles MARGALET
Director General
Delegado Adjunto de Provincia



CIFRAS CLAVE 2014



Creado en 1963 por Jean Louis Noisiez, su Presidente fundador, el Grupo GSF es uno de los grandes actores del sector de la limpieza y servicios relacionados en Francia. Hoy, da empleo a 31.000 personas.

Su desarrollo en el territorio nacional lo garantizan 24 filiales organizadas en 111 establecimientos comerciales. Su presencia internacional se apoya en cinco filiales ubicadas en Europa y en el continente americano.

Sin interrumpir su evolución ascendente y constante desde hace 50 años, el Grupo GSF asienta su crecimiento en el autodesarrollo y en una total independencia financiera.

En el convencimiento, desde su creación, de que la fuerza de un grupo también reside en su actuación social y medioambiental, adopta decididamente una gestión voluntarista de RSC.

Actividad y resultados financieros

Responsabilidad social corporativa

- (1) Cifra de negocio consolidada del Grupo.
- (2) Evolución con respecto a 2013 (Grupo).
- (3) Evolución de la cifra de negocio, en euros
- (4) Aumento de los contratos de aprendizaje y profesionalización entre 2013 y 2014 en Francia.

Cifra de negocio ⁽¹⁾

718,8 millones de euros

Efectivos medios del Grupo

30.704 empleados

Crecimiento ⁽²⁾

+ 4,4%

Margen bruto de autofinanciación ⁽²⁾

+ 12,4%

Internacional ⁽³⁾

+ 13%
en Gran Bretaña

Tasa de empleo de personas minusválidas

7,7%

49%

de puestos directivos ocupados por mujeres

+ 29%

de contratos de alternancia ⁽⁴⁾

25%

de filiales con tasa de gravedad de accidentes laborales inferior a 1,5

RESUMEN



ACTIVIDAD

8

GSF,
UN GRUPO EN
MOVIMIENTO



10

Actividad comercial:
DINÁMICA VIGOROSA,
ESTRATEGIA CONFIRMADA

20

Innovación y calidad:
AVANCES CONTINUOS
PARA PREPARAR EL MAÑANA

RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA

28



GSF, UN GRUPO RESPONSABLE

30

RSC: EL CENTRO
DE LA ESTRATEGIA

34

ATENCIÓN A TODOS
LOS EMPLEADOS

42

CONTROL DE LA HUELLA
ECOLÓGICA

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

74

ANEXOS
INDICADORES DE RSC

PANORAMA FINANCIERO

44

GSF, UN GRUPO RENTABLE



46

CRECIMIENTO
SOSTENIDO

50

RESULTADOS POSITIVOS
EN EL EJERCICIO

54

SITUACIÓN FINANCIERA
SALUDABLE Y ESTABLE

56

EL FUTURO, SUSTENTADO
EN LAS FORTALEZAS DEL GRUPO

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

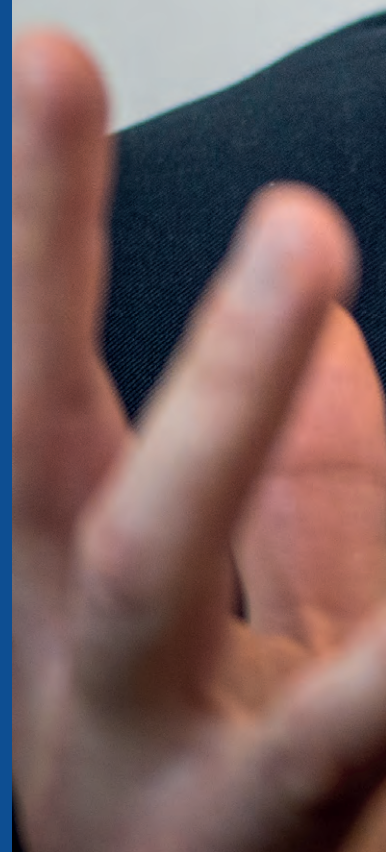
59

ANEXOS
CUENTAS CONSOLIDADAS

ACTIVIDAD

GSF, UN GRUPO EN MOVIMIENTO

En un contexto que sigue siendo incierto
y en un entorno muy competitivo,
el Grupo GSF demuestra, mediante su éxito
comercial, su capacidad de adaptación,
y confirma la prioridad concedida
a la innovación y la calidad.





Actividad comercial: DINÁMICA VIGOROSA, ESTRATEGIA CONFIRMADA

El Grupo GSF se apoya en sus fortalezas para mantener su crecimiento. Dado que aún no es posible contar con una mejora de la economía, el Grupo basa su estrategia en la realidad vivida sobre el terreno y en las convicciones que defiende sin ambages.

Las ventajas de un sólido anclaje territorial

Desde su creación en 1963, el Grupo GSF se organizó con vistas a actuar más cerca de sus clientes. En 1970 contaba ya con 12 establecimientos, y desde 1975 se implantaron 10 filiales en Francia.

Cada vez más extensa, a finales de 2014 la red territorial consistía en 24 filiales y 111 establecimientos en el país, a los que se añaden 5 filiales en el extranjero.

Plena integración en la vida local

Este sistema de proximidad ofrece al Grupo la posibilidad de conocer profundamente la economía regional y a sus actores. Profundamente ancladas en su territorio, sus filiales toman parte activa en la vida local, en el aspecto económico y, cómo no, en los ámbitos social y de asociaciones. Mediante su adhesión a organizaciones o redes profesionales de regiones o departamentos (como Medef, ARSEG, el Centro de jóvenes empresarios, etc.), participando en grupos de trabajo centrados en la actividad de la comunidad, se involucran de forma específica en su área de implantación y profundizan su conocimiento del tejido local. Su contratación, que se lleva a cabo localmente y se cuantifica en varios centenares de personas al año en algunas filiales, participa en el empleo regional.

El Grupo GSF invierte desde siempre en la vida cultural y deportiva de las regiones. A lo largo del año presta su apoyo o participa en numerosas actividades junto a sus clientes.



En 2014, dos filiales del Grupo se asocian con el desarrollo de marcas regionales

GSF Celtus se convierte en socio de la marca *Produit en Bretagne*, que reúne a 300 empresas de los cinco departamentos de Bretaña para promover el *savoir-faire* bretón.

Al otro lado de Francia, **GSF Saturne** se hace miembro de la *Marque Alsace* lanzada en 2011 por iniciativa del consejo regional para poner en valor la economía y la identidad alsacianas.

111 establecimientos
en Francia

24 filiales
en Francia

EVENTOS CULTURALES Y DEPORTIVOS ENCUENTROS Y ACTIVIDADES COMPARTIDAS...

Festival de jazz de Enghien-les-Bains
GSF participó en la 15.ª edición del festival, que acoge a los artistas de más talento en cinco horas de música jazz.



20 años

participando

en el festival de música *La Folle Journée de Nantes*.



Jumping

El Grupo GSF participó como socio en prestigiosos concursos de saltos de obstáculos en Bourg-en-Bresse en mayo y en Cannes en junio de 2014.

Desafío compartido

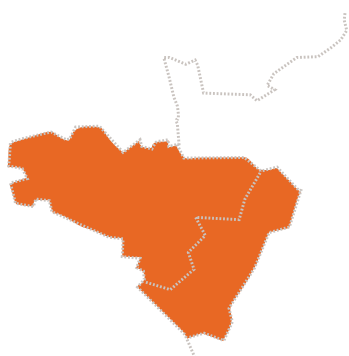
Desde 2006, el mítico *Défi du Ventoux* reúne cada año a un centenar de clientes en un esfuerzo compartido con los empleados del Grupo.

“ Estas actividades son, sobre todo, ocasiones privilegiadas de encuentro con nuestros clientes para compartir con ellos los valores humanos del Grupo GSF. Del mismo modo que actuamos en nuestra profesión, estos momentos de actividad en común reflejan nuestra organización y nuestra profesionalidad. ”

Jean-François Bennetot
Director del Departamento de Comunicación



BRETAÑA - PAÍSES DEL LOIRA



Desde la firma del primer contrato en 1976

y a lo largo de todos estos años ha podido crearse una asociación de calidad con Charal, marca n.º 1 de carne de bovino en Francia (filial del Grupo Bigard, líder europeo de su sector).



Fuente de *savoir-faire* específicos

Las peculiaridades económicas de cada región han hecho posible el desarrollo de notables competencias sectoriales. Por ejemplo, en el oeste de Francia, donde predomina la industria agroalimentaria, se encuentran GSF Celtus y GSF Auriga, auténticos especialistas en este ámbito. Las dos empresas, que operan respectivamente en Bretaña y Países del Loira, originan la mitad de la cifra de negocio generada por la industria de la agroalimentación en Francia.

Este sector representó más de un 35% del volumen de negocio global de GSF Celtus en 2014 (11% del grupo a escala nacional) e incluye a sus principales clientes, entre ellos el mayor actor del sector cárnico. En algunas localidades, los empleados de GSF son más de 100.

La actividad de GSF Auriga es aún más predominante en la industria agroalimentaria, que constituyó más del 48% de su cifra de negocio en 2014. Entre los clientes más fieles de la filial se cuenta Charal.

Filiales con mayor presencia en el sector agroalimentario en Francia

Cifra de negocio procedente de este sector en 2014

Filial de GSF	Importe por filial (miles de euros)	% de la cifra de negocio nacional de GSF en el sector	% de la cifra de negocio total de la filial
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 Inspección bacteriológica de lugares de tratamiento de productos agroalimentarios
- ② Agente de limpieza de GSF en *Danone Produits Frais* en Saint-Ouen (Seine-Saint-Denis)



ÎLE-DE-FRANCE



Otra zona geográfica con predominio de un sector: Île-de-France. Esta región aportó al Grupo GSF un gran número de encargos del sector terciario, y en 2014 constituye un 40% de la cifra de negocio nacional en este segmento. Gracias a la alta concentración de oficinas y sedes sociales, la actividad procedente del sector es especialmente dinámica en la capital. Para la empresa GSF Trévise, ubicada en París intramuros, este tipo de clientela supone un 85% de su cifra de negocio.

A escala global, el sector terciario representó en 2014 un 43,4% de la cifra de negocio de las siete filiales de Île-de-France ⁽¹⁾ y un 40% de su nueva cifra de negocio en el año.

CANADÁ



Las filiales de GSF ubicadas fuera del territorio nacional también se especializan en función de las especificidades de sus mercados de un modo que puede revertir en otras empresas del Grupo. GSF Canadá, por ejemplo, ha desarrollado una notable competencia en el control y la prestación de servicios relacionados, que ejerce, especialmente, en el ámbito de la retirada de nieve.

Île-de-France
representa un

40%

de la cifra de negocio
nacional en el sector
terciario

La industria
agroalimentaria
constituye un

48%

de la cifra de negocio
de GSF Auriga y un 35%
de la de GSF Celtus

Filiales con mayor presencia en el sector terciario en Francia

Cifra de negocio procedente de este sector en 2014

Filial de GSF	Importe por filial (miles de euros)	% de la cifra de negocio nacional de GSF en el sector	% de la cifra de negocio total de la filial
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) Es decir: GSF Aéro, GSF Airport, GSF Ariès, GSF Atlas, GSF Concorde, GSF Grande Arche y GSF Trévise



Éxitos ampliamente compartidos

El trabajo de proximidad y el conocimiento del terreno contribuyen significativamente a la fidelización y el avance comercial.

De un 93,2% en Francia en 2014, la fidelidad de los clientes se refleja en la habitual renovación de los contratos, cuyo perímetro suele ampliarse en esas ocasiones. El buen conocimiento del entorno y de los actores locales también facilita la gestión comercial, al aportar visibilidad y favorecer el diálogo.

En estos tiempos difíciles para numerosos sectores de actividad, resulta significativo que el Grupo

haya logrado firmar un total de 908 nuevos contratos en Francia en 2014 (frente a 849 en 2013), con un aumento de su importe del 7% respecto al año anterior, y adquirido más de 125 clientes en todo el territorio. La media del tamaño de los contratos incluso se ha incrementado ligeramente, y los que representan una cifra de negocio anual de más de 180.000 euros son un 52% de la nueva actividad frente al 51% de 2013.

Éxito de la entrada en el sector nuclear

Uno de esos éxitos fue la firma con EDF de un primer contrato de intervención en una central nuclear. La gestión corre a cargo de GSF Energía, estructura dedicada al sector nuclear y creada en 2012, y se realiza en la central de Dampierre, en el Loiret.

EDF ha encomendado al Grupo GSF los servicios de limpieza del conjunto de las instalaciones industriales, tanto de la sala de máquinas como de la zona nuclear (edificio del reactor), además del funcionamiento y la gestión de lavandería. Con este mercado, GSF puede ampliar sus competencias al convertirse en gestor conjunto de servicios de logística nuclear, almacenes de materiales y transporte. El contrato se hizo efectivo el 1 de enero de 2015 y posibilitó la apertura de un establecimiento técnico.



Jérôme Nussbaumer
Director de Operaciones, GSF Energía

“ Hemos adquirido la estructura necesaria para adaptarnos a las distintas actividades de la central, especialmente en los paros de tramo, momento en el que prácticamente se doblan los efectivos. Además de nuestros operadores dedicados exclusivamente al sector nuclear, atentos a la seguridad de las instalaciones, contamos con personal suplementario de las filiales regionales de proximidad, competente y formado en nuestras buenas prácticas. Nuestro personal directivo local está presente sobre el terreno y nuestra atención a la seguridad de nuestro personal es constante. **Nuestra organización es nuestra fuerza.** ”

① Conductor de máquina en las instalaciones de Sevelnord en Lieu-Saint-Amand (Norte)

② Agente de limpieza de GSF en horario de día



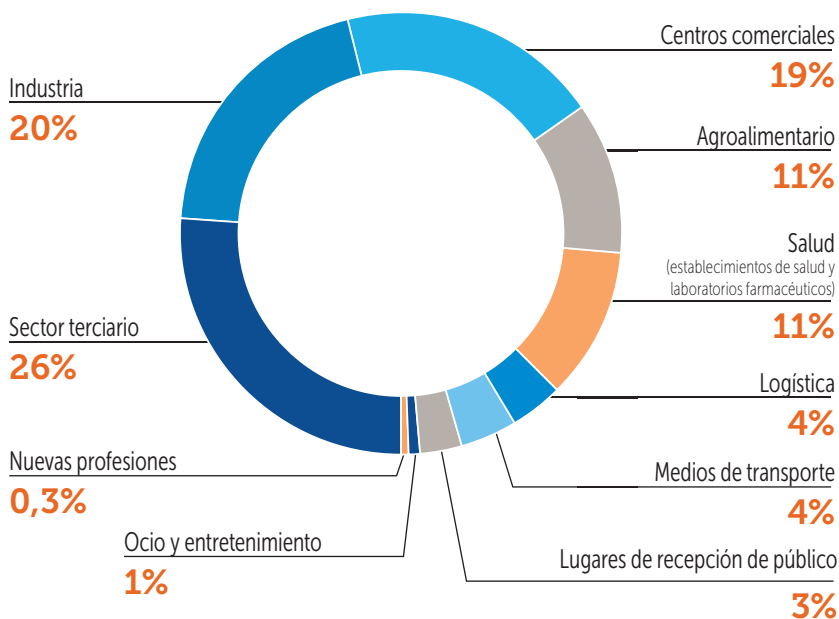
Tasa de fidelización en Francia:

93,2%

126
nuevos clientes en Francia

Distribución sectorial de los nuevos contratos de 2014

(en % de la cifra de nuevo negocio)



Los sectores terciario e industrial, a la cabeza

En 2014, la clientela del sector terciario fue la mayor fuente de nuevos contratos, que se firmaron con entidades tan diversas como grupos de protección social o mutuas de seguros, medios o empresas de ocio y entretenimiento. El volumen de negocio aportado por estos contratos constituye un 26% de la cifra de negocio total adquirida por el Grupo en Francia durante el año.

Aunque ni el índice de producción industrial ni el índice de confianza de los empresarios industriales ⁽¹⁾ avanzaron en 2014, el sector de la industria representa un 20% del valor de los contratos obtenidos por el Grupo en 2014. Además de la central nuclear de Dampierre, el grupo de prensa diaria regional *Le Progrès*, una filial de GDF Suez y dos grandes compañías del sector del vidrio se incorporaron a la lista de clientes de GSF en el transcurso del año.

908
nuevos contratos en Francia

La industria representa un

20%

del valor de los nuevos contratos firmados por el Grupo en 2014

(1) Índice del clima de negocios calculado por INSEE.



EL MANTENIMIENTO DE LONDON CITY AIRPORT, ADJUDICADO A GSF

Firma del contrato del aeropuerto de London City Airport

De izquierda a derecha:
Shane Wheeler-Osman, Managing Director, GSF London
David Brown, Operations Director, GSF London
Darren Grover, Chief Operating Officer, London City Airport



Actividad internacional sostenida

La actividad también ha crecido fuera de Francia en las cinco filiales implantadas en los continentes europeo y americano, y en las licitaciones europeas mediante la sociedad *European Customer Synergy* (ECS), de la que es socio el Grupo GSF.

En Estados Unidos, GSF USA incorporó nuevos clientes y renovó contratos importantes, como el que lo vincula al gran grupo de distribución minorista Sears. En Canadá se firmaron nuevos contratos especialmente en servicios y en enseñanza, áreas que, junto con la industria, son las mejor representadas entre los clientes.

En el Reino Unido, GSF obtuvo la adjudicación del mantenimiento del aeropuerto de *London City Airport*. En España destacó la renovación del contrato con Federal-Mogul, productor de frenos para el sector automovilístico.



Asociación europea

European Customer Synergy SA (ECS), que hoy incluye 38 países, es un punto de entrada único para clientes que operan en varios países y buscan soluciones coherentes y eficaces de prestación de múltiples servicios en distintos lugares. La organización cuenta con 16 socios europeos que comparten las mismas exigencias de calidad de servicio. En el transcurso del año 2014, realizó labores de prospección activa y participó en diversos eventos internacionales para darse a conocer. Así, asistió a la *European Facility Management Conference* de junio en Berlín y al salón inmobiliario de la *Expo Real* de Munich en octubre.



Un Grupo de fuertes convicciones

Ahora más que nunca, el Grupo GSF reafirma sus valores y sus convicciones en la seguridad de que se fundan en el respeto hacia sus clientes a largo plazo y la perennidad de la empresa.

Prioridad de la calidad

En un momento en el que las negociaciones comerciales se vuelven cada vez más duras, y en el que adquirir nuevos clientes requiere más esfuerzo que nunca, la tentación de ceder a las presiones de los precios se hace más fuerte. Volcado en la oferta a sus clientes de soluciones al mejor coste posible, el Grupo siempre ha aplicado un criterio de justicia respecto a sus precios. No acepta tarifas incompatibles con la prestación de un servicio de calidad, ya que esta ha sido siempre su prioridad absoluta.

Si bien esa política a veces impide la entrada en ciertos mercados e incluso supone no conservar a algunos de sus clientes, su convicción se ve reforzada cuando los mismos clientes vuelven al

Grupo (algo que no ocurre solo ocasionalmente). Su exigencia y su profesionalidad marcan la diferencia.

Desarrollo centrado en su oficio y sus clientes

La identidad y la singularidad del Grupo GSF también se caracterizan por su resolución de centrar su desarrollo en sus ámbitos profesionales: la limpieza y los servicios relacionados. Esta política, que se enriquece constantemente mediante la innovación, le ha permitido adquirir una sólida experiencia.

Los clientes de GSF saben que puede contar con equipos que les escuchan y están atentos a sus necesidades. Esta cultura, que privilegia la relación con el cliente, se ve respaldada por el

modo en que crecen los establecimientos. En efecto, el Grupo siempre trata de conservar la talla humana de sus estructuras, lo que favorece una mayor proximidad con los clientes. Y los clientes aprecian esa organización, que marca la diferencia de GSF en su sector de actividad. Ya conocen bien la disponibilidad y la implicación de los 445 inspectores encargados de la calidad de los servicios.



Éric Claquin,
Director regional general
de GSF Grande Arche

“ Una de las fortalezas del Grupo GSF consiste en sus mandos intermedios, que no tienen equivalente en su sector de actividad. ”



Crecimiento orgánico

Otra característica de GSF es su elección deliberada de crecer orgánicamente para garantizar su desarrollo en Francia sin recurrir al crecimiento externo. Su independencia, tanto de capital como financiera, le proporciona la libertad necesaria para tomar por sí mismo todas las decisiones que considera adecuadas para remontar las crisis o asegurar su crecimiento.



Vincent Ré
Director delegado
de promoción interna

“ La promoción interna es uno de los valores básicos desde la fundación de nuestro Grupo, que se esfuerza por contribuir al desarrollo de sus empleados en una relación de confianza duradera. Guía la gestión de GSF desde su creación por Jean Louis Noisiez, su Presidente. Un gran número de nuestros directivos se ha formado en el terreno; este es el caso de dos tercios de los directivos de nuestras filiales en Francia. ”

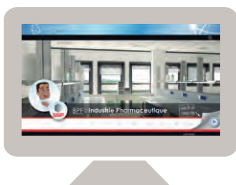
El valor de lo humano

El Grupo GSF ha dedicado especial importancia a las relaciones humanas desde sus comienzos, y el motivo no es solo que pertenece a un sector de actividad cuyos empleados son el elemento esencial del desarrollo. Sus condiciones de trabajo y su formación ocupan también un lugar prominente ⁽¹⁾.



El papel desempeñado por los ayudantes de dirección es esencial, tanto con los empleados como con los clientes.

LA UNIVERSIDAD GSF EN LÍNEA: "E-LEARNING" A DISPOSICIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS



Desde su creación, GSF ha favorecido la promoción interna y el desarrollo de puestos profesionales dentro del Grupo. En 2014 se prestó especial atención a la valoración del puesto de ayudante, cuyas competencias se ampliaron. 15 ayudantes de dirección y 205 ayudantes de establecimiento son el número de mujeres que desempeñan un papel clave en el buen funcionamiento del Grupo, tanto con los empleados como con los clientes. Han recibido formación que les permite aprovechar plenamente los cambios ocurridos en los ámbitos tecnológico e informático, así como aumentar sus conocimientos de gestión comercial, recursos humanos y diversas tareas administrativas.

En 2014 se creó, además, la Universidad GSF en línea, que permitirá impartir formación en *e-learning* con un modelo flexible y deslocalizado.

(1) Más información sobre estos temas en las páginas 38 a 45 del informe.



Fundación GSF Jean Louis Noisiez: la historia de GSF y el mecenazgo médico, íntimamente vinculados

La Fundación GSF Jean Louis Noisiez, creada en 2008 y reconocida como de utilidad pública, es otro testimonio, a su manera, del valor que concede el Grupo a la persona y la ayuda mutua.

Dedicada a la acogida de personas aquejadas de la enfermedad de Alzheimer, recibe a una media de 24 enfermos diariamente, con una tasa de ocupación media del 96%.

Da empleo a un equipo multidisciplinar de 12 empleados y apoya la investigación financiando estudios y asociaciones.



La Fundación participó, en septiembre de 2014, en el Día Mundial del Alzheimer, y en octubre contribuyó a la creación de la asociación *Mémoire Alzheimer mnémothérapie* (MAM) que promueve la investigación de mnemoterapia, un tratamiento no farmacológico de la enfermedad.

De aquí a finales de 2018 tiene previsto aumentar su capacidad de acogida hasta 30 plazas.

Más
información



Innovación y calidad: AVANCES CONTINUOS PARA PREPARAR EL MAÑANA

El movimiento del Grupo GSF no se dirige únicamente a la conquista de nuevos clientes. La dinámica comercial del Grupo se complementa con una dinámica de progreso dirigida a acompañar las modificaciones de su entorno y a anticiparse a las necesidades del mercado.

Tendencias confirmadas

El mundo de la limpieza, y más en general el de los servicios, vive desde hace unos años una profunda evolución cuyos efectos se ven reforzados por la coyuntura económica.

Servicios cada vez más externalizados

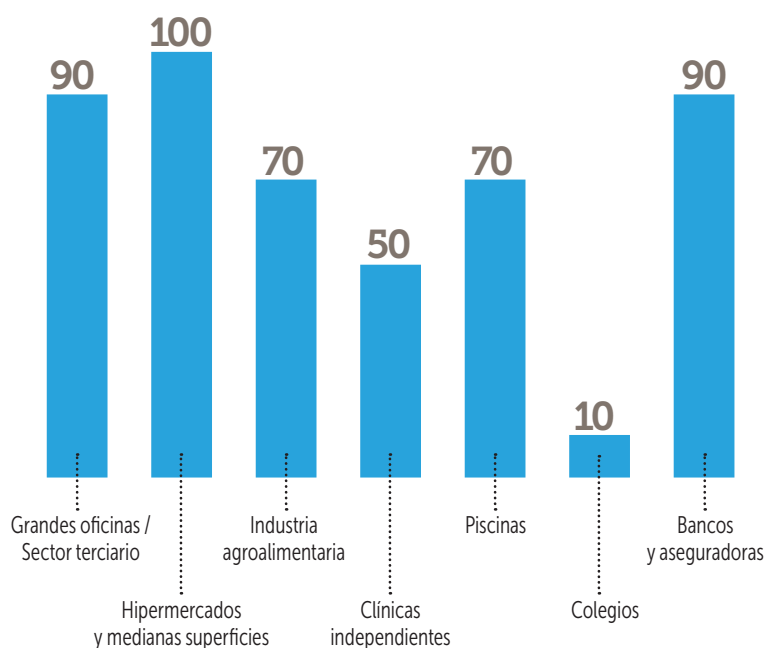
Una de las tendencias constatadas desde hace varios años, que beneficia a los proveedores de servicios, es el recurso creciente a la externalización. En una búsqueda de reducción de costes de gestión y de optimización por las organizaciones, los clientes confían las tareas de limpieza a empresas especializadas.

Esta tendencia de externalización sin duda continuará, ya que, según la Federación de empresas de limpieza, solo un 60% de los clientes potenciales tenían externalizada su actividad de limpieza en 2012 ⁽¹⁾.

El margen de avance varía mucho según los sectores: en hipermercados, la externalización operaba ya al 100%, y en bancos

y compañías de seguros al 90%; en cambio, era solo del 10% en los colegios y no más de un 30% en hoteles independientes.

Tasa de externalización de servicios de limpieza en Francia (en %)



(1) Estudio "Prospective du secteur de la propreté et des services associés" (Perspectivas del sector de la limpieza y relacionados), mayo de 2013.

Fuente: 1 Estudio de MSI "Marché des services de propreté et de services associés en France" (Mercado de servicios de limpieza y relacionados en Francia), marzo de 2013 (datos de 2012).



Proceso de compras global

Con un mismo objetivo de racionalización de gastos y métodos, el ámbito de las licitaciones vive transformaciones similares. Se observa un fenómeno muy claro de masificación de las compras y un uso de argumentos cada vez más formalizados. Los clientes buscan un proveedor de servicios único a escala regional o nacional, o un consorcio de proveedores seleccionados mediante criterios armonizados.

Esta situación se traduce, para los clientes de GSF, en un traspaso de la responsabilidad de las compras a un departamento de compras, pero también, cada vez más, a una central de compras, a fin de mutualizar y reducir los costes. Estos mercados importantes ofrecen oportunidades y nuevas vías de desarrollo a un grupo como GSF, cuya talla y reputación aumentan su atractivo. Por otra parte, también intensifican la presión de los precios e imponen la necesidad de adaptar su funcionamiento.

Desarrollo del “facility management”

La voluntad de algunas grandes empresas de centrarse en su actividad principal y externalizar la totalidad o parte de sus servicios antes incluidos en sus servicios

LOS HIPERMERCADOS EXTERNALIZAN EL

100%

DE SUS SERVICIOS DE LIMPIEZA

generales les lleva a formular licitaciones a operadores de *facility management*, que pueden ocuparse, de forma global, del conjunto de prestaciones que requieren esas empresas. Encargan una parte del mercado a actores especializados, como el Grupo GSF, que se convierten en interlocutores en nombre del cliente, lo que da lugar a un tipo de relación distinta y más compleja.

Estos actores cuentan ya con una fuerte presencia en los países anglosajones. En 2014, constituían casi un 50% de la cifra de negocio de GSF Canadá. En Francia, donde el fenómeno está produciéndose más tarde, su importancia va en aumento y la competencia es fuerte. Su cifra de negocio se estimó en 5.000 millones de euros en 2011, y se prevé un aumento del 55% entre 2012 y 2016 ⁽²⁾.

El Grupo GSF, por su experiencia y capacidades y por su perfil, destaca como socio privilegiado de grandes participantes de un sector que constituye una palanca de crecimiento importante: la cifra de negocio realizada con este tipo de clientes se ha multiplicado por 6 entre 2008 y 2014, año en el que llegó a los 25 millones de euros.

(2) Datos publicados por el Gabinete MSI.



Un
50%
de la cifra de negocio de GSF Canadá se debe al *facility management*

25 millones de euros
de la cifra de negocio se originó en operadores de *facility management* en 2014



Gilles Margalet
Director General
Delegado Adjunto



“ GSF es un Grupo que se mantiene en movimiento constante, siempre a la conquista de nuevos mercados, respondiendo con innovación y creatividad a las situaciones planteadas por nuestros clientes. Así es como expresamos plenamente nuestros valores. ”

Enriquecimiento constante de las nociones de calidad y limpieza

La noción de limpieza, indispensable para una empresa de servicios, no deja de evolucionar, y hoy en día es objeto de un gran número de normas y certificaciones que acreditan el dominio de los distintos procesos.

En lo sucesivo, los clientes, al tiempo que exigirán a una empresa como GSF un servicio excelente, tendrán en cuenta la dimensión social y medioambiental, que esperarán que sea acorde con sus propias políticas de RSC.

UN PLATÓ TÉCNICO DE SALUD PARA FORMACIÓN EN MEDIO HOSPITALARIO



EL ESPACIO PEDAGÓGICO DEL GRUPO GSF EN VALLAURIS (ALPES MARÍTIMOS).



El concepto de limpieza en sí mismo ha evolucionado para incorporar las nociones de higiene y seguridad bacteriológica. Esas aspiraciones de los clientes y el considerable refuerzo de la normativa sobre higiene suponen, desde hace varios años, la necesidad de adaptar los métodos, materiales, productos y formación.

Muy presente en el sector de la salud, el Grupo GSF está muy comprometido con la formación de sus empleados en este sentido. Concretamente, dispone de una sala propia y, desde el año pasado, de un auténtico plató técnico en el que coloca a su personal en situación de intervención en una sala o quirófano de hospital.

Episodios de alerta como el vivido en 2009-2010 con la gripe H1N1 o el del Ébola en 2014 hacen aún más necesaria la atención a la seguridad sanitaria.



EL ÉBOLA, ESTRECHAMENTE VIGILADO

La emergencia del virus del Ébola llevó al Grupo GSF a una nueva activación de su célula de Vigilancia en Pandemia en 2014 para definir los modelos operativos, los productos y los equipos de protección adecuados para intervenir en lugares como aviones o establecimientos de salud.

La exigencia de integrar los cambios del mercado

Nuevo contexto, nuevas licitaciones: la flexibilidad es imprescindible para adaptarse a los cambios y poder aprovecharlos.

Una organización capaz de adaptarse

El Departamento de Grandes Cuentas implantado por el Grupo GSF en el año 2000 responde a la necesidad de los grandes clientes de contar con un interlocutor dedicado y un control global. A finales de 2014, comprendía 64 cuentas de escala nacional o internacional. En 5 años, su número ha aumentado un 20%, y la cifra de negocio relacionada un 77%. En 2014 constituyó un 29,6% de la cifra de negocio total en Francia. Estos clientes se gestionan de forma centralizada, con ayuda del Departamento de Soporte a la producción, lo que facilita la observancia idéntica de los valores y los procesos del Grupo pese a la diversidad de las empresas afectadas.

El Departamento de Grandes Cuentas también trata las licitaciones europeas. En 2014 incorporó una nueva área para clientes de *facility management* que permite seguir el desarrollo de este tipo de clientes.

Las nuevas exigencias del mercado nos llevan, igualmente, a ajustar la oferta comercial, que se vuelve más elaborada (como consecuencia de la mayor complejidad de los procesos de

selección) y dedica una atención creciente a los criterios de RSC e innovación. El control de los servicios recurre, además, a herramientas más sofisticadas que permiten seguir de un modo más preciso y global la calidad de la prestación.

Los nuevos modos de funcionamiento de los clientes, y especialmente los del ámbito público, también hacen necesario recurrir a las referencias para

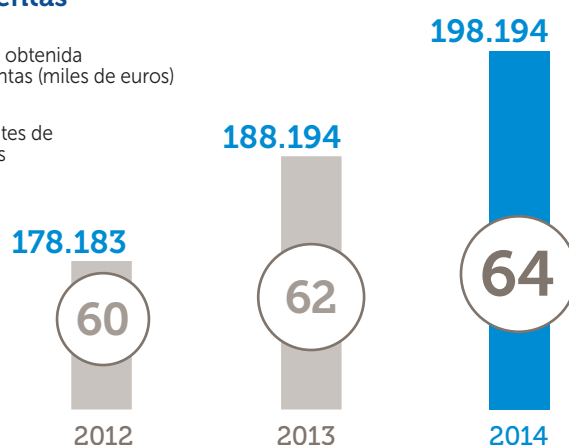
acceder a algunas licitaciones. El Grupo utiliza esta política ya desde hace años, sobre todo en el ámbito de la salud, donde está incluido en la lista de la Red de Compras de Hospitales de Île-de-France (RESAH IDF) y en la de Uni.H.A. En 2014 se obtuvieron dos nuevas referencias: una, en el ámbito de la distribución en el Système U; la otra, en el campo de los mercados públicos, en la central de compras públicas UGAP.



Actividad del Departamento de Grandes Cuentas

■ Cifra de negocio obtenida de Grandes Cuentas (miles de euros)

○ Número de clientes de Grandes Cuentas





DESARROLLO DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Impulso creciente a los servicios relacionados

El Grupo GSF también responde a sus clientes ampliando su oferta para quienes desean ampliar el perímetro de los servicios encomendados. Para satisfacer las distintas necesidades que se presentan, ha puesto en marcha una estrategia de refuerzo de las capacidades del Grupo en servicios relacionados. Estos servicios contribuyeron a la cifra de negocio con 36 millones de euros en 2014, un aumento del 7,5% respecto a 2013.

Los principales ámbitos cubiertos son logística y mantenimiento (35% del volumen de negocio en 2014), gestión de residuos (18%), preparación de vehículos (9%), mantenimiento de edificios (6%) y gestión de equipajes (6%).

El Grupo consolida su actividad en la gestión delegada de residuos, que se ha convertido en un reto medioambiental y económico para las empresas. Un buen número de sus clientes, confiando en la adecuada comprensión de sus problemas y en su experiencia, le encomiendan esta tarea. Sus encargos abarcan la organización optimizada de un servicio ajustado a la normativa, la trazabilidad y la información sobre las operaciones.

36 millones de euros
de cifra de negocio
en servicios
relacionados

50%
de la actividad
de servicios
relacionados,
realizada en
el sector industrial



La mitad de la actividad de los servicios relacionados un 50% de la cifra de negocio) se lleva a cabo en el sector industrial. El ámbito de intervención suele modificarse en el transcurso del contrato, en función de las necesidades del cliente. La compañía FedEx, por ejemplo, cliente y socio del Grupo desde 2006, amplió su alcance a la gestión de espacios verdes en 2011. En 2008 confió a GSF la gestión de residuos y, en 2014, la selección de desechos en su hub europeo de Roissy CDG.



GESTIÓN DELEGADA DE RESIDUOS

En 2014 se firmaron varios contratos significativos de gestión delegada de residuos. El más representativo es el del **grupo farmacéutico Servier**, que encomendó a GSF toda la gestión de residuos de su sede social de Suresnes (Altos del Sena).



Diversidad que estimula el progreso

La diversidad de clientes del Grupo GSF estimula y multiplica las oportunidades innovación.

En tiempos de crisis económica, innovar se vuelve aún más importante. El desarrollo de las empresas, que ya no se ve impulsado por el crecimiento económico, pasa a sostenerse en su capacidad de innovación como medio de acrecentar el valor añadido de su oferta y desmarcarse de la competencia. Según se desprende de un estudio de PricewaterhouseCoopers sobre innovación, un 93% de los encuestados consideran que el crecimiento orgánico mediante innovación será el principal motor del crecimiento empresarial en los próximos 5 años ⁽¹⁾.



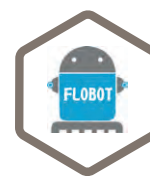
Florent Miguet
Farmacéutico, Departamento de Investigación y Desarrollo

“ Los farmacéuticos del Departamento de Investigación y Desarrollo participan en los trabajos de normalización de X44B ‘tecnología de salas limpias’ realizados por AFNOR y un grupo multidisciplinar sobre la sala limpia. La aportación de la perspectiva del Grupo GSF respecto al control de la contaminación es determinante en esta iniciativa. ”

Experiencia y conocimientos al servicio de la profesión

Con su Departamento de Investigación y Desarrollo, el Grupo se implica a escala nacional y europea en la dinámica de innovación y progreso que trata de facilitar los avances tecnológicos o medioambientales en el negocio de la limpieza.

Así, en Francia participa en los trabajos del *European Hygienic Engineering and Design Group* (EHDEDG) –del que es administrador el Grupo GSF–, que emite recomendaciones de conceptos de higiene de equipos e instalaciones de la industria agroalimentaria. En septiembre de 2014 participó en una jornada del polo de competitividad Hydreos de Alsacia-Lorena, que apoya la innovación en las actividades de agua, presentando su concepto de la higiene y la optimización de la limpieza.



FREGADORA DE SUELOS ROBOTIZADA

Desde finales de 2014, el Grupo participa, junto con otras empresas europeas, en el proyecto “Flobot”, para el diseño de una fregadora de suelos totalmente robotizada.

El estudio, que está subvencionado por la Unión Europea, tiene una duración prevista de tres años. El espacio del aeropuerto de Lyon Saint-Exupéry en el que opera GSF se ha elegido como lugar de pruebas.

(1) Estudio *Innovate for faster growth* realizado con 1.757 participantes de 25 países, septiembre de 2013.



**LA EXPERIENCIA
Y LAS
CAPACIDADES
DE GSF CELTUS,
TRANSFERIDAS
A GSF MERCURE
PARA LA
LIMPIEZA DE
LAS ROTATIVAS
DEL PERIÓDICO
LE PROGRÈS
DE LA REGIÓN
DE LYON**

Enriquecimiento mutuo

Las instalaciones de cada cliente tienen sus especificidades, sus limitaciones y sus exigencias. Intervenir en lugares tan distintos entre sí como un hospital, una chocolatería, una central nuclear, un circo o un matadero supone encontrarse en situaciones diversas y lidiar con una amplia gama de materiales.

En cada caso particular procede una respuesta diferente. La búsqueda de soluciones da lugar a una estrecha colaboración entre los equipos de GSF que actúan sobre el terreno (los mejor preparados para evaluar las necesidades) y los departamentos de Investigación y Desarrollo y Compras, que trabajan desde la sede administrativa del Grupo. De los numerosos expedientes en curso, puede citarse, por ejemplo, el estudio llevado a cabo en estos momentos para la limpieza de las salas de envasado de la industria láctea: esta operativa, que se realiza en un contexto de ultra limpieza de clase ISO 5, requiere precauciones específicas y un alto nivel de competencia.

También existe una fructífera interactividad entre las empresas regionales del Grupo, ya que los problemas resueltos por algunas de ellas generan soluciones para otras.



Se comparten buenas prácticas y competencias de modo que se ahorra tiempo y energía, lo que también beneficia al cliente. Así, la experiencia adquirida por GSF Celtus en la limpieza de las rotativas del periódico *Ouest France* pudo transferirse a GSF Mercurio y justificar la adjudicación de la misma tarea en el periódico *Le Progrès* de la región de Lyon. Las filiales que, según su tipo de clientela, han adquirido una fortaleza específica en un sector, pueden de ese modo apoyar o asesorar a otras filiales menos familiarizadas con esa actividad.

Puntos de encuentro esenciales

Las publicaciones y encuentros formales o informales facilitan esos intercambios. El evento *Particip'Agro* desempeña ese papel en el sector agroalimentario: en 2014, tres de sus ediciones reunieron a los jefes de equipo de GSF Auriga, GSF Ariane, GSF Celtus y GSF Saturne.

Los eventos profesionales también proporcionan la ocasión de descubrir las necesidades y las vías de progreso. En 2014, el Grupo participó en varios de ellos: el Encuentro de proveedores de la industria agroalimentaria (CFIA) de Rennes, en febrero; el salón *Santé Autonomie* de París, en mayo; el salón *Nukléa* de la industria nuclear de Grenoble, en octubre, y el encuentro de profesionales del entorno laboral y las compras *Workplace meetings* en Cannes, en noviembre.



TODOS LOS INSPECTORES DEL GRUPO ESTARÁN EQUIPADOS CON TABLETAS DIGITALES EN 2016

Un equipamiento que no deja de mejorar

Los empleados del Grupo que intervienen en instalaciones de clientes deben estar, además de bien formados, bien equipados. Las condiciones para un resultado que satisfaga las exigencias de GSF y sus clientes son: materiales perfectamente adecuados; productos totalmente eficaces y respetuosos con el medio ambiente; y salud y seguridad de los operarios.

La adquisición de esos equipos es uno de los elementos importantes en una empresa de limpieza. Para realizar la selección, el Departamento de Compras dedica una atención especial tanto a la calidad como al cumplimiento de normas de seguridad, además de los costes. De este modo, la lista de compras de 2014 incluyó 7.000 máquinas, 4.000 carros, 92.000 uniformes de trabajo, 8 millones de equipos de protección individual y 5,7 millones de litros de

productos. Renovados frecuentemente en función de la innovación y la normativa, los materiales y los productos son objeto de análisis constante.

Herramientas de gestión y seguimiento cada vez más perfeccionadas

La informatización y digitalización de los procesos del Grupo continuó en 2014. La facturación desmaterializada sigue avanzando. Ya puesta en marcha con dos clientes nacionales, ascendía a un 5% de la facturación global del Grupo en Francia al final del año.

El programa de equipamiento digital sobre el terreno se intensificó para que todos los inspectores del Grupo dispongan de tabletas digitales en 2016. Las tabletas se utilizan para controlar los servicios, la trazabilidad, la elaboración de presupuestos y las relaciones internas del Grupo. Facilitan la capacidad de respuesta y la calidad del servicio y contribuyen a

optimizar las relaciones con clientes y la productividad.

En el ámbito de la gestión de personal, el sistema de información de RR. HH. Access ha experimentado nuevas modificaciones. Ahora integra la normativa sobre declaraciones desmaterializadas de los datos sociales (denominada N4DS) y la certificación de empleador desmaterializada. Se han añadido herramientas de business intelligence que facilitan el análisis de pago de salarios y gestión de personal. La siguiente etapa consistirá en adoptar la nueva declaración social nominativa (DSN), que en 2016 sustituirá con carácter obligatorio a las diversas declaraciones sociales actuales.



En 2014 se compraron productos y materiales por valor de casi

60 millones de euros

RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA

GSF, UN GRUPO RESPONSABLE



Network France
WE SUPPORT





RSC: EL CENTRO DE LA ESTRATEGIA

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es el centro de la estrategia de GSF y contribuye al rendimiento del Grupo en acciones realizadas localmente.

La visión del Grupo GSF

La responsabilidad de una empresa como GSF, que opera fundamentalmente sobre el terreno, descansa en cuatro ejes.

RETOS

10 OBJETIVOS

CONSTRUIR RELACIONES DURADERAS CON LOS CLIENTES

- Diseñar la oferta ilustrándola con datos fiables que permitan orientar la selección
- Satisfacer las demandas de nuestros clientes

DESARROLLAR UNA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS QUE RESPETE A TODOS

- Garantizar la salud y la seguridad de los empleados
- Actuar en pro de la inserción y luchar contra la discriminación
- Desarrollar competencias y capacidades, así como la empleabilidad
- Fomentar el diálogo social en cada una de las empresas

CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL

- Fomentar la RSC de nuestros proveedores y subcontratistas
- Llevar a cabo acciones de solidaridad y asociación

REDUCIR NUESTRO IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

- Garantizar un servicio de calidad que respete el medio ambiente
- Reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades

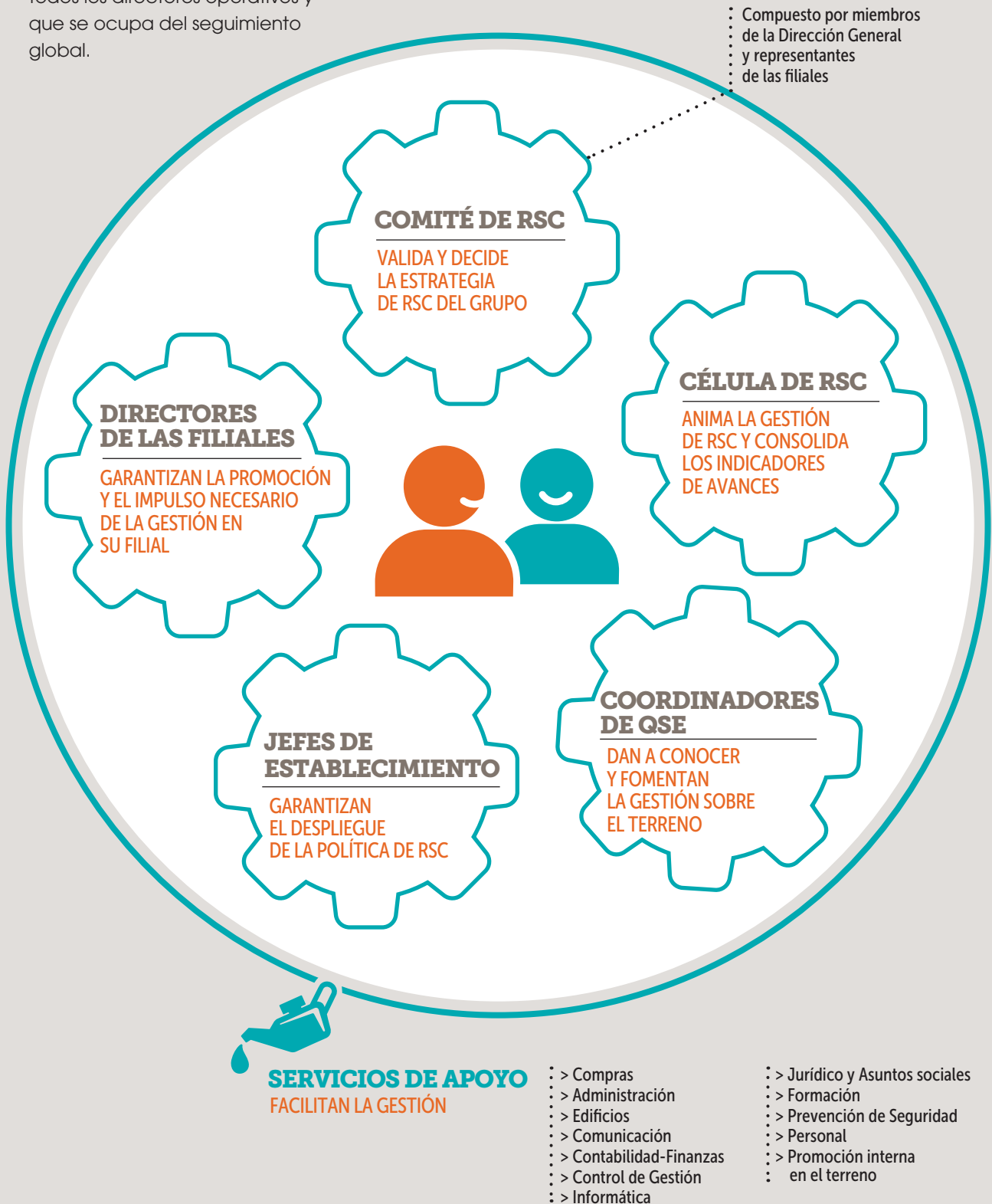
La integración de la RSC en la base de la organización posibilita una actividad operativa que da respuesta a los contextos sociales y económicos locales. La gestión de mejora continua desarrollada desde 2010 refleja una exigencia de comparación de las prácticas de GSF con las del sector.

El perímetro del informe en cuanto a indicadores de RSC cubre las actividades del Grupo GSF en Francia y el Principado de Mónaco en sus 111 establecimientos. Las filiales localizadas en España, Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido llevan a cabo su propia gestión dentro del marco propuesto por el Grupo. Cada una de esas entidades adopta su gestión adaptándola a su nivel de madurez.

Se realizan tres campañas de recogida de indicadores al año, lo que demuestra la importancia concedida a este tema por GSF. En la última campaña se consolidan los indicadores que se incluyen en este documento. El periodo cubierto por el informe anual es el año natural; en este informe, por lo tanto, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Gobierno de RSC en GSF

Los proyectos de actuación de RSC los define un comité de control presidido por la Dirección General, en el que participan todos los directores operativos y que se ocupa del seguimiento global.



Resultados de RSC del Grupo



Network France
WE SUPPORT



71/100

Nota Ecovadis
en 2015

Hace diez años, mediante el compromiso de su Presidente y fundador, el Grupo GSF se adhirió al Pacto Mundial de la ONU. Desde entonces, los avances realizados han sido numerosos y constituyen un espaldarazo a los esfuerzos realizados por los equipos en este sentido.

El Pacto Mundial de la ONU (o *Global Compact*) estableció un rango de cualificación "GC Advanced" para las comunicaciones de progreso (COP) publicadas cada año por las empresas incorporadas a esta iniciativa. Tras la evaluación externa realizada por personas cualificadas de empresas miembro,

GSF mantuvo el nivel de diferenciación "GC Advanced" por segundo año consecutivo. A 31 de diciembre de 2014, 35 empresas francesas participaban en esta iniciativa. GSF interviene en grupos de reflexión y propuestas de dichas empresas.

Como proveedor y colaborador de grandes grupos internacionales, GSF recibe consultas regulares de sus clientes a este respecto. Para proporcionarles información objetiva y pertinente, la gestión de RSC de GSF se evalúa, desde 2012, voluntaria y periódicamente por la plataforma Ecovadis, y en 2015 ha obtenido

Grandes fechas de RSC del Grupo GSF



2005

➤ ADHESIÓN
AL PACTO
MUNDIAL
DE LA ONU



2011

➤ CREACIÓN
DEL PROGRAMA
DE RSC



una calificación reconocida como una de los mejores de su sector de actividad (nivel "Gold").

EcoVadis ofrece la primera plataforma de acreditación y evaluación de proveedores en materia de RSC. Tiene en cuenta y analiza 21 criterios clasificados en 4 temas: medio ambiente, social, ética del negocio y compras responsables. La metodología y los criterios se basan en normas internacionales de RSC, tales como el Pacto Mundial de la ONU, la Iniciativa de Información Global (GRI) e ISO 26000.



Fomentar una gestión de RSC diaria que incluya al conjunto de los empleados es un trabajo a largo plazo y perdurable. Se trata de hacer vivir un programa al tiempo que se innova y se lanzan iniciativas que actúan como vectores del progreso. La firma de la Carta de la Diversidad de GSF en octubre de 2014 es uno de los compromisos complementarios que permitirán impulsar la dinámica en torno a esta cuestión que todos compartimos. La Carta de la Diversidad es un texto de compromiso moral que incita a las empresas firmantes a garantizar la promoción y el respeto a la diversidad entre sus empleados.

2012

- REDACCIÓN DEL 1.º INFORME DE RSC
- ADHESIÓN AL COMITÉ 21
- 1.ª CALIFICACIÓN ECOVADIS (61/100)

GC ADVANCED LEVEL

2013

- COMUNICACIÓN DE PROGRESO "ADVANCED" SEGÚN EL PACTO MUNDIAL



2014

- PUBLICACIÓN DEL 1.º INFORME INTEGRADO
- OBTENCIÓN DE LA NOTA 68/100 DE ECOVADIS
- FIRMA DE LA CARTA DE LA DIVERSIDAD

ATENCIÓN A TODOS LOS EMPLEADOS

Comprometido con la diversidad

90

nacionalidades
presentes en GSF

7,7%

de tasa de empleo
de personas minusválidas

80%

de establecimientos que cumplen
la obligación legal del 6%

Los 29.036 empleados ⁽¹⁾ de GSF en Francia y el Principado de Mónaco constituyen su principal activo. GSF se esfuerza por preservar su salud y garantizar su seguridad en el trabajo, desarrollar sus competencias y favorecer su inserción.

Consciente del hecho de que las actividades de limpieza son un vector de integración de todas y todos, sin distinción de sexo, cualificación, nacionalidad u origen, ya sea social o étnico, cada gestor del Grupo se compromete a considerar de forma idéntica a todas las personas.

Tras validar el compromiso de GSF con la diversidad e involucrar en él a todos los directivos, el Grupo firmó la Carta de la Diversidad en octubre de 2014, durante la ceremonia de 10 años de la Carta, en presencia del ministro de Trabajo, Empleo, Formación profesional y Diálogo social.

Los grandes ejes de la gestión de la diversidad del Grupo GSF son los siguientes: contribuir al empleo de personas en situación de minusvalía, sensibilizar a los jóvenes respecto al sector de

actividad y tomar parte activa en su integración, especialmente mediante contratos de profesionalización y aprendizaje y con un concurso de innovación: *Tremplins GSF* (Trampolines GSF).



Julien Pélicand, Jefe de establecimiento de GSF Grande Arche, firmante de la Carta de la Diversidad



Eugenio Cunha
Director regional de GSF Trévise

“ En GSF, creemos que la diferencia es una cualidad, ya que nosotros mismos nos esforzamos por diferenciarnos. En la región de París Île-de-France, la mayoría de nuestros empleados son de origen extranjero, y nuestra capacidad de adaptarnos es un factor que contribuye a su integración. Nuestro oficio favorece la inserción de todos, especialmente por el aprendizaje del idioma francés. Todos reciben la oportunidad, como lo demuestran los recorridos profesionales, atípicos y diversos, de nuestros directivos. Lo único que importa son las competencias, que no tienen nada que ver con el sexo, la procedencia ni el estado de salud. ”

(1) A 31 de diciembre de 2014

Contribuir al empleo de personas minusválidas

Hace ya varios años que el Grupo GSF declara una tasa de empleo (en aumento) de personas minusválidas superior al porcentaje legalmente obligatorio del 6%, y por encima de la tasa constatada en la profesión (5% en 2014, según la FEP). Este indicador no incluye a las personas discapacitadas de ESAT (Establecimientos de Servicios de Ayuda por medio del Trabajo) cuya colocación gestiona GSF en los clientes que lo solicitan. Las medidas dirigidas a favorecer el empleo de las personas minusválidas son eficaces y duraderas. Además de las asociaciones establecidas con *Agefiph Cap Emploi, Hanploi*, etc., actualmente el Grupo pretende que su actuación en este sentido se haga continua.

Para ello, se han organizado acciones de formación y sensibilización del equipo directivo. La última formación impartida giró en torno al tema de "favorecer la acogida, la contratación y la integración de una persona discapacitada". Este módulo explicaba en qué consiste una discapacidad y aportaba consejos para acoger, contratar e integrar a personas que se encuentran en esa situación. En otoño, el Grupo GSF recibió en Sophia Antipolis al atleta de tenis de silla Yoann Quilliou, al que GSF respalda financieramente en su recorrido de alto nivel y su participación en competiciones

nacionales e internacionales. El encuentro con el equipo directivo permitió intercambiar impresiones en la conferencia que sucedió a la reunión y entender mejor cómo se integra la minusvalía en la organización de GSF a todos los niveles.

Para favorecer la integración de los trabajadores discapacitados, puede nombrarse un padrino que acompañe al empleado en situación de minusvalía durante todo su recorrido profesional, tanto en su trabajo como en

cuestiones de relación u organizativas relacionadas con la empresa. Esta gestión se realiza, evidentemente, si el empleado está de acuerdo. Los padrinos se proponen de forma voluntaria entre personas cuya antigüedad en el Grupo es superior a cinco años. De este modo, los valores de proximidad y respeto que tan importantes son para GSF encuentran una vía de manifestación en el Grupo.



Yoann Quilliou,
deportista en silla al que GSF acompaña
hacia su objetivo desde 2013: clasificarse para
los Juegos Paralímpicos de Río de Janeiro de 2016.



**“ El apadrinamiento
permite establecer
un vínculo, una relación
de confianza...” ”**

Sensibilizar a los jóvenes sobre el sector de actividad y tomar parte activa en su integración

En 2014, GSF culminó una etapa importante con la quinta edición de los "Trampolines GSF", un concurso cuyo objetivo es acercar a los estudiantes al mundo empresarial.

Cada año, nuevos establecimientos que otorgan un diploma de la actividad de Oficios de Servicios relacionados con el medio ambiente o el entorno nuclear (BTS o "Bachelor") se adhieren a esta iniciativa que posibilita la

formación de una red territorial de proximidad. La diversidad de recorridos de 96 estudiantes ha hecho posible la presentación de propuestas innovadoras que van desde proyectos pedagógicos de juego hasta apoyo a formación, uniformes de trabajo, etc. Se trata de una auténtica experimentación llevada a cabo junto con el personal de GSF, movilizándose por el éxito de los estudiantes con sus formadores.

Son muchos los candidatos que se han incorporado a GSF en empleos o formación de alternancia que reflejan el espíritu de los Trampolines.

El Grupo les proporciona, de ese modo, una posibilidad de concretar sus proyectos profesionales.

Los Trampolines no son sino uno de los componentes de una política más ambiciosa de formación e inserción de los jóvenes, con una movilización reforzada año tras año mediante contratos de profesionalización y aprendizaje. La gestión involucra al personal ya existente que ve así reconocida su experiencia y puede transmitir sus conocimientos y compartir lo que sabe del mundo de la empresa.



“ GSF Aero inició, hace casi 10 años, una gestión estructurada de inserción de personas excluidas del empleo basándose en el dispositivo del contrato de profesionalización. Poder formar con fines de cualificación a jóvenes sin título académico y adultos en proceso de recualificación es una estrategia que ha permitido crear un vivero de futuros empleados motivados y voluntarios para el oficio de la limpieza. Algunos jefes de equipo de la filial, por otra parte, proceden de esta actividad, lo que refleja la adecuación del savoir-faire adquirido durante ese periodo y transmitido por los responsables de proximidad. Las asociaciones creadas a largo plazo con los centros de formación del territorio ilustran el éxito de la gestión, que hoy se extiende a las demás filiales del Grupo. ”

Propuestas recogidas de **Chaouki Ouenniche** y **Thierry Deflandre**, equipo de Dirección de GSF Aero





Los directivos,
que en su mayoría
proceden de promoción
interna, contribuyen
a la puesta en práctica
de una gestión
de proximidad
y calidad.



Movilizado respecto a hombres y mujeres

El de la limpieza es un sector que contrata, en el que el 60% de los empleados no tienen estudios académicos (datos de la FEP) y en el que es posible el desarrollo habida cuenta de las oportunidades de formación disponibles en las empresas y de la variedad de los oficios. Así, en el actual contexto económico y respondiendo a las expectativas de los empleados, GSF mantiene su esfuerzo de preparación para el empleo de los hombres y las mujeres que integran el cuerpo social de la empresa.

El 14 de junio de 2013 el gobierno introdujo ajustes en la ley de seguridad del empleo. El 1 de julio de 2014, en consecuencia, empezaron a aplicarse nuevas medidas que afectaban especialmente al tiempo parcial. La duración mínima de trabajo semanal fijada por concierto sectorial se estableció, finalmente, en dieciséis horas a la semana, y el Grupo GSF está haciendo todo lo necesario para ajustarse a las nuevas disposiciones. En 2014, GSF continuó

su política de negociación con los interlocutores sociales y firmó 56 convenios colectivos, relacionados principalmente con la jornada laboral (tanto en su organización como en su duración), la gestión provisional del empleo y las competencias (GPEC) y la igualdad profesional.

Un 49% de los empleados de GSF (a 31/12/2014) tienen una antigüedad en el Grupo de más de cinco años (superior a la que se desprende de los datos de la profesión, del 42%), lo que refleja unas condiciones de trabajo adecuadas (porcentaje y calidad de directivos, equipos y materiales disponibles).

Un eslabón fundamental del contexto de proximidad es el puesto de inspector, auténtico responsable de animar a los equipos en este sector y garante del respeto a los compromisos asumidos por el Grupo con sus clientes. En GSF, estos puestos son ocupados en un 22% por mujeres.



68%

de filiales de GSF con tasa de trabajo a tiempo completo superior a la de la profesión (25%, según la FEP)

56

 convenios colectivos firmados en 2014

49%

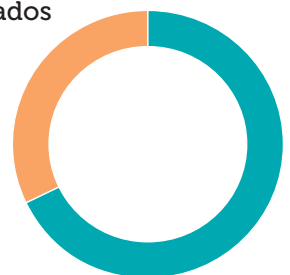
de puestos directivos ocupados por mujeres

Distribución hombres / mujeres

Empleados

♂
32%

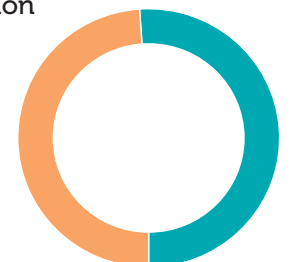
♀
68%



Dirección

♂
51%

♀
49%



Trabajo continuo

El trabajo en horarios no habituales es una realidad en el sector de la limpieza. Por ejemplo, no es posible realizar la limpieza de las instalaciones mientras se elaboran productos alimentarios. En cambio, en el sector sanitario es frecuente el trabajo de limpieza en paralelo con la actividad y durante el día.

Cada vez son más los clientes interesados en esta modalidad. En el sector terciario ya hay iniciativas con más de cuatro años de existencia que aportan numerosos datos experimentales. "Sacar a la luz el trabajo de los empleados de GSF", como lo expresó Philippe Amon, Director Comercial de GSF, beneficia a todos los actores.

Agente de limpieza de GSF en horario de día



HERRAMIENTA A MEDIDA

Desde 2014, GSF ofrece su sistema de recogida multidesechos "Eco-Box" para la selección de material desechado en oficinas.



Iniciativa profesional

En junio de 2013 se puso en marcha en Orly-Sud una iniciativa de colaboración de los agentes de GSF con las personas encargadas de la seguridad, el registro e incluso la gestión de las instalaciones. Se trata de una cita diaria: "Top 5", en la que, durante cinco minutos, se señalan las deficiencias de funcionamiento y se buscan soluciones con los operarios de la zona de registro.

Esta iniciativa ilustra la implicación de los agentes de GSF y las demás empresas de servicios en la prestación. Y este ejercicio de solidaridad se ha traducido en una clara mejora de las prestaciones. La gestión, una vez comprobado su éxito, va a desplegarse en otras zonas de trabajo.

Experiencia adquirida

Los equipos de GSF Pluton que trabajan en la sede de Norauto y Mobivia Groupe (Lesquin), en el marco de una colaboración ya antigua, prestan servicios de limpieza en jornada continua desde hace un año.

La gestión de RSC de los dos grupos se ha reunido, sobre todo en este ámbito, con el fin de adaptar el servicio a las necesidades específicas. Y esto ha sido posible con la colaboración de los empleados de las instalaciones, que deben invertir en el uso de las "Eco-Box" mediante una aportación voluntaria y compartir su espacio en tiempo real con los operarios en servicio. Estos últimos, por su parte, han visto ajustarse sus horarios a la jornada laboral. También se les han encomendado nuevos servicios relacionados.

La visibilidad de los operarios ha aumentado gracias a la relación directa entre las partes involucradas.

Comentarios de **Vincent de Felice**, Jefe de Establecimiento de GSF Pluton

Desarrollar las competencias de los empleados para garantizar su progreso favoreciendo la promoción interna.

El desarrollo de la preparación para el empleo es uno de los grandes ejes de la política del Grupo GSF. Las medidas aplicadas en pro de la formación de todos los actores se inscriben en el largo plazo, y sus objetivos son garantizar la seguridad de las personas y los procesos y, sobre todo, desarrollar las competencias de los empleados.

Son muchas las sesiones que se dedican a la obtención de certificados de cualificación profesional (CQP). Las competencias adquiridas por los empleados se reconocen en un diploma válido a escala nacional.

Cada filial aplica su política de formación en función de las circunstancias del territorio en el que opera y de los sectores de sus clientes.

En el ánimo de acompañar cada vez mejor la preparación de los jefes de equipo para el examen de CQP (certificat de qualification professionnelle), el AFPENG (organismo de formación de GSF) organizó una jornada de coaching para los inspectores-evaluadores de GSF Auriga. Esta nueva gestión contribuye al éxito de los empleados del Grupo.

De este modo se anima a los candidatos que se presentan al examen, estimulando su confianza más allá del oficio que tan bien conocen. Cuando obtienen el certificado, además, se comparte ese reconocimiento.

Conocimientos y experiencia del oficio

Para dar respuesta a las necesidades específicas de los 350 centros agroalimentarios encomendados al Grupo GSF, el AFPENG (organismo interno de formación continua del Grupo GSF) y el área de agroalimentación del Departamento de Investigación y Desarrollo han puesto en marcha un nuevo curso de formación para inspectores en el ámbito agroalimentario totalmente adaptado a las necesidades de los asistentes. Esta nueva fórmula prevé la realización de prácticas en las instalaciones en las que opera el inspector, en presencia de un ingeniero agroalimentario.

Se trata de una formación individualizada dirigida a reforzar la experiencia de los inspectores y a reajustar sus conocimientos prácticos de una forma eficaz.

Distribución de los efectivos

(perímetro Francia y Mónaco, CDD y CDI existentes a 31 de diciembre de 2014)

	2012	2013	2014	Cifras de la profesión 2014
Agentes de servicio	77,1%	77,8%	77,9%	81,5%
Agentes cualificados de servicio	7,3%	7,0%	6,9%	5,4%
Agentes altamente cualificados de servicio	2,9%	2,8%	2,7%	3,2%
Dirección	12,7%	12,3%	12,5%	9,9%



445

inspectores garantizan la relación de proximidad con clientes y equipos

2.269

jefes de equipo en 2014

25.427

agentes de servicio*

UN RATIO ÚNICO EN LA PROFESIÓN

*Efectivos a 31 de diciembre de 2014



Certificados de cualificación profesional (CQP) en 2014



30%

de la formación impartida en 2014 giró en torno a la prevención y la seguridad

25%

de filiales con tasa de gravedad de accidentes laborales inferior a 1,5. Objetivo establecido por el Grupo GSF

Formación

	2012	2013	2014
Horas de formación (excepto permisos individuales para formación y contratos de profesionalización)	117.926	107.272	110.179
Parte de la masa salarial dedicada a la formación	2,56%	2,46%	2,50%
Número de empleados que han recibido formación (excepto permisos individuales para formación y contratos de profesionalización)	8.697	7.341	7.977

la certificación MASE (*Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises*).

Estas gestiones de certificación reflejan la importancia que concede GSF a confirmar sus compromisos con los empleados, preservando y mejorando sus condiciones de trabajo al tiempo que garantiza una calidad de servicio acorde con las expectativas de sus clientes.

Garantizar la salud y la seguridad de todos

La triple certificación QSE (*qualité sécurité environnement*) de los programas ISO 9001, ILO OSH 2001, OHSAS 18001 e ISO14001 obtenida por GSF, como pionero, en 2013, prosigue su expansión de cobertura en el Grupo y en 2014 alcanzaba al 20% de los establecimientos.

Los esfuerzos realizados por los equipos, animados por los resultados de los primeros certificados, se dirigen a doblar el número de establecimientos certificados en 2015.

Por otra parte, un 15% de los establecimientos cuentan con

En el conjunto de la profesión, los trastornos músculo-esqueléticos (TMS o troubles-musculo-squelettiques) aumentaron un 31% entre 2008 y 2012 (fuente: FEP), y son uno de los ámbitos de actuación prioritarios del sector. En el Grupo GSF también es un tema central, y en 2014 se llevó a cabo una campaña de formación de animadores de la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos (APTMS) con el lema: "*Mes articulations, je les préserve*" (Yo cuido mis articulaciones).

Esta iniciativa confirma el compromiso del Grupo GSF con la prevención de las enfermedades profesionales.

Dieciséis inspectores iniciaron la formación como APTMS en 2014 en el contexto de un curso definido por el INRS (Instituto nacional de investigación y seguridad para la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales).

El objetivo del Grupo GSF para 2015 es contar con un APTMS certificado en cada filial para reducir los TMS, limitar las enfermedades profesionales relacionadas con el desgaste de las articulaciones y, de ese modo, garantizar un mejor estado de salud de los empleados actuales y futuros. Los jefes de establecimiento involucrados también asistieron a una jornada informativa sobre los riesgos de TMS y la función del APTMS, que será una persona clave en la identificación de los riesgos y la prevención de este tipo de problemas. Estas medidas también se inscriben dentro de la mejora continua de las condiciones laborales, al ayudar a los empleados más antiguos y formar a los más jóvenes.

Prevenir es indispensable para mantener una estrategia de salud y seguridad en el trabajo. La cuestión está en evitar que las situaciones calificadas de "casi



accidentes" lleguen a convertirse, en otros centros, en accidentes con consecuencias humanas o incluso materiales de importancia. Para ello, el Grupo GSF ha lanzado las fichas "OUF". Cuando se presenta una situación de riesgo, los jefes de equipo o los inspectores rellenan una ficha "OUF" para registrarla, escalar la información y buscar soluciones. En 2014 se cumplieron más de 100 fichas "OUF" que se registraron en la base de datos de accidentología Acciline. Cuanto más se estudien los "casi accidentes", menos accidentes se producirán.

La seguridad es asunto de todos y hay que llevarla al terreno. Hace

ya varios años que se implantaron "puntos de seguridad" o "charlas" mediante herramientas prácticas para dialogar en equipo, de una forma ágil, sobre temas de seguridad. Se diseñaron soportes ilustrativos de situaciones, elementos de mejora y el plan de acción procedente en caso necesario. Ya existen más de 12 fichas de "Puntos de Seguridad de Charla".

3,12

Tasas de cotización debidas en concepto de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (AT/MP) de GSF Francia en 2014

Resultados de Salud y Seguridad en el trabajo en 2014

	2012	2013*	2014*
Accidentes de trabajo (AT) con baja laboral > 24 h	1.002	957	995
Tasa de frecuencia Número de accidentes laborales con baja por millones de horas trabajadas	41,11	38,14	38,59
Tasa de gravedad Número de días de baja por accidente por cada mil horas trabajadas	2,35	2,24	2,47

*Desde 2013, el perímetro de Salud y Seguridad en el Trabajo incluye GSF SAS.

CONTROL DE LA HUELLA ECOLÓGICA

Gestionar el comportamiento medioambiental

El comportamiento medioambiental del Grupo GSF pasa por una gestión de certificación ISO 14001 realizada al ritmo que determina cada filial. Desde 2010, fecha en la que el primer establecimiento del Grupo GSF recibió la certificación ISO 14001, otros 19 le han seguido los pasos, algunos con triple certificación QSE. Este incremento del perímetro de cobertura de la certificación muestra que el

sistema de gestión medioambiental, que se apoyó desde el principio en la marco referencial ISO14001, permite a los establecimientos que lo desean obtener la certificación en los mejores plazos.

Un comité de control fomenta la dinámica medioambiental en todo el Grupo, y la compartición de experiencias e indicadores beneficia a todos. Además, el

Grupo GSF ha decidido iniciar el despliegue, en 2015, de una estrategia de mejora de su rendimiento energético, con la ayuda de la norma ISO 50001, para ir más allá del simple seguimiento de los consumos de energía. En la medida en que los servicios se realizan en las instalaciones de los clientes, GSF no comunica su consumo de materiales o agua.



Número de establecimientos certificados ISO 14001

10

2012

20

2013

30

2014

52

Objetivo
2015

Los equipos del Grupo GSF que llevan a cabo servicios de limpieza en locales de clientes prestan especial atención a adaptar sus gestos y procedimientos a la estrategia de RSC del cliente.

Preferencia por el uso de productos con etiqueta ecológica

Siempre que son compatibles con el sector de actividad en cuestión, se da preferencia a los productos provistos de etiqueta ecológica. Numerosas innovaciones, una vez comprobadas y registradas por los Departamentos de Compras

y de Investigación y Desarrollo, se utilizan en la práctica: micro-fibras, franjas preimpregnadas, agua ionizada, etc. Los aspiradores se seleccionan, algunos en función de su rendimiento, pero también por su nivel de ruido, un criterio que las empresas tienen cada vez más en cuenta. Esta demanda de material silencioso suele proceder de

empresas instaladas en inmuebles que tienen la certificación de alta calidad medioambiental (HQE®, *haute qualité environnementale*) o el BREEAM (método de evaluación del rendimiento medioambiental de edificios desarrollado por el *Building Research Establishment* del Reino Unido), que se aplica particularmente en centros comerciales.



Los requisitos de estos sistemas de referencia, en su modalidad de explotación, también se refieren a la calidad del aire. Ya hace dos años que el Grupo GSF inició investigación en este sentido a fin de poder proponer soluciones no nocivas para los usuarios de los edificios afectados.

Colaborar con los proveedores en beneficio de los clientes

Desde hace muchos años, GSF pide a sus proveedores que se comprometan en el ámbito del desarrollo perdurable mediante la firma de un convenio de compromiso con el desarrollo sostenible basado en los criterios del Pacto Mundial. Se trata de una etapa previa a su incorporación. Luego, una vez al año, se les solicita que respondan a un cuestionario alojado en la plataforma Acesia (solución de AFNOR) a fin de conocer mejor su actuación en materia de RSC. Esta segunda etapa puede ir seguida de una ayuda dirigida a mejorar el rendimiento, si lo desean.

La trazabilidad y la seriedad de los proveedores, considerados auténticos socios, refuerzan la confianza en el Grupo. A propuesta de un cliente, el Departamento de Compras de GSF compartió su experiencia de evaluación de proveedores durante un encuentro organizado con la ARSEG (Asociación de responsables de servicios generales) y la CDAF (Compañía de dirigentes y compradores de Francia). Este ejemplo sirve para ilustrar el proceso y el interés demostrado por algunos clientes.



Parte de la cifra de negocio de artículos respetuosos con el medio ambiente

40%
2014



Número de empleados formados en conducta ecológica (acumulado)



Media de gramos de CO₂/km del parque automovilístico del Grupo GSF

Vehículos utilitarios

138

2012

135

2013

131

2014

Vehículos de otras categorías

129

2012

129

2013

123

2014

PANORAMA FINANCIERO

GSF, UN GRUPO RENTABLE

Los resultados financieros del Grupo GSF exhiben nuevos avances en 2014. Tanto la cifra de negocio como el beneficio de explotación y el beneficio neto registran un aumento significativo.



CRECIMIENTO SOSTENIDO

Tres años después de haber franqueado el umbral de 600 millones de euros, la cifra de negocio del Grupo GSF en 2014 superó los 700 millones de euros. Con un incremento del 4,4%, como el del año anterior, se sitúa en 718,8 millones de euros.

Aumento del 4,4% en Francia

670 millones de euros de cifra de negocio

26,7% de la cifra de negocio procedente del sector terciario

+ 13,8% del sector de la salud

La cifra de negocio del Grupo GSF en el territorio francés ascendió a 670 millones de euros en 2014. El avance del 4,4% respecto a 2013 es algo superior (+ 0,4% en 2014) a las previsiones, y elevado en comparación con la evolución del PIB francés (+0,4% en 2014).



Operaria en las instalaciones del centro hospitalario Robert Ballanger (Seine-Saint-Denis)

Idéntica distribución sectorial

El sector terciario, la industria y la gran distribución fueron los sectores más representados en los 908 nuevos contratos firmados en 2014.

El volumen de negocio del año muestra en Francia una distribución por sectores comparable a la del año anterior. Los tres sectores de actividad más representados entre los clientes siguen siendo el terciario, las grandes superficies de venta y la industria.

Con un aumento del 6,9%, el sector terciario contribuyó en 2014 con 179,1 millones de euros a la cifra de negocio, lo que representa un 26,7% en Francia. El volumen correspondiente a las superficies de venta fue de 127,4 millones de euros, con un aumento del 2,3%. La industria aportó 124,2 millones de euros de cifra de negocio (+5,7%), con

una cuota sin variación del 18,5% de la actividad del Grupo en Francia.

Dinamismo del sector de la salud

La cifra de negocio procedente de clientes del sector de la salud es, como en 2013, la que registra el mayor avance entre los grandes ámbitos de actuación del Grupo. De 46,5 millones de euros en 2013 a 52,8 millones de euros en 2014, sube un 13,8%.

Se firmaron varios contratos nuevos, como los celebrados con el Centro Hospitalario Robert Ballanger de Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), el de Avranches-Granville en la Mancha o el del grupo Haupt Pharma en Drôme. Algunos de ellos se deben a la incorporación, en 2013, a la organización de compras RESAH IDF.

Resultados del Grupo GSF

en miles de euros

	Cifra de negocio	Beneficio neto consolidado
2012	659.685	7.778
2013	688.516	22.359
2014	718.771	30.628

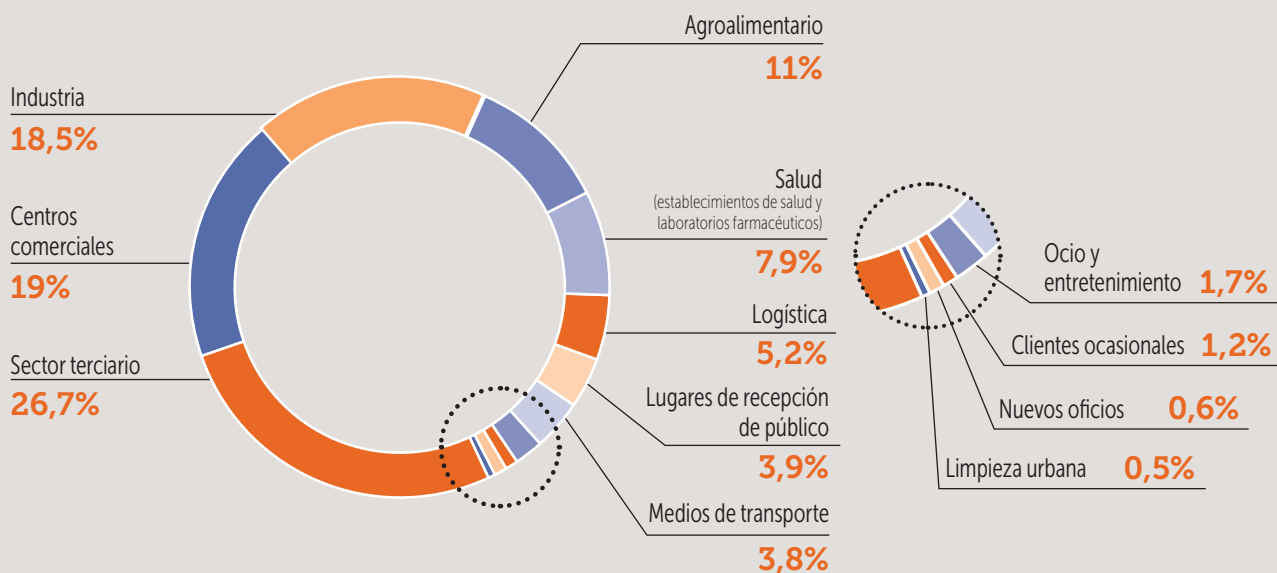


**EL TERCIARIO
ES EL SECTOR MÁS
REPRESENTADO EN 2014**



Distribución de la cifra de negocio por ámbito de actividad de clientes

Cifra de negocio del Grupo GSF en 2014



Adquirida a finales de 2012, la referencia de Uni.H.A. da todos sus frutos: tras proporcionar un primer contrato con las residencias para personas mayores de Lyon en 2013, en 2014 permitió obtener la licitación de los 100.000 m² del nuevo centro hospitalario regional de Orleans, efectiva desde el 1 de enero de 2015.

Nuevos avances en el sector agroalimentario

También crece claramente el sector agroalimentario: la cifra de negocio supera los 74 millones de euros, frente a los 68,2 millones de euros de 2013 (+ 8,5%). El sector protagonizó nuevos éxitos en 2014. Muchos de ellos se localizaron en la zona oeste,

donde GSF Celtus obtuvo nuevos contratos con grandes nombres del sector de los congelados y la charcutería. GSF Auriga y GSF Atlantis también vieron crecer su cartera de clientes.

En el resto de Francia, GSF Atlas, GSF Neptune y GSF Saturne contribuyeron significativamente al desarrollo de la actividad en el sector con la firma de nuevos contratos o la ampliación del perímetro de los existentes. La primera firmó un contrato importante con *Orly Air Traiteur*, empresa de aprovisionamiento con bandejas de comidas a varias compañías aéreas, mientras que GSF Neptune fue seleccionada por Tereos BENP, productor de bioetanol, gluten y glucosa en Seine-Maritime.

Palmarés de crecimiento en Francia en 2014

Filial de GSF	CA 2014 en millones de euros	CA 2013 en millones de euros	Evolución 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%

Tres filiales con unos 50 millones de euros de cifra de negocio

Aunque las filiales más activas de Francia son las mismas que en 2013, tres de ellas alcanzan o superan por primera vez el umbral de 50 millones de euros de cifra de negocio. A la cabeza se sitúa GSF Mercure, con un volumen de 53,9 millones de euros, seguida de GSF Celtus (52,5 millones de euros) y de GSF Neptune (49,9 millones de euros). El palmarés de crecimiento presenta, en cambio, una fisonomía muy distinta de la del año anterior. Con un aumento del 11,7%,

GSF Phocéa se coloca en cabeza con una cifra de negocio de 21,8 millones de euros. La siguen GSF Atlantis y GSF Grande Arche, cuyos volúmenes crecen un 11,3% y un 10,3% respectivamente.

En 2014 no se creó ninguna nueva filial y el número de establecimientos permanece estable en 111. De hecho, se abrió un nuevo establecimiento en Rueil-Malmaison (Hauts-de-Seine) correspondiente a GSF Grande Arche, pero se cerró otro de GSF Concorde en Roissy-en-France (Val-d'Oise), donde el Grupo dispone de dos estructuras.

5

filiales en el extranjero:
Canadá,
Estados Unidos,
Gran Bretaña
(2 filiales),
España

Contribución estable de las filiales internacionales

La actividad de las filiales del Grupo establecidas fuera del territorio nacional supuso 48,8 millones de euros en 2014 frente a los 47 millones de euros de 2013. La cuota de la actividad internacional de la cifra total de negocio del Grupo se mantiene similar a 2013.

Fuerte crecimiento en Gran Bretaña

Con un aumento global del 3,9% en euros, la cifra de negocio obtenida en el extranjero se ve afectada de distinto modo por el tipo de cambio. Así, si bien sube un 3,2% en moneda local, la actividad de GSF Canadá retrocede un 2,7% en euros. En cambio, el incremento del 7,1% en libras esterlinas registrado en Gran Bretaña supone un 13% en euros.

Implantación significativa en el sector terciario

En Estados Unidos, donde se registra un volumen de negocio de 18,2 millones de euros, se contabilizaban 364 clientes a finales de 2014, con un aumento de su número de más de un cuarto en los tres últimos años. El grueso de la actividad se origina en el sector terciario, que constituye casi un 60% de la cifra de negocio en 2014; le siguen salud, industria y enseñanza. GSF Indiana, situada en Indianápolis, es el más importante de los tres establecimientos del país y representa un 55,2% de la cifra de negocio del Grupo en Estados Unidos.

También son los clientes del sector terciario los más numerosos de GSF Canadá, con la mitad de su cifra de negocio en 2014. En Gran Bretaña, la situación es similar: más de un tercio de su cifra de negocio en el país y casi la mitad de la

filial londinense GSF Londres. La gestión de espacios verdes es, en cambio, la primera actividad de GSF Sandylight, la otra filial del Grupo en Gran Bretaña, con más del 31%.

En España, en Barcelona, GSF se ha procurado un lugar de privilegio en el ámbito de los clubes deportivos: estos clientes representan un 38,5% de la cifra de negocio de 2014, y les siguen los laboratorios farmacéuticos (25,5%).

Aportación de European Customer Synergy

La asociación europea *European Customer Synergy* (ECS), de la que es miembro GSF, contribuye de forma creciente a la actividad del Grupo, que fue destinatario de un 10% de la cifra de negocio generada por ECS en 2014. Esta cifra, a su vez, aumentó un 25% respecto a 2013. Entre los clientes aportados al Grupo pueden señalarse especialmente empresas japonesas de la industria del vidrio, banca, electrónica para todo público, una multinacionales de productos de amplio consumo y un distribuidor de artículos de deporte estadounidense. Estos clientes, que se caracterizan por su presencia y necesidades internacionales, son gestionados por un grupo especializado dentro del Departamento de Grandes Cuentas.



3,9%

de aumento de la cifra de negocio en el extranjero



RESULTADOS POSITIVOS EN EL EJERCICIO

El beneficio de explotación del Grupo sube un 30,9% respecto a 2013. El beneficio neto avanza a un ritmo similar.

Una gestión cuidadosa

28.270

empleados en Francia

2.434

empleados en el extranjero

2,5%

de la masa salarial
dedicada a formación

El Grupo, cuya cifra de negocio aumenta un 4,4%, realizó esos avances sin dejar de controlar los gastos de explotación.

Buena gestión de los gastos de personal

La media de efectivos del Grupo GSF en 2014 ascendía a 30.704 empleados, de los cuales 28.270 trabajaban en Francia y 2.434 en las filiales internacionales.

Los gastos de personal, que pasaron de 504,5 millones de euros en 2013 a 522,7 millones de euros en 2014, aumentaron un 3,6%. Pese a su importancia en un sector muy intensivo en mano de obra como es el de la limpieza, su ponderación a escala del Grupo se reduce. En efecto: constituye un 72,7% de la cifra de negocio en 2014 frente al 73,3% del año anterior y el 75% de hace cinco años.

El importe total de remuneraciones sin gastos se establece en 419,6 millones de euros. Su cuota en la cifra de negocio desciende

ligeramente en general en Francia, mientras que aumenta en las filiales internacionales debido a las subidas salariales. Más de 8,8 millones de euros (un 2,5% de la masa salarial) se destinaron a formación.

Las cargas sociales crecen a un ritmo mucho menor que la masa salarial, pasando de 99,2 millones de euros en 2013 a 99,8 millones de euros en 2014. El motivo es, en parte, el importe del crédito fiscal por competitividad y empleo (CICE) percibido por el Grupo respecto al ejercicio 2014. Aunque se excluye de la base de cálculo de participación de los empleados, esta aumenta significativamente en 2014, con un total de 3,3 millones de euros frente a los 2,3 millones de euros del año anterior.



Efectivos del Grupo GSF en 2014

Media de efectivos

	Directivos	Empleados	Trabajadores	Total
Francia	296	1.065	26.909	28.270
Internacional	34	77	2.323	2.434
Total Grupo GSF	330	1.142	29.232	30.704



“ La formación profesional es uno de los elementos esenciales de nuestra política de recursos humanos, que privilegia la promoción interna. Posibilita el desarrollo de los empleados durante toda su carrera profesional y les permite crecer al ritmo de nuestro Grupo, acompañándoles óptimamente en sus cambios. ”

Vincent Ré
Director delegado de promoción interna



Instituto Arnault Tzanck
en Saint-Laurent-du-Var
(Alpes Marítimos)

Compras cada vez más racionalizadas

La partida correspondiente a compras volvió a registrar este año un aumento menor que el de la cifra de negocio: 3,5%. El esfuerzo de racionalización realizado por el Departamento de Compras se tradujo en una disminución del número de artículos utilizados. Su total para el Grupo GSF pasa de los 10.024 de 2007 a 3.346 en 2014, con una reducción del 66,6%. También sufre una disminución considerable el número de productos químicos, que pasa de 1.408 a 279, con un descenso de más del 80%.

Otros gastos de explotación ascienden a cerca de 86 millones de euros frente a los 82,9 millones de euros de 2013. La evolución de los gastos externos fue dispar, menos favorable en Francia que en

las filiales internacionales. Algunas partidas, como combustibles o seguros, se reducen, mientras que otras, como desplazamientos o lavandería, aumentan.

Se destina un importe de 1,6 millones de euros a las acciones de mecenazgo que el Grupo realiza desde hace más de 30 años. Un 95% de esa cantidad corresponde al ámbito médico, con el Instituto Arnault Tzanck y la Fundación GSF Jean Louis Noisiez.



Marie Calautti,
Directora adjunta
del Departamento de Compras



“ Aspiramos a mantener nuestros avances, especialmente en el uso de procedimientos, tecnologías, productos y materiales respetuosos con el medio ambiente. ”

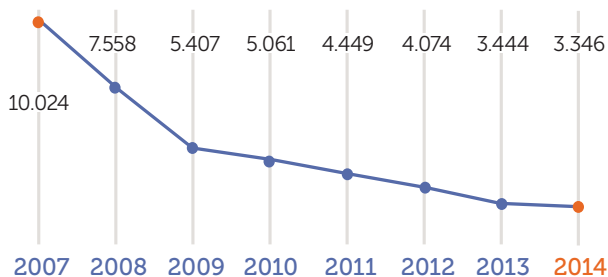


Productos químicos:

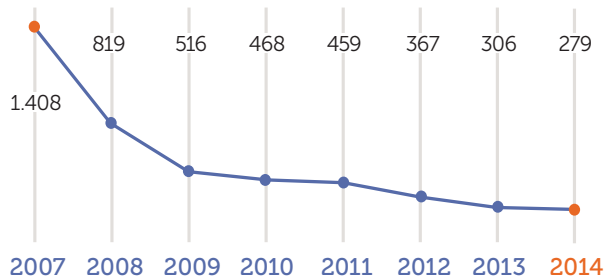
- 80%

de referencias en 7 años

Evolución del número de referencias



Evolución del número de productos químicos



Cargas fiscales estables

El importe de impuestos subió en 2014, situándose globalmente en 27,6 millones de euros frente a los 27,3 millones de euros de 2013. La subida se explica por la aplicación de una franquicia de 3,3 millones de euros de Contribución social de solidaridad y sociedades y, en menor medida, por la eliminación del Impuesto concertado anual.

Las dotaciones a amortizaciones y provisiones, por otra parte, son más bajas que en 2013. La partida global disminuye un 6,7% que es imputable en su totalidad a la disminución de dotaciones para provisiones. Entre ellas, la dotación a provisión por compromisos

de jubilación sigue bajando por el descenso del tipo de actualización utilizado (indexado al tipo de interés de la deuda del sector privado). Además, en 2014 las provisiones para riesgos fueron bajas.

Una rentabilidad consolidada

Los elementos anteriores arrojan un beneficio de explotación de 35,6 millones de euros, frente a 27,2 millones en 2013. Si se le suma, como el año anterior, el importe de CICE recibido por el Grupo, el porcentaje es casi un 5% de la cifra de negocio de 2014, frente al 4% en 2013. El CICE, que el Grupo recibe desde 2013, le permite reconstituir márgenes que se habían reducido fuertemente tras

la crisis financiera y aliviar notablemente las cargas sociales y los impuestos. Así, GSF puede proseguir su inversión, tanto en material como en recursos humanos, en puestos directivos y formación.

Esta rentabilidad crece en Francia, donde el margen de explotación pasa del 4,3% en 2013 al 5,3% en 2014.

La explotación es menos favorable en las estructuras situadas en el extranjero, pero el beneficio de explotación general es positivo.

Beneficio en aumento

El resultado financiero se sitúa en 0,8 millones de euros frente a los 0,6 millones de 2013. Los intereses de tesorería ascienden a 1,2 millones de euros. También se registró un beneficio extraordinario de 0,7 millones de euros como consecuencia de diversas operaciones de gestión y cesiones de inmovilizado.

El impuesto sobre los beneficios sube significativamente respecto a 2013, aunque, si se excluye el CICE de la base de cálculo, la ponderación de estos dos últimos años es claramente menor que en años anteriores. Se contabilizó 1 millón de euros de impuestos

diferidos, en fuerte ascenso, debido a indemnizaciones de final de vida profesional.

El beneficio neto consolidado del Grupo GSF se situó finalmente en 30,6 millones de euros. Más de un 37% superior al de 2013 (22,4 millones de euros), sin duda marca un máximo gracias a la amplitud de las nuevas disposiciones fiscales y sociales. En el futuro será más reducido, ya que el Grupo soportará los costes de dos nuevos elementos: el de las mutuas aplicables a todos los empleados desde el 1 de enero de 2016 y el de una prima de fin de año resultante del acuerdo firmado

entre los interlocutores sociales y la Federación de empresas de limpieza (Fédération des entreprises de propreté, FEP).

El margen neto se sitúa en el 4,3%.

Beneficio neto del Grupo

30,6 millones de euros

4,3%

de margen neto

SITUACIÓN FINANCIERA SALUDABLE Y ESTABLE

Con un balance cuya solidez se confirma, el Grupo GSF goza a final de 2014 de una posición de tesorería favorable.

Balance reforzado

92,1 millones de euros
de fondos propios

+ 21,7

millones de euros
de tesorería

En el activo

El importe de inmovilizado, que representa casi 80 millones de euros, retrocede globalmente un 7,1%. La disminución afecta al inmovilizado inmaterial y al material. Este último totaliza cerca de 73 millones de euros frente a los 77,5 millones de euros de 2013. Su descenso se debe a unas inversiones menos elevadas que las del año anterior, tanto en

materiales como en inmuebles. A diferencia de años previos, este ejercicio no ha estado marcado por grandes proyectos estructurales que requieran inversión en herramientas informáticas.

Dentro del activo circulante, los deudores comerciales suben de 102,8 millones de euros en 2013 a 107,9 millones en 2014, reflejando un muy ligero aumento del plazo de pago medio, que pasa de 44,9 días a 45 días.

Otros deudores incluyen un aumento significativo de deudores varios. Esta partida contiene, particularmente, el exceso de pago a cuenta del impuesto de sociedades abonado antes de contabilizar el CICE y el IVA recuperable en las compras. Los impuestos diferidos, por importe de 10,4 millones de euros, suben también, básicamente por el crecimiento de los compromisos de jubilación.

En el pasivo

Los fondos propios del Grupo GSF aumentan un 44,5% a 31 de diciembre de 2014,

con 92,1 millones de euros. Además de la aplicación del resultado y el pago de 2,9 millones de euros de dividendos, incluyen una diferencia de conversión positiva de 0,6 millones de euros por las filiales extranjeras del Grupo.

Las provisiones para riesgos y gastos ascienden globalmente un 7,5%, hasta 27,9 millones de euros. El crecimiento se explica esencialmente por las provisiones para riesgos (+7,7%) y las relativas a compromisos de jubilación (+7,8%).

Los préstamos y deudas financieras se sitúan en 15,6 millones de euros, y su aumento refleja préstamos bancarios corrientes. Las deudas fiscales y sociales crecen a una tasa menor que la cifra de negocio gracias a la reducción de cotizaciones de la URSSAF hecha efectiva en diciembre.

Mejora de la tesorería

Un análisis de la tabla de financiación revela un margen bruto de autofinanciación de casi 56 millones de euros. Con el crecimiento del beneficio del año 2014, aumenta un 12,4% por comparación con 2013.

El flujo neto de tesorería vinculado a la actividad se sitúa en 44,1 millones de euros, con una subida del 21,5%. El volumen de inversiones se reduce respecto a 2013 (20,3 millones de euros frente a 25,7 millones de euros) y el importe abonado por dividendos es menor, por lo que la variación de tesorería del año 2014 es un importe positivo de 21,7 millones de euros. Teniendo en cuenta el efecto de cambio de 0,4 millones de euros, el Grupo muestra al fin del ejercicio un importe de tesorería neto de descubiertos bancarios corrientes de 65,7 millones de euros. La cantidad supera la mitad de los 43,6 millones de euros registrados el año anterior.

Evolución del beneficio neto y del margen bruto de autofinanciación en miles de euros

Beneficio neto

7.778
2012

22.359
2013

30.628
2014

Margen bruto de autofinanciación

32.924
2012

49.804
2013

55.998
2014

EL FUTURO, SUSTENTADO EN LAS FORTALEZAS DEL GRUPO

Aunque el entorno macroeconómico dé algunos indicios de mejora, las repercusiones de la crisis aún se harán sentir durante algún tiempo, lo que exigirá una atenta vigilancia. Se explotarán las vías prometedoras para aprovechar la mejoría

Una constancia fructífera

El Grupo GSF puede apoyarse en una estrategia que ya ha demostrado su pertinencia. Continuando con su desarrollo año tras año pese al contexto macroeconómico desfavorable, se ha adaptado y ha evolucionado sin renunciar a los principios que siempre lo han guiado y que le permiten controlar plenamente su futuro.



Una tasa de crecimiento claramente superior a la del mercado

4,4%

del Grupo GSF en Francia

1,9%

del conjunto de empresas de la profesión

Fuente: Barómetro de coyuntura FEP/Fare Propreté/I+C

Las ventajas de una auténtica independencia financiera

GSF, empresa familiar, se beneficia de una estructura accionarial que garantiza la estabilidad de su capital. Su independencia, su nivel de tesorería y su casi total ausencia de deudas le aseguran una gran flexibilidad, aportándole los márgenes de maniobra necesarios para financiar la actividad y decidir libremente la amplitud de recursos que desea dedicar. Así, por ejemplo, el Grupo GSF ha invertido tres veces más que los demás actores principales del sector en los tres últimos ejercicios.

Confirmada por la calificación B3 concedida por el Banco de Francia ⁽¹⁾ y el *score rating* 9 de Coface, la solidez financiera del Grupo es uno de sus activos y una fuente de confianza para sus socios.

Posición de ventaja

En comparación con otros grandes actores de su sector de actividad, la posición del Grupo GSF parece confirmar la validez de su estrategia. En septiembre de 2014, el Grupo GSF figuraba, como único representante del sector de la limpieza y servicios relacionados, en la lista de las 150 empresas independientes francesas más rentables publicada por *Expansion* ⁽²⁾.

Su tasa de crecimiento, por otra parte, sale favorecido al compararse con la del resto de la profesión. Según el Observatorio socioeconómico de Fare Propreté, las empresas de limpieza registraron un crecimiento general en 2014 del 1,9% respecto a 2013. El aumento, que es superior en el ámbito de las pequeñas estructuras, se reduce al 0,5% en la categoría de empresas cuya cifra de negocio supera los 20 millones de euros (grupo al que pertenece GSF ⁽³⁾).

(1) La calificación del Banco de Francia mide la capacidad de la empresa de cumplir sus compromisos en un horizonte a tres años. La letra se refiere a la cifra de negocio; la cifra corresponde a la calidad crediticia, en la que la escala va de 3++ (mejor) a 9 (peor).

(2) *Rentabilité: le palmarès 2014 des pépites françaises*, *Expansion*, suplemento Especial emprendedores, septiembre de 2014 (clasificación correspondiente al ejercicio 2013).

(3) Fuente: Barómetro FEP/I+C sobre la base de un sondeo de 300 empresas, enero de 2015.



Nuevos relevos de crecimiento

La coyuntura, igual que las necesidades cambiantes de los clientes, suponen un constante ajuste de las prioridades comerciales y la introducción de relevos que permitan mantener en marcha el crecimiento.

Refuerzo de la gestión de residuos

Los mercados, endurecidos o debilitados por varios años de crisis, se enfrentan a una contracción de la actividad en ámbitos tales como la gran distribución. Esta situación provocará una desaceleración del crecimiento del Grupo GSF en 2015, que será de en torno al 1,3%. El relevo, por lo tanto, deberán tomarlo otros sectores si el Grupo sigue decidido, como lo está, a cumplir su objetivo Cap 800 de 800 millones de cifra de negocio.

Además del sector nuclear, donde se vivieron los primeros éxitos en 2014, el Grupo GSF ha decidido acentuar su presencia en servicios relacionados, para lo que aportará a sus filiales la estructura y el apoyo necesarios a fin de desarrollar actividad en ese campo. La gestión, que se despliega sobre el terreno, es decididamente

pragmática; la organización y el proceso se han construido sobre experiencias de éxito en todo el territorio.

Animado por los buenos resultados en el ámbito de la gestión de residuos, el Grupo ha decidido reforzar su presencia especialmente en este sector.

Una nueva empresa para el sector ferroviario

Los ámbitos más rentables para el Grupo en 2015 serán, previsiblemente, el agroalimentario, el de salud y el industrial. Importantes contratos firmados en 2014 entrarán en vigor este año: en salud, por ejemplo, el del centro hospitalario regional de Orleans; en el sector terciario, el del instituto de investigación Servier y contratos relativos a logística aeroportuaria.

Otros ya están confirmados al iniciarse 2015. En el sector de la

salud, los CHU de Estrasburgo y Saint-Brieuc; en lugares de recepción de público, los hoteles de Futuroscope y del parque de atracciones de Marineland en los Alpes Marítimos; y otros contratos en el sector terciario.

En el de medios de transporte, una nueva filial verá la luz en respuesta a la adjudicación obtenida con la SNCF. Esta filial, que se creó el 1 de enero de 2015 con el nombre GSF Rail Services, se dedicará exclusivamente al ámbito ferroviario de forma que el Grupo cuente con los medios necesarios para presentarse, en las mejores condiciones posibles, a las licitaciones que surjan en esta actividad.

Además, se creará un establecimiento técnico en Asnières-sur-Seine (Altos del Sena) dedicado por la filial GSF Grande Arche al servicio exclusivo de su cliente L'Oréal.

ANEXOS

59

CUENTAS CONSOLIDADAS 2014

61

ANEXO A LAS CUENTAS
CONSOLIDADAS

74

INDICADORES
DE RENDIMIENTO RSC

CUENTAS CONSOLIDADAS 2014

ESTADO FINANCIERO CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE

IMPORTE EN MILES DE EUROS

BALANCE - ACTIVO	31/12/2014	31/12/2013
ACTIVO INMOVILIZADO		
Fondo de comercio		
Inmovilizado inmaterial	5.820	7.403
Inmovilizado material	72.953	77.502
Inmovilizado financiero	1.186	1.170
Participación en empresas filiales		
ACTIVO CIRCULANTE		
Existencias y deudores comerciales	776	810
Cuentas por cobrar a clientes y relacionadas	107.915	102.802
Otros deudores y cuentas de regularización	44.997	32.558
Inversiones mobiliarias	5.005	5
Disponible	72.137	50.045
TOTAL ACTIVO	310.789	272.295

BALANCE - PASIVO	31/12/2014	31/12/2013
FONDOS PROPIOS (atribuibles a la sociedad matriz)		
Capital	9.000	9.000
Primas	984	984
Reservas consolidadas	51.510	31.430
Resultado consolidado	30.628	22.359
Otros		
INTERESES MINORITARIOS	1	
PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS	27.870	25.936
ACREEDORES		
Préstamos y deudas financieras	15.633	11.549
Cuentas por pagar a proveedores y relacionadas	18.213	18.802
Otros acreedores y cuentas de regularización	156.950	152.235
TOTAL PASIVO	310.789	272.295

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	31/12/2014	%	31/12/2013	%
CIFRA DE NEGOCIO	718.771	100	688.516	100
Otros productos de explotación	5.971	0,83	7.626	1,11
Compras realizadas	- 23.968	3,33	- 23.159	3,36
Gastos de personal	- 522.701	72,72	- 504.459	73,27
Otros gastos de explotación	- 85.952	11,96	- 82.933	12,05
Impuestos	- 27.574	3,84	- 27.348	3,97
Dotación a amortizaciones y provisiones	- 28.997	4,03	- 31.076	4,51
BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN	35.550	4,95	27.166	3,95
Gastos e ingresos financieros	811	0,11	599	0,09
INGRESOS CORRIENTES DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	36.361	5,06	27.765	4,03
Gastos e ingresos extraordinarios	671	0,09	367	0,05
Impuestos sobre beneficios	- 6.403	0,89	- 5.773	0,84
INGRESOS NETOS DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	30.628	4,26	22.359	3,25
Cuota de empresas filiales				
Dotaciones a amortizaciones de fondo de comercio				
BENEFICIO NETO DEL GRUPO CONSOLIDADO	30.628	4,26	22.359	3,25
Intereses minoritarios				
BENEFICIO NETO (atribuible a la sociedad matriz)	30.628	4,26	22.359	3,25
BENEFICIO POR ACCIÓN (en euros)	145		106	

ANEXO A LAS CUENTAS CONSOLIDADAS

PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

MÉTODOS DE CONSOLIDACIÓN

Las empresas incluidas en el perímetro se consolidan según los siguientes métodos:

- las cuentas de empresas controladas exclusivamente por GSF, ya sea de forma directa o indirecta, se consolidan por integración global. Existe control cuando GSF SAS tiene la capacidad de dirigir directa o indirectamente la política financiera y operativa de la entidad con vistas a obtener beneficios de sus actividades;
- para las empresas significativas sobre las que GSF ejerce una influencia notable, especialmente por mantener una participación que represente al menos un 20% de los derechos de voto, se aplica el método de participación.

VARIACIÓN DEL PERÍMETRO DE CONSOLIDACIÓN

El perímetro de consolidación no ha variado durante el ejercicio.

PRINCIPIOS CONTABLES, MÉTODOS DE VALORACIÓN Y MODALIDADES DE CONSOLIDACIÓN

La consolidación de las cuentas se ha realizado de conformidad con las disposiciones vigentes en Francia, y en concreto aplicando el reglamento del Comité de Reglamentación Contable n.º 99-02.

FECHA DE CIERRE DE EJERCICIO

Todas las empresas integradas globalmente cierran las cuentas a 31 de diciembre de 2014. El Presidente las presentó el 9 de abril de 2015.

MÉTODO DE CONVERSIÓN

Las cuentas de las empresas extranjeras se mantienen en su divisa funcional.

El método de conversión utilizado para consolidar las cuentas de las empresas extranjeras es el tipo al cierre para las cuentas del balance y el tipo medio para las cuentas de gestión. La diferencia de conversión se incluye en recursos propios y no afecta al resultado.

Las operaciones denominadas en divisas se convierten al tipo de cambio vigente en el momento de la operación. Al final del ejercicio, las cuentas deudoras y acreedoras denominadas en divisas se convierten al tipo de cambio al cierre. Las diferencias de cambio derivadas de la conversión de las operaciones en divisas se incluyen en la cuenta de resultados.

REEVALUACIÓN DE LAS CUENTAS

No se han registrado reevaluaciones de las cuentas. Las plusvalías obtenidas de operaciones diversas de fusión y similares pasadas se han neutralizado.

FONDO DE COMERCIO Y VALORACIÓN

El fondo de comercio de la consolidación inicial, producido al incluirse

una filial en el perímetro del Grupo, se afecta, en el plazo máximo de un año, a determinados elementos identificables del activo o el pasivo. Las diferencias de valoración obedecen entonces a los métodos contables aplicados a las partidas del balance a las que se refieren, que se definen a continuación. La diferencia residual no afectada se registra en la partida "Fondo de comercio". Se amortiza en diez años, *prorrata temporis* en el primer año. Puede registrarse una depreciación excepcional cuando así lo justifican las perspectivas de actividad y la rentabilidad de la filial afectada.

INMOVILIZADO INMATERIAL

El inmovilizado inmaterial adquirido por GSF se contabiliza al coste histórico menos la amortización acumulada y las posibles pérdidas de valor.

Se dará preferencia a la anotación de los gastos de establecimiento dentro de los costes del ejercicio. Los fondos comerciales se amortizan en un periodo que refleja la duración de su vida económica. Los fondos adquiridos hasta ahora representan a clientes de sociedades familiares. Para estas carteras poco diversificadas, hemos optado por planes de amortización de entre cinco y diez años. Los programas informáticos se amortizan por el método lineal.

INMOVILIZADO MATERIAL

El valor bruto del inmovilizado material corresponde a su precio de adquisición. No se ha reevaluado.

Cuando un activo puede dividirse en componentes que se utilizan de forma diversa o aportan beneficios económicos independientes, cada uno de los componentes se contabiliza y amortiza por separado.

Se mantienen las amortizaciones realizadas en las filiales, que siguen el método lineal. Los cálculos, homogéneos en el Grupo, se basan en los plazos de vida probable y en la tasa de los beneficios derivados de la explotación del inmovilizado o sus componentes. Dichos plazos están en los rangos siguientes:

	Duración
Edificios:	20-33,33 años
Equipo y maquinaria:	3-10 años
Equipos de transporte:	3-5 años
Material de oficina:	3-6,67 años

Prácticamente no se recurre a leasing ni contratos similares. Los bienes que se ponen a disposición de las sociedades consolidadas mediante acuerdos en ese sentido no se registran en el activo del balance.

INMOVILIZADO FINANCIERO

Las participaciones en sociedades no consolidadas se registran por su precio de adquisición. Se trata de sociedades en las que GSF no ejerce control ni influencia significativos. En caso necesario, se anota una provisión por depreciación para

restablecer su valor de uso. El valor de uso se obtiene concretamente recalculando la parte correspondiente del activo neto y valorando las perspectivas de rentabilidad.

Los préstamos, depósitos y otros deudores inmovilizados se valoran a su valor nominal.

EXISTENCIAS

Las existencias se valoran a su coste de adquisición. Se constituye una provisión para depreciación cuando el valor de realización neto es inferior al valor registrado.

CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES Y RELACIONADAS

Los deudores comerciales se registran a su valor nominal. Se aplica depreciación cuando el valor de inventario es inferior al valor contable.

Para los deudores de más de seis meses se crea una provisión automática del 50%. El porcentaje se eleva al 100% cuando la duración es superior a un año.

INVERSIONES MOBILIARIAS

Las inversiones mobiliarias se valoran a su coste histórico. Se componen básicamente de sicav monetarias o certificados de depósito negociables constituidos en entidades financieras de primera línea. No mantenemos títulos cotizados en bolsa. Cuando el valor de inventario es menor que el valor bruto, se constituye una provisión por depreciación por la diferencia.

IMPUESTOS DIFERIDOS E IMPUESTOS SOBRE LOS BENEFICIOS

El cargo del impuesto sobre los resultados es la suma de los impuestos exigibles de cada entidad fiscal consolidada, ajustado por los impuestos diferidos.

Los impuestos diferidos, que se establecen mediante el método del pasivo, proceden de todos los desfases temporales existentes entre la constatación contable de los abonos o los cargos y su inclusión en los resultados fiscales posteriores. Los desfases se anotan en su medida más amplia.

Los activos de impuestos diferidos se contabilizan en el supuesto en que es probable su realización. Los déficits fiscales de las sociedades incluidas en la consolidación dan lugar al registro de un impuesto diferido activo en la medida en que puedan informarse sin limitación de plazo. Los impuestos diferidos activos no se constatan sobre pérdidas fiscales sujetas a información de las entidades consolidadas, excepto cuando es probable que dichas entidades los recuperen por existir un beneficio imponible previsto en el transcurso del periodo de validez de los activos de impuestos diferidos.

El régimen francés de integración fiscal permite a determinadas sociedades compensar sus resultados imponibles determinando la carga fiscal total, de la que es responsable únicamente la sociedad matriz, GSF SAS.

OPERACIONES INTERNAS

Las cuentas intercompany y los resultados realizados entre empresas consolidadas se eliminan cuando mantenerlas podría falsear la imagen del Grupo proporcionada por las cuentas consolidadas.

PROVISIONES

Se contabiliza una provisión en el balance cuando GSF tiene una obligación real o implícita derivada de un evento pasado y cuando es probable que sea necesario utilizar recursos para atender la obligación.

Las provisiones se calculan teniendo en cuenta los supuestos más probables.

COMPROMISOS DE PENSIONES

Los compromisos de pensiones se contabilizan como lo exige el reglamento del Comité de Reglamentación Contable n.º 00-02.

Los compromisos de jubilación se refieren exclusivamente a los empleados en activo.

Realizamos los cálculos según el

método actuarial de las unidades de crédito proyectadas. Se aplican a cada individuo por separado. A continuación, los resultados se acumulan a nivel del Grupo. Según este método, el valor actuarial de las prestaciones futuras (VAPF) se determina calculando el importe de las prestaciones pagaderas en la fecha de inicio de la jubilación, aplicando una proyección de los salarios y la antigüedad en esa fecha y teniendo en cuenta los factores de actualización y de probabilidad de presencia y supervivencia a la fecha de inicio de la jubilación. Equivale a la prima única inmediata que sería necesaria para financiar la indemnización correspondiente al final de la carrera profesional calculada en el momento de la jubilación, teniendo en cuenta los supuestos que se indican más abajo.

El compromiso equivale a la parte de ese valor actuarial de las prestaciones futuras que se considera relativa a los servicios pasados en la empresa antes de la fecha de valoración. Este compromiso se calcula aplicando al VAPF el ratio de

antigüedad a la fecha de la valoración respecto a la antigüedad a la fecha del inicio de la jubilación. El coste anual del régimen atribuible al coste de una año de servicio adicional para cada participante se determina por la relación del valor actuarial de las prestaciones debidas en el momento de iniciarse la jubilación y la antigüedad proyectada en el momento del inicio de la jubilación.

De este cálculo de compromiso se deducen los activos de cobertura relativos a la parte de la indemnización de final de vida profesional cubierta por una póliza de seguros. Las pérdidas y ganancias actuariales se diferencian en el balance y se presentan con un incremento de la deuda actuarial cuando se trata de ganancias actuariales, o con una disminución en el caso de pérdidas. Su importe se revisa en razón de las nuevas pérdidas y ganancias actuariales surgidas en el transcurso del periodo contable. Los importes acumulados al inicio del periodo se amortizan.

LOS PRINCIPALES SUPUESTOS UTILIZADOS EN EL CÁLCULO DE LOS COMPROMISOS DE PENSIONES SON LOS SIGUIENTES:

Forma de inicio de jubilación

- Para directivos, técnicos y mandos intermedios: inicio de jubilación después de los 65 años
- Para empleados y trabajadores: jubilación voluntaria

Tasa de inflación a largo plazo

- 2% anual

Tasa de actualización

- 1,50%

Tipo de cargas patronales

- 51,59% para los directivos
- 40% para los empleados

Impuestos en caso de jubilación voluntaria

- 50%

EXPLICACIÓN DE LAS PARTIDAS DEL BALANCE Y LA CUENTA DE RESULTADOS Y SUS VARIACIONES

INMOVILIZADO INMATERIAL

■ ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN DE INMOVILIZADO INMATERIAL BRUTO

IMPORTE EN MILES DE EUROS	GASTOS DE ESTABLECIMIENTO	CONCESIONES, PATENTES, ETC.	FONDO DE COMERCIO	OTROS	TOTAL
INICIO		13.829	7.251	861	21.940
Incrementos del ejercicio		665			665
Disminuciones del ejercicio		- 145		- 69	- 214
Transferencias		404		- 404	
Incidencia de variaciones de perímetro					
Incidencia de variaciones de cambio		3	588	49	640
CIERRE		14.755	7.838	437	23.030

■ ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN DE AMORTIZACIONES DE INMOVILIZADO INMATERIAL BRUTO

IMPORTE EN MILES DE EUROS	GASTOS DE ESTABLECIMIENTO	CONCESIONES, PATENTES, ETC.	FONDO DE COMERCIO	OTROS	TOTAL
INICIO		7.226	6.949	363	14.538
Dotaciones		2.181			2.181
Trasposos y disminuciones		- 145			- 145
Transferencias					
Incidencia de variaciones de perímetro					
Incidencia de variaciones de cambio			588	49	637
CIERRE		9.262	7.537	412	17.211

■ ANÁLISIS DE INMOVILIZADO INMATERIAL Y SU AMORTIZACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

IMPORTE EN MILES DE EUROS	VALORES BRUTOS	AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	VALORES NETOS
Francia	14.957	- 9.204	5.753
Canadá	60		60
España	65	- 59	6
Reino Unido	5.821	- 5.821	
Estados Unidos	2.128	- 2.128	
TOTAL	23.031	- 17.211	5.820

INMOVILIZADO MATERIAL

■ ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL BRUTO

IMPORTE EN MILES DE EUROS	TERRENOS	EDIFICIOS	INSTALACIONES TÉCNICAS, MATERIAL Y HERRAMIENTAS	OTRO INMOV. MATERIAL	INMOV. EN CURSO Y ANTICIPOS	TOTAL INMOV. MATERIAL
INICIO	2.607	45.828	83.993	61.711	1.900	196.039
Adquisiciones e incrementos		48	12.398	5.883	1.224	19.554
Cesiones y disminuciones			- 9.624	- 2.581		- 12.206
Transferencias			1.202	639	- 1.841	
Incidencia de variaciones de perímetro						
Incidencia de variaciones de cambio	2	25	363	261		653
CIERRE	2.609	45.901	88.333	65.913	1.283	204.040

■ ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN DE AMORTIZACIONES DE INMOVILIZADO MATERIAL BRUTO

IMPORTE EN MILES DE EUROS	TERRENOS	EDIFICIOS	INSTALACIONES TÉCNICAS, MATERIAL Y HERRAMIENTAS	OTRO INMOV. MATERIAL	INMOV. EN CURSO Y ANTICIPOS	TOTAL INMOV. MATERIAL
INICIO		20.469	58.589	39.479		118.537
Dotaciones		1.730	14.336	6.982		23.049
Traspasos y disminuciones			- 8.853	- 2.125		- 10.978
Transferencias						
Incidencia de variaciones de perímetro						
Incidencia de variaciones de cambio		3	297	178		479
CIERRE		22.203	64.369	44.515		131.087

■ ANÁLISIS DE INMOVILIZADO MATERIAL Y SU AMORTIZACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

IMPORTE EN MILES DE EUROS	VALORES BRUTOS	AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	VALORES NETOS
Francia	195.425	- 125.159	70.266
Canadá	2.629	- 1.410	1.218
España	418	- 261	157
Reino Unido	1.220	- 891	329
Estados Unidos	4.348	- 3.366	982
TOTAL	204.040	- 131.087	72.953

INMOVILIZADO FINANCIERO

■ ANÁLISIS DE LA VARIACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL BRUTO POR TIPO

IMPORTE EN MILES DE EUROS	PARTICIPACIONES	OTRO INMOVILIZADO	TOTAL INMOVILIZADO FINANCIERO
VALOR BRUTO AL INICIO	131	1.054	1.185
Incrementos del ejercicio		180	180
Disminuciones del ejercicio	- 91	- 77	- 168
Transferencias			
Incidencia de variaciones de perímetro			
Incidencia de variaciones de cambio		4	4
VALOR BRUTO AL CIERRE	40	1.161	1.201
PROVISIÓN POR DEPRECIACIÓN	- 15		- 15
VALOR NETO AL CIERRE	25	1.161	1.186

Otro inmovilizado se compone, esencialmente, de depósitos y fianzas pagados e importes similares.

■ ANÁLISIS DE INMOVILIZADO FINANCIERO Y SU AMORTIZACIÓN POR ÁREA GEOGRÁFICA

IMPORTE EN MILES DE EUROS	VALORES BRUTOS	PROVISIONES	VALORES NETOS
Francia	1.001	- 15	986
Canadá	154		154
España	46		46
Reino Unido			
Estados Unidos			
TOTAL	1.201	- 15	1.186

■ DATOS DE PARTICIPACIONES NO CONSOLIDADAS

IMPORTE EN MILES DE EUROS	2014	2013
Participaciones superiores al 50%		
Participaciones de entre 20% y 50%		
Participaciones de menos de 20%	40	131
VALORES BRUTOS	40	131

EXISTENCIAS

ORTE EN MILES DE EUROS	2014	2013
Materias primas	776	810
Mercancías		
VALOR BRUTO	776	810
PROVISIÓN POR DEPRECIACIÓN		
VALOR NETO	776	810

OTROS DEUDORES

IMPORTE EN MILES DE EUROS	2014	2013
Anticipos por encargos	637	486
Deudores varios	32.767	21.920
Cuentas de regularización	1.212	1.294
Impuestos diferidos activos	10.381	8.858
VALOR BRUTO	44.997	32.558
PROVISIÓN POR DEPRECIACIÓN		
VALOR NETO	44.997	32.558

RECURSOS PROPIOS

IMPORTE EN MILES DE EUROS	CAPITAL	PRIMAS	RESERVAS CONSOLIDADAS	BENEFICIO ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD MATRIZ	TOTAL
A 31.12.2013 ANTES DE DISTRIBUCIÓN	9.000	984	31.430	22.359	63.774
Aplicación del resultado			19.499	- 22.359	- 2.860
A 31.12.2013 DESPUÉS DE DISTRIBUCIÓN	9.000	984	50.929		60.914
Variación de la diferencia de conversión y otras			580		580
Otras variaciones					
Beneficio neto atribuible a la sociedad matriz				30.628	30.628
A 31.12.2014 ANTES DE DISTRIBUCIÓN	9.000	984	51.509	30.628	92.122

El capital social de GSF SAS a 31 de diciembre de 2014 se componía de 211.822 acciones de 42,49 euros de nominal cada una. No se emitieron títulos mobiliarios, salvo las acciones que componen el capital social. En ausencia de un instrumento que dé derecho a un acceso diferido al capital de GSF SAS, el resultado neto por acción es igual al resultado diluido por acción, que se fija en 144,59 euros. Se ha calculado dividiendo el resultado neto consolidado entre el número medio ponderado de acciones en circulación al final del periodo.

PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Provisiones para riesgos	4.303	3.995
Provisiones para gastos	2.722	2.608
Provisiones para compromisos de pensiones	20.838	19.333
Provisión para impuestos diferidos	7	
TOTAL	27.870	25.936

PRÉSTAMOS Y DEUDAS FINANCIERAS

Las deudas financieras, cuyo importe figura en el balance, se componen de:

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Deudas con entidades de crédito	224	290
Acreedores varios	3.944	4.831
TOTAL PRÉSTAMOS Y DEUDAS SIMILARES	4.168	5.122
Préstamos bancarios corrientes	11.465	6.428
TOTAL PRÉSTAMOS Y DEUDAS FINANCIERAS	15.633	11.549

Los préstamos suscritos con entidades de crédito se han contratado a tipo fijo.

Las deudas diversas se componen básicamente de reservas de participación de los empleados.

Los préstamos y deudas similares tienen una duración residual:

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
De más de cinco años		
De uno a cinco años	3.397	3.898
De menos de un año	771	1.223
TOTAL	4.168	5.122

Por divisa, los datos de préstamos y deudas similares son los siguientes:

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Euro	3.820	4.914
Dólar canadiense	348	208
Dólar estadounidense		
Libra esterlina		
TOTAL	4.168	5.122

OTROS ACREEDORES

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Anticipos por encargos	5	
Deudas fiscales y sociales	151.048	146.920
Acreedores varios	5.716	5.240
Cuenta de regularización	181	73
TOTAL OTROS ACREEDORES	156.950	152.233

COMPROMISOS FINANCIEROS

Nuestra sociedad no ha dado ni recibido compromisos financieros.

CIFRA DE NEGOCIO

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	%	2013	%
Francia	669.970	93,2	641.565	93,2
Canadá	15.645	2,2	16.077	2,3
España	3.694	0,5	3.738	0,5
Reino Unido	11.225	1,6	9.935	1,4
Estados Unidos	18.237	2,5	17.201	2,5
TOTAL	718.771	100	688.516	100

GASTOS DE PERSONAL Y EFECTIVOS

■ GASTOS DE PERSONAL

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Remuneración del personal	419.607	402.985
Cargas sociales	99.791	99.153
Participación de los asalariados	3.303	2.321
TOTAL	522.701	504.459

El crédito fiscal por competitividad del empleo se registra en cargas sociales, que disminuyen 18.088 mil euros por ese concepto.

■ EFECTIVOS*

	2014	2013
Directivos	330	315
Empleados	1.142	1.139
Trabajadores	29.232	28.561
TOTAL	30.704	30.015

* Efectivos medios del Grupo en el transcurso del año

BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN

El beneficio de explotación por país se desglosa como sigue:

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Francia	35.286	27.272
Canadá	- 48	2
España	54	136
Reino Unido	213	- 100
Estados Unidos	45	- 144
BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN	35.550	27.166

RESULTADO FINANCIERO

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Productos y cargos de intereses	806	588
Resultados de cambio	5	- 8
Otros productos y cargas financieras		19
RESULTADO FINANCIERO	811	599

BENEFICIO EXTRAORDINARIO

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Resultado de operaciones de gestión	415	122
Resultado de cesiones de elementos del activo	281	263
Provisiones extraordinarias	- 25	- 18
BENEFICIO EXTRAORDINARIO	671	367

IMPUESTO SOBRE LOS BENEFICIOS

■ ANÁLISIS POR TIPO DE IMPUESTO

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Impuestos exigibles	7.909	6.091
Impuestos diferidos	- 1.506	- 318
TOTAL	6.403	5.773

■ DESGLOSE DE IMPUESTOS DIFERIDOS DEL BALANCE

IMPORTE EN MILES DE EUROS

	2014	2013
Impuestos diferidos activos	10.381	8.858
Impuestos diferidos pasivos	7	

INTEGRACIÓN FISCAL

GSF SAS es la sociedad matriz de un grupo fiscal en el sentido del artículo 223 A y siguientes del Código General de Impuestos (*Code Général des Impôts*). La lista de sociedades integradas se proporciona junto con la de las sociedades consolidadas.

AUSENCIA DE SECTORES DE ACTIVIDAD

Los servicios prestados por el Grupo constituyen un conjunto coherente.

Están expuestos a los mismos tipos de riesgos y a rentabilidades homogéneas. Por consiguiente, mantenemos una sola actividad y no es necesario proporcionar información sectorial complementaria.

ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

No tenemos conocimiento de situaciones ocurridas tras el cierre de las cuentas que pudieran poner en cuestión las cuentas consolidadas.

HONORARIOS DE LOS AUDITORES

El importe de los honorarios abonados a los auditores de cuentas de la sociedad matriz y las filiales del Grupo es de 777.642 euros.

LISTA DE LAS EMPRESAS CONSOLIDADAS E INTEGRADAS FISCALMENTE

INTEGRACIÓN GLOBAL	PAÍS	INTERÉS (%)	CONTROL (%)	SIREN (número de identificación fiscal)	INTEGRACIÓN FISCAL
Ariane 80	Francia	100,00	100,00	319.598.454	-
GIE Université GSF	Francia	100,00	100,00	340.102.961	-
Groserfon	Francia	100,00	100,00	321.352.403	Integrada
GSF Aéro	Francia	100,00	100,00	484.145.156	-
GSF Airport	Francia	100,00	100,00	489.652.412	-
GSF Ariane	Francia	100,00	100,00	509.646.816	Integrada
GSF Ariès	Francia	100,00	100,00	439.117.698	Integrada
GSF Athéna	Francia	100,00	100,00	519.022.586	Integrada
GSF Atlantis	Francia	100,00	100,00	344.636.477	Integrada
GSF Atlas	Francia	100,00	100,00	439.118.449	Integrada
GSF Auriga	Francia	100,00	100,00	344.862.362	Integrada
GSF Celtus	Francia	100,00	100,00	344.483.003	Integrada
GSF Concorde	Francia	100,00	100,00	310.148.119	Integrada
GSF Energia	Francia	100,00	100,00	788.650.661	-
GSF Grande Arche	Francia	100,00	100,00	502.254.881	Integrada
GSF Jupiter	Francia	100,00	100,00	967.802.059	Integrada
GSF Mercure	Francia	100,00	100,00	308.185.503	Integrada
GSF Neptune	Francia	100,00	100,00	306.044.504	Integrada
GSF Opale	Francia	100,00	100,00	452.737.976	-
GSF Orion	Francia	100,00	100,00	344.382.874	Integrada
GSF Phébus	Francia	100,00	100,00	537.020.216	Integrada
GSF Phocéa	Francia	100,00	100,00	384.983.482	Integrada
GSF Pluton	Francia	100,00	100,00	304.349.277	Integrada
GSF Saturne	Francia	100,00	100,00	306.795.600	Integrada
GSF Stella	Francia	100,00	100,00	502.107.477	Integrada
GSF Trévisé	Francia	100,00	100,00	310.827.563	Integrada
SFR Conseil	Francia	99,95	99,95	344.106.455	-
Valis Aurélia	Francia	100,00	100,00	347.869.612	-
GSF Canada	Canadá	100,00	100,00	-	-
GSF SPM	España	100,00	100,00	-	-
GSF GB Ltd	R.U.	100,00	100,00	-	-
GSF London Ltd	R.U.	100,00	100,00	-	-
L.I.H.	R.U.	100,00	100,00	-	-
GSF Sandylight Ltd	R.U.	100,00	100,00	-	-
Entretien Technique Service	Mónaco	99,85	99,85	-	-
GSF USA	Estados Unidos	100,00	100,00	-	-

TABLA DE FINANCIACIÓN

IMPORTE EN MILES DE EUROS	2014	2013
INGRESOS NETOS DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	30.628	22.359
Amortizaciones y provisiones	27.156	28.032
Variación de impuestos diferidos	- 1.510	- 316
Plusvalías de cesión	- 276	- 271
MARGEN BRUTO DE AUTOFINANCIACIÓN DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	55.998	49.804
Variación de existencias	33	- 66
Variación de deudores comerciales	- 5.113	- 9.188
Variación de acreedores comerciales	664	- 105
Variación de otros acreedores y deudores	- 7.452	- 4.114
FLUJO NETO DE TESORERÍA GENERADO POR LA ACTIVIDAD (A)	44.131	36.331
Adquisición de inmovilizado	- 20.253	- 25.670
Cesión de inmovilizado	1.596	1.623
Incidencia de variaciones de perímetro		
FLUJO NETO DE TESORERÍA RELACIONADO CON OPERACIONES DE INVERSIÓN (B)	- 18.657	- 24.047
Dividendos abonados a accionistas de la sociedad matriz	- 2.859	- 17.899
Reducción de capital		
Variación de intereses minoritarios de las empresas integradas		
Ampliación de capital en efectivo		
Emisión y reembolso de préstamos	- 962	- 1.276
FLUJO NETO DE TESORERÍA RELACIONADO CON OPERACIONES DE FINANCIACIÓN (C)	- 3.821	- 19.175
VARIACIÓN DE TESORERÍA (A) + (B) + (C)	21.652	- 6.892
Tesorería al inicio	43.622	50.806
Tesorería al cierre	65.677	43.622
Incidencias de variaciones de tipos de las divisas	- 403	292

INFORME DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS CONSOLIDADAS



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

Marc Vigorito
66, rue Saint-Jacques
13006 Marsella

EJERCICIO CERRADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

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

Domicilio social:
49, rue de Trévise - 75009 Paris
Capital social: 9.000.000 EUR

Estimados Señores y Señoras accionistas:

En cumplimiento de la tarea encomendada por su Junta General, les presentamos nuestro informe para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 relativo a:

- el examen de las cuentas consolidadas de la sociedad GSF (Groupe Services France) S.A.S., tal y como se adjuntan al presente informe;
- la justificación de nuestras opiniones;
- la comprobación específica prevista por la ley.

El Presidente presenta las cuentas consolidadas. Nuestra responsabilidad, basada en nuestra auditoría, es expresar una opinión sobre las cuentas.

Opinión sobre las cuentas consolidadas

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría conforme a las normas de ejercicio profesional aplicables en Francia; dichas normas exigen aplicar diligencias que permitan obtener una garantía razonable de que las cuentas consolidadas no incluyen errores significativos. El propósito de una auditoría es comprobar, mediante preguntas o con otros métodos de selección, los elementos que justifican los importes y los datos que figuran en las cuentas consolidadas. También consiste en valorar los principios contables aplicados, las estimaciones significativas utilizadas y la presentación del conjunto de las cuentas. Creemos que los elementos que hemos recopilado son suficientes y adecuados para basar nuestra opinión.

Certificamos que las cuentas consolidadas del ejercicio son, en lo que respecta a las normas y principios contables franceses, legítimas y auténticas y que proporcionan una imagen fiel del patrimonio, la situación financiera y el resultado del conjunto formado por las personas y entidades que integran la consolidación.

Justificación de las valoraciones

En aplicación de lo dispuesto en el artículo L.823-9 del Código de Comercio sobre la justificación de nuestras valoraciones, ponemos en su conocimiento los elementos siguientes:

Su sociedad constituye provisiones para cubrir los riesgos y gastos como se indica en las notas II. M y III. G* a los estados financieros. Nuestra tarea consiste en valorar los datos y las hipótesis sobre las que se basan esas estimaciones, revisar los cálculos realizados por la sociedad, comparar las estimaciones contables de los periodos anteriores con los datos reales correspondientes y examinar los procedimientos de aprobación de esas estimaciones por la Dirección.

Para emitir nuestras valoraciones, nos hemos asegurado de que esas estimaciones sean razonables.

Las valoraciones realizadas se enmarcan en nuestro trabajo de auditoría de las cuentas consolidadas tomadas en su conjunto, y por consiguiente han contribuido a la formación de nuestra opinión expresada en la primera parte de este informe..

Comprobación específica

También hemos procedido, de conformidad con las normas de ejercicio de nuestra profesión aplicables en Francia, a la comprobación específica prevista por la ley de la información proporcionada en el informe sobre la gestión del Grupo. No tenemos observaciones que realizar sobre su autenticidad y su coherencia con las cuentas consolidadas.

Los auditores,
Sophia Antipolis y Marsella,
a 20 de abril de 2015

Philippe Levert

Marc Vigorito

*Estas descripciones figuran en las páginas 63 y 68, respectivamente, del presente documento.

INDICADORES DE RENDIMIENTO RSC

ÁMBITO	INDICADORES	2012	2013	2014	MARCOS DE REFERENCIA	
					*	**
GOBIERNO	Directivos sensibilizados sobre las normas de buen gobierno, como anticorrupción	100%	100%	100%	Art. 1-3°-d	SO3
	Establecimientos certificados ISO9001	100%	100%	100%	—	—
SOCIAL						
EMPLEO	Efectivos totales - CDD (contratos de duración determinada) y CDI (contratos de duración indefinida) a 31 de diciembre	27.299	28.573	29.036	Art. 1-1°-a	LA1
	Efectivos totales por categoría - CDD (contratos de duración determinada) y CDI (contratos de duración indefinida) a 31 de diciembre	Agentes de servicio 87,3% Jefe de equipo 8% ETAM 3,7% Directivos 1%	Agentes de servicio 88% Jefe de equipo 8% ETAM 4% Directivos 1%	Agentes de servicio 88% Jefe de equipo 8% ETAM 3% Directivos 1%	—	LA1
	Proporción de CDI (contratos de duración indefinida) a 31 de diciembre	78%	79%	83%	—	LA1
	Empleados amparados por convenio colectivo	100%	100%	100%	—	LA4
	Personal remunerado por alternancia en 2014	—	344 contratos de profesionalización 114 contratos de aprendizaje	477 contratos de profesionalización 119 contratos de aprendizaje	—	—
	Número de personas en régimen de alternancia contratados en su periodo de empleo	ND	47	86	—	—
	Distribución de empleados por edad en CDD y CDI a 31 de diciembre de 2014	7,9% menos de 25 años 42,8% entre 25 y 45 años 49,3% 45 años o más	7,9% menos de 25 años 42,2% entre 25 y 45 años 49,8% 45 años o más	8% menos de 25 años 57% entre 25 y 49 años 35% 0 años o más	—	LA1
	Tiempo de trabajo de empleados en CDD y CDI a 31 de diciembre de 2014	72% Tiempo parcial 28% Tiempo completo	73% Tiempo parcial 27% Tiempo completo	73% Tiempo parcial 27% Tiempo completo	Art. 1-1°-b	—
	Tasa de rotación de empleados con CDI	—	16%	15%	Art. 1-1°-b	—
	Tasa de absentismo registrada en la duración media del trabajo	8,90%	9,08%	8,60%	Art. 1-1°-b	—
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Accidentes de trabajo con baja laboral > 24 h	1.002	957 ¹⁾	995 ¹⁾	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa de frecuencia TF (número de accidentes laborales con baja por millones de horas trabajadas)	41,11	38,14	38,59	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa de frecuencia TF2 (número de accidentes laborales con y sin baja por millones de horas trabajadas)	62,32	55,94	57,06	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa de gravedad TG (número de días de baja por accidente por cada mil horas trabajadas)	2,35	2,24	2,47	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa AT/MP accidentes de Trabajo/Enfermedad Profesional	3,45	3,16	3,12	Art. 1-1°-d	LA7
	Número de accidentes mortales	0	0	0	Art. 1-1°-d	LA7
	Proporción de cursos de formación en seguridad respecto a otros cursos de formación	—	—	30%	—	—
	Aumento de los equipos de protección individual (EPI)/ año n-1	—	+ 6%	+ 10%	—	—
ACCIÓN Y EDUCACIÓN	Número de establecimientos certificados MASE	12	16	16	Art. 1-1°-d	—
	Número total de horas de formación asignadas a los empleados (excepto permiso individual de formación (CIF), excepto contratos de profesionalización)	117.926	107.272	110.179	Art. 1-1°-e	LA10
	Parte de la masa salarial dedicada a la formación	2,56%	2,46%	2,50%	Art. 1-1°-e	LA10
	Número de certificados de cualificación profesional (CQP, Certificats de Qualification Professionnelle)	—	—	97	Art. 1-1°-e	LA10
RELACIONES SOCIALES	Número de acuerdos firmados	101	57	56	Art. 1-1°-c	LA9
	Número de nuevos litigios laborales	113	186	217	—	—
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Paridad (H/M) en efectivos totales	32/68%	32/68%	32/68%	Art. 1-1°-f	LA13
	Paridad (H/M) en efectivos de dirección	57/43%	55/45%	51/49%	Art. 1-1°-f	LA13
	Tasa de empleo de personas minusválidas respecto a efectivos empleados a tiempo completo ²⁾	7,12%	7,40%	7,71%	Art. 1-1°-f	LA13
	Establecimientos que cumplen la obligación legal del 6%	67%	73%	80%	Art. 1-1°-f	LA13
MEDIO AMBIENTE						
EMISIONES, AGUAS RESIDUALES, RESIDUOS	Emisiones totales directas o indirectas de gas con efecto invernadero Perímetro reglamentario Nivel 1 y 2	9.319 toneladas equivalentes de CO ₂ en 2011	ND	ND	Art. 1-2°-d	EN16
	Huella de carbono de viajes aéreos	478,1 toneladas equivalentes de CO ₂	465,1 toneladas equivalentes de CO ₂	472,3 toneladas equivalentes de CO ₂	Art. 1-2°-d	EN17
	Huella de carbono de viajes por tren	10,3 toneladas equivalentes de CO ₂	13,4 toneladas equivalentes de CO ₂	12,1 toneladas equivalentes de CO ₂	Art. 1-2°-d	EN17
	Media de emisiones del parque automovilístico (utilitarios) de GSF	138	135	131	Art. 1-2°-d	EN17
	Media de emisiones del parque automovilístico (no utilitarios) de GSF	129	129	123	Art. 1-2°-d	EN17
	Porcentaje de productos químicos provistos de etiqueta ecológica	25%	31%	43%	Art. 1-2°-c	EN1-EN2
	Porcentaje de la Cifra de Negocio de productos respetuosos con el medio ambiente	38%	43%	40%	Art. 1-2°-c	EN1-EN2
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	Número de establecimientos certificados ISO 14001	10	20	30	Art. 1-2°-a	—
	Número acumulado de folletos 'Mis gestos que cuentan día a día'	6.400	12.350	14.450	Art. 1-2°-a	—

* Artículo 225 - Ley Grenelle 2.

** Iniciativa Global Reporting G4.

(1) Perímetro 2013 y 2014 incluida GSF SAS

(2) Según las modalidades definidas en el artículo L 1111-2 del Código Laboral

Los indicadores de RSC presentados en este documento se refieren a la actividad en Francia y Mónaco del Grupo GSF. Las filiales internacionales (Canadá, España, Estados Unidos y el Reino Unido) dirigen sus propias gestiones de acuerdo con su legislación local y los valores del Grupo.

Se realizan cuatro campañas de información al año: una para el Informe integrado, publicado anualmente durante la Junta General, y tres informes cuatrimestrales con perímetros de indicadores reducidos. El periodo de información es el año natural 2014.

INFORME DEL ORGANISMO DE COMPROBACIÓN



FINEXFI

96, boulevard Marius Vivier Merle - 69003 LYON

Lyon, a 18 de junio de 2015

Isabelle Lhoste

A los accionistas:

Tras la solicitud recibida de la sociedad GSF y en nuestra condición de organismo tercero independiente, acreditado ante el COFRAC con el n.º 3-1081 (puede consultarse en www.cofrac.fr), les presentamos nuestro informe sobre los datos societarios, medioambientales y sociales consolidados formulados en el informe de gestión correspondiente al ejercicio finalizado el 31/12/2014. La información se presenta en el informe integrado (en lo sucesivo, la "Información de RSC") elaborado en aplicación, de forma voluntaria, de lo previsto en el artículo L.225-102-1 del Código de Comercio.

Responsabilidad de la Sociedad

Es responsabilidad del Consejo de Administración elaborar un informe integrado que incluya la Información societaria, medioambiental y social prevista en el artículo L.225-102-1 del Código de Comercio (en lo sucesivo, la "Información"), formulado de conformidad con los marcos de referencia utilizados (los "Marcos de referencia") por la sociedad y disponibles previa solicitud en el sitio de la sociedad GSF, cuyo resumen figura en la nota metodológica que puede consultarse en el sitio web de la sociedad.

Independencia y control de calidad

Nuestra independencia se define en los textos de carácter normativo, el código deontológico de la profesión y lo previsto en el artículo L.822-11 del Código de Comercio. Por otra parte, aplicamos un sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados dirigidos a garantizar la conformidad con las normas deontológicas, las normas de la profesión y los textos legales y de normativa aplicables.

Responsabilidad del organismo tercero independiente

Nuestra responsabilidad, basada en nuestro trabajo, consiste en:

- certificar que la Información exigida se presenta en el informe de gestión o que, en caso de omitirse, se ha aportado una explicación conforme al apartado 3 del artículo R.225-105 del Código de Comercio y del decreto n.º 2012-557 de 24 de abril de 2012 (certificación de inclusión);
- expresar una conclusión de auditoría limitada basada en que la Información se presenta, en todos los aspectos significativos, fielmente conforme al marco de referencia utilizado (Informe de auditoría limitado).

Certificación de inclusión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo según las normas profesionales aplicables en Francia:

- hemos comparado la Información de RSC presentada en el informe integrado con la lista a la que se refiere el artículo R.225-105-1 del Código de Comercio;
- hemos comprobado que la Información cubre el perímetro consolidado, es decir, la Sociedad y sus filiales en el sentido del artículo L.233-1 y sus empresas controladas en el sentido del artículo L.233-3 del Código de Comercio;
- en caso de omisión de algunos datos consolidados, hemos comprobado que las explicaciones proporcionadas se ajustan a lo previsto en el decreto n.º 2012-557 de 24 de abril de 2012.

Basándonos en este trabajo, certificamos la inclusión en el informe integrado de la Información exigida.

Opinión motivada sobre información fiel de RSC

Naturaleza y alcance del trabajo realizado

Nuestro trabajo se llevó a cabo entre abril y junio de 2015, durante un periodo de unos ocho días/persona.

Hemos llevado a cabo el trabajo según las normas aplicables en Francia, la norma ISAE 3000 y la decisión de 13 de mayo de 2013 que establece las modalidades en las que el organismo tercero independiente realiza su encargo.

Hemos realizado unas diez entrevistas con las personas responsables de la elaboración de la información de RSC de la dirección a cargo del proceso de recopilación de los datos y, en su caso, responsables de los procedimientos de control interno y de gestión de riesgos, a fin de:

- valorar la idoneidad del marco de referencia en cuanto a su pertinencia, exhaustividad, neutralidad, carácter comprensible y fiabilidad, teniendo en cuenta, en su caso, las buenas prácticas del sector;
- comprobar la puesta en práctica en el Grupo de un proceso de recogida, recopilación, tratamiento y control con vistas a la exhaustividad y la coherencia de la Información de RSC. Hemos tomado conocimiento de los procedimientos de control interno y de gestión del riesgo relativos a la preparación de la Información de RSC.

Hemos identificado la información consolidada que debe comprobarse y hemos determinado la naturaleza y el alcance de las pruebas, considerando su importancia respecto a las consecuencias societarias, sociales y medioambientales vinculadas a la actividad y a las características del Grupo, su orientación en materia de RSC y las buenas prácticas sectoriales.

Sobre la información de RSC que hemos considerado más importante al nivel de la entidad de consolidación:

- hemos consultado las fuentes documentales y realizado entrevistas para corroborar la información cualitativa (organización, política, actuación, etc.);
- hemos aplicado procedimientos analíticos a la información cuantitativa y comprobado, mediante sistemas de sondeo, los cálculos, así como la consolidación de los datos;
- hemos realizado pruebas de detalle basadas en muestreo, consistentes en comprobar los cálculos efectuados y comparar los datos con los justificantes, y hemos comprobado su coherencia con el resto de la información que aparece en el informe de gestión.

En cuanto al resto de la información de RSC consolidada, hemos comprobado su coherencia respecto a nuestro conocimiento de la sociedad.

Por último, hemos confirmado la pertinencia de las explicaciones relativas, en su caso, a la ausencia total o parcial de determinada información.

Consideramos que los métodos de muestreo y las dimensiones de las muestras utilizadas por nosotros aplicando nuestro juicio profesional nos permiten formular una conclusión de auditoría limitada. Una auditoría de nivel superior habría requerido trabajos de comprobación más amplios.

Nuestro trabajo ha cubierto más del 25% del valor consolidado de los indicadores cuantificados relativos al capítulo social y más del 25% del valor consolidado de los indicadores cuantificados relativos al capítulo medioambiental.

Dado que se ha recurrido a técnicas de muestreo, así como otros límites inherentes al funcionamiento de cualquier sistema de información y control interno, el riesgo de no detección de una anomalía significativa en la información de RSC no puede descartarse totalmente.

Conclusión

Basándonos en nuestro trabajo, no hemos detectado anomalías significativas que puedan cuestionar el hecho de que la Información se presenta, en todos sus aspectos significativos, de forma fiel, conforme al marco de referencia.



Más datos sobre
GSF y su organización

gsf.fr



Información sobre
la Fundación GSF Jean Louis Noisiez

accueil-alzheimer.fr



Si desea enviarnos alguna
observación, escribanos a la
dirección de correo electrónico:
rapportannuel@gsf.fr



DOMICILIO SOCIAL

49, RUE DE TRÉVISE - 75009 PARIS