

Rapport annuel 2016

ACTIVITÉ &
ENGAGEMENT RESPONSABLE





rapportannuel.gsf.fr



/3

Un modèle unique, générateur de performance

Entretien avec Jean Louis Noisiez



/6

Panorama 2016



/18

Une année de réussite



/24

Facteurs clés de performance



/46

Un exercice financier performant



**« Dans un secteur
particulièrement
compétitif,
l'organisation
de GSF continue
de démontrer sa
pertinence. »**

UN MODÈLE UNIQUE, GÉNÉRATEUR DE PERFORMANCE

Comment expliquer la performance globale de GSF ?

Lorsque j'ai créé l'entreprise, j'ai imaginé un modèle fondé sur des principes et des valeurs fortes : l'indépendance, l'exigence, le dépassement, la fierté du travail bien fait, le respect des engagements. Ce concept a porté ses fruits en termes de croissance, solide et régulière, comme de cohésion sociale. Avant tout basé sur la satisfaction et donc la fidélisation de nos clients, il s'inscrit depuis toujours dans la vision à long terme que j'ai souhaité porter. Je définirai ainsi la performance globale de GSF : conquérir de nouveaux clients, de nouveaux marchés, faire preuve d'innovation, d'agilité, pour faire émerger des solutions nouvelles qui profitent à tous sans perdre de vue nos fondamentaux.

Nous préparons en permanence l'avenir, et le Groupe peut compter sur la nouvelle gouvernance que j'ai mise en place pour pérenniser ce modèle.

Quel bilan faites-vous de l'année 2016 pour GSF ?

L'engagement et l'implication remarquables des femmes et des hommes qui font GSF ont permis au chiffre d'affaires du Groupe de croître de 7,5 %, toujours sans aucun rachat d'entreprise. De nouveaux contrats de toute taille ont été remportés, dans tous les secteurs : le tertiaire, l'industrie, la santé, l'agroalimentaire et l'aéroportuaire sont ceux qui se sont le plus développés. 2016 restera une année marquée par le renouvellement de contrats majeurs pour lesquels l'innovation était primordiale, qu'elle fût technique ou organisationnelle. GSF a démontré sa capacité à répondre aux attentes de ses clients dans un environnement en pleine mutation.

Quels sont les enjeux qui attendent GSF en 2017 ?

Avant tout faire vivre la qualité de la relation établie avec nos clients, à tous les niveaux, qui est depuis toujours au cœur de notre succès. La vraie différence de GSF, c'est sa structure et son encadrement.

Si le déploiement des outils numériques nous permet de répondre aux besoins des clients avec plus de flexibilité, de réactivité et de traçabilité, rien ne remplace un lien direct et un dialogue permanent avec chacun d'entre eux.

J'identifie un second enjeu : renforcer la coconstruction de solutions nouvelles avec nos partenaires, qu'ils soient clients, fournisseurs, entreprises innovantes. Nous sommes attachés à rester un acteur centré sur la propriété, mais souhaitons proposer une offre élargie de services associés.

Le troisième enjeu que je perçois a trait aux femmes et aux hommes qui constituent la force vive de GSF. Nous devons en priorité leur garantir à tous un environnement de travail sûr et de qualité. Puis, il nous faut intégrer des jeunes à l'aide de l'apprentissage. Former et favoriser l'évolution des collaborateurs pour faire émerger les talents qui accompagneront notre croissance, c'est tout le sens de la démarche de responsabilité sociétale conduite par le Groupe. GSF a toujours privilégié la promotion interne. Je tiens à ce que cela se perpétue car il s'agit d'un gage de pérennité de notre culture d'entreprise. Cet enjeu est fortement lié à notre responsabilité sociétale. Notre adhésion renouvelée au Pacte Mondial des Nations unies traduit l'importance de ce sujet pour GSF.

Quels sont les atouts de GSF pour répondre à l'ensemble de ces défis ?

Nous sommes détenteurs d'une culture entrepreneuriale unique qui s'appuie sur un modèle d'organisation performant. C'est en maintenant cet équilibre et l'engagement collectif qui nous caractérise que nous poursuivrons notre croissance. J'ai confiance en l'implication de tous pour y arriver.

// Direction du Groupe



Jean Louis Noisiez

Président
Membre du Comité
de surveillance



1

Thierry Chéron

Vice-président
Membre du Directoire
Associé GSF Partenaires

2

Christophe Cognée

Membre du Directoire
Associé GSF Partenaires

3

Gilles Margalet

Membre du Directoire
Associé GSF Partenaires

4

Lionel Yvant

Membre du Comité
de surveillance
Associé GSF Partenaires

5

Yves Magaud

Membre du Comité
de surveillance
Associé GSF Partenaires

// Profil du Groupe

Créé en 1963 par Jean Louis Noisiez, son Président fondateur, le Groupe GSF est l'un des acteurs majeurs de la propreté et des services associés en France, où il emploie aujourd'hui plus de 30 000 collaborateurs.

En croissance régulière et ininterrompue depuis plus de cinquante ans, le Groupe GSF assure depuis toujours son autodéveloppement en totale indépendance financière.

Pour assurer une relation de proximité avec ses clients, GSF déploie 26 filiales sur le territoire national, déclinées en 121 établissements et une filiale sur le territoire monégasque.

Sa présence internationale s'appuie sur 5 filiales implantées en Europe et sur le continent américain et sur le partenariat européen European Customers Synergy (ECS). Les équipes de GSF interviennent dans tous les domaines

d'activité : tertiaire, distribution, agroalimentaire, nucléaire, industrie pharmaceutique, industrie lourde, automobile, transports, musées...

Ses clients englobent toutes les tailles d'entreprises, des PME à la quasi-totalité des membres du CAC 40. Leur fidélité, preuve de la qualité des partenariats noués et des prestations réalisées, constitue le socle de la croissance du Groupe. GSF s'adapte en toutes circonstances à leurs demandes en proposant des services associés au nettoyage qui demeure son cœur de métier.

Convaincu depuis sa création que la force d'un Groupe réside aussi dans ses performances sociétales et environnementales, GSF poursuit avec conviction une démarche RSE volontariste, dans le respect des équipes et des clients.

**GSF, un groupe français
indépendant, spécialiste
de la propreté, présent
sur tout le territoire et
travaillant dans tous
les domaines
d'activité.**

121

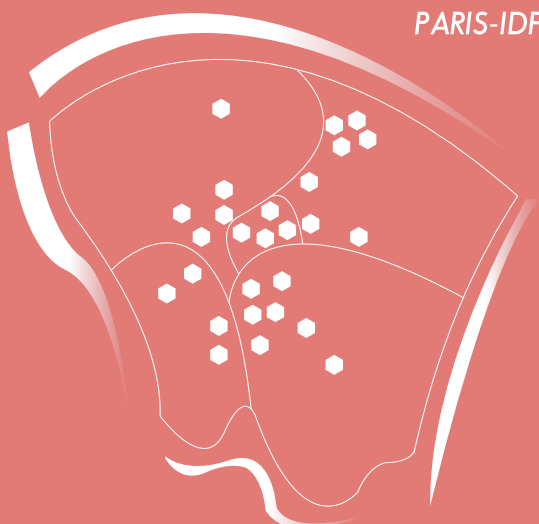
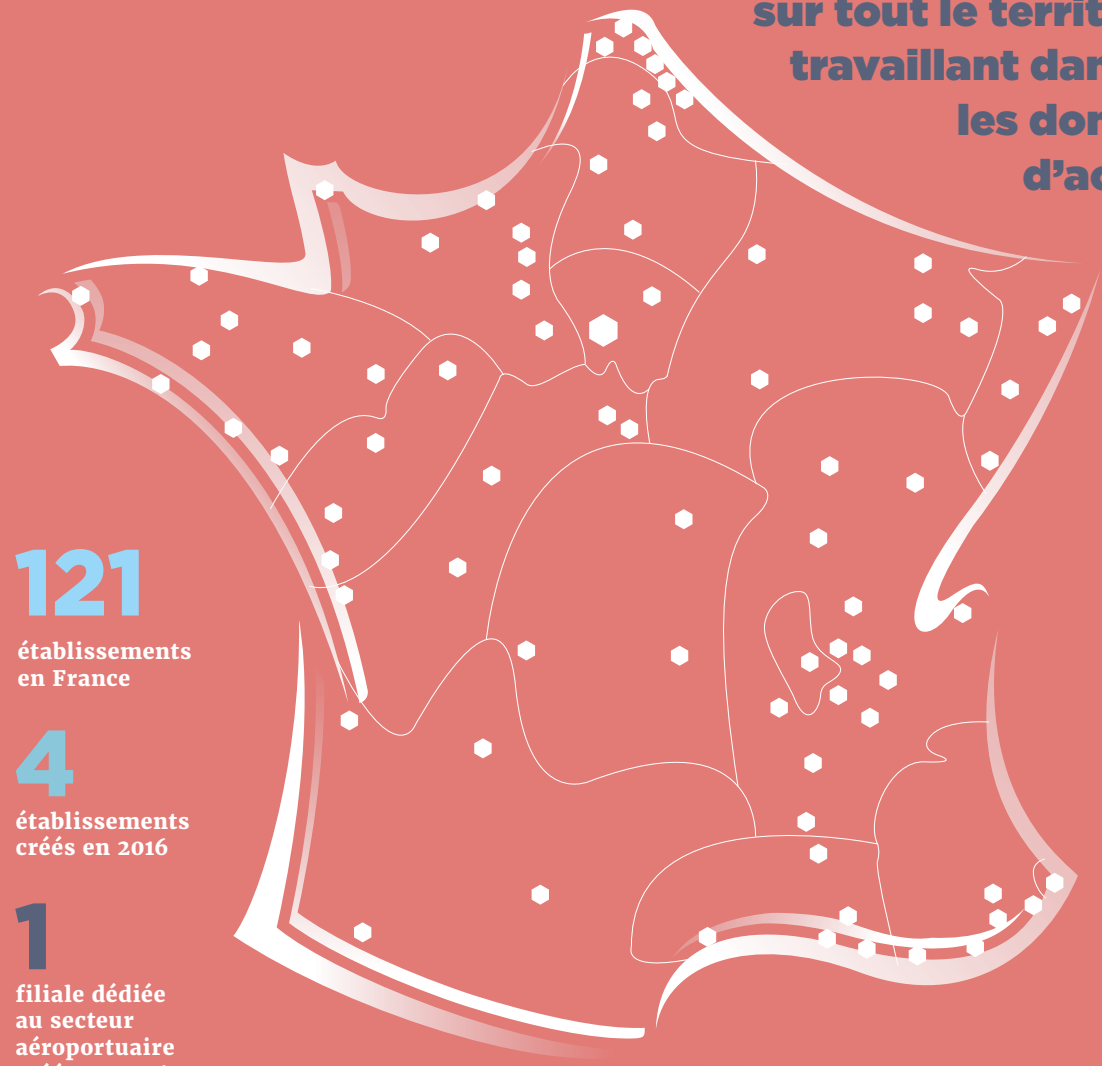
établissements
en France

4

établissements
créés en 2016

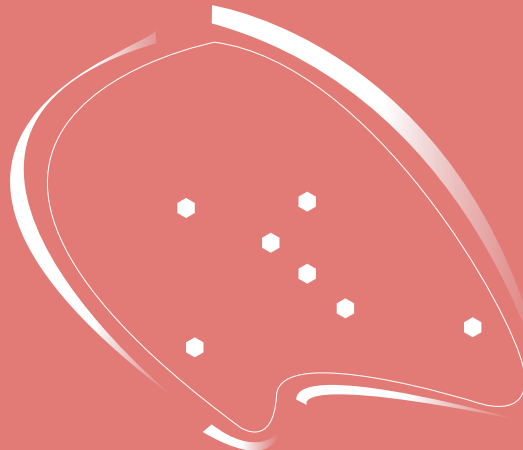
1

filiale dédiée
au secteur
aéroportuaire
créée en 2016



PARIS-IDF

GRAND LYON



// Chiffres clés

796 M€

Chiffre d'affaires
Groupe⁽¹⁾



7,5 % soit **+32 %**
en cinq ans⁽²⁾

Taux de croissance
du chiffre d'affaires du Groupe GSF



Secteur tertiaire

35 %

du montant du chiffre d'affaires
signé en France en 2016



Services associés

+38 %

de croissance en 2016

32 500 **soit +23 %
en cinq ans**

salariés⁽³⁾

39 %

**Part des établissements certifiés selon la triple certification
Qualité, Sécurité, Environnement**

2,63 %

**Part de la masse salariale dédiée
à la formation**

736

alternants⁽⁴⁾

// Faits marquants



Innovation

GSF SAS lance en janvier sa cellule innovation GSF'Lab, qui réfléchit sur les nouveaux usages et recherche des solutions innovantes d'amélioration des processus, matériels et produits. En plus des équipes internes, GSF'Lab travaille avec des entreprises innovantes pour identifier des solutions digitales et d'automatisation.



Santé

Dans le cadre du référencement UniHa, **les Hospices civils de Lyon renouvellent leur confiance à GSF Mercure**, tout comme les Hôpitaux universitaires de Strasbourg qui choisissent de poursuivre leur partenariat avec **GSF Saturne**.



Création de valeur

Le Groupe GSF devient lauréat de bronze du « Prix de la collaboration » de l'ARSEG, plus grand réseau de France consacré aux managers de l'environnement de travail. L'ARSEG a récompensé le partenariat client-prestataire GSF/L'Oréal pour un projet qui rend la propreté créatrice de valeur : efficacité opérationnelle, amélioration continue, qualité ciblée et pérennisée, valorisation et intégration sociales. GSF est particulièrement fier de cette récompense qui consacre l'importance de l'humain dans sa réussite quotidienne.

Nucléaire

GSF Energia ouvre son deuxième établissement pour assurer la propreté et la gestion de la chaîne du linge de la centrale nucléaire du Bugey dans l'Ain.

Tertiaire

GSF Trévisé reconduit pour la troisième fois son contrat avec l'OCDE qui lui confie pour cinq ans le nettoyage de son siège à Paris. La fiabilité de l'organisation mise en place par GSF, l'accompagnement et la montée en compétence des équipes ont été des éléments clés dans la poursuite de ce partenariat.

Bouygues Telecom a choisi le Groupe GSF dans le cadre d'une consultation nationale ; à ce titre, sa filiale **GSF Ariès** remporte le contrat de nettoyage du siège social de Bouygues Telecom à Meudon (92). Le confort et le bien-être des collaborateurs ont été une préoccupation majeure dans la conception de ce bâtiment HQE Exploitation ; **GSF Ariès** y répond par la qualité de ses prestations.



Agroalimentaire

Prestataire des plus grands producteurs de foie gras du Sud-Ouest, GSF Atlantis a été touchée de plein fouet par les conséquences de la grippe aviaire. Elle a su optimiser cette situation en organisant des formations pour ses agents pendant cette période d'inactivité forcée. Plus de 3 000 heures de cours d'alphabétisation et 500 heures de formations techniques (habilitation électrique, SST, sauveteur secouriste du travail, machiniste) ont été dispensées auprès de 60 agents concernés. En complément, et dans cette même dynamique, deux véhicules ont été mis à disposition du personnel pour assurer les déplacements vers les centres de formation.

GSF Phocéa remporte un contrat de remise en état des ateliers de production de l'usine Perrier de Vergèze dans le Gard, sur une surface de 46 000 m² du sol au plafond. Cette prestation a permis d'établir une relation de confiance avec le client : GSF assure désormais le nettoyage quotidien des ateliers et de 11 lignes de production.



Industrie

Partenaire du groupe PSA à Sevelnord depuis vingt-trois ans, GSF a remporté en 2016 un appel d'offres qui englobe trois usines du groupe au sein du projet Polaris : UMV à Trith-Saint-Léger, Sevelnord à Lieu-Saint-Amand et la Française de Mécanique à Douvrin.



Aéroportuaire

Le Groupe GSF devient leader en France pour le nombre d'avions nettoyés par jour (267 en moyenne), grâce à ses clients ACNA, Air France et Avia Partner.



Transports

GSF Celtus renouvelle son contrat historique avec les transports de l'agglomération nantaise : le nettoyage des bus, des stations de tramway et de 80 % des dépôts de ce réseau urbain qui compte parmi les plus grands de France est assuré depuis plus de trente ans par notre filiale.



ISO 9001

La démarche globale de qualité de GSF a été certifiée ISO 9001 version 2015 par l'AFNOR (Association française de normalisation), suite à des audits menés au siège et dans un échantillon représentatif de sociétés, d'établissements et de clients du Groupe en France. Les experts de l'AFNOR ont été très positifs sur les process mis en place par GSF dans tous les domaines.



Canada

GSF Canada devient le prestataire du Palais des Congrès de Montréal et assure la propreté des 51 190 m² que représentent ses salons d'exposition.



Environnement

Le périmètre couvert par la certification **ISO 14001** du système de management de l'environnement de GSF a encore augmenté en 2016. 53 établissements sont désormais certifiés selon la version 2015 de la norme, traduisant la volonté de GSF de poursuivre une démarche exigeante de respect des référentiels reconnus par ses clients.

Pour la première année, GSF a accompagné l'association **Let's Do It France** dont l'ambition est de nettoyer les décharges sauvages qui envahissent notre territoire. La mobilisation du service Achats et des établissements a permis de livrer localement 1 500 paires de gants et 25 000 sacs destinés aux bénévoles de l'association. Ils ont été rejoints par les collaborateurs de l'établissement de Nantes (**GSF Celtus**) lors d'une journée citoyenne organisée le 27 novembre 2016.



Sociétal

En septembre 2016, le concours « **Coups de Pouce GSF** » destiné à tous les collaborateurs a été lancé pour reconnaître leur engagement dans des projets où ils sont personnellement impliqués. Il s'agit de mettre en valeur les initiatives solidaires des salariés pour faire évoluer le regard porté sur leurs compétences et engagements.

L'ancrage territorial de chaque filiale se traduit par du mécénat de proximité. Ainsi, **GSF Mercure** a décidé d'accompagner financièrement un de ses clients EHPAD qui souhaitait créer un jardin thérapeutique pour ses patients atteints de la maladie d'Alzheimer. Il s'agit d'une déclinaison locale d'un engagement fort de GSF en faveur du mécénat médical dont la Fondation GSF Jean Louis Noisiez est la plus ancienne réalisation.



Social

La sécurité des collaborateurs est au centre des préoccupations et des politiques de prévention de GSF. Chacun est acteur de sa sécurité et de celle de ses collègues, voire des collaborateurs de son client. C'est pourquoi **GSF Celtus** a décidé d'illustrer les meilleures initiatives de ses équipes en la matière en déployant un concours photo les récompensant. Une démarche innovante et mobilisatrice.



Gouvernance

La démarche RSE du Groupe et les résultats qu'elle permet d'obtenir sont reconnus à la fois par le **Pacte Mondial** qui qualifie la communication de GSF sur le progrès de « **Advanced** » et par **EcoVadis**⁽¹⁾ qui lui a attribué la note de 77 sur 100 en 2017. GSF se classe donc parmi les entreprises performantes et les mieux notées de son secteur d'activité.



// Valeurs et engagements partagés



Le respect des clients et des collaborateurs

GSF respecte les engagements pris auprès de ses clients et gagne ainsi leur confiance, comme le montre le fort taux de fidélisation atteint en 2016 ; ses prestations répondent aux exigences de qualité ISO 9001, version 2015. GSF veille aussi en permanence aux conditions et outils de travail de ses agents, fiers de contribuer aux réussites du Groupe.

La croissance

Servir toujours mieux les clients : voilà le moteur de la croissance de GSF réalisée en toute indépendance depuis sa création. Fort de ses atouts, GSF se développe sans acquisition ; son organisation s'adapte en continu aux besoins. Ouverts au fil des années pour répondre au développement de la clientèle, les 121 établissements de GSF en France couvrent l'ensemble du territoire. Ils permettent une grande proximité et une grande réactivité des équipes.

L'innovation

Seconde nature dans le Groupe, l'innovation est gage de performance : le service Recherche et Développement basé au siège administratif de GSF à Sophia-Antipolis et GSF'Lab, la cellule innovation interne, veillent en continu pour identifier et tester produits et matériels novateurs, qui répondent aux hautes exigences de qualité et de protection de l'environnement. Ces nouveautés sont régulièrement mises en service sur les sites que nous entretenons.



94,5 %

Taux de fidélisation
en France en 2016

732 M€

Chiffre d'affaires France

Près de

10 000

nouvelles machines achetées
en France en 2016

53

établissements certifiés
ISO 14001

36 %

des établissements ont un taux
de gravité inférieur à 1,5
(objectif fixé par le Groupe
pour les accidents du travail)

**C'est grâce à ses valeurs et
engagements partagés par tous,
à tous les niveaux de son organisation
que le Groupe GSF réalise une
croissance ininterrompue et régulière.**





L'environnement

Au cœur de notre offre, notre système de management de l'environnement certifié selon l'ISO14001, et la prise en compte de l'analyse du cycle de vie de nos produits et matériels nous permettent de maîtriser notre empreinte environnementale et d'améliorer notre performance énergétique.

L'éthique et la transparence

Notre gouvernance s'appuie sur ces principes. Au-delà du respect de la réglementation, notre charte éthique nous a permis de formaliser des pratiques ancrées dans notre culture d'entreprise. Notre démarche en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise est reconnue comme très performante par EcoVadis et le Pacte Mondial.

L'accompagnement des collaborateurs

La première richesse du Groupe, c'est la performance de nos collaborateurs et leur fidélité à nos valeurs. Les former pour les préparer à l'évolution de leur métier, les encadrer avec un taux reconnu par nos clients comme gage de dialogue social et mettre à leur disposition un environnement de travail épanouissant et sécurisant sont les objectifs premiers de notre politique sociale.



// Une année de réussite

UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS VARIÉS

L'expertise du Groupe GSF est multisectorielle. Ses équipes interviennent dans tous les domaines d'activités, y compris les plus techniques : tertiaire, distribution, agroalimentaire, nucléaire, industrie pharmaceutique, industrie lourde, automobile, transports, musées...

Ses clients englobent toutes les tailles d'entreprises, des PME à la quasi-totalité des membres du CAC 40, et couvrent l'ensemble du territoire national. Dans un contexte concurrentiel intense, l'année 2016 a été une excellente année commerciale, avec une augmentation de 7 % du chiffre d'affaires de GSF en France, grâce à la fois à la conquête de nouveaux clients et aux nombreux renouvellements et élargissements de contrats.

+ de 5 000
clients en France

94,5 %
Moyenne du taux
de fidélisation des clients
ces dix dernières années



Des partenariats à long terme

En 2016, le taux de reconduction des contrats de GSF Pluton/Opale (+ de 30 % du CA des sociétés) a été exceptionnel, atteignant 95 %. Cette réussite s'explique par la constance et la qualité du travail réalisé par les équipes, mais aussi par la capacité de GSF à accompagner ses clients dans leurs évolutions et à proposer des solutions qui répondent en permanence à leurs besoins.

Selon les variations de l'activité du client et ses demandes, GSF s'adapte en faisant évoluer ses prestations tout en maintenant un climat social serein grâce à la qualité du dialogue établi avec ses salariés et leurs instances représentatives.

« Le Groupe ARC, client depuis 2006

Ainsi, le Groupe ARC, leader mondial des arts de la table, pour qui nous travaillons depuis 2006, était une société familiale. Aujourd'hui, il est la propriété d'un fonds d'investissement américain. Nous avons su adapter nos prestations à leurs évolutions et les accompagner dans la restructuration de leurs activités. En plus du nettoyage, nous assurons depuis 2010 la gestion du courrier et du standard et, depuis 2011 la gestion déléguée des déchets. L'ingénierie sociale que nous avons mise en œuvre dans ces différentes étapes a été capitale et contribue à la pérennité de nos relations : nous avons signé en 2016 un nouveau contrat pour trois ans.

La Redoute, fidèle depuis 2003

Ce partenariat a démarré cette année-là sur un site et a été élargi en 2005 aux marques Daxon et Vert Baudet. La Redoute a changé de propriétaire en 2014 et s'est recentrée sur son cœur de métier. Fort de son expérience et de la satisfaction du client, GSF accompagne La Redoute avec un nouveau contrat atypique, au titre duquel nous pilotons, outre le multiservice, les interventions d'un Facility Manager, une première

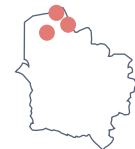
pour nous. L'implication et la relation de confiance établie par notre équipe d'encadrement et en particulier, Emmanuel Hanicot, inspecteur, ont été précieuses pour reconduire ce contrat.

Nous savons aussi trouver des solutions pour leurs besoins ponctuels, en mettant rapidement à leur disposition une équipe pour un déménagement de locaux ou d'autres travaux. Ils ont adopté notre solution de traçabilité et de suivi GSF Box : 500 puces RFID et 8 smartphones déployés permettent au client de suivre en continu les tâches programmées.

Partenaire d'Aluminium Dunkerque depuis 1998

Un autre exemple est Aluminium Dunkerque, notre client depuis 1998 et désormais filiale du Groupe anglo-australien Rio Tinto. Nous les avons suivis toutes ces années au gré de leurs restructurations et changements d'actionnaires. Ils nous ont confié un nouveau contrat en 2016 pour le nettoyage de leurs installations industrielles, incluant le balayage et le dépoussiérage. Les valeurs GSF, notre flexibilité et notre prise en compte de l'humain ont été capitales pour poursuivre notre aventure avec eux.»

RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE



GROUPES ARC
LA REDOUTE
ALUMINIUM DUNKERQUE

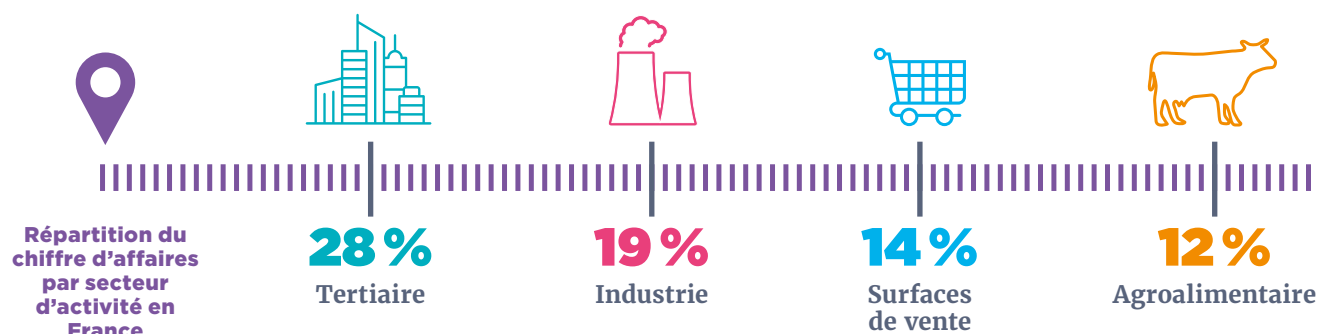


« Trois contrats reconduits dans la région Hauts-de-France en 2016 démontrent la capacité de GSF à être pour ses clients plus qu'un fournisseur, un partenaire qui les accompagne au mieux, même dans les périodes difficiles. »



Sébastien Mullié
Attaché de direction
GSF Pluton

Des clients dans tous les secteurs



Tertiaire

Secteur historique de GSF, le tertiaire reste le premier contributeur au chiffre d'affaires du Groupe en France avec 28 % en 2016. GSF réalise le nettoyage des sièges sociaux et bureaux de nombreuses entreprises et administrations. Avec les préoccupations croissantes des entreprises pour le bien-être de leurs salariés, la tendance sur ce marché est à la montée en gamme des services, et cela bénéficie à GSF dont le niveau d'exigence de qualité est reconnu.

Industrie

GSF assure le nettoyage d'usines de tous les secteurs dans leur intégralité, des sols et ateliers jusqu'aux machines et lignes de production. Au besoin, le Groupe met à disposition les compétences de ses ingénieurs et des équipements spécifiques adaptés à l'activité. Ses équipes sont à même d'assurer des prestations techniques comme le nettoyage des cabines de peinture ou l'entretien des canalisations de ventilation.

Surfaces de vente

GSF a pour clients de nombreuses enseignes du secteur de la distribution, qu'il s'agisse d'hypermarchés, de supermarchés, de magasins de prêt-à-porter, de meubles ou de téléphonie. Ses équipes sont formées au contexte particulier de l'entretien global d'une surface de vente recevant des publics nombreux.

Santé

En croissance, les prestations de GSF dans le secteur de la santé concernent à la fois des usines pharmaceutiques et des établissements de santé, hôpitaux, cliniques et EHPAD ; à fin 2016, GSF gère plus de 200 sites « santé » dans tous les domaines. Le Groupe est référencé par les deux groupements d'achat du secteur : UniHa et RESAH. Pour mieux former ses équipes aux impératifs d'hygiène et de sécurité bactériologique, GSF dispose d'un plateau technique complet avec une salle propre, une chambre et un bloc opératoire.

UniHa : réseau d'achats groupés de 67 hôpitaux publics.
RESAH : réseau d'achats du secteur sanitaire et médico-social public et privé non lucratif en Ile-de-France.



10 %
Santé



9 %
Transport &
logistique



6 %
Lieux d'accueil de
public & loisirs



2 %
Divers

Aéroportuaire

GSF se développe dans ce secteur avec un éventail de prestations élargi, tel que le nettoyage des cabines d'avion, la manutention de bagages, la gestion des chariots et le nettoyage de terminaux d'aéroports à Lyon Saint-Exupéry, Orly et Roissy (2E) depuis peu.

Services associés

De plus en plus souvent, GSF met en place des services associés à ses prestations de nettoyage, qui demeurent son cœur de métier : gestion déléguée des déchets, maintenance immobilière courante, gestion des flux, logistique. Cela découle tout naturellement de la relation de confiance établie avec nos clients. Ces services contribuent ainsi à renforcer leur fidélité en établissant de véritables partenariats avec eux.

Agroalimentaire

Numéro un français sur ce secteur emblématique, GSF intervient dans les usines agroalimentaires depuis plus de quarante ans. Ses ingénieurs, présents sur l'ensemble du territoire, mettent au point des protocoles rigoureux d'intervention qui répondent aux exigences de performances et de traçabilité de cette industrie.

Nucléaire

GSF Energia, filiale dédiée à cette industrie, réunit une équipe d'experts, ingénieurs, exploitants et formateurs spécialisés. À ce jour, le Groupe a en charge le nettoyage de deux centrales : Dampierre (45) et Le Bugey (01).

Partenaire des acteurs du Facility Management

GSF est référencé par les 7 plus grands opérateurs nationaux de Facility Management, qui apprécient la densité de son réseau, ses habilitations pour les sites sensibles, le respect par ses équipes des règles de sécurité et la mise en œuvre de sa politique RSE (utilisation de produits verts...).

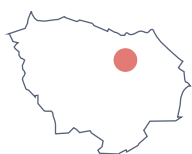


Paroles de terrain

Décollage réussi pour GSF à Roissy-Charles-de-Gaulle : un travail d'équipe

GSF a remporté en 2016 le nettoyage du terminal 2E de l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle, d'une capacité de 24 millions de passagers par an. Thierry Deflandre, Directeur Régional de GSF Concorde, nous dévoile les secrets de la réussite du démarrage de ce contrat emblématique.

RÉGION
ÎLE-DE-FRANCE



AÉROPORT
ROISSY-CHARLES-DE-GAULLE



« La préparation de cette ouverture a été longue et minutieuse. »



Thierry Deflandre
Directeur Régional
GSF Concorde

« **P**our remporter le marché du nettoyage 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, de ce terminal dédié à Air France, nous avons bien intégré les besoins de notre client le Groupe ADP (Aéroports de Paris) et su y répondre par des solutions concrètes. Notre expérience acquise à Orly Sud nous a beaucoup aidés, car le Groupe ADP y est très satisfait du travail de nos équipes.

Nos prestations ont démarré le 1^{er} décembre 2016 à 22 heures. Au vu de la complexité de ce marché, nous avons travaillé très en amont avec le client dans une collaboration exemplaire, notamment lors de la reprise de plus de cent salariés.

Nous avons mis sur pied des commissions par domaines pour déterminer, sujet par sujet, quelles étaient les meilleures solutions à mettre en œuvre (commission sociale, sécurité, matériels, fournitures sanitaires...).

Les équipes ont été formées à nos méthodes et encadrées par des inspecteurs.

Le soir même du 1^{er} décembre, une trentaine de collègues inspecteurs, chefs d'équipe, directeurs, coordinateurs qualité, assistantes... des autres établissements GSF d'Île-de-France sont venus nous prêter main-forte pour que la transition se passe au mieux. Ils nous ont aussi aidés pendant les premières semaines : cette forte implication a été décisive pour la réussite de l'ouverture de ce site.

Les équipes terrain reprises à cette occasion apprécient notre encadrement et le respect que nous leur témoignons. Certains détails sont importants : nous leur avons remis plusieurs tenues ajustées à leur taille et les machines ont très vite porté notre identité visuelle. Nous sommes très satisfaits d'avoir rapidement gagné leur confiance et su faire face à l'affluence des vacances de Noël. »



Ouvrir de nouveaux modes de partenariat

Blanc Aéro Industries (BAI) est une filiale du Groupe LISI Aérospace, équipementier aéronautique de rang un, qui conçoit et fabrique des pièces de fixations et composants de structure destinés à l'aviation civile et militaire. Situé à Saint-Ouen-l'Aumône, dans le Val-d'Oise, le site industriel a connu une forte augmentation de son activité, en réponse aux derniers lancements de modèles d'avion. L'usine est une vitrine du Groupe en matière d'excellence opérationnelle. BAI dispose également d'une politique hygiène sécurité et environnement affirmée. L'exigence en matière de qualité et de performance est en cohérence avec le type d'activités du site.

Comment GSF et ses collaborateurs se sont-ils intégrés dans le fonctionnement des ateliers ?

GSF a commencé à intervenir sur site en 2008, en assurant la propreté des parties administratives, puis, à notre demande, a étendu son spectre d'intervention de manière progressive : entretien des sols peints des ateliers, réapprovisionnement des distributeurs automatiques d'équipements de protection individuelle, suivi de celui de nos magasins automatiques d'outils destinés à nos opérations d'usinage pour notre production.

GSF est aussi en charge de la gestion des huiles des machines et de leur vidange, ainsi que des transferts de pièces. Ces nouvelles tâches se sont déployées progressivement en raison de la présence en continu des équipes GSF sur site et de leur réactivité. L'entreprise est organisée en UAP (unité autonome de production) par produit et par bâtiment comme une PME avec toutes les fonctions d'une entreprise. GSF a donc calqué son modèle d'organisation sur celui de BAI avec une équipe par bâtiment, polyvalente et polycompétente. Leur personnel utilise nos outils de management visuel pour se repérer dans notre activité. Il bénéficie au même titre que

nos propres salariés des formations santé sécurité spécifiques par zones, d'une information sur l'éthique et les grands principes de notre politique de ressources humaines.

Quels sont les points forts de l'organisation de GSF ?

Leurs équipes sont bien formées et réactives. Elles ont une bonne connaissance du terrain et bénéficient d'un équipement de qualité. Nous apprécions le management de proximité mis en place chez GSF : il fonctionne avec pragmatisme et leur a permis d'être à la hauteur de notre niveau d'exigence qui ne cesse d'augmenter.

Qu'attendez-vous à l'avenir de GSF ?

Nous cherchons encore à perfectionner notre partenariat avec GSF et notamment le suivi et le reporting du traitement de leurs tâches en maintenant un niveau de propreté et de service élevé. La mise en place de leur nouvel outil TELERIC permettra de mieux mesurer leur productivité et efficacité sur le terrain. Nous sommes en permanence attentifs à la performance de nos fournisseurs et de nos prestataires. Pour 2017, nous allons accentuer le tri sélectif des papiers et des biodéchets en partenariat avec GSF.

« Avec le programme de Lean Manufacturing LEAP (LISI Excellence Achievement Program), l'entreprise a déployé des méthodes et des outils qui perpétuent une amélioration continue dans tous les domaines et dans tous les métiers de l'entreprise. »

// Facteurs clés de performance

QUALITÉ, EXPERTISE, INNOVATIONS

Véritable partenaire de ses clients, GSF jouit d'une très bonne réputation dans son secteur et est à l'origine de nombreuses innovations dans la profession. Le Groupe privilégie la qualité et dote ses équipes des meilleurs moyens pour l'atteindre.

Des services de qualité adaptés aux besoins grâce aux experts internes R&D

Les prestations de GSF sont conçues pour répondre aux besoins précis des clients : chaque activité, chaque entreprise, chaque site a ses spécificités et demande des pratiques adéquates et des équipements dédiés. Le service Recherche et Développement participe à cette adaptation et à la qualité globale des services prodigués. Ingénieurs, docteurs en sciences et pharmaciens, ses 14 spécialistes de l'agroalimentaire, de l'industrie, du nucléaire et de la santé apportent leur diagnostic et leur expertise.

En concertation avec les chefs d'établissement et les clients, ils élaborent et mettent en place les solutions et processus innovants adaptés à chaque site. Ils réalisent régulièrement des audits pour vérifier la maîtrise des processus.

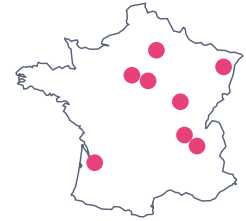
« GSF manage l'innovation avec ses collaborateurs en valorisant des cas d'usage qui résultent des échanges avec ses clients. »

Laurent Prulière

Directeur Recherche & Développement



Face à des défis inédits, le Groupe fait preuve de réactivité



MERCK
Sites en France

« **E**n juin, le géant de l'industrie pharmaceutique Merck a lancé une consultation pour ses neuf sites français. GSF entretenait déjà certains d'entre eux mais Merck cherchait un prestataire unique pour le nettoyage et le pilotage multiservice. Il s'agissait de faciliter l'intervention d'autres acteurs : gestionnaires de distributeurs de boissons et de nourriture, fleuristes, personnes en charge des espaces verts, et d'assurer la gestion des stocks de consommables tels que les gants de protection, activité stratégique pour le laboratoire. Le recours à un outil de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) s'est rapidement imposé.

Il a fallu sélectionner le support informatique, le paramétrer puis le déployer. L'ensemble, mis au point grâce à une démarche collaborative exemplaire avec notamment Jean-Luc Troia, Adjoint au Directeur du Service Recherche et Développement et Caroline Schnelzauer, Coordinatrice santé de GSF Saturne, accompagnés de Philippe Sol, Responsable du Domaine Études et Développement à la Direction des Services Informatiques, s'appelle désormais la GSF Box.

Des puces NFC⁽¹⁾ sont positionnées dans les zones concernées par les prestations de GSF. L'agent peut, avec un smartphone ou une tablette, scanner ces éléments, connaître les tâches, intégrer d'éventuelles modifications et tracer sa prestation. Des tableaux de bord sont édités, les écarts éventuels détectés et les démarches correctives initiées. Le client peut aussi directement transmettre de nouvelles demandes à GSF et en suivre la prise en compte. La relation est plus fluide : les bénéfices pour le client sont nombreux.

Ces outils sont animés par des femmes et des hommes qui font eux aussi la différence. La GSF Box requiert des compétences en termes de services d'appui, assurés par nos chefs d'équipe ou chefs de site. Ils ont été formés pour suivre les données recueillies, les remonter au client, résoudre les anomalies. Leur travail prend plus de sens et les valorise. »



« Prouver que GSF pouvait s'ouvrir à d'autres métiers a été un vrai défi que toutes les équipes, en coordination, ont relevé. De nouveaux marchés nous attendent, intégrant la GMAO, qui bénéficieront de l'expérience acquise avec Merck. Nous les abordons avec confiance, sans sous-estimer le temps passé au déploiement, mais c'est un bénéfice client différenciant pour l'offre GSF dans les services associés. »



Patrice Chatelux
Directeur Régional
GSF Saturne

Qualité, expertise, innovations

Des innovations technologiques et méthodologiques permanentes

GSF adapte en permanence les matériels mis en œuvre chez ses clients et réfléchit aux évolutions technologiques qui vont permettre de faire évoluer les pratiques et de renforcer l'efficacité du nettoyage tout en préservant la santé de ses collaborateurs.

Le service R&D conçoit des formations et assure l'accompagnement technique des équipes quand cela s'avère nécessaire. Il a développé en 2016 des outils pour le management visuel de la performance, pratique empruntée au milieu industriel.

Des échanges de bonnes pratiques par filières

Les équipes de GSF qui interviennent dans un même secteur échangent régulièrement sur les meilleures pratiques à mettre en œuvre, faisant bénéficier leurs clients de l'expertise du Groupe en partageant les solutions les plus performantes.

De plus en plus présent dans l'industrie pharmaceutique, GSF a formalisé en 2016 un « Kit Pharma », base de données qui récapitule, chapitre par chapitre, les réponses de GSF aux exigences des bonnes pratiques de fabrication en vigueur dans cette industrie. Les rôles et responsabilités de chaque acteur GSF, les process à mettre en œuvre, les matériels et produits sélectionnés y sont décrits, tout comme les modules de qualification/formation proposés aux intervenants par e-learning.

Dans le secteur agroalimentaire, des rencontres annuelles, Particip Agro, sont organisées dans plusieurs régions pour échanger sur les enjeux, les défis et les

pratiques. Elles réunissent les chefs d'équipe, les ingénieurs en agroalimentaire de GSF et des clients.

Une grande réactivité

GSF se conduit en véritable partenaire de ses clients, en leur apportant une vraie valeur ajoutée, quelles que soient les circonstances. Les enquêtes de satisfaction mettent régulièrement en avant la grande réactivité des équipes de GSF pour aider leurs clients à faire face à des imprévus. Tout est mis en œuvre pour répondre dans les meilleurs délais aux problèmes éventuels, y compris en mobilisant en renfort des équipes GSF extérieures au site si nécessaire.

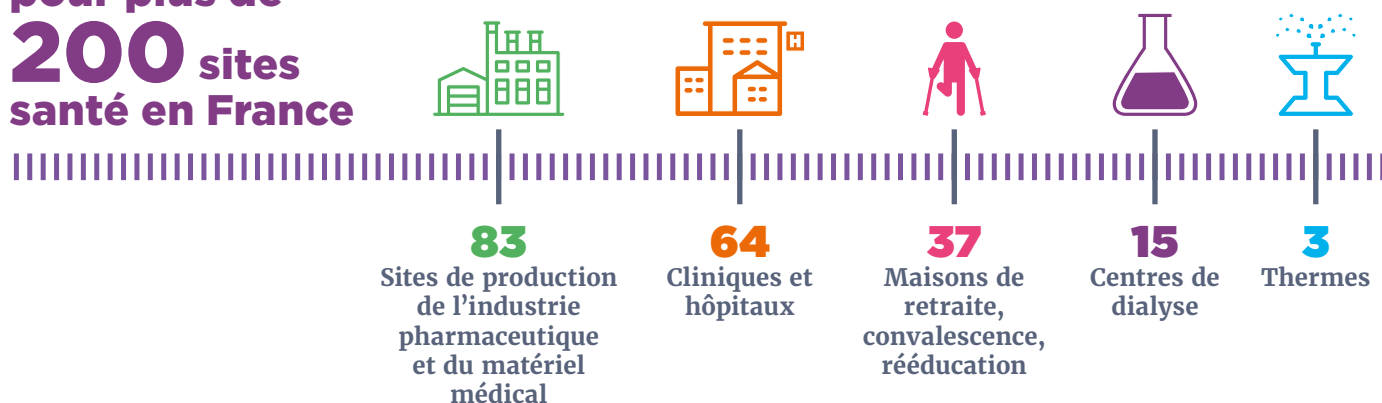
Une confiance partagée

Pour une confiance partagée, GSF garantit la fluidité des informations à ses donneurs d'ordres. Les plannings journaliers d'intervention sont construits avec eux. Ils sont informés des matériels et produits utilisés. Les résultats des contrôles réalisés leur sont communiqués et peuvent faire l'objet de discussions à l'occasion de « tables rondes » en vue d'optimiser nos prestations.

La RSE au centre des préoccupations

Assurer la santé et la sécurité des personnes et répondre aux attentes des clients et des autres parties prenantes tout en respectant notre environnement sont des priorités essentielles du Groupe. Cela se traduit par l'utilisation privilégiée de produits écolabélisés et de solutions minimisant l'impact environnemental (cf. réduction de l'utilisation de l'eau dans l'industrie, emploi de produits conçus par biotechnologies) et, sous l'angle social, par une dynamique de mise en place du travail en continu en collaboration avec nos clients au bénéfice des salariés.

**GSF travaille
pour plus de
200 sites
santé en France**





GSF'Lab, pour préparer demain

2016 a vu le lancement de la cellule GSF'Lab, constituée d'une vingtaine de collaborateurs du Groupe issus de plusieurs services et d'opérationnels. Son objectif est de détecter de nouvelles pratiques, des nouveaux produits et matériels et de rechercher des solutions pour permettre à GSF d'être en veille active et de rester à la pointe de l'innovation.

Elle fonctionne sur trois piliers.

La créativité : GSF'Lab organise des sessions de créativité où « sortir du cadre » de pensée est encouragé. Usages et principes novateurs émergent de ces moments créatifs.

La valorisation : il s'agit ensuite de trouver des partenaires qui vont créer de la valeur d'après les idées émises par l'équipe GSF'Lab.

L'expérimentation : plusieurs pilotes sont en cours ou en projet.

Fybots : balayeuse robotisée avec retour de façon autonome au quai de rechargement et de vidage du bac à déchets. **Swingobot :** auto-laveuse autonome pour grandes surfaces. Semelle **TRAXxs** qui intègre un module PTI (protection du travailleur isolé) pour

détecter toute situation dangereuse : chute ou perte de verticalité, absence de mouvement, chocs... et lance immédiatement une alerte sur le smartphone ou l'ordinateur du responsable. **Vijeo 360**, technologie proposée par Schneider Electric qui permet la fusion d'un monde réel physique avec des objets virtuels, sur scène réelle. **Picomto**, solution SaaS⁽¹⁾ pour créer, gérer, partager et analyser les modes opératoires, procédures internes, multisupport et multilingue. **Editag** qui offre une solution d'objets connectés pour simplifier les flux et les process. Plusieurs utilisations sont envisagées, notamment l'appairage des machines avec un opérateur pour signaler leur utilisation et faciliter l'inventaire des immobilisations.

(1) Software as a Service

UNE ORGANISATION AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

L'organisation de GSF est une des clés de son succès durable. Chaque fois que nécessaire, GSF s'adapte aux nouveaux besoins, qu'ils soient sectoriels ou géographiques.

Des créations régulières de structures

Pour poursuivre son développement tout en maintenant des relations de proximité avec ses clients, GSF ouvre de nouvelles structures dédiées à une région ou à un secteur. Le Groupe compte aujourd'hui en France 19 filiales de production plus une sur le territoire monégasque et 7 sociétés spécialisées : Aéro, Aérotech, Airport, Energia, GSF Airport CDG, GSF Transnord et GSF Opale. Au cours de l'exercice 2016, GSF a ouvert 4 nouveaux établissements pour atteindre 121 en France.

Professionnalisme, encadrement, proximité

GSF met en œuvre tous les moyens humains et techniques pour que ses prestations soient assurées avec le plus grand professionnalisme. Le taux d'encadrement des agents garantit aux clients le bénéfice d'interventions de qualité, conformes au contrat signé. Régulièrement formées, les équipes sont stables et qualifiées ; les encadrants, souvent issus de la promotion interne et porteurs de la philosophie du service GSF, sont à même de dialoguer avec les clients et d'accompagner les opérationnels dans leur évolution. Les salariés de GSF exercent leur métier avec passion et ont à cœur d'accomplir au mieux leur mission. À l'écoute, facilement

joignables, nos managers sont de véritables partenaires de leurs clients et savent répondre, si nécessaire dans l'urgence, à leurs demandes.

Des modes opératoires détaillés

Les méthodes de travail sont éprouvées et partagées entre toutes les équipes. Pour chaque site pris en charge, un mode opératoire est établi. Il détaille les opérations à conduire et les méthodes à appliquer, les consignes de sécurité et les règles de protection de l'environnement à respecter. Normalisés, partagés par toutes les filiales, ces modes opératoires permettent aux équipes d'intervention de fournir des prestations de qualité constante.

Des investissements conséquents

Les produits et matériels mis à disposition sont soigneusement sélectionnés pour leur efficacité ; ils évoluent régulièrement grâce aux recherches du service Achat et du service Recherche et Développement. La communication avec les clients est désormais facilitée par les tablettes numériques dont sont équipés les inspecteurs. Le montant total des investissements en matériel de nos filiales françaises s'est élevé à plus de 19 millions d'euros en 2016.



Chez GSF, les équipes de production sont rattachées à des établissements de taille humaine situés au plus près des clients. Cette proximité permet des contacts réguliers, une excellente réactivité et un suivi efficace des équipes et des sites.

Le taux d'encadrement des équipes GSF est sans équivalent dans la profession, avec près de 500 inspecteurs qui supervisent 2 400 chefs d'équipe.

Les inspecteurs sont encadrés par les chefs d'établissement, eux-mêmes soutenus par les directeurs régionaux.

27 000
agents

2 400
chefs d'équipe

493
inspecteurs

121
établissements

27
sociétés



Les DNP, catalyseurs de performances

Les DNP, Directeurs Nationaux de Production, jouent un rôle clé dans la pérennité de la croissance du Groupe. Pivots entre la Direction Générale Groupe et le terrain, relais des valeurs, les DNP apportent performance et confiance, en garantissant le respect des engagements au niveau national. Ayant pour la plupart réalisé l'essentiel de leur carrière chez GSF, ils connaissent très bien ses métiers et leurs exigences et sont à même d'accompagner les Directeurs des filiales de production sur plusieurs aspects : commercial, recrutement, gestion, technique... Ils assurent aussi désormais le suivi stratégique de marchés sectoriels.



Guy Juston

DNP de GSF Atlantis, GSF Phébus, GSF Orion Sud, GSF Energia et secteur nucléaire



Jean-Marc Torlet

DNP de GSF Concorde, GSF Atlas et secteur aéroportuaire



Denis Pollet

DNP de GSF Trévis, GSF Grande Arche, GSF Ariès et secteur tertiaire

« **Un DNP agit comme un cabinet conseil vis-à-vis des filiales dont il est responsable.**

Chaque directeur de filiale conçoit sa stratégie. Le DNP est là pour le soutenir et lui donner le cadre global tracé par GSF. L'expérience est primordiale pour bien réagir en cas de problème. 2016 a permis la reconduction de tous nos gros contrats dans le nord de la France, grâce à l'engagement de tous ceux qui y travaillent et à la qualité des prestations fournies. Je suis aussi particulièrement fier et heureux qu'aucun accident de travail ne soit à déplorer en 2016 chez GSF Energia sur les deux centrales nucléaires dont nous avons la charge. »

« **Je suis un pur produit GSF : j'y suis entré pour mon premier travail voici trente-six ans !**

La mission d'un DNP est de véhiculer la culture et le respect des engagements de GSF vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos salariés. Nous menons à bien ces missions en étroite collaboration avec nos directeurs régionaux en les accompagnant à des rendez-vous terrain ou à l'occasion de réunions d'échanges plus globales. Pour le secteur aéroportuaire, 2016 a été synonyme de succès multiples : le Groupe ADP nous a confié le nettoyage du terminal 2E de Roissy-Charles-de-Gaulle, et nous sommes devenus, grâce à de nombreux autres contrats, le leader en nombre d'avions nettoyés par jour en France. »

« **Pour moi, le DNP est le chef des DR, mais n'est pas le DR en chef... Il les fait bénéficier de son expérience, donne des conseils et des avis.**

Il s'agit d'une relation de confiance : le DNP doit répondre présent si besoin, et le DR sentir qu'il n'est pas seul. Un de ses rôles est aussi de les faire monter en compétences. Grâce au bon travail des équipes et à la qualité des interventions assurées, 2016 a été pour GSF Trévis une belle année, avec le renouvellement de contrats importants comme l'OCDE et le Crédit Agricole. GSF Ariès a remporté trois nouveaux contrats : Bouygues Telecom et Thales à Vélizy (78), et l'IFPEN (ancien Institut français du pétrole) à Rueil-Malmaison (92). »



« Les DNP sont les garants des fondamentaux et de la culture du Groupe.

Ils incarnent à leur niveau hiérarchique le savoir-faire, la proximité et la dimension humaine appréciés par nos clients et au cœur de l'organisation de GSF. Leur répartition territoriale leur permet d'être très réactifs et présents auprès des sociétés dont ils ont la responsabilité. Ils doivent les superviser tout en laissant à leurs dirigeants la liberté d'action et la créativité ; ils les aident aussi à trouver des solutions avec le soutien des services du siège.

2016 a permis à GSF de conforter sa place de leader du nettoyage dans le secteur agroalimentaire grâce au professionnalisme des équipes, à nos quarante ans d'expérience de ces sites et à nos 7 ingénieurs spécialisés répartis sur tout le territoire. »

Stéphane Massé

Directeur Exécutif de GSF SAS



Vincent Ortega

DNP de GSF Celtus, GSF Neptune, GSF Auriga, GSF Athena, et secteur industrie hors nucléaire, pharmacie et agroalimentaire



José Da Costa

DNP de GSF Ariane, GSF Saturne, GSF Orion Nord, GSF Mercure et secteur santé



Renaud Fournieux

DNP de GSF Jupiter, GSF Pluton, GSF Opale, GSF Phocéa, GSF Stella, et Entretien Technique Services (filiale monégasque)

« Les DNP ont de multiples missions : soutien commercial, gestion technique, financière et humaine.

Ils jouent un rôle transverse et font circuler informations et bonnes pratiques. La dimension humaine est très importante : je participe au recrutement des chefs d'établissement, si besoin des inspecteurs, et analyse les propositions de promotions. Je contrôle aussi la pertinence des plans de formation qui sont importants pour assurer la progression des agents et la qualité des services rendus. Sur le plan technique, il revient aux DNP de solliciter si nécessaire le service R&D pour un diagnostic ou une solution à trouver. 2016 a été une très bonne année, avec notamment la reconduction du contrat de nettoyage des transports de l'agglomération nantaise et le gain du contrat de Novo Nordisk, leader de la production d'insuline en France. »

« Relais entre la Direction générale du Groupe et les DR, les DNP font en sorte que les filiales fonctionnent à l'unisson.

Autonomes, elles sont toutes organisées de la même façon, et abordent les problématiques dans le même esprit : proposer des solutions innovantes répondant aux besoins des clients. Les profils des équipes sont relativement homogènes : on retrouve partout des personnes engagées, motivées par leur métier. En 2016, le secteur de la santé a à nouveau progressé de 14,8 %. Les équipes de GSF ont su se positionner sur ce marché très spécifique du nettoyage des hôpitaux, cliniques et maisons de retraite grâce notamment au travail des 4 ingénieurs santé du service R&D, répartis sur toute la France, qui apportent leur expertise à chaque site nettoyé. »

« Le DNP a une vision globale des marchés. Il doit faire circuler les bonnes idées dans l'ensemble des filiales.

Les DNP contribuent à assurer le même niveau de service partout en France, dans tous les établissements, en diffusant en permanence les valeurs et les messages du Groupe. Ils aident les DR à remplir les objectifs fixés. En 2016 chez GSF Pluton, nous avons pu, en nous basant sur les compétences de nos inspecteurs dans les métiers du bâtiment ou de la logistique, développer les prestations associées qui sont source de fidélisation ; nous avons aussi su nous adapter aux besoins de La Redoute en mettant sur pied une prestation innovante de gestion des échantillons. »

RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE



TOYOTA
à VALENCIENNES (59)



« Nous avons une bonne réputation dans la région ; notre partenariat avec le Groupe PSA est une belle référence, ce d'autant plus que leur usine de Sevelnord assemble certains véhicules pour Toyota. »



Mickael Lefebvre
Chef d'établissement
de GSF Pluton

Une victoire collective

GSF assure depuis le 1^{er} avril 2016 l'entretien de l'usine Toyota d'Onnaing, site de production de la Toyota Yaris situé près de Valenciennes, dans le département du Nord. L'usine emploie 3 950 personnes, pour une capacité de production annuelle de 270 000 unités. L'expérience de GSF au service du Groupe PSA et le travail d'équipe ont été décisifs pour l'obtention de ce contrat.

« Nous étions en contact avec Toyota depuis plusieurs années. Pour ce contrat, nos premières réunions ont eu lieu en 2014 ; six entreprises ont participé à la consultation d'octobre 2015. La réponse au cahier des charges très technique, qui comprenait plus de 4 000 lignes de prix, a été longue à élaborer : des visites ont été organisées le week-end pour affiner les propositions. Notre prestation inclut le nettoyage des ateliers de fabrication, cabines de peinture, postes de soudure... 7 jours sur 7.

Nous nous sommes servis de notre expérience sur le site de Sevelnord pour construire notre offre et avons dédié un établissement technique à l'usine. Grâce à un véritable travail d'équipe, le démarrage a été

très réussi : une dizaine de collègues du site Sevelnord sont venus nous aider. Tout le personnel a été repris ; nous avons mis en place les formations nécessaires pour chaque agent, notamment à la sécurité.

Dans le cadre des méthodes Kaizen de rationalisation de production de Toyota, nos inspecteurs doivent, en plus de leur travail d'encadrement, décrire chaque opération de nettoyage par une gamme de travail illustrée : ils vont en élaborer plus de 2 000 en un an. C'est la première fois que nous devons répondre à une telle demande : ce travail minutieux d'analyse nous aidera certainement à progresser encore. »





Un important investissement en matériel

Le Groupe agro-industriel coopératif Tereos Syral transforme les betteraves, la canne et les céréales en sucres et alcools. En 2016, il a confié à GSF le nettoyage des installations industrielles et locaux tertiaires de son usine de Nesle, la plus grosse amidonnerie-glucoserie du Groupe. D'une durée de trois ans, le contrat a démarré en octobre 2016 et concernent une douzaine de personnes à temps plein.

« **P**lusieurs facteurs nous ont permis de remporter ce contrat. Tout d'abord, le fait que GSF soit déjà le prestataire de six sites de production français de Tereos, et que cela se passe bien : les acheteurs ont appelé leurs collègues et ont pu vérifier que nos prestations répondent à leurs exigences de qualité. Ensuite, GSF a décidé d'investir 200 000 euros dans une centrale d'aspiration autoportée particulièrement performante. Cette machine permet d'aspirer les grandes quantités de céréales qui peuvent déborder lors de certaines manipulations. Ce gros effort d'équipement a été décisif : il nous permet d'ailleurs de réaliser des prestations complémentaires pour répondre à des situations imprévues.

Nous avons aussi pu faire valoir que, GSF étant très présent dans cette région, nous pouvons, si besoin, faire intervenir des équipes en renfort. Cette flexibilité a été très appréciée, comme le fait que l'inspecteur en charge du chantier ait son bureau à proximité immédiate du site.

La mise en place de l'outil de reporting Teleric, qui fonctionne avec des puces RFID⁽¹⁾, a concrétisé notre capacité d'adaptation aux demandes du client.

Nous avons effectué un travail très sérieux de préparation pour éclaircir en amont tous les points du cahier des charges et apporter les meilleures réponses. Tout cela explique le bon démarrage du site ! »

RÉGION
HAUTS-DE-FRANCE



TEREOS SYRAL
à NESLE (80)



« **GSF a décidé d'investir 200 000 euros dans une centrale d'aspiration autoportée particulièrement performante.** »



Manuel Pelagatti
Directeur Régional
de GSF Stella

(1) Radio Frequency Identification

UNE POLITIQUE RSE SOLIDE

Considérant que la performance d'une entreprise s'évalue de manière globale, le Groupe GSF s'est engagé en matière de RSE depuis de nombreuses années.

Depuis 2005, GSF renouvelle annuellement son adhésion au Pacte Mondial des Nations unies. Sa communication pour le progrès (COP) est qualifiée de « Advanced » depuis 2013 au même titre que soixante-quatre entreprises parmi les 1 255 membres de cette initiative en France. GSF présente pour la première fois ses résultats selon le référentiel des Objectifs de Développement Durable (cf. p. 68-69).

La stratégie de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) déployée chez GSF depuis plusieurs années évolue en fonction des attentes de ses parties prenantes et de la société civile. À partir des enjeux de nos métiers et de notre secteur d'activité, elle s'enrichit des initiatives conduites localement par les filiales avec pour objectif de créer de la valeur ajoutée globale.

Un programme RSE actualisé

4 enjeux

Une gouvernance au service de notre différence, de nos parties prenantes et de notre ancrage local.

Des solutions dédiées à la performance durable et à la satisfaction de nos clients.

Des collaborateurs accompagnés au cours de l'évolution de l'entreprise dans le respect de chacun.

Une dynamique achats responsables au cœur de notre chaîne de valeurs.

14 objectifs

//// Capitaliser sur nos valeurs
//// Être une entreprise exemplaire dans toutes les dimensions

//// Maintenir une démarche permanente d'innovation
//// Accompagner nos clients dans les services associés

//// Mettre à disposition de chacun un environnement de travail épanouissant et sécurisant
//// Développer les savoir-faire et l'employabilité

//// Intégrer le cycle de vie des produits et des matériels dans le choix de nos fournisseurs
//// Sécuriser les processus achats

//// Réduire notre empreinte écologique
//// Initier des actions de mécénat local

//// Satisfaire et fidéliser les clients
//// Accompagner nos clients dans leurs démarches RSE et QSE⁽¹⁾

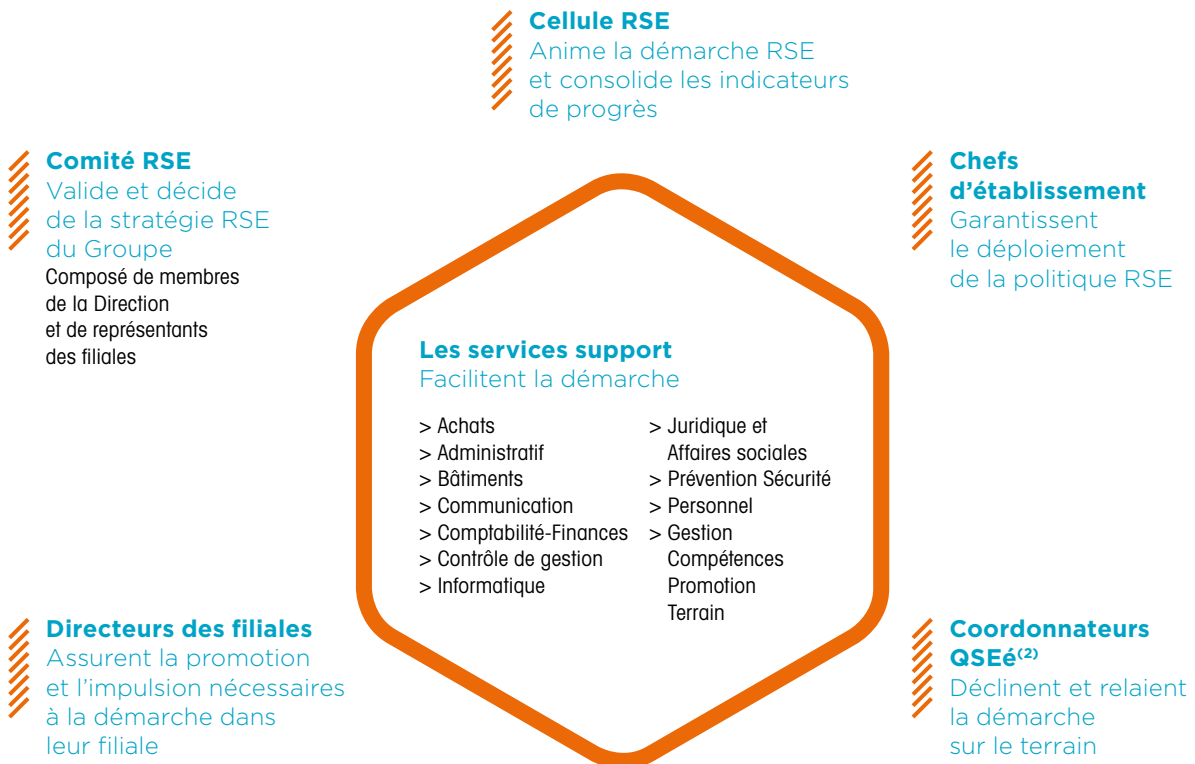
//// Promouvoir la diversité et l'insertion
//// Rendre attractive la marque employeur

(1) Qualité Sécurité Environnement

La démarche RSE couvre les activités du Groupe en France et en Principauté de Monaco avec ses 121 établissements. Les indicateurs sont donc consolidés selon ce périmètre (sauf mention contraire). Les filiales situées à l'international conduisent leurs propres démarches dans le cadre proposé par le Groupe.

Chacune de ces entités reste maître d'œuvre de sa démarche et l'adapte à son niveau de maturité et à la réglementation nationale. Les indicateurs recensés dans ce rapport sont suivis par les équipes opérationnelles qui les présentent trois fois par an en revue de direction. Depuis trois ans, un organisme tiers indépendant⁽¹⁾ contrôle leur consolidation réalisée sur l'année civile.

Un mode de pilotage efficace



Des résultats reconnus en RSE

Nous tenons à fournir à nos partenaires économiques une information objective et pertinente et c'est pour quoi nous faisons évaluer de manière volontaire et annuellement notre démarche RSE par une agence de notation extra-financière indépendante, EcoVadis.

La méthodologie et les critères utilisés sont basés sur des standards RSE internationaux tels que le Pacte Mondial de l'ONU, l'Initiative mondiale du reporting (la GRI) et la norme ISO 26000. La note obtenue place GSF dans le

top 1 % des entreprises de tous secteurs évaluées par EcoVadis dans le monde et dans le top 1 % des sociétés de nettoyage.



77 /sur 100
2017

Notation extra-financière effectuée par EcoVadis

⁽¹⁾ Rapport FINEXFI (537 551 434 RCS Lyon), cf. page 71 du présent rapport.

⁽²⁾ QSEé Qualité Sécurité Environnement et énergie.

SOUTENIR DES PROJETS SOLIDAIRES

La proximité est au cœur des valeurs de GSF et s'illustre avec le maillage territorial de ses établissements, son ancrage local et son niveau d'encadrement des collaborateurs.

Nous avons souhaité franchir une étape et, dans une démarche participative, recueillir, pour les récompenser, les initiatives conduites par nos collaborateurs.



Les lauréats de ce concours bénéficient du financement d'un projet à vocation sociale, environnementale ou d'insertion dans lequel ils sont pleinement impliqués. Cette démarche s'inscrit naturellement dans l'histoire de GSF et dans sa stratégie de responsabilité sociétale.

Les lauréats 2016



Hélène Grolier
Chef d'équipe
GSF Celtus

Lauréate dans la catégorie Solidarité, créatrice de l'**association Les Béachas**, pour sortir les personnes âgées de l'isolement avec l'aide des enfants, dans une vision trans-générationnelle.

« Créer du lien, c'est mettre les gens en avant, c'est intéressant, ça fait plaisir. »



François Leforestier

Directeur Exécutif de GSF SAS et
Président du jury Coups de Pouce

Mettre en lumière nos collaborateurs

« **L**e professionnalisme dont nos collaborateurs font preuve au quotidien dans leur métier s'exprime, pour certains d'entre eux, dans des actions caritatives et solidaires. Le challenge Coups de Pouce GSF a ainsi été créé pour reconnaître et valoriser leurs engagements au sein d'associations d'intérêt général.

Il ne faut pas oublier que l'humain demeure la principale composante de notre activité. Mettre en valeur et en lumière les engagements de nos salariés pour les valoriser d'une autre manière, c'est aussi ce que le Groupe veut promouvoir.

Nous avons constitué un jury composé de membres de la direction de GSF et de personnalités de la société civile tels que Yohann Quilliou, l'athlète handisport que nous soutenons financièrement et Élisabeth Fuchs, Directrice PACA du réseau Les Entreprises pour la Cité. Deux séances de délibération ont été nécessaires pour choisir les trois lauréats de cette première édition.

Ce ne fut pas une chose facile tant les secteurs associatifs concernés étaient variés : enfance, environnement, solidarité. L'expérience, riche d'enseignements, sera donc renouvelée pour poursuivre ce premier succès.»



Jordane Coutet

Inspecteur Pôle Santé
GSF Mercure

Lauréat dans la catégorie Insertion Sociale pour l'**association Ô gré des vents** qui propose à des personnes handicapées physiques et mentales des sorties culturelles et des courts séjours.

« Je n'ai pas été étonné de cette initiative de GSF qui porte ces valeurs depuis longtemps déjà. »



Laurence Bénit

Agent de Service
GSF Ariane

Lauréate dans la catégorie Environnement pour le **Centre social et culturel Kergomard** de Metz pour son projet de sensibilisation au tri sélectif des usagers du centre.

« C'est la reconnaissance de ce que l'on peut faire en tant que salarié mais aussi en tant que bénévole. Voir le bulletin de participation au concours à côté de la feuille de paie, c'était la preuve que l'entreprise prenait en considération nos engagements. »

DES COLLABORATEURS ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT

Les prestations que réalisent les femmes et les hommes de GSF sont utiles à bien des égards. Dans les milieux spécifiques tels que l'agroalimentaire, les centres hospitaliers, le nettoyage des espaces et des machines est lié à la performance de l'activité de nos clients et à la sécurité de leurs propres clients, qu'ils soient consommateurs ou patients.

Dans le secteur tertiaire, le recours à des espaces de travail inspirants, leviers de performance pour les entreprises est de plus en plus fréquent. Il s'agit de proposer des postes de travail soignés et modulaires optimisant l'occupation des espaces et sans concessions vis-à-vis de leur propreté et de leur entretien. Se préoccuper de la qualité de vie au travail permet d'améliorer le confort des salariés et leur productivité.

Ces modifications de pratiques sociales ont eu aussi un impact chez GSF. En résumé, il s'agit de mettre à disposition de chacun un environnement sécurisant, de développer les savoir-faire et l'employabilité, de promouvoir la diversité et l'insertion pour contribuer à rendre attractive la marque employeur.

Dans la mesure où nos salariés exercent leur métier chez nos clients, il nous faut répondre à cet enjeu par des approches de travail innovantes. Nous attachons une grande importance à leurs conditions de travail, à leurs tenues et à leurs équipements, en particulier de protection individuelle.

+ 2,2 M€
dépensés en équipements de protection individuelle

En progression de 20 % entre 2015 et 2016

Le premier enjeu est celui de la sécurité

Compte tenu des nombreux secteurs d'activité où nous opérons, les risques au travail sont différents et variés. Sous la responsabilité du directeur de chaque filiale, les démarches de prévention et de santé sécurité au travail sont déclinées localement et animées par les coordinateurs Qualité Sécurité Environnement et énergie dans le cadre fixé par la Cellule Prévention Sécurité du Groupe. Certaines tâches répétitives sont encore effectuées par nos salariés malgré nos efforts en matière de formation et d'amélioration des équipements. En conséquence, 70 % des maladies professionnelles qui

Julien Rougier, Directeur régional de GSF Mercure, a engagé une démarche volontariste pour améliorer la sécurité de ses salariés : « Toute réunion d'équipe commence dorénavant par un point sécurité. Les causeries et les fiches OUF⁽¹⁾ ont été relancées. Tout le système de pilotage de la sécurité a été revu. En un an, le taux de fréquence a diminué de 40 % et le taux de gravité de 35 %. L'établissement de Lyon Sud présente aujourd'hui plus de cent cinquante jours sans accidents avec arrêt de travail. Une vraie émulation entre les établissements s'est créée naturellement. »

Nos résultats en santé sécurité au travail

Accidents du Travail (AT) avec arrêt de travail > 24 h

995

949

979

Taux de Fréquence

Nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées

38,59

35,92

34,88

Taux de Gravité

Nombre de jours d'absence pour motif d'accident pour mille heures travaillées

2,47

2,46

2,26

2014

2015

2016

2,96

Taux des cotisations dues au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles

(AT/MP) pour GSF France soit 30 % de moins que la profession (données FEP)

7

filiales ont vu leurs taux de fréquence et de gravité baisser entre 2015 et 2016

Nombre d'établissements certifiés en sécurité

Selon l'ILO-OSH 2001 ou OHSAS 18001 dans le cadre de la triple certification QSE

2014 : 20 2015 : 38 2016 : 48

Objectif 2017 : **55**

les touchent sont liées aux troubles musculo-squelettiques. Ce fut le sujet principal des troisièmes rencontres Prévention Santé Sécurité du Groupe qui se sont tenues en novembre dernier.

À cette occasion, les diplômes d'animateurs prévention troubles musculo-squelettiques (A.P.T.M.S.) ont été remis aux inspecteurs concernés. Les A.P.T.M.S. assurent une mission de conseil en ergonomie lors de l'ouverture des sites clients avec pour objectifs d'améliorer les conditions de travail des salariés et limiter leur exposition aux

facteurs de pénibilité. Comme l'indique Jean-Claude Le Touzé, Adjoint Coordonnateur Prévention Sécurité du Groupe : « L'objectif d'un A.P.T.M.S. par société a été atteint et nous visons dorénavant un objectif d'un A.P.T.M.S. par établissement. Ils évaluent les situations à risque et vérifient l'efficacité des solutions mises en œuvre suite au déploiement du plan d'action. Nous comptons beaucoup sur ce réseau de préventeurs pour progresser encore et améliorer nos résultats en matière de sécurité. »

(1) Outil qui permet d'analyser les situations de « presque accident ».

DÉVELOPPER LES SAVOIR-FAIRE ET L'EMPLOYABILITÉ

La formation est considérée par GSF comme un instrument efficace de l'exercice de sa responsabilité sociale. Développer les compétences et insérer les collaborateurs, tels sont les objectifs de nos politiques.

Le service Promotion Interne Terrain rassemble désormais les questions de formation et de développement des compétences et celles relatives à la promotion interne. Il a été rebaptisé Gestion Compétences Promotion Terrain (GCPT) et doit faciliter l'ascenseur social dans un secteur où il est encore une réalité. Nos directeurs de filiales, tous issus du terrain en sont la preuve.

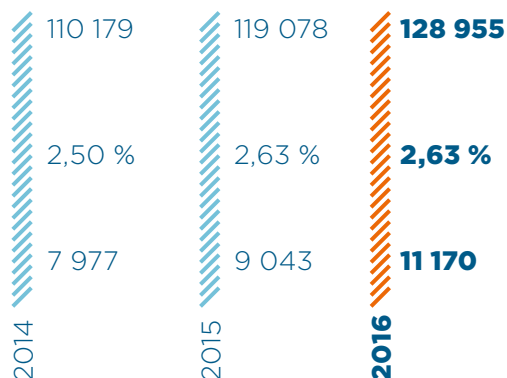
94 %
des postes de
chefs d'établissement
ont été pourvus en interne

Formations

Heures de formation (hors congés individuels de formation (CIF) et hors contrats de professionnalisation)

Part de la masse salariale dédiée à la formation

Nombre de stagiaires formés (hors CIF et hors contrats de professionnalisation)



Il est important pour le Groupe de maintenir dans la durée sur les sites clients un fort niveau d'exigence quant à la tenue, à l'hygiène et à la sécurité de ses agents de service. Le suivi de proximité effectué au quotidien par les chefs d'équipe et les inspecteurs est complété aujourd'hui par un module « Les fondamentaux de GSF » conçu dans cet objectif.

Les formations dispensées tant par des organismes externes que par l'organisme interne de formation du Groupe (l'AFPENG) ont pour

401
Nombre de CQP initiés dans l'année

objectif d'améliorer la qualité des prestations, avec des formations dédiées par secteur d'activité. En 2016, les formations Gestes et Postures, destinées à prévenir les maladies professionnelles et à réduire les accidents du travail ont été particulièrement suivies. 12 % des heures de formation leur ont été consacrées.

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont des reconnaissances de capacités par la Fédération des Entreprises de Propreté. Ils traduisent la volonté des femmes et des hommes du Groupe de voir leurs compétences reconnues et valorisées, et ce à tout âge : chez GSF, 38 % des CQP étaient suivis en 2016 par des salariés âgés de plus de 45 ans.

Leur obtention, principalement dans le cadre de contrats de professionnalisation, traduit les efforts et l'implication des salariés qui s'engagent dans cette démarche qui souvent dépasse les 200 heures de formation. Cette politique ambitieuse initiée il y a déjà de nombreuses années a connu un fort déploiement en 2016 et le seuil de 400 CQP engagés dans l'année a été franchi.

Les tâches effectuées par nos salariés se complexifient, les démarches qualité se renforcent et nos clients souhaitent s'assurer de la bonne compréhension des procédures par nos salariés. Nous avons donc décidé de poursuivre notre effort en matière de formations relatives à la maîtrise de la langue française.

54 salariés avaient été formés en 2015, 55 l'ont été cette année. Cette compétence est un atout tant en milieu professionnel que dans la vie de tous les jours.

124
nationalités
différentes œuvrent
ensemble au
sein du Groupe

7,9 %
Taux d'emploi
des personnes
handicapées

75 %
des établissements
dépassent
l'obligation légale
de 6 %

763
stagiaires
(Effectif rémunéré
au titre d'alternant
en 2016)

Promouvoir la diversité et l'insertion

Le Groupe GSF inscrit ses actions en faveur de la diversité sur la durée et a adhéré à la Charte de la diversité en 2014. Elle est un texte d'engagement moral qui incite les entreprises signataires à garantir la promotion et le respect de la diversité dans leurs effectifs. Les métiers du secteur sont reconnus comme vecteurs d'intégration et d'insertion.

Les efforts conduits en matière d'insertion de personnes en situation de handicap permettent aujourd'hui au Groupe d'obtenir un taux d'emploi de personnes handicapées proche de 8 %, supérieur au taux de la profession (chiffres FEP 2015). Les filiales s'investissent dans cette démarche et certaines, telles que GSF Trévis

développent l'embauche d'alternants atteints de handicaps avec l'aide d'une assistante dédiée. Le Groupe cherche aussi à assurer son avenir en misant sur de jeunes talents. Près de 11 % des CDI signés en 2016 concernaient des collaborateurs de moins de 25 ans. La profession reste attractive pour cette tranche d'âge et les nouveaux outils digitaux mis en place trouvent une résonance particulière auprès d'elle. L'initiative créée par GSF en 2010, « Tremplins GSF », a trouvé son rythme de croisière. Ce concours est maintenant bien connu des écoles dispensant des BTS Métiers des Services à l'Environnement et BTS Environnement nucléaire. Des équipes de cinq étudiants au maximum vivent une expérience collective et professionnelle unique en proposant des projets innovants, avec l'aide de leur parrain, un collaborateur GSF.



UNE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

30



2014

43



2015

53



2016

Nombre
d'établissements
certifiés
ISO 14001

Les activités de GSF se déroulent en grande partie chez ses clients et les impacts environnementaux des prestations y sont liés à l'utilisation des produits et matériels indispensables à leur réalisation. Nous avons donc volontairement défini deux volets à la dimension environnementale de la stratégie RSE de GSF : la réduction de notre empreinte écologique et l'accompagnement de nos clients dans leurs stratégies RSE/QSE.

Compte tenu des démarches qualité et de certification que nous conduisons depuis longtemps, nous avons décidé de déployer progressivement la norme ISO 14001 : 2015 dans les filiales le souhaitant soit de manière indépendante, soit au sein d'une triple certification Qualité, Sécurité et Environnement. Concrètement, ce sont les coordonnateurs Qualité, Sécurité, Environnement et énergie qui sont en charge d'animer le système de management environnemental et celui relatif à l'énergie (ISO 50001). Ils sont aidés par le service Juridique et le pôle environnement

énergie, qui émettent des bulletins de veille réguliers et soutiennent les initiatives qui peuvent être portées par les filiales.

En 2016, par exemple, les sociétés GSF Atlas et GSF Grande Arche, situées en région parisienne, ont adopté pour leurs établissements l'indemnité kilométrique vélo afin d'indemniser les salariés qui utilisent ce moyen de transport pour se rendre au travail. Cette action a été décidée en partenariat avec les instances représentatives.



Éric Noleau

Directeur Exécutif de GSF SAS
Paris Ile-de-France

La gestion déléguée des déchets Un savoir-faire de GSF reconnu par ses clients

« **L**a gestion déléguée des déchets (GDD) répond à une problématique croissante de nos clients depuis plusieurs années, en cohérence avec l'émergence des stratégies RSE et le durcissement de la réglementation environnementale. En plus d'être chronophage et complexe, le traitement des déchets est coûteux s'il n'est pas optimisé. Par ailleurs, ce sujet relève souvent de la conduite du changement en interne, ce qui le rend encore plus délicat à traiter. Nous sommes confrontés sur le terrain à des résistances au changement des habitudes relatives au tri des déchets ou à l'apport dans des points de collecte.

Pour répondre à tous ces enjeux, sous l'impulsion de Jean-Luc Troia, le responsable du pôle industrie, environnement et énergie Groupe, nous avons développé une réelle expertise tout au long de la chaîne de valeurs et ce, sur quatre dimensions : humaine, logistique, informatique et juridique.

Après une indispensable phase de diagnostic, d'évaluation des flux, de connaissance des locaux tels que la déchetterie et du niveau de maturité des occupants qui vont générer les déchets concernés par notre offre, nous réalisons une vraie prestation d'accompagnement des occupants, avec des kits d'information et un stand pédagogique. Les flux de déchets sont alors cartographiés, la zone de collecte de l'entreprise organisée et la pesée de contrôle mise en place. Elle permet,

en évaluant plus justement les quantités de déchets à évacuer de faire baisser au bénéfice de nos clients, les coûts d'enlèvement. Son instauration a généré une augmentation du taux de valorisation et une rotation des bennes ajustée grâce au compactage des déchets et à leur enlèvement sur demande. Et finalement des coûts maîtrisés pour nos clients, notamment grâce à la diminution du volume de déchets incinérés.

En ce qui concerne l'informatique, des outils de suivi, de traçabilité, de renseignement de la typologie des déchets et de leur évolution sont mis en place. La tenue du registre des déchets est ainsi améliorée.

Dernière dimension fondamentale, l'aspect juridique est crucial. Alimenter le registre des déchets, suivre la réglementation liée à leur transport en fonction de leur dangerosité, définir les habilitations de chauffeurs... autant de thématiques qui dépendent de la réglementation en évolution permanente. Nous avons à notre disposition notre service juridique extrêmement performant qui après une veille attentive émet des notes de synthèse au service de nos prestations et donc de nos clients. Il s'agit d'une vraie valeur ajoutée pour ces derniers.

Encore une fois la réussite d'une telle démarche s'appuie sur la présence et la qualité de notre encadrement de proximité. »

22 %
de diminution
de la quantité
de déchets⁽¹⁾
produite sur le
site de l'OCDE
entre 2014 et
2015

(1) Déchets non dangereux.

UNE DYNAMIQUE D'ACHATS RESPONSABLES AU CENTRE DE NOTRE CHAÎNE DE VALEURS

La prestation de nettoyage a une dimension technique et se réalise avec l'aide de produits et de matériels de plus en plus innovants et performants. Ce volet technique répond à un cahier des charges précis dépendant des contraintes sectorielles (santé, aéroportuaire, agroalimentaire...) et en fonction d'attentes sociales et sociétales. Les produits chimiques sont depuis plusieurs années porteurs d'écolabels et apportent une plus-value environnementale.

47 %

Part des produits respectueux de
l'environnement dans les achats en 2016

79,1 M€

dépensés chez nos fournisseurs
soit une progression de 26 %
par rapport à 2015



Marie Calautti

Directrice adjointe du service Achats

Une performance coconstruite avec nos fournisseurs

« **L**a démarche conduite en matière d'Achats responsables comprend deux dimensions principales au bénéfice de nos équipes et de nos clients : la sécurisation des processus achats et l'intégration du cycle de vie des produits et des matériels ainsi que leur performance énergétique dans le choix de nos fournisseurs.

Tous nos partenaires majeurs qui représentent plus de 82 % du montant des achats que nous réalisons sont référencés dans la solution Acesia de l'AFNOR qui nous permet de suivre leur engagement en matière de développement durable grâce à une cotation affinée en permanence.

En 2016, nous avons initié un soutien particulier à des petits fournisseurs, souvent des start-up, proposant des solutions innovantes mais qui n'avaient pas forcément la trésorerie suffisante pour lancer une première production. En leur garantissant un volume d'achats et en nous positionnant en tant que « caution » active entre le fournisseur et un distributeur, nous avons permis à des innovations d'arriver sur le marché et de trouver des débouchés. Il s'agit d'une démarche tripartite encouragée par la Charte Relations Fournisseurs Responsables que nous avons signée en février 2016. Cette dynamique permet aussi de favoriser la fabrication française et les circuits courts car souvent, les premières fabrications sont faites en région et à proximité de l'inventeur. Nous avons également relevé le niveau minimal de commande à 150 euros afin de grouper les commandes et faciliter le fonctionnement de structures démarrant leur activité.

Les délais de paiement sont ceux fixés par la loi mais ne mettent jamais en risque nos fournisseurs. Nous considérons que c'est de notre responsabilité de pérenniser le tissu économique qui soutient notre activité et nous sommes vigilants face au risque de dépendance financière des fournisseurs.



Notre volonté est de mettre à disposition de nos salariés des produits chimiques « sans mentions de danger ». Concrètement, cela signifie que deux personnes du service Achats étudient leurs fiches de données sécurité et leurs spécificités techniques en collaboration avec notre cellule santé sécurité, cherchent des produits équivalents sur le marché, sensibilisent les utilisateurs à ces évolutions et finalement déréférencent les produits sujets à controverse. D'autres enjeux en matière de santé sécurité au travail existent pour les matériels. La pénibilité de tout notre catalogue a été évaluée et les matériels jugés les plus pénibles pour nos salariés sont substitués progressivement. C'est en concertation avec les utilisateurs que nous y arrivons. »



Let's do it!

En septembre 2016, le service Achats s'est mobilisé rapidement pour répondre aux attentes de l'association Let's do it France que GSF avait décidé d'accompagner. L'enjeu était

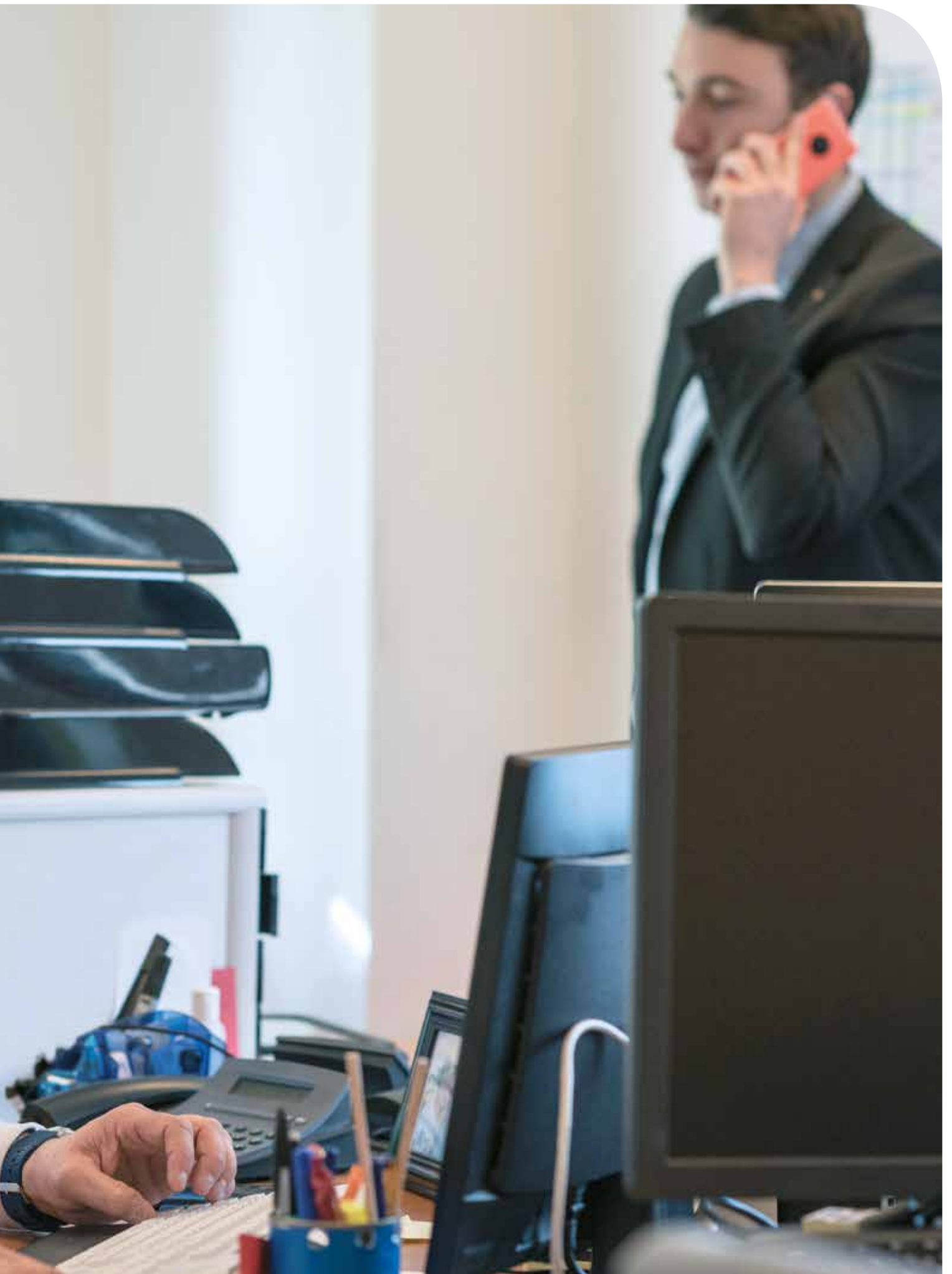
de fournir en sacs logotypés et en gants de protection les équipes de bénévoles au plus près des zones de décharge sauvage sur tout notre territoire. Il ne s'agissait pas simplement de faire un don mais d'inscrire l'action de GSF dans la protection de l'environnement.

// Panorama financier

UN EXERCICE FINANCIER PERFORMANT

Une activité en forte hausse et des résultats toujours de bonne tenue : alliant succès commerciaux et gestion attentive, notre Groupe démontre plus que jamais sa capacité de réussite à long terme.





CHIFFRE D'AFFAIRES : UNE CROISSANCE RENFORCÉE

Comme chaque année depuis la création du Groupe, le chiffre d'affaires s'affiche en hausse en 2016. Atteignant 7,5 %, la progression est la plus forte depuis 2012 et porte l'activité à près de 796 millions d'euros.

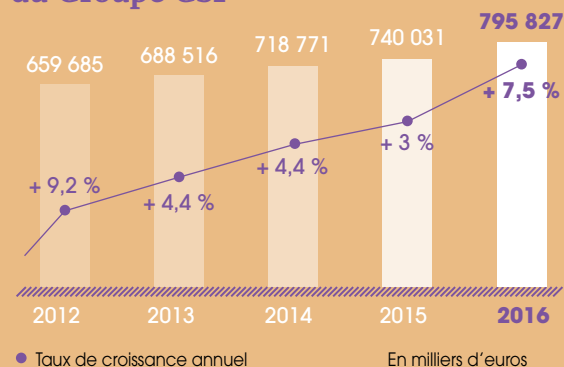
Une année commerciale exceptionnelle

En France, le volume d'affaires s'est accru de 6,9 %, bien au-delà de l'objectif fixé à 4,9 % par le Groupe et des 2,6 % globalement enregistrés dans la profession⁽¹⁾. La croissance atteint près de 79 % sur la dernière décennie (2006-2016).

Outre le taux de reconduction très élevé de nos contrats, nous devons cette performance à l'activité vigoureuse de nos forces commerciales, qui enregistrent leur meilleur résultat depuis 2011.

Un total de 1 168 contrats a été signé, en hausse de plus de 54 % par rapport à 2015. Plus de la moitié du chiffre d'affaires conquis concerne des contrats d'un montant annuel de plus de 180 000 euros. Le plus important d'entre eux a fait du Groupe le prestataire de nettoyage du terminal 2E de l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle.

Le chiffre d'affaires du Groupe GSF



(1) Sur la base d'une enquête réalisée par I + C pour Le Monde de la propreté en janvier 2017, auprès d'un échantillon de 300 entreprises de propreté.

Nos clients, sources de l'activité

Des signatures dans tous les secteurs

35 % de la valeur des nouveaux contrats signés dans l'année relèvent du secteur tertiaire, en légère hausse par rapport à 2015. La proportion est de plus de 50 % en Île-de-France grâce aux importants contrats remportés auprès de Crédit Agricole Immobilier Facilities ou de Bouygues Telecom.

Dans l'industrie, le contrat phare signé avec notre nouveau client Toyota a fortement contribué à l'apport d'affaires de ce secteur, qui s'élève à 14 %.

La distribution a également généré 14 % du volume d'affaires nouveau en 2016 (contre 9 % en 2015). Plusieurs grandes enseignes de la distribution spécialisée, telles que Primark, Castorama, Brico Dépôt ou Ikea, nous ont renouvelé leur confiance en 2016 en nous allouant des magasins supplémentaires.

La place toujours éminente du tertiaire

Le secteur tertiaire occupe toujours le premier rang dans la répartition de notre chiffre d'affaires en France, à 28 %. L'industrie et la distribution demeurent nos deuxième et troisième sources d'activité, avec respectivement 19 % et 14 % du chiffre d'affaires réalisé.

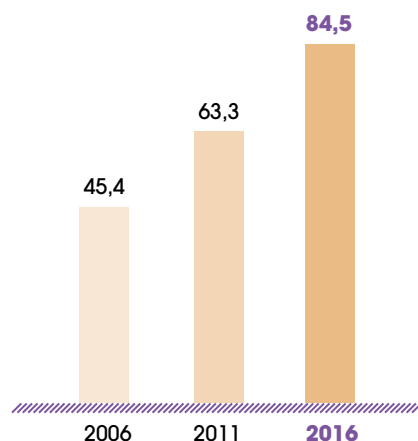
Les travaux occasionnels connaissent la plus forte poussée, passant de 9,7 millions d'euros en 2015 à 13 millions d'euros en 2016. Un quart de leur montant est généré par le secteur industriel et 20 % par le tertiaire. Le fort développement de ces prestations témoigne de la réactivité, du professionnalisme et de la proximité de GSF reconnus par ses clients.

Le dynamisme confirmé de la santé et de l'agroalimentaire

La deuxième plus forte progression de chiffre d'affaires a été enregistrée par la santé, dans laquelle notre activité a gagné 14,8 %, pour atteindre près de 71,8 millions d'euros. Nous y avons acquis un nouveau client d'importance, le groupe danois Novo Nordisk, leader dans le domaine du traitement du diabète, avec qui a été signé l'un des plus importants contrats de l'année.

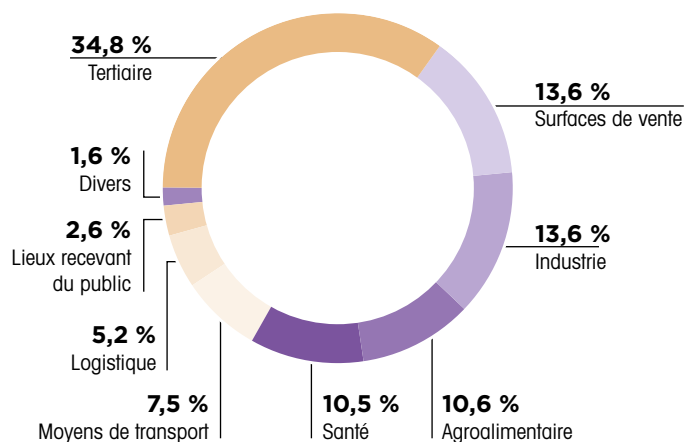
Le volume d'affaires issu de la clientèle de l'agroalimentaire augmente de 8,4 %. Le développement dans ce secteur s'avère spectaculaire au cours du temps : générant 45,4 millions d'euros de chiffres d'affaires il y a dix ans (2006), il en représente près de 85 millions en 2016.

Évolution de l'activité dans le secteur agroalimentaire



Chiffre d'affaires du Groupe en France, en millions d'euros

Répartition sectorielle des nouveaux contrats signés en 2016



La part « Divers » comprend les nouveaux métiers, les loisirs et le nettoyage urbain



Emmanuelle Doliger

Responsable Pôle Services aux collaborateurs
L'Oréal Cosmétique Active - Asnières-sur-Seine

« Avec les équipes de GSF, la recherche de la solution au moindre problème est immédiate et pragmatique. »



Coopérer pour améliorer la performance

« Les Campus L'Oréal ont la volonté de proposer aux collaborateurs un environnement de travail de qualité, dédié à la créativité et au travail en mode projet. Nous avons donc souhaité associer les équipes de GSF à notre mode de fonctionnement, pour coconstruire avec elles des prestations visant l'excellence opérationnelle. En 2012, GSF a remporté la consultation pour l'entretien des cinq campus parisiens de L'Oréal, qui comprennent 160 000 m². Après deux ans de collaboration, les deux entreprises ont fait le constat commun de la nécessité de professionnaliser le pilotage de cette activité. En 2016, nous avons donc travaillé à la mise en place d'un processus d'amélioration continue inspiré des méthodes industrielles et impliquant le personnel.

Quels sont les éléments à prendre en compte pour atteindre l'excellence opérationnelle ?

Trois axes sont à travailler simultanément. Il s'agit tout d'abord de définir la gouvernance, c'est-à-dire qui se rencontre, à quel moment et pourquoi. Ceci afin de structurer et de ritualiser les échanges. Puis les indicateurs doivent être identifiés : il faut se demander ce que l'on souhaite suivre, à

quelle fréquence et comment. Enfin, en parallèle, il est nécessaire de se pencher sur la création ou l'adaptation d'outils existants pour accompagner l'évolution des pratiques. Je pense particulièrement à tout ce qui a été fait en matière de management visuel, d'édition de fiches de bonnes pratiques. Elles constituent des outils de formation articulés autour de tâches simples illustrées traitant par exemple de la sécurité, du port des équipements de protection individuelle, des points à ne pas oublier. Le e-learning est aussi utilisé pour faire monter en compétence le personnel et c'est un point fort de GSF.

Comment travaillez-vous au quotidien avec les équipes de GSF ?

Nous avons fixé une réunion par jour avec le chef d'équipe qui a lieu devant le tableau de management visuel. Cette réunion est au préalable préparée par les équipes de GSF qui s'investissent autour d'un moment d'échange opérationnel. Les indicateurs suivis sont ceux relatifs à l'activité (nombre de demandes d'intervention, remontée des dysfonctionnements éventuels), à la qualité et à la conformité de la prestation et ceux ayant pour sujet la sécurité avec

les situations à risque, les "presqu'accidents" et les accidents s'il y a lieu. Cette démarche assure la juste qualité des prestations telles que décrites dans le cahier des charges.

Quels sont les points forts de GSF dans cette démarche ?

Nous apprécions la réactivité de tous les intervenants, qu'ils soient agents, chefs d'équipe, responsables performance, inspecteurs ou chefs d'établissement. La recherche de la solution au moindre problème est immédiate et pragmatique. Un contrôle croisé par semaine permet d'enrichir le plan d'action revu lors de la réunion hebdomadaire entre les différents acteurs. C'est très appréciable. La mise en place des outils de communication a permis de générer un gain de temps évident avec moins d'allers-retours avec les cahiers de liaison, moins d'e-mails. La communication est canalisée, simplifiée en toute confiance et transparence pour plus d'efficacité. Cette démarche en matière d'innovation sociale a porté ses fruits et a d'ailleurs été reconnue lors des trophées de l'ARSEG. Une coconstruction positive pour tous et surtout pour les utilisateurs des espaces entretenus par GSF. »

Nos filiales, acteurs de la croissance

Des relais de croissance partout en France

Notre Groupe a poursuivi en 2016 l'adaptation de ses implantations aux besoins de ses clients. Une nouvelle filiale, portant le nom de GSF Airport CDG, a été constituée en novembre. Dotée d'un établissement, elle prend en charge l'important site de l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle dont nous avons remporté le contrat en 2016. D'autres établissements ont été créés au cours de l'année par GSF Pluton et GSF Celtus.

Le Groupe totalisait ainsi vingt-sept filiales et 121 établissements au 31 décembre 2016, répartis à travers toute la France et la principauté monégasque.

Une mobilisation partagée

Reffet du dynamisme commercial de l'année, huit filiales du Groupe enregistrent une croissance de plus de 10 % en France. Les deux plus fortes progressions sont le fait de sociétés spécialisées et récentes, entrées en activité en 2015 : GSF Energia, dédiée au secteur nucléaire (+ 131 %), et GSF Aérotech, consacrée au secteur aéroportuaire (+ 79 %). En tête de nos sociétés multisecteurs régionales figure GSF Trévise (+ 20,3 %).

GSF Celtus est au final la filiale ayant réalisé le plus important chiffre d'affaires en 2016. GSF Trévise est celle ayant signé le montant le plus élevé de nouveaux contrats dans l'année.

Une hausse marquée à l'international

Le chiffre d'affaires total de nos cinq filiales implantées hors de l'Hexagone s'est élevé à 64,3 millions d'euros, établissant un nouveau record. Il affiche une hausse de 15,1 %, qui fait suite à une progression de 14,5 % en 2015.

La plus forte évolution a été constatée au Canada, où le volume d'activité a augmenté de 26,6 %, grâce notamment au contrat phare signé en milieu d'année avec le Palais des congrès de Montréal et au marché acquis auprès du groupe de télécommunication Bell.

La Grande-Bretagne se distingue également par une croissance de 16,4 %, qui reste à consolider. Sa progression atteint 28,4 % hors effet de change.

La contribution d'European Customer Synergy (ECS)

Fort de ses dix-sept partenaires et de ses quelque 200 clients, le groupement European Customer Synergy (ECS) constitue une autre source d'activité internationale, en hausse de 5 % en 2016.

Ce réseau réunit à travers toute l'Europe des entreprises de propreté et de services associés partageant les mêmes valeurs et les mêmes exigences professionnelles. Il offre aux clients implantés dans plusieurs pays un point d'entrée unique et l'assurance de prestations homogènes et de qualité.

Filiales régionales : les plus fortes croissances

Filiale du Groupe en France	Évolution du chiffre d'affaires 2016/2015	Chiffre d'affaires 2016 (En milliers d'euros)
GSF Trévise	+ 20,4 %	32 726
GSF Athena	+ 16,7 %	28 820
GSF Neptune	+ 15,8 %	52 093

Filiales spécialisées : un démarrage réussi

Filiale du Groupe en France	Évolution du chiffre d'affaires 2016/2015
GSF Energia	+ 131 %
GSF Aérotech	+ 79 %

UN EXERCICE CONFORME À NOS OBJECTIFS

L'année 2016 se solde par un bénéfice net de 27,2 millions d'euros. Si le résultat s'inscrit en retrait par rapport à 2015, le Groupe conserve une rentabilité de bon niveau, avec une marge nette de 3,4 %.

/// Bénéfice net
27,2 millions d'euros

/// Marge nette
3,4 %

Des charges de personnel contenues

Les charges de personnel représentent en 2016 un montant total de 577,9 millions d'euros, contre 539,5 millions d'euros en 2015 (+ 6,9 %). Leur poids relatif régresse légèrement malgré une hausse sensible des charges sociales, notamment due à la généralisation de la complémentaire santé.

Le montant de participation connaît un recul marqué en raison de la part croissante du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE), exclu de la base de calcul, dans le résultat.

L'effectif moyen a progressé de 4,1 %. Il s'établit à 32 500 salariés en 2016, dont 2 501 à l'international.

Des produits et charges d'exploitation en hausse

Les achats consommés évoluent moins vite que le chiffre d'affaires (+ 6,9 %), grâce aux efforts poursuivis pour rationaliser les gammes et les fournisseurs.

Les produits d'exploitation marquent une forte hausse (+ 27,3 %), en partie imputable à des reprises de provision.

Dans le même temps, le poste des autres charges d'exploitation augmente de 13,2 %, impacté par les projets informatiques. Si certains frais généraux voient leur montant croître, on note une nette contraction des dépenses liées aux parcs automobile et de matériels, qui régressent alors que le volume de ces parcs se développe. Plus de 240 000 euros de carburant ont ainsi été économisés dans l'année et près de 470 000 euros au titre de l'entretien et des réparations.

Des charges fiscales provisoirement accrues

Comptant pour 31,5 millions d'euros, le poste des impôts et taxes pèse plus lourdement dans notre chiffre d'affaires (4 %, contre 3,8 % en 2015). La raison en est une modification de la base de calcul de la contribution

à la formation professionnelle continue, qui nous a conduits à provisionner deux fois cette charge en 2016.

Les provisions pour risques et charges ont été renforcées. Celle liée aux engagements de retraite a fortement évolué en raison de l'augmentation de l'effectif et du taux d'actualisation utilisé (indexé sur le taux d'intérêt des obligations du secteur privé). D'autres provisions ont été passées pour un contrôle de l'URSSAF et le règlement de litiges.

Un résultat d'exploitation de bonne tenue

Le résultat d'exploitation du Groupe s'établit à 31,9 millions d'euros. Malgré un infléchissement que l'on peut imputer aux différents éléments non récurrents, la marge d'exploitation demeure supérieure à 4 %.

De belles performances sont enregistrées à l'international, où le résultat d'exploitation, stable en Grande-Bretagne, progresse fortement ailleurs. Les cinq filiales dégagent globalement 1,1 million d'euros de profit d'exploitation.

Un résultat net solide

Le résultat financier est de nouveau affecté par le niveau extrêmement faible des taux d'intérêt et les produits exceptionnels sont moindres (0,6 million d'euros, contre 1,1 million d'euros en 2015). La charge d'impôt sur les sociétés s'allège en revanche de 12,6 %, compte tenu de la non-imposition du CICE et de l'enregistrement d'impôts différés.

Notre Groupe dégage *in fine* un bénéfice net de 27,2 millions d'euros, en recul de 8,5 % par rapport à 2015.

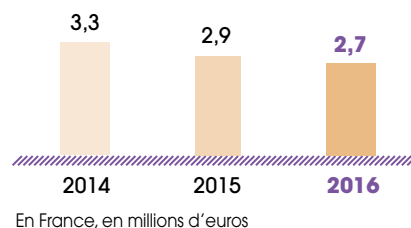
GSF conforte sa gestion saine, dans un contexte concurrentiel toujours inchangé, le secteur de la propreté et des services associés étant caractérisé par de faibles marges et une tendance à la baisse des prix de vente.

Les effectifs du Groupe GSF en 2016

	Cadres	Employés	Ouvriers	Total
France	322	1 198	28 479	29 999
International	36	71	2 394	2 501
Total Groupe	358	1 269	30 873	32 500

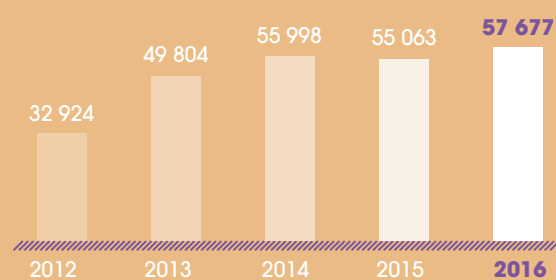
Effectif moyen de l'année

Évolution des dépenses de carburant



UN GROUPE FERMEMENT ANCRÉ

Évolution de la marge brute d'autofinancement



Groupe GSF, en milliers d'euros

Un bilan toujours solide

À l'actif

Les immobilisations incorporelles augmentent de 16,8 %, totalisant 7,1 millions d'euros. Leur évolution est essentiellement liée à des acquisitions de logiciels et des coûts de paramétrage.

Les immobilisations corporelles représentent 27,8 millions d'euros. Plus de 64 % de ce montant concerne des achats de matériels, dont le besoin a été renforcé par le développement de l'activité et le gain de nouveaux chantiers.

Parmi l'actif circulant, qui totalise 269,4 millions d'euros, les créances sur les clients atteignent près de 130 millions d'euros. Leur hausse de 14,1 % par rapport à 2015 reflète l'allongement du délai moyen de règlement de nos clients, qui passe de 46,2 à 49 jours.

Les autres créances connaissent une progression marquée, largement imputable à l'excédent d'impôt sur les sociétés versé avant prise en compte du CICE.

Au passif

Passant de près de 112 millions d'euros fin 2015 à 108,4 millions d'euros fin 2016, les capitaux propres du Groupe connaissent un léger infléchissement, du fait d'un résultat moindre et du versement des dividendes. Les réserves consolidées subissent par ailleurs l'effet d'un écart de conversion négatif de 0,2 million d'euros.

Des provisions pour risques et charges plus élevées ont été passées. Elles sont constituées à hauteur de 70 % par une provision pour engagements de retraite, dotée de 2 millions d'euros supplémentaires en 2016.

Les dettes financières du Groupe, toujours faibles, se contractent encore en 2016. Le poste des comptes de fournisseurs est essentiellement renchéri par effet de calendrier, l'échéance du 31 décembre, correspondant à un samedi, ayant été acquittée en janvier. Enfin l'évolution des charges fiscales et sociales s'avère moins rapide que celle du chiffre d'affaires.



Une capacité d'autofinancement élevée

Les dotations relativement importantes aux amortissements et provisions qui ont amoindri le résultat n'affectant pas la trésorerie, le tableau de financement fait apparaître une nouvelle progression de la marge brute d'autofinancement. Celle-ci atteint 57,7 millions d'euros.

Le flux net de trésorerie généré par l'activité pâtit de la progression des créances de clients et des autres dettes et créances, affichant un recul de 25,2 %. Ceux liés aux opérations d'investissement et aux opérations de finan-

cement sont respectivement négatifs de 29,5 millions d'euros et 31,6 millions d'euros, reflétant les niveaux plus importants d'investissements effectués et de dividendes versés.

La trésorerie du Groupe connaît au total une variation négative de 25 millions d'euros. La trésorerie nette de découverts bancaires courants demeure toutefois très élevée, ressortant à 55,9 millions d'euros au 31 décembre 2016.

(1) Indicateur de solvabilité calculé par la société Ellisphère.

LES PERFORMANCES ATTENDUES

Le Groupe GSF bénéficie de sérieux atouts pour aborder les années à venir. Ses résultats attestent de son aptitude à se développer dans un contexte économique pourtant peu porteur depuis quelques années.

Une croissance toujours vigoureuse

Une croissance supérieure à 5 % est attendue pour 2017, nettement supérieure aux projections faites par la Fédération des entreprises de propreté (FEP) pour l'ensemble du secteur et à la progression du produit intérieur brut (PIB) français, estimée à 1,4 % par l'OCDE⁽¹⁾.

Trois ans après avoir passé le cap des 700 millions d'euros, le chiffre d'affaires du Groupe franchira ainsi pour la première fois celui des 800 millions d'euros, pour dépasser 830 millions d'euros.

Le savoir-faire de notre Groupe, sa capacité à investir et à innover le serviront dans un univers plus concurrentiel que jamais, où l'offre ne cesse d'augmenter et les prix de se tendre.

Une stratégie stable et cohérente

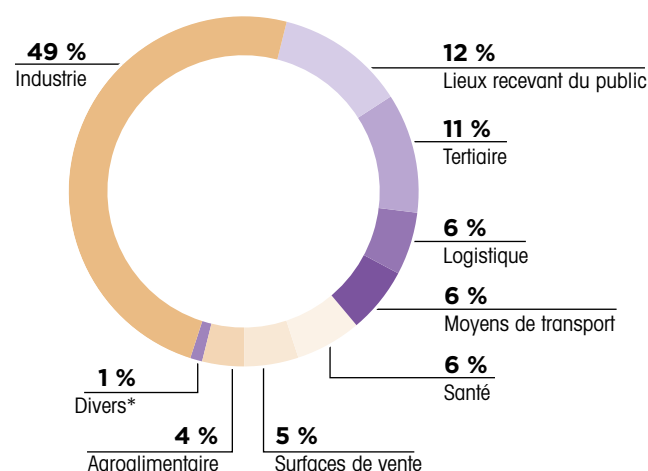
Fort de ses convictions et de la pertinence de son modèle économique, le Groupe poursuivra sa stratégie de développement purement organique et d'indépendance financière, parfaitement maîtrisée et lisible pour ses parties prenantes. Notre positionnement demeurera par ailleurs celui d'un spécialiste de l'hygiène et de la propreté, capable de proposer en complément un assemblage de prestations associées à ses clients.

Pour maintenir un développement qui excède celui du PIB, qui reste contenu entre 1 et 2 % depuis quelques années, les grands acteurs du marché de la propreté, dont GSF fait partie, doivent développer de nouveaux relais de croissance. La diversification multiservice, la spécialisation de certains savoir-faire à forte valeur ajoutée, tout comme la montée en gamme par l'innovation technique et dans les services sont en ce sens les éléments clés de notre stratégie.

Nous sommes convaincus que la place de l'humain restera prépondérante. Les prestations évolueront vers la polyvalence du personnel opérationnel et sa flexibilité

à l'usage des locaux. Cette vision est intégrée à nos projets suivant un rythme dépendant des investissements techniques et humains.

Répartition des prestations associées par domaine d'activité



* La part « Divers » comprend les nouveaux métiers, les loisirs et le nettoyage urbain.

Les secteurs jugés les plus porteurs

Santé : des perspectives positives malgré une conjoncture difficile

Bien qu'il souffre depuis quelques années de la contraction des budgets hospitaliers, le secteur de la santé, dans lequel nous avons démontré notre expertise, devrait continuer à se développer dans notre portefeuille.

La poursuite de l'externalisation des prestations et les besoins engendrés par le vieillissement de la population laissent augurer de significatives opportunités de marché. Le renouvellement de notre référencement UniHa, intervenu en 2016, s'avère plein de promesses.

Les cliniques privées qui, globalement, n'externalisent aujourd'hui que la moitié du volume de leurs prestations de propreté, constituent par ailleurs un vivier d'activités considérable.

D'importants contrats ont d'ores et déjà été reconduits début 2017, tels que ceux nous liant aux Hôpitaux universitaires de Strasbourg, aux Hospices civils de Lyon et au Centre hospitalier de Caen.

Un nouveau client, le Centre hospitalier de Chalon-sur-Saône, nous a également rejoints.

Prestations associées : une offre encore enrichie

Les prestations associées constituent un autre levier de croissance pour le Groupe. Leur volume a crû de 38 % en 2016 et leur part, établie à 7,8 % de l'activité enregistrée en France, est appelée à se renforcer.

Notre offre structurée en matière de pilotage, qui couvre toutes les prestations et tous les secteurs d'activité, représente une vraie valeur ajoutée pour nos donneurs d'ordres et permet d'élargir notre gamme de services pour répondre à leur demande. Outre la gestion déléguée des déchets, plus largement déployée, de nouveaux domaines d'intervention sont identifiés dans tous les secteurs. Dans celui de l'industrie, qui initie aujourd'hui la moitié du volume d'affaires de ces prestations, on peut mentionner par exemple la maintenance de premier niveau des bâtiments, de certains équipements ou de la flotte de véhicules.

Nous avons aussi la capacité, grâce à la constitution d'un réseau de partenaires, de renforcer nos moyens en faisant appel à la collaboration d'autres intervenants ou à la sous-traitance lorsque le besoin se fait sentir.

De belles percées dans la distribution spécialisée

Historiquement bien implantés dans la distribution alimentaire, nous travaillons auprès de la plupart des grandes enseignes de ce secteur. Le Groupe se développe fortement dans les grandes surfaces spécialisées, vers lesquelles s'opère un rééquilibrage. Notre chiffre d'affaires y a augmenté de 15 % en 2016, dans une tendance appelée à se poursuivre.

Les domaines du meuble, du bricolage, de l'habillement et du sport enregistrent nos plus belles réussites : notre part de marché y progresse chaque année. Plusieurs renouvellements de contrats seront toutefois en jeu dans ce secteur d'activité en 2017, qui réclameront toute notre vigilance et la mobilisation des forces commerciales de notre service Grands Comptes.

De nouveaux développements attendus par ailleurs

Plusieurs autres secteurs recèlent également d'importants potentiels de développement pour le Groupe.

Dans l'industrie nucléaire, notre filiale spécialisée GSF Energia se prépare à de nouvelles consultations, qui devraient être ouvertes durant l'année 2017. Elle envisage d'élargir sa gamme de prestations, pour proposer notamment un service de logistique nucléaire.

Notre ambition est également de conserver notre position de leader dans le secteur agroalimentaire et de nous appuyer sur les relations de confiance établies avec la clientèle du secteur aéroportuaire pour poursuivre notre développement dans ce segment d'activité.

Des moyens adaptés aux enjeux

Dans notre cœur de métier, la propreté, nous comptons toujours nous démarquer par la qualité de notre service. Nos investissements dans le domaine technologique seront encore renforcés en 2017 et les moyens alloués à notre cellule d'innovation GSF Lab' seront augmentés pour financer les « preuves de concept » (POC).

Les outils numériques de suivi et de gestion des prestations seront aussi plus largement déployés pour assurer une plus grande réactivité et une transparence accrue. La GSF Box, expérimentée avec succès en 2016 pour le pilotage multiservice de sites, sera étendue à une dizaine de clients supplémentaires dès 2017, avec un nombre d'utilisateurs multiplié par trois.

Un réseau bien dimensionné

À Monaco, une nouvelle filiale, ETS Global Services, a été créée début 2017 pour satisfaire les demandes de prestations associées exprimées par nos clients et faire plus largement connaître l'expertise du Groupe dans la Principauté.

Sur le territoire français, notre Groupe dispose d'un maillage géographique fort qui répond au besoin d'uniformisation et de fiabilité de nos prestations. Nous le jugeons bien dimensionné pour aborder la croissance prévue en 2017.

 **Un nouveau seuil :
plus de
800 millions d'euros
de chiffres d'affaires
en 2017**

// Annexes

**/59 Comptes
consolidés 2016**

**/60 Annexe
aux comptes
consolidés**

**/68 Indicateurs
de performance
RSE**

Comptes consolidés 2016

SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

BILAN ACTIF	2016	2015
ACTIF IMMOBILISÉ		
Immobilisations incorporelles	7 066	6 050
Immobilisations corporelles	74 815	71 589
Immobilisations financières	1 181	1 068
ACTIF CIRCULANT		
Stocks et en-cours	970	823
Clients et comptes rattachés	129 961	113 893
Autres créances et comptes de régularisation	72 163	54 596
Valeurs mobilières de placement	5 405	5 005
Disponibilités	60 879	87 469
TOTAL DE L'ACTIF	352 439	340 493

BILAN PASSIF		
CAPITAUX PROPRES (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	71 267	72 284
Résultat consolidé	27 160	29 688
INTÉRÊTS MINORITAIRES	1	1
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	34 471	29 753
DETTES		
Emprunts et dettes financières	12 825	14 875
Fournisseurs et comptes rattachés	27 660	21 011
Autres dettes et comptes de régularisation	169 071	162 898
TOTAL DU PASSIF	352 439	340 493

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	%	2015	%
CHIFFRE D'AFFAIRES	795 827	100	740 031	100
Autres produits d'exploitation	10 391	1,31	8 164	1,10
Achats consommés	26 490	3,33	24 775	3,35
Charges de personnel	577 910	72,62	539 469	72,90
Autres charges d'exploitation	105 420	13,25	93 127	12,58
Impôts et taxes	31 503	3,96	28 085	3,80
Dotations aux amortissements et aux provisions	32 956	4,14	27 984	3,78
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	31 938	4,01	34 755	4,70
Charges et produits financiers	679	0,09	759	0,10
RÉSULTAT COURANT DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	32 618	4,10	35 514	4,80
Charges et produits exceptionnels	574	0,07	1 076	0,15
Impôts sur les résultats	6 031	0,76	6 902	0,93
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	27 160	3,41	29 688	4,01
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ	27 160	3,41	29 688	4,01
RÉSULTAT NET (part du Groupe)	27 160	3,41	29 688	4,01
Résultat par action (en euros)	128		140	

Annexe aux comptes consolidés

PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

MÉTHODES DE CONSOLIDATION

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

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

VARIATION DU PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Quatre sociétés ont rejoint le périmètre de consolidation. Il s'agit de GSF Orion Nord, GSF Orion Sud, GSF Services et HDS Consulting. Les filiales GSF Concorde et GSF Grande Arche ont été apportées à nos filiales GSF Rail Services et HDS Consulting. Ces dernières ont repris la raison sociale des sociétés qu'elles ont absorbées.

PRINCIPES COMPTABLES, MÉTHODES D'ÉVALUATION ET MODALITÉS DE CONSOLIDATION

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

DATE DE CLÔTURE DES EXERCICES

Toutes les sociétés intégrées globalement ont établi un arrêté comptable au 31 décembre 2016. Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 27 avril 2017 par le Directoire de la société.

MÉTHODE DE CONVERSION

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

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

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

RÉÉVALUATION DES COMPTES

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

ÉCARTS D'ACQUISITION ET D'ÉVALUATION

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

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

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

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

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

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

Les logiciels sont amortis sur le mode linéaire.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

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

Lorsqu'un actif peut être scindé en composants ayant une utilisation distincte ou encore procurant des avantages économiques selon un rythme propre, chaque composant fait l'objet d'une comptabilisation et d'un plan d'amortissement séparés.

Les amortissements pratiqués dans les filiales, selon le mode linéaire, ont été conservés. Les calculs, homogènes au sein du Groupe, sont basés sur les durées de vie probables et le rythme des bénéfices tirés de l'exploitation des immobilisations ou de leurs composants. Ces durées sont comprises dans les fourchettes suivantes :

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

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

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

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

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

STOCKS

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

CLIENTS ET COMPTES RATTACHÉS

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

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

VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

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

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

IMPÔTS DIFFÉRÉS ET IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

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

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

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

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

OPÉRATIONS INTERNES

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

PROVISIONS

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

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

ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les engagements de retraite sont comptabilisés comme le préconise le règlement du Comité de la réglementation comptable n° 99-02 et la recommandation 2014-02 de l'Autorité des normes comptables. Ils concernent exclusivement des salariés en activité. Nos calculs sont réalisés suivant la méthode actuarielle des unités de crédit projetées. Ils se font individu par individu. Les résultats sont ensuite cumulés au niveau du Groupe.

Selon cette méthode, la valeur actuarielle des prestations futures (VAPF) est déterminée en calculant le montant des prestations dues à la date du départ à la retraite en tenant compte d'une projection des salaires et de l'ancienneté à cette date, en prenant en compte les facteurs d'actualisation et de probabilité de présence et de survie jusqu'à la date de départ à la retraite. Elle représente la prime immédiate unique qui serait nécessaire pour financer l'indemnité de fin de carrière estimée à la retraite, compte tenu des hypothèses indiquées ci-après.

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

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

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

Les écarts actuariels sont différés au bilan et présentés en augmentation de la dette actuarielle s'il s'agit de gains actuariels ou en diminution s'il s'agit de pertes. Leur montant est révisé à raison des nouveaux écarts actuariels apparus au cours de la période comptable. Leurs montants cumulés en début de période font l'objet d'un amortissement.

PRINCIPALES HYPOTHÈSES RETENUES POUR LE CALCUL DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Mode de départ en retraite

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

Taux d'inflation à long terme

- 2 % par an

Taux d'actualisation

- 1,3 %

Taux de charges patronales

- 50,29 % pour les cadres
- 40 % pour les employés

Taxes sur mise à la retraite

- 50 %
-

Explications des postes du bilan, du compte de résultat et de leur variation

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse de la variation des immobilisations incorporelles brutes par nature				
	Concessions, brevets, etc.	Fonds de commerce	Autres	Total
OUVERTURE	16 004	8 528	1 431	25 963
Augmentations de l'exercice	771	56	2 952	3 779
Diminutions de l'exercice	- 277			- 277
Transferts	858		- 858	
Incidence des variations de change	4	- 839	15	- 820
CLÔTURE	17 360	7 745	3 540	28 645
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations incorporelles par nature				
OUVERTURE	11 363	8 092	459	19 914
Dotations	2 489	14		2 503
Reprises et diminutions	- 33			- 33
Incidence des variations de change		- 820	15	- 804
CLÔTURE	13 818	7 287	474	21 579
Analyse des immobilisations incorporelles et de leur amortissement par zone géographique				
	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes	
France	20 690	- 13 781	6 909	
Canada				
Espagne	37	- 37		
Grande-Bretagne	5 466	- 5 309	157	
États-Unis	2 452	- 2 452		
TOTAL	28 645	- 21 579	7 066	

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse de la variation des immobilisations corporelles brutes par nature						
	Terrains	Constructions	Installations techniques, matériel et outillage	Autres immo. corporelles	Immo. en cours et avances	Total
OUVERTURE	2 605	45 916	88 298	68 512	2 129	207 461
Acquisitions et augmentations	1 150	68	17 924	6 991	1 675	27 808
Cessions et diminutions		- 165	- 13 539	- 3 715		- 17 419
Transferts			1 403	644	- 2 047	
Incidence des variations de change	4	41	61	23		129
CLÔTURE	3 759	45 859	94 148	72 456	1 756	217 978
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations corporelles par nature						
OUVERTURE		23 878	65 078	46 916		135 872
Dotations		1 640	14 058	7 295		22 993
Reprises et diminutions		- 45	- 12 507	- 3 192		- 15 744
Incidence des variations de change		7	52	- 15		43
CLÔTURE		25 481	66 680	51 003		143 164
Analyse des immobilisations corporelles et de leur amortissement par zone géographique						
	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes			
France	207 643	- 136 126	71 517			
Canada	2 769	- 1 433	1 336			
Espagne	407	- 325	83			
Grande-Bretagne	1 676	- 1 219	457			
États-Unis	5 483	- 4 060	1 422			
TOTAL	217 978	- 143 164	74 815			

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse de la variation des immobilisations financières brutes par nature	Titres de participation	Autres valeurs immobilisées	Total
VALEUR BRUTE À L'OUVERTURE	40	1 043	1 083
Augmentations de l'exercice		262	259
Diminutions de l'exercice	- 15	- 156	- 171
Incidence des variations de change		8	8
VALEUR BRUTE À LA CLÔTURE	25	1 157	1 182
Provision pour dépréciation			
VALEUR NETTE À LA CLÔTURE	25	1 157	1 182

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

Analyse des immobilisations financières et de leurs provisions par zone géographique	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	982		982
Canada	99		99
Espagne	101		101
TOTAL	1 182		1 182

Détail des titres de participation non consolidés	2016	2015
Participations inférieures à 20 %	25	40
VALEUR BRUTE	25	40

STOCKS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
Matières premières	970	823
VALEUR BRUTE	970	823
Provision pour dépréciation		
VALEUR NETTE	970	823

AUTRES CRÉANCES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
Avances et acomptes versés sur commandes	343	827
Débiteurs divers	59 972	41 726
Comptes de régularisation	1 858	1 511
Impôts différés actifs	9 989	10 532
VALEUR BRUTE	72 162	54 596
Provision pour dépréciation		
VALEUR NETTE	72 162	54 596

CAPITAUX PROPRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat part du Groupe	Total
AU 31.12.2015 AVANT RÉPARTITION	9 000	984	72 284	29 688	111 956
Affectation du résultat			- 814	- 29 688	- 30 502
AU 31.12.2015 APRÈS RÉPARTITION	9 000	984	71 470		81 454
Variation de l'écart de conversion et autres			- 203		-203
Résultat net part du Groupe				27 160	27 160
AU 31.12.2016 AVANT RÉPARTITION	9 000	984	71 267	27 160	108 411

Le capital social de GSF SAS est composé, au 31 décembre 2016, de 211 822 actions d'un nominal de 42,49 euros.

Il n'a pas été émis de valeurs mobilières autres que les actions composant le capital social. En l'absence d'instrument donnant droit à un accès différé au capital de GSF SAS, le résultat net par action est égal au résultat dilué par action. Il s'établit à 128,22 euros. Il a été calculé en divisant le résultat net consolidé par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation en fin de période.

PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
Provisions pour risques	6 677	4 838
Provisions pour charges	3 651	2 817
Provisions pour engagements de retraite	24 120	22 091
Provisions pour impôts différés	23	7
TOTAL	34 471	29 753

EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Les dettes financières, dont le montant figure au bilan, se décomposent en :	2016	2015
Dettes auprès des établissements de crédit	90	158
Dettes diverses	2 312	3 351
TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES ASSIMILÉES	2 402	3 509
Concours bancaires courants	10 423	11 366
TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES	12 825	14 875

Les emprunts souscrits auprès des établissements de crédit ont été contractés sur la base de taux fixes.
Les dettes diverses sont composées essentiellement des réserves de participation des salariés.

Les emprunts et dettes assimilées ont une durée résiduelle :	2016	2015
Comprise entre un et cinq ans	1 010	2 458
Inférieure à un an	1 392	1 051
TOTAL	2 402	3 509

Par devise, ces emprunts et dettes assimilées se détaillent comme suit :	2016	2015
Euro	2 176	3 175
Dollar canadien	226	334
TOTAL	2 402	3 509

AUTRES DETTES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
Avances et acomptes reçus sur commandes	1	
Dettes fiscales et sociales	161 514	156 556
Dettes diverses	7 230	6 210
Compte de régularisation	325	132
TOTAL DES AUTRES DETTES	169 070	162 898

ENGAGEMENTS FINANCIERS

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

CHIFFRE D'AFFAIRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	%	2015	%
France	731 514	91,9	684 145	92,5
Canada	20 921	2,6	16 530	2,2
Espagne	3 705	0,5	3 627	0,5
Grande-Bretagne	15 052	1,9	12 929	1,8
États-Unis	24 635	3,1	22 800	3,0
TOTAL	795 827	100	740 031	100

FRAIS DE PERSONNEL ET EFFECTIFS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Frais de personnel	2016	2015
Rémunération du personnel	468 493	438 756
Charges sociales	107 930	98 442
Participation des salariés	1 488	2 271
TOTAL	577 910	539 469

Le Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) a été enregistré parmi les charges sociales. Elles s'en trouvent minorées de 20 344 K€

EFFECTIFS MOYENS

Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année	2016	2015
Cadres	358	371
Employés	1 269	1 190
Ouvriers	30 873	29 659
TOTAL	32 500	31 220

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :	2016	2015
France	30 909	34 803
Canada	189	- 571
Espagne	0	- 58
Grande-Bretagne	339	348
États-Unis	501	233
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	31 938	34 755

RÉSULTAT FINANCIER

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
Produits et charges d'intérêt	660	758
Résultat de change	4	1
Autres produits et charges financiers	15	
RÉSULTAT FINANCIER	679	759

RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
Résultat sur opérations de gestion	290	430
Résultat de cessions d'éléments d'actif	256	492
Provisions exceptionnelles	28	154
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	574	1 076

IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse par nature de l'impôt	2016	2015
Impôts exigibles	5 484	7 039
Impôts différés	547	- 137
TOTAL	6 031	6 902

Ventilation des impôts différés figurant au bilan	2016	2015
Impôts différés actifs	9 989	10 532
Impôts différés passifs	23	6

INTÉGRATION FISCALE

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

ABSENCE DE SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les services rendus par le Groupe constituent un ensemble cohérent. Ils sont exposés aux mêmes types de risques et à des rentabilités homogènes. Notre activité est donc unique. Aucune information sectorielle complémentaire n'est donc nécessaire.

ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

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

HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Le montant des honoraires versés aux commissaires aux comptes de la société mère et des filiales du Groupe est de 1 044 028 euros.

LISTE DES SOCIÉTÉS CONSOLIDÉES ET INTÉGRÉES FISCALEMENT

Intégration globale	Pays	Intérêt (%)	Contrôle (%)	SIREN	Intégration fiscale
Ariane 80	France	100	100	319 598 454	-
GIE Université	France	100	100	340 102 961	-
Groserfon	France	100	100	321 352 403	Intégrée
GSF Aéro	France	100	100	484 145 156	-
GSF Aérotech	France	100	100	811 258 367	-
GSF Airport	France	100	100	489 652 412	-
GSF Airport CDG	France	100	100	823 492 756	-
GSF Ariane	France	100	100	509 646 816	Intégrée
GSF Ariès	France	100	100	439 117 698	Intégrée
GSF Athéna	France	100	100	519 022 586	Intégrée
GSF Atlantis	France	100	100	344 636 477	Intégrée
GSF Atlas	France	100	100	439 118 449	Intégrée
GSF Auriga	France	100	100	344 862 362	Intégrée
GSF Celtus	France	100	100	344 483 003	Intégrée
GSF Concorde	France	100	100	809 938 129	-
GSF Energia	France	100	100	788 650 661	-
GSF Grande Arche	France	100	100	794 514 356	-
GSF Jupiter	France	100	100	967 802 059	Intégrée
GSF Logistic Services	France	100	100	815 289 475	-
GSF Mercure	France	100	100	308 185 503	Intégrée
GSF Neptune	France	100	100	306 044 504	Intégrée
GSF Opale	France	100	100	452 737 976	-
GSF Orion	France	100	100	344 382 874	Intégrée
GSF Phébus	France	100	100	537 020 216	Intégrée
GSF Phocéa	France	100	100	384 983 482	Intégrée
GSF Pluton	France	100	100	304 349 277	Intégrée
GSF Services	France	100	100	824 218 291	-
GSF Saturne	France	100	100	306 795 600	Intégrée
GSF Stella	France	100	100	502 107 477	Intégrée
GSF Transnord	France	100	100	815 205 851	-
GSF Trévisé	France	100	100	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	99,95	99,95	344 106 455	-
Valis Aurélia	France	100	100	347 869 612	-
GSF Canada	Canada	100	100	-	-
GSF SPM	Espagne	100	100	-	-
GSF GB Ldt	Grande-Bretagne	100	100	-	-
GSF London Ldt	Grande-Bretagne	100	100	-	-
L.I.H.	Grande-Bretagne	100	100	-	-
GSF Sandylight Ldt	Grande-Bretagne	100	100	-	-
Entretien Technique Services	Monaco	99,85	99,85	-	-
GSF USA	États-Unis	100	100	-	-

TABLEAU DE FINANCEMENT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2016	2015
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES	27 160	29 688
Amortissements et provisions	30 183	26 032
Variation des impôts différés	580	- 165
Plus-values de cession	- 246	- 492
MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES	57 677	55 063
Variation des stocks	- 146	- 47
Variation des créances clients	- 16 069	- 5 977
Variation des dettes fournisseurs	6 523	1 119
Variation des autres dettes et créances	- 11 810	- 1 822
FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ (A)	36 176	48 336
Acquisitions d'immobilisations	- 31 692	- 25 518
Cessions d'immobilisations	2 180	3 147
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	- 29 512	- 22 371
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 30 502	- 10 167
Émissions et remboursements d'emprunts	- 1 129	- 635
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)	- 31 632	- 10 802
VARIATION DE TRÉSORERIE (A) + (B) + (C)	- 24 968	15 162
Trésorerie d'ouverture	81 108	65 678
Trésorerie de clôture	55 860	81 108
Incidence des variations de cours des devises	280	- 268

Indicateurs de performance RSE

DOMAINE	INDICATEURS	2014	2015	2016	RÉFÉRENTIELS		
					*	**	***
INFORMATIONS ÉCONOMIQUES							
GOUVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anti-corruption	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3°-d	SO3	—
	Établissements certifiés ISO 9001	100 %	100 %	100 %	—	—	—
SOCIAL							
EMPLOI	Effectif total	29 036	29 718	30 660	Art. 1-1°-a	LA1	8
	Effectif total par statut	Agents de service 88 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 3 % Cadres 1 %	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	—	LA1	8
	Proportion des contrats en CDI	83 %	83 %	84 %	—	LA1	8
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	—	LA4	8
	Nombre d'alternants	477 contrats de professionnalisation 119 contrats d'apprentissage	607 contrats de professionnalisation 116 contrats d'apprentissage	639 contrats de professionnalisation 124 contrats d'apprentissage	—	—	10
	Nombre d'alternants embauchés après leur période d'alternance (CDD ou CDI)	86	107	263	—	—	10
	Répartition des collaborateurs par âge	8 % moins de 25 ans 58 % entre 25 et 45 ans 34 % 45 ans et plus	8 % moins de 25 ans 57 % entre 25 et 45 ans 35 % 45 ans et plus	7 % moins de 25 ans 56 % entre 25 et 45 ans 37 % 45 ans et plus	—	LA1	10
	Temps de travail	73 % temps partiel 27 % temps complet	72 % temps partiel 28 % temps complet	71 % temps partiel 29 % temps complet	Art. 1-1°-b	—	8
	Taux d'absentéisme	16 %	17 %	17 %	Art. 1-1°-b	—	—
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail	8,51 %	8,58 %	8,75 %	Art. 1-1°-b	—	—
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	995	949	979	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	38,59	35,92	34,88	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	57,06	54,46	53,15	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,47	2,46	2,26	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	3,12	3,05	2,96	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Nombre d'accidents mortels	0	0	0	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Nombre de maladies professionnelles (avec et sans arrêts)	97	86	106	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Nombre d'établissements certifiés MASE	16	18	18	Art. 1-1°-d	—	3
	Nombre d'établissements certifiés en sécurité (selon l'ILO-OSH 2001 ou l'OHSAS 18001) dans le cadre de la triple certification QSE	20	38	48	Art. 1-1°-d	—	3
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	110 179	119 078	128 955	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés en contrats de professionnalisation	ND	84 115	58 271	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,50 %	2,63 %	2,63 %	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	97	304	401	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	154	668	535	Art. 1-1°-d,e	LA10	3
	Nombre de salariés formés à l'écoconduite (7 h de formation)	29	25	89	Art. 1-1°-e, 1-2°-a	LA10	11
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	56	28	82	Art. 1-1°-c	LA9	5
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	217	285	125	—	—	5
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur l'effectif global	32/68 %	33/67 %	33/67 %	Art. 1-1°-f	LA13	5
	Parité (H/F) sur l'effectif de l'encadrement	51/49 %	55/45 %	55/45 %	Art. 1-1°-f	LA13	5
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	7,7 %	7,5 %	7,9 %	Art. 1-1°-f	LA13	10
	Établissements répondant à l'obligation légale de 6 %	80 %	77 %	75 %	Art. 1-1°-f	LA13	10

DOMAINE	INDICATEURS	2014	2015	2016	RÉFÉRENTIELS		
					*	**	***
ENVIRONNEMENT							
ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	ND	7 755 tonnes équivalent CO ₂	ND	Art. 1-2°-d	EN16	13
	Empreinte carbone des voyages en avion	465,1 tonnes équivalent CO ₂	472,3 tonnes équivalent CO ₂	515,6 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Empreinte carbone des voyages en train	13,4 tonnes équivalent CO ₂	12,1 tonnes équivalent CO ₂	5,8 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules utilitaires de GSF	135	131	120	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules autres qu'utilitaires de GSF	129	123	111	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Part du CA des produits chimiques possédant un écolabel	31 %	43 %	50 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2	3
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	42,97 %	40,19 %	47 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2	12
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	30	43	53	Art. 1-2°-a	—	14-15
	Nombre cumulé de livrets « Mes gestes qui comptent au quotidien » distribués	12 350	14 450	22 850	Art. 1-2°-a	—	14-15
	Nombre de salariés formés aux écogestes (7 h de formation)	198	65	145	Art. 1-2°-a	—	12

Les indicateurs RSE présentés dans ce document concernent les activités en France et en Principauté de Monaco du Groupe GSF. Les filiales situées à l'international conduisent leurs propres démarches dans le cadre proposé par le Groupe en cohérence avec leur législation locale. L'ensemble des opérations du Groupe est concerné par la démarche RSE. Quatre campagnes de reporting sont effectuées par an : un reporting annuel pour le Rapport intégré publié chaque année lors de l'assemblée générale et trois reporting trimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2016, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Table de concordance

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
STRATÉGIE ET ANALYSE				
1			6.2	3
PROFIL DE L'ORGANISATION				
3				couverture
4				6
5				der. de couverture
6				6
7				der. de couverture
8				18 à 21
9				8, 9 et 64
10				68, 69
11				68
12				45
13				18 à 21
15				17
16			4.7	39
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS				
17				66
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES				
24-27				34
PROFIL DU RAPPORT				
28-30				35
31				72
GOVERNANCE				
33			6.2	71
34-35-36-38			6.2 et 7.4.2	4,5

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ				
56		Principe 10		14 à 17
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique				
EC1	-		6.8.1	8
Volet environnemental				
EN15	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	69
EN16	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	69
EN17	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	69
EN30	Article 1-2°-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	69
Volet social				
LA1	Article 1-1°-a	Principe 4 et 5	6.4	68
LA4	Article 1-1°-c	Principe 4		68
LA6	Article 1-1°-d		6.8.8	39 et 68
LA9	Article 1-1°-e		6.8.5	40 et 68
LA13	Article 1-1°-f	Principe 6	6.3.7	68
LA14			6.6.6	45
Droits de l'homme				
HR1		Principe 1 et 2	6.3.10	68
Société				
SO1	Article 1-3°-b		6.8	37 et 45
SO4		Principe 10	6.6.3	17
Responsabilité du fait des produits				
PR1	Article 1-3°-d		6.6.6	44 et 69

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS



KPMG S.A. Côte d'Azur
80, route des Lucioles
Sophia Antipolis
06560 VALBONNE



FIDEXCO FRANCE
19, rue Rossini
06000 Nice

Exercice clos le 31 décembre 2016

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

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

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2016 sur :

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

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

Opinion sur les comptes consolidés

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

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

Justification des appréciations

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

Votre société constitue des provisions pour couvrir les risques et charges tel que décrit dans les notes des annexes aux comptes consolidés*. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, à revoir les calculs effectués par la société, à comparer les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes et à examiner les procédures d'approbation de ces estimations par la direction. Dans le cadre de nos appréciations, nous nous sommes assurés du caractère raisonnable de ces estimations.

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

Vérification spécifique

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

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

Les commissaires aux comptes,
Sophia Antipolis et Nice, le 27 avril 2017

KPMG S.A.
Philippe Levert

Fidexco France
Philippe Matheu

RAPPORT DE L'ORGANISME DE VÉRIFICATION DES DONNÉES RSE



FINEXFI

96, boulevard Marius Vivier Merle - 69003 LYON

Lyon, le 15 mai 2017

Isabelle Lhoste

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société GSF et en notre qualité d'organisme tiers indépendant dont l'accréditation a été admise par le COFRAC sous le N° 3-1081 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31/12/2016. Elles sont présentées dans le rapport intégré (ci-après les « Informations RSE »), en application, dans le cadre d'une démarche volontaire, des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la direction

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

Attestation de présence

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

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

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

Avis motivé sur la sincérité des informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nos travaux ont été effectués entre avril et mai 2017 pour une durée d'environ six jours hommes.

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

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

- d'apprécier le caractère approprié du référentiel au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur neutralité, leur caractère compréhensible et leur fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
 - de vérifier la mise en place dans le Groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.
- Nous avons identifié les informations consolidées à tester et déterminé la nature et l'étendue des tests en prenant en considération leur importance au regard des conséquences sociales, sociétale et environnementales liées à l'activité et aux caractéristiques du Groupe, de ses orientations en matière RSE et des bonnes pratiques sectorielles.

Concernant les informations quantitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes :

- au niveau de la société mère GSF SAS et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations ;
- au niveau des sites ou des filiales que nous avons sélectionnés* en fonction de leur contribution aux indicateurs consolidés, et d'une analyse de risque, nous avons :
 - mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne plus de 25 % des contributions aux données sociales et environ 25 % des contributions aux données environnementales.

- Concernant les informations qualitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes, nous avons mené des entretiens et revu les sources documentaires associées pour corroborer ces informations et apprécier leur sincérité. Concernant le thème de la loyauté des pratiques, les entretiens ont été conduits uniquement au niveau de la société mère GSF SAS.
- Pour les autres informations consolidées publiées, nous avons apprécié leur sincérité et leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société et, le cas échéant, par des entretiens ou la consultation de sources documentaires.

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

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

Conclusion

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

* Sociétés sélectionnées pour les tests : Le siège du Groupe à Sophia Antipolis, GSF Celtus, GSF Neptune, GSF Orion, GSF Stella



Le rapport digital

rapportannuel.gsf.fr



Pour en savoir plus sur le Groupe GSF
et son organisation

gsf.fr



Pour nous suivre

in



**You
Tube**



Pour nous contacter

rapportannuel@gsf.fr

Direction Générale et Direction de la Communication du Groupe GSF

// Conception-rédaction

Activité : **Pascale Montéville**

Responsabilité sociétale de l'entreprise : **Muriel Buiatti** COMMENTERRE

Panorama financier : **Sylvie Campredon**

// Conception graphique et réalisation : **BLEU DU CIEL**

// Crédits photos : GSF - Marc Moitessier - Emmanuel Pain / Fotolia / iStock / Zoo Studio pour Aéroports de Paris SA

// Imprimé par **Y. Masson Paris** sur papier Condat Silk, certifié PEFC avec des encres végétales

© Juin 2017



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.



IMPRIM' VERT®





Siège social

49, rue de Trévis - 75009 PARIS

SAS AU CAPITAL DE 9 000 000 € - RCS PARIS 775 675 291