

R A P P O R T A N N U E L
ACTIVITÉ & ENGAGEMENT RESPONSABLE
2017





Retrouvez le rapport digital :
rapportannuel.gsf.fr



Panorama 2

Engagement

14

L'engagement total d'une équipe unie permet de relever tous les défis, des plus simples aux plus complexes.

Proximité

Proche de ses équipes, proche de ses clients, notre management met en œuvre une réelle proximité, source de solutions rapides et efficaces.

28

Responsabilité

40

Être responsable, c'est trouver des solutions adaptées aux enjeux de nos clients puis évaluer, mesurer, analyser les impacts de nos prestations.

Comptes et annexes 56



“ Rien ne serait possible
sans les femmes et
les hommes de GSF.
Je veux leur rendre
hommage, qu’ils sachent
toute l’attention
que je leur porte. ”

Jean Louis Noisiez
Président

Éthique, exigence et indépendance

2017 marque notre 55^e année de croissance continue ! Depuis 1963, par auto-développement, GSF a toujours connu cette progression. Celle de 2017 est remarquable : elle frôle les 7 %, sur un marché de la propreté qui, lui, est pratiquement stable. Notre chiffre d'affaires est de 847 millions d'euros. Nos effectifs en France et à l'international dépassent désormais 34 000 collaborateurs.

Nous avons élargi le champ de nos activités, avec de beaux succès dans les aéroports, la santé... Nous renforçons aussi notre présence dans les secteurs traditionnels de l'agroalimentaire, de l'industrie, du tertiaire. Et si nous sommes résolument ancrés dans le métier de la propreté, nous nous développons dans le secteur des services.

Ces succès ne doivent rien au hasard. Beaucoup de choses changent dans notre activité. Mais si GSF progresse toujours, c'est parce que son ADN et ses valeurs sont invariables. GSF mise sur la proximité. Avec 121 établissements en France, le Groupe dispose d'un maillage très fort sur tout le territoire.

Chaque jour, 535 inspecteurs sont les interlocuteurs de nos clients. Nous sommes une organisation à taille humaine, où 2 500 chefs d'équipe assurent la production. Cette proximité est récompensée, avec un taux de fidélisation qui dépasse 95 % !

L'état d'esprit GSF n'a pas changé, basé sur nos valeurs de respect, d'engagement et de professionnalisme. Entreprise responsable, nous poursuivons notre engagement au réseau du Pacte Mondial des Nations Unies. C'est cela pour moi, l'engagement GSF : une éthique, une exigence et une totale indépendance financière. Vous trouverez le détail de tout cela dans les pages qui suivent.

Deux sentiments m'animent aujourd'hui : le premier est la fierté. Je la revendique au nom des collaborateurs qui s'engagent pour cette réussite. Je l'exprime aussi en remerciant nos clients, pour qui nous sommes des partenaires de référence. L'autre sentiment est le refus de tout triomphalisme. Car si notre parcours est excellent en 2017, nous savons que chaque jour tout se rejoue. Je sais pouvoir compter sur la mobilisation des équipes de GSF, sur la fidélité de nos clients, pour que 2018 devienne notre 56^e année de succès.

Gouvernance
**Comité de
surveillance**



/ **Jean Louis NOISIEZ**
PRÉSIDENT



/ **Yves MAGAUD**
DIRECTEUR FINANCIER
Associé GSF Partenaires



Lionel YVANT /
Associé GSF Partenaires

Gouvernance
Direction
Générale

/ **Christophe COGNÉE**
MEMBRE DU DIRECTOIRE
Associé GSF Partenaires



Gilles MARGALET /
MEMBRE DU DIRECTOIRE
Associé GSF Partenaires



/ **Stéphane MASSÉ**
MEMBRE DU DIRECTOIRE
Associé GSF Partenaires



Éric NOLEAU /
MEMBRE DU DIRECTOIRE

Profil

Les 34 067 salariés de GSF, Groupe français indépendant créé en 1963, conçoivent et mettent en œuvre des solutions performantes et respectueuses des équipes et de l'environnement pour assurer la propreté et l'hygiène des espaces de travail, de production, de santé, de loisirs et de transport de 6 000 clients. Couvrant tous les secteurs d'activité et assurant des services complémentaires sur mesure, GSF est présent sur tout le territoire et dans 4 pays à l'international et membre du réseau ECS (European Customer Synergy), actif dans 41 pays.



847

millions d'euros

CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE ¹

DONT

67

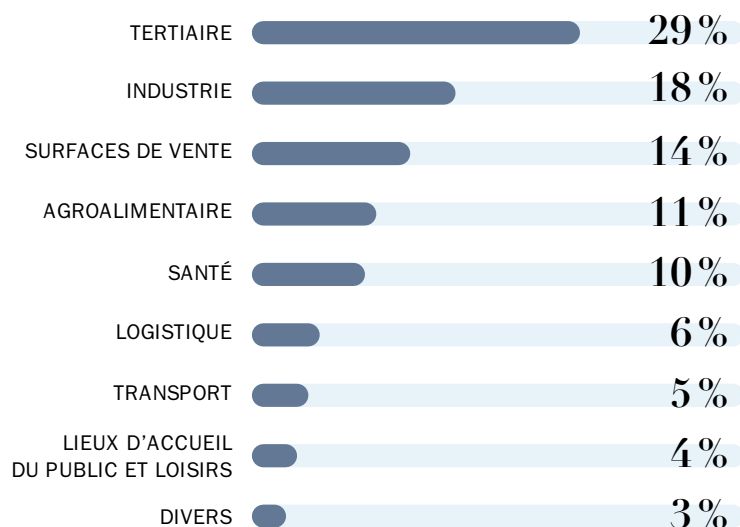
millions d'euros

À L'INTERNATIONAL

+ 6,5 %

CROISSANCE 2017

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SECTEUR



¹ Chiffre d'affaires consolidé du Groupe



6 000

CLIENTS



121
ÉTABLISSEMENTS
EN FRANCE

95 %

TAUX DE FIDÉLISATION

34 067

SALARIÉS ³



37

ENTREPRISES DU CAC 40
SONT CLIENTES DE GSF ²

80/100

NOTE ECOVADIS 2017
(CLASSÉ DANS LE TOP 1%
DES MEILLEURS RÉSULTATS)

80 %

DES CLIENTS SONT
DES ETI



² au 31 décembre 2017

³ Effectif moyen du Groupe en 2017











Performances

Le développement de GSF est régulier et stable : l'année 2017 est la 55^e année de croissance continue du chiffre d'affaires, qui a atteint 847 millions d'euros ; le résultat, qui a bénéficié d'éléments exceptionnels⁽¹⁾, a permis de maintenir notre politique d'investissements dans les structures de proximité avec un taux d'encadrement sans équivalent. Quant au taux d'investissement sur les chantiers, tant en renouvellement de matériel qu'en nouveaux achats, il est resté adapté aux besoins, conformément aux années précédentes.











37

millions d'euros
RÉSULTAT NET

PROGRESSION DU CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE SUR 10 ANS EN MILLIERS D'EUROS

2017		847 474
2016		795 827
2015		740 031
2014		718 771
2013		688 516
2012		659 685
2011		603 878
2010		578 007
2009		549 510
2008		528 824

EVOLUTION DES EFFECTIFS GROUPE SUR 10 ANS NOMBRE DE SALARIÉS

2017		34 067
2016		32 500
2015		31 220
2014		30 704
2013		30 015
2012		28 018
2011		26 474
2010		25 618
2009		25 392
2008		24 703



¹ • Provisions de remboursement par l'Etat français de la contribution de 3 % sur les dividendes.
• Relèvement du taux du CICE de 6% à 7% pour la seule année 2017 (Crédit Impôt Compétitivité Emploi).

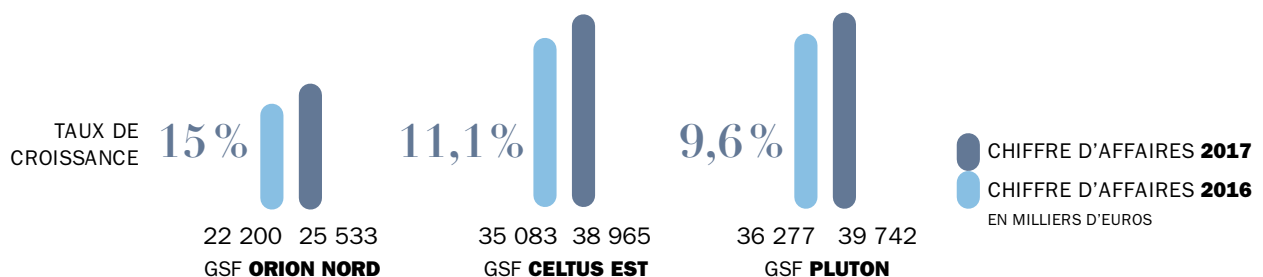
“ Nous anticipons la poursuite de notre développement en 2018 ; toutefois, la réduction du CICE de 7 à 6 % érodera nécessairement notre rentabilité. Son remplacement, en 2019, par une réduction des charges sociales, impactera significativement nos résultats du fait de l'incidence fiscale de cette transformation. Elle profitera à nos salariés en confortant la participation. ”

YVES MAGAUD
DIRECTEUR FINANCIER

RÉPARTITION DES EFFECTIFS FRANCE ⁽²⁾



FILIALES LES PLUS PERFORMANTES DE L'ANNÉE ET LEUR PROGRESSION ⁽³⁾



² Effectif moyen du Groupe en 2017

³ GSF déploie en France 35 filiales régionales ou spécialisées.

Futuroscope

GSF remporte le contrat de propreté du parc d'attractions de Poitiers.



2017

Faits marquants



Vers les étoiles

Les équipes de GSF assurent la propreté de la Cité de l'Espace à Toulouse ; 20 000 personnes accueillies pour ses 20 ans !



GSF Lab

Montée en puissance de la cellule d'innovation :

une vingtaine d'innovations sont testées par les équipes terrain.

Le plus grand campus de start-up au monde

GSF assure l'entretien de la Station F.

Premier Grand Prix d'Amérique

pour les équipes de GSF chargées du nettoyage de l'Hippodrome de Vincennes.

E-learning

Le cursus « Parcours agent de service » est proposé sur le portail de l'université GSF, l'AFPENG, en 8 modules d'e-learning. Ce parcours permettra notamment de former les personnels isolés qui ne peuvent se rendre sur des sessions en salle.



Encadrement

535 inspecteurs supervisent désormais les équipes terrain de GSF en France, un taux d'encadrement inégalé dans la profession.

Lauréat

EDF décerne le prix « Tenue de chantier » (balisage, sécurité, propreté) à l'équipe Energia/GSF de la centrale nucléaire de Dampierre.

Certification

53 établissements GSF sont triplement certifiés QSE (Qualité, Sécurité et Environnement).



Pacte Mondial des Nations Unies

La communication sur le progrès du Groupe GSF est reconnue pour la cinquième année au niveau « Advanced » par le Pacte Mondial des Nations Unies, soit parmi les 6 % des entreprises du réseau les mieux classées en France.



2017 International

GSF développe des filiales dans 4 pays : États-Unis, Canada, Royaume-Uni et Espagne. Le Groupe transmet à ces équipes ses fondamentaux et ses valeurs. Le groupement ECS (European Customer Synergy) complète cette présence en proposant les services de 17 partenaires privilégiés qui interviennent dans 41 pays. 2017 a été marquée par de nombreux succès.

Des filiales à la culture partagée

Les filiales de GSF à l'international partagent la même culture d'entreprise et poursuivent leur croissance en incarnant les valeurs du Groupe et son modèle de croissance organique. Le chiffre d'affaires aux États-Unis a progressé de 6,4 % en 2017. GSF USA est présent en Ohio, Illinois et Indiana. GSF Canada est implanté au Québec et en Ontario, GSF UK à Londres, Southampton, Birmingham et Manchester, GSF Espagne à Barcelone.

ECS, un groupement performant

Initié par GSF, le groupement ECS (European Customer Synergy) rassemble 17 partenaires qui partagent nos exigences en matière de respect des hommes, des clients et de l'environnement. « ECS nous permet de proposer des prestataires sélectionnés à nos clients français ayant des besoins à l'étranger. Réciproquement, nous répondons quant à nous aux clients internationaux présents en France. » souligne Gilles Margalet, membre du Directoire, représentant de GSF au sein d'ECS. « Dans ce réseau, nous travaillons tous avec le même état d'esprit pour donner satisfaction à l'ensemble de nos clients. Lorsque nous nous rencontrons, nous vérifions que nos engagements sont bien appliqués en cohérence ».



67

millions d'euros

CHIFFRE D'AFFAIRES À L'INTERNATIONAL

8%

DU CHIFFRE
D'AFFAIRES
GLOBAL

L'ENTRETIEN DES ÉCOLES : UN MARCHÉ EN PLEIN DÉVELOPPEMENT POUR GSF USA

GSF USA assure aujourd'hui l'entretien quotidien des locaux dans 12 districts scolaires, réalisant le nettoyage de 51 écoles publiques et des bâtiments administratifs associés.

« Nous sommes très heureux de nous développer dans ce secteur dont les valeurs sont en phase avec celles de GSF : la qualité des prestations, la réactivité des équipes, le respect des hommes et de l'environnement sont très importants dans les écoles. Parallèlement à l'importance accordée aux hommes et aux femmes qui composent nos équipes, nous avons su apporter des innovations techniques qui nous ont permis de conquérir ces marchés et investir là où c'était nécessaire. » Troy Bargmann, Directeur de GSF USA et Kurt A. Kuempel, Chef d'établissement GSF Chicago, Inc.

DES SOLUTIONS NETTOYANTES FABRIQUÉES SUR SITE SANS PRODUITS CHIMIQUES

GSF a innové pour le district scolaire Saint Charles, Illinois, qui accueille plus de 12 000 élèves et comprend 17 écoles. La préoccupation était d'assurer une hygiène parfaite, tout en préservant la santé des élèves et l'environnement, à l'heure où de plus en plus d'étudiants sont allergiques à certains composants chimiques.

La solution retenue a été de recourir au système Orbio Os3 qui génère sur site par électrolyse une solution nettoyante multi-surfaces et une solution désinfectante sans produits chimiques. GSF a investi dans 9 générateurs. Responsables et élèves sont très satisfaits des résultats, les écoles sont propres, et les odeurs chimiques ont disparu !

UN ROBOT NETTOYEUR PERFORMANT POUR LE HALL DE 7 000 M²

Les responsables du district scolaire de Fairview à Skokie, Illinois, cherchaient des solutions efficaces pour nettoyer leurs locaux, qui accueillent des élèves du jardin d'enfants jusqu'à la terminale. Les halls sont particulièrement mis à l'épreuve, surtout pendant les longs mois d'hiver. Devant ce défi, GSF a investi dans un robot nettoyeur qui, grâce à sa conception écologique, permet d'utiliser 85 % d'eau et de détergent en moins. Son utilisation est plébiscitée par les opérateurs qui apprécient son efficacité et le temps qu'il leur permet de dégager pour réaliser d'autres tâches que le nettoyage du sol du hall de 7 000 m².



RENOUVELLEMENT DU PARTENARIAT AVEC LE LONDON CITY AIRPORT

Partenaires depuis trois ans, les équipes de GSF au Royaume-Uni ont prolongé leur contrat avec le « London City Airport », dynamique aéroport aux portes du quartier des affaires londonien qui a accueilli plus de 4,5 millions de passagers en 2017. La qualité des prestations et la formation des équipes expliquent cette confiance renouvelée.

GSF RECONDUIT POUR L'ENTRETIEN DU PALAIS DES CONGRÈS DE BARCELONE

Travaillant pour le Palais des Congrès de Barcelone depuis 2013, GSF Espagne a été classé en 2017 en tête des prestataires pour la qualité de l'entretien. Ce palais de 100 000 m² accueille des événements tout au long de l'année ; le nouveau contrat de GSF Espagne court jusqu'en 2021.



“L’engagement total d’une équipe
permet de relever tous les défis,
**des plus simples
aux plus complexes.**”

Engagement



Tertiaire

En pleine **(r)évolution**

GSF adapte ses prestations aux grandes évolutions en cours dans le secteur tertiaire, son premier marché : espaces de travail multifonctionnels, flexibles, augmentation des postes partagés, nouveaux services pour les salariés...

En parallèle, le travail des équipes en continu et en journée se développe.

29 %

DU CHIFFRE D'AFFAIRES.
LE TERTIAIRE,
PREMIER MARCHÉ
DE GSF EN FRANCE

GSF INTERVIENT POUR

37

SOCIÉTÉS
DU CAC 40



L'organisation du campus du Crédit Agricole à Montrouge, avec des bureaux de passage où s'installent différentes personnes dans une journée, implique la présence en continu d'une équipe de propreté opérationnelle et réactive.

DIANA GOMES
INSPECTRICE



Acteur de référence sur le marché du nettoyage des bureaux et des sièges sociaux, GSF accompagne ses clients dans les mutations du monde du travail en mettant en place les équipes et services qui répondent aux besoins actuels.

Denis Pollet, Directeur National de Production, souligne : « *nous innovons tant sur le plan social qu'organisationnel pour ajuster nos prestations*

aux nouveaux espaces chez nos clients ». Dans ce contexte, de plus en plus de sociétés demandent à GSF d'assurer des prestations complémentaires telles que la Gestion Déléguée des Déchets ou la prise en charge de nouveaux services. Une autre tendance est le souhait d'organiser le travail de nos équipes en continu ; nous y répondons positivement grâce à la compétence de notre encadrement et à notre flexibilité d'organisation.

Innovation

>> GSF conduit des recherches pour adapter ses prestations aux nouveaux espaces et modes de travail. Les équipes de GSF Lab travaillent à l'optimisation du passage des agents de service en fonction du taux d'occupation des locaux de ses clients. Pour cela, des tests permettant d'apprécier la présence des personnes dans un lieu, avec transmission des infos en temps réel, sont en cours.

Faits marquants

>> **Amorçage de la démarche « Better Human » chez GSF Trévisé** (Paris) pour améliorer la qualité de vie au travail sur plusieurs sites-tests en vue d'obtenir le label « Haute Qualité Humaine® ».

>> Inaugurée mi-2017, **Station F rassemble tout un écosystème entrepreneurial** sous un seul et même toit, dans la Halle Freyssinet à Paris. Ouvert 24h sur 24, ce campus de start-up offre 3 000 stations de travail conçues pour la collaboration, 60 salles de réunions et des espaces événementiels. « *Il faut s'adapter en permanence et être très réactif et souple : les espaces occupés aujourd'hui peuvent ne plus l'être demain, et vice versa. Nous devons gérer les pics d'activité au quotidien : nous pouvons passer de 1 200 personnes à 2 500 du jour au lendemain. Nous assurons aussi la propreté lors de nombreux événements* » souligne Olivier Desfeux, chef d'établissement. « *Nous profitons de cette vitrine pour tester des matériels innovants sélectionnés par GSF Lab* ».

LES ESPACES ÉVOLUENT AVEC LA SOCIÉTÉ

Les grands changements sociétaux en cours se concrétisent notamment par l'évolution des espaces de travail, de soins, de loisirs, de production, de vente...

Des lieux qui s'adaptent aux nouveaux besoins des personnes. Les bureaux, par exemple, deviennent des lieux de vie, un peu « *comme à la maison* », dans lesquels les occupants bougent sans bureau fixe. Un espace pour travailler avec les autres, un pour travailler tranquillement, un pour téléphoner... Et parfois un pour se détendre, s'amuser ou créer. GSF suit de très près ces évolutions et y collabore de plus en plus. Une nouvelle organisation est mise en place car la propreté est un besoin permanent.

Selon l'Essec (Etude 2016), 87 % des jeunes actifs ne souhaitent pas travailler dans un bureau classique. Celui de demain ressemblera plus à un hôtel qu'à une entreprise, voire à un espace de travail en réalité virtuelle.

Industrie

L'innovation source
de **fidélisation**

L'industrie est, avec 18 % du CA en 2017, le deuxième marché de GSF. En réponse aux demandes des clients, les services associés s'y développent à un rythme soutenu.



UN TAUX
DE FIDÉLISATION DE

96 %

DANS LE SECTEUR
DE L'INDUSTRIE

7 millions
d'euros

INVESTIS EN
MATÉRIEL
SPÉCIFIQUE

1500

SITES INDUSTRIELS
GÉRÉS PAR GSF



Nous avons démontré à notre client, le Groupe Roquette, que nous savions intégrer des prestations complémentaires.



FRANZ BONIFACE
ATTACHÉ DE DIRECTION

Les ingénieurs méthodes du service R&D aident les équipes de production à bien comprendre les problématiques des clients et à répondre au mieux à leurs besoins. Selon Vincent Ortega, Directeur National de Production, « leur apport est capital pour élaborer les process et méthodes à appliquer aux sites industriels ». Quand c'est nécessaire, le Groupe investit dans du matériel adapté pour gagner en temps et en efficacité.

Des outils de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) sont fréquemment mis en place. Ils organisent la maintenance, la traçabilité et les contrôles et permettent une transparence totale avec les responsables des sites. Ces technologies sont par exemple utilisées pour

optimiser le nettoyage et la maintenance des rotatives de *Ouest-France*, premier quotidien français, imprimé chaque jour en moyenne à 700 000 exemplaires. Atout majeur que rappelle Vincent Ortega : « Elles nous permettent de programmer les opérations d'entretien sans gêner la sortie du journal ».

Les clients de GSF demandent de plus en plus de services complémentaires au nettoyage : le Groupe assure l'approvisionnement en pare-chocs des chaînes de production des usines PSA de Sevelnord et de Rennes La Janais et gère depuis 2011 la centrale biomasse de l'usine du Groupe Roquette à Beinheim. L'intérêt pour la Gestion Déléguée des Déchets se développe, illustrant bien la tendance à la globalisation des prestations.

Faits marquants

>> **GSF s'est vu confier la Gestion Déléguée des Déchets (GDD)** de l'usine de Beinheim du Groupe Roquette, client depuis 1998 pour le nettoyage et depuis 2011 pour la gestion de sa centrale biomasse.

>> **Le périmètre des prestations de GSF pour le TRTG** (Total Recherche et Technologie Gonfreville) centre de recherche de Total, client emblématique, s'est élargi à la logistique globale, y compris la gestion du magasin et à la GDD (23 bâtiments répartis sur 16 hectares, 355 salariés).

Innovation

>> **GSF poursuit le déploiement de la GSF Box**, outil « maison » interactif de GMAO qui s'adapte à tous les besoins et permet réactivité et traçabilité.



Santé

Savoir-être, méthodes et **technologies**

En croissance, les activités du pôle santé de GSF concernent d'une part l'industrie pharmaceutique, dont le Groupe assure le bionettoyage de nombreux sites de production, et d'autre part les établissements de santé et médico-sociaux (hôpitaux, cliniques, EHPAD, centres de dialyse, thermes, ...) où GSF intervient de plus en plus.

6

INTERVENTIONS SUR
10 SERONT RÉALISÉES
EN AMBULATOIRE D'ICI
2020 (source : Ministère de
la Santé)

LES ÉQUIPES DE GSF
ASSURENT L'HYGIÈNE
DE PLUS DE

200

SITES SANTÉ SUR
TOUT LE TERRITOIRE,
SOIT ENVIRON 10 %
DU CHIFFRE D'AFFAIRES
DU GROUPE EN FRANCE.

Faits marquants

>> **Renouvellement pour 4 ans** du référencement de GSF par la centrale d'achat UniHa, premier acheteur public français, qui sélectionne les fournisseurs de 67 grands hôpitaux publics.

>> **Référencement de GSF** par la centrale RESAH pour ses établissements de Province.



Innovation

Pour ne plus courir

Les équipes de GSF assurent l'entretien de l'Hôpital Femme Mère Enfant (HFME) de Lyon, véritable « usine à bébés » avec près de 4 500 naissances par an. Les équipes de GSF utilisent un logiciel accessible sur tablette qui permet au personnel de santé et aux agents de terrain de communiquer en instantané quand une chambre est libérée et doit être nettoyée et quand elle est prête à recevoir une nouvelle patiente. Ainsi, aides-soignantes et agents de nettoyage de l'unité de suite des naissances, souvent sous pression, gagnent un temps précieux pour réattribuer les lits.

LES NOUVEAUX DÉFIS DU SECTEUR MÉDICO HOSPITALIER

GSF adapte ses prestations et son mode de fonctionnement aux évolutions du monde de la santé : normes plus strictes, séjours plus courts, chirurgie ambulatoire, bâtiments plus grands...

Assurer le nettoyage dans un hôpital demande une organisation particulière : il faut effectuer le « *nettoyage à blanc* » des chambres de façon continue sur la journée afin que celles libérées puissent être réattribuées rapidement après le départ des patients ; du fait de la part de plus en plus importante de l'ambulatoire, l'après-midi représente désormais un pic d'activité.

José Da Costa, Directeur National de Production : « *L'engagement des équipes terrain nous a permis de renouveler nos contrats avec les Hospices civils de Lyon, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et le CHU de Caen. Nous avons aussi remporté le nettoyage du Centre Hospitalier intercommunal de Bourges et de l'Hôpital Gériatrique et Médico-Social de Plaisir. Parallèlement, le travail des pharmaciens du service Recherche et Développement a été capital pour assurer le renouvellement du référencement de GSF par les centrales d'achat du secteur santé. Nos experts ont mis au point les process et méthodes qui répondent aux exigences spécifiques de ces sites.* »

Outre le strict respect des procédures techniques, la dimension humaine est capitale : GSF met tout en œuvre pour déployer des équipes stables, avec un processus de recrutement et de formation spécifique et un solide encadrement qualifié. Sur les grands sites, GSF emploie un maximum de personnes à plein temps afin de mettre à disposition en permanence du personnel qualifié.

INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE : DES PRESTATIONS DIVERSIFIÉES

2017 a permis au Groupe d'enrichir les prestations assurées pour les industriels du médicament : pleinement satisfaits du nettoyage de leurs sites de production, en confiance, des clients ont souhaité voir assurer par les équipes de GSF des services complémentaires comme la fourniture de vaisselle pour les laboratoires, l'aide aux déménagements dans les usines, par exemple.

“Intervenir dans l'industrie pharmaceutique exige une grande rigueur : nous devons à tout moment apporter les preuves que nous maîtrisons notre prestation. Complet, le Kit Pharma GSF mis en œuvre en 2017 nous permet de sécuriser nos prestations ; il détaille l'ensemble des procédures et des modes opératoires et comprend un dossier technique exhaustif.”

CHARLES MOULINIER
EXPERT SANTÉ, SERVICE R&D DE GSF



Agroalimentaire



La sécurité alimentaire, une **exigence absolue**

Leader de ce secteur en France, GSF intervient dans des usines agroalimentaires de toutes tailles depuis plus de quarante ans. Formation, rigueur et expertise sont les clefs de cette réussite.

GSF PRÉSENT SUR CE MARCHÉ DEPUIS PLUS DE

40 ANS

496

SITES AGROALIMENTAIRES (EVSA) NETTOYÉS PAR GSF DANS TOUTE LA FRANCE

7

INGÉNIEURS SPÉCIALISÉS DU SERVICE R&D RÉPARTIS SUR TOUT LE TERRITOIRE

DES FORMATIONS DÉDIÉES

Des prestations dans les Industries Agro-Alimentaires sont de plus en plus techniques et de plus en plus réglementées. GSF a fait évoluer la formation spécifique systématiquement suivie par ses agents dédiés à ces sites. Elle est à la fois théorique et pratique et permet de couvrir les prérequis nécessaires pour assurer l'hygiène sans faille de ces usines sensibles.

DES MÉTHODES INNOVANTES POUR ÉLIMINER LES ALLERGÈNES

Parallèlement, GSF a lancé avec l'institut spécialisé Actalia la première étude sur l'efficacité de ses protocoles de nettoyage vis-à-vis des surfaces contaminées en allergènes. L'objectif : mettre au point des protocoles innovants qui répondent à ce problème de santé publique auquel sont confrontés les industriels sur leurs chaînes de production. Ce partenariat a permis de valider des méthodes qui éliminent 99,5 % des allergènes les plus répandus.

Faits marquants

>> GSF a remporté l'entretien de l'usine de cacao du numéro un mondial Barry Callebaut à Louviers (27), où sont transformées les fèves de cacao en provenance des ports du Havre et de Rouen. Elles y sont torréfiées et broyées pour produire de la pâte, du beurre et du tourteau de cacao ainsi que de la poudre.

>> GSF assure le nettoyage de l'usine du groupement des producteurs de foie gras « la Quercynoise » à Gramat (46).

>> GSF remporte le nettoyage de l'usine Cérélia, Groupe leader des pâtes à tarte, à pizza, à viennoiseries à Rochefort-sur-Neon (39).

Surfaces de vente

La propreté au **cœur**
de l'**expérience client**

GSF intervient dans de nombreuses surfaces de vente pour les plus grandes enseignes, dans tous les secteurs : hypermarchés, supermarchés, magasins de vêtements, de meubles, de téléphonie, de produits culturels...

Dans la distribution plus que dans tout autre domaine, la propreté est un élément clé de l'image de l'enseigne pour les consommateurs finaux. Les clients de ce secteur exigent une grande

réactivité et une présence permanente du personnel. Les équipes GSF sont formées pour faire face en continu à des chiffres de fréquentation souvent impressionnants.

“

Afin d'assurer des prestations à la hauteur des exigences d'une enseigne irlandaise de vêtements dont nous entretenons 10 magasins, nous avons mis sur pied un comité de pilotage interne qui se réunit chaque mois pour échanger et déployer les meilleures pratiques et innovations.

”

SANDRINE FUENTÈS
CHARGÉE D'AFFAIRES



Un service Grands Comptes en plein essor

Dédié aux clients multisites de tous secteurs, le service Grands Comptes propose un suivi global simplifié avec un seul interlocuteur national pour l'ensemble des sites. Cette centralisation permet d'assurer des pratiques et des conditions harmonisées sur tout le territoire ; son activité se développe à un rythme soutenu.

58

CLIENTS
GRANDS
COMPTES



Aéroportuaire



Une dynamique sur tous les espaces

Les équipes de GSF interviennent sur 11 aéroports pour le nettoyage de cabines d'avions et de terminaux et assurent des prestations comme la manutention de pièces d'avion ou la gestion des chariots bagages.

100 000

AVIONS NETTOYÉS PAR AN



Un haut niveau de professionnalisme, des méthodes de management solides et un sens éprouvé de l'organisation permettent à GSF d'intervenir efficacement sur près de 100 000 avions chaque année.

« Nos prestations allient qualité, productivité et réactivité » précise Jean-Marc Torlet, Directeur National de Production. De plus en plus de gestionnaires d'aéroport confient au Groupe le nettoyage de leurs terminaux.

Faits marquants

>> Après le terminal 2E, **GSF remporte le contrat de nettoyage du terminal 1** de Paris-Charles-de-Gaulle

>> **GSF remporte un contrat de mise en propreté** de l'aéroport de Marseille-Provence, 5^e aéroport de France

>> **GSF est reconduit pour le nettoyage** de l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry

Lieux recevant du public

La propreté **quelle que soit l'affluence**

Palais des Congrès, parcs d'attractions, casinos, foires/expositions, écoles, cinémas, salles de spectacles, parkings, enceintes sportives et centres commerciaux : les équipes de GSF assurent la propreté de nombreux lieux recevant du public. La flexibilité est capitale pour s'adapter aux variations de fréquentation et répondre en permanence aux besoins ; la présentation et le savoir-être sont clefs dans ce secteur où les agents de GSF sont au contact des clients finaux.



GSF remporte le contrat de nettoyage de la Grande Seine Musicale à Boulogne Billancourt

La synergie entre les équipes de GSF nous a permis de faire la différence : nous avons bénéficié de l'expérience de nos collègues sur d'autres sites équivalents. Ces échanges nous ont aidés à mettre en place les organisations optimales pour les réseaux de bus de Montbéliard et de Colmar.

PATRICK CHATELUX
DIRECTEUR RÉGIONAL

“

Tous les inspecteurs et chefs d'équipe de GSF Nation se sont mobilisés le jour du Grand Prix d'Amérique à l'Hippodrome de Vincennes. Le client est très satisfait de notre organisation et de la qualité de notre prestation.

NELIO DE AGRELA
INSPECTEUR

GSF a remporté le contrat de nettoyage du nouveau campus « Paris-Saclay » de CentraleSupélec à Gif-sur-Yvette. Ses quatre bâtiments accueillent 4 500 étudiants et de nombreux événements.

Nous devons fournir des prestations à la hauteur de la renommée mondiale de ce campus.

SIMON LEPAREUR
CHEF D'ÉTABLISSEMENT

”

Transports publics : des partenariats durables

Voyager dans un environnement propre et sain est une des préoccupations premières des passagers des transports publics. GSF assure le nettoyage de nombreux réseaux urbains à Nantes, Metz, Lyon ou Reims, mais aussi celui des navettes de l'Île-de-Ré et des bus du Mont-Saint-Michel.



Nucléaire

Une expertise reconnue

GSF assure le nettoyage des centrales nucléaires du Bugey depuis 2016 et de Dampierre depuis 2015, où ses équipes prennent aussi en charge des opérations de logistique. La qualité des prestations de GSF Energia à la centrale de Dampierre a été reconnue par l'audit OSART (Operational Safety Review Team) en octobre 2017.

4 200

HEURES DE FORMATION
DISPENSÉES

GSF, CLASSÉ DANS LES

5 %

DES FOURNISSEURS
LES PLUS PERFORMANTS
PAR EDF

GSF a obtenu de bons résultats en termes de sécurité et de qualité pour les deux centrales prises en charge. La compétence et la proximité de l'encadrement, sa capacité à prendre des décisions, le fait d'avoir créé un établissement dédié pour chaque site font la différence. « L'appui du service R&D est capital pour l'aspect réglementation/qualification, si important dans ce secteur » précise Guy Juston, Directeur Exécutif en charge d'Energia.

Les programmes de formation mis en place ont permis la montée en compétences du personnel : 90 % des équipes ont atteint le niveau 2 de qualification, pour toujours plus de sécurité et d'efficacité.

Mohamed Benaziza, Inspecteur, centrale du Bugey : « Une grande partie de la maintenance est effectuée lorsque les réacteurs sont à l'arrêt. Nous déployons alors sur les chantiers des équipes renforcées, tout en maintenant un haut niveau d'encadrement. Le compagnonnage systématique par les chefs d'équipe et les inspecteurs permet d'assurer la qualité des prestations fournies ».

Mohamed Belgacem, Inspecteur, centrale de Dampierre : « Nos missions d'assistance sur chantier sont cruciales pour la sécurité et le bon déroulé des opérations de maintenance dans les délais. Nous assurons notamment le confinement de la contamination dans le bâtiment réacteur : nos équipes qualifiées interviennent en 3 x 8 h ».

Innovation

>> Le personnel des centrales nucléaires du Bugey et de Dampierre a testé en 2017 les semelles connectées TRAXxs,

mises au point avec le GSF Lab. En cas de chute du travailleur isolé qui les porte, elles lancent une alerte sur le smartphone ou l'ordinateur du responsable. Elles seront déployées sur les deux sites en 2018.

“ GSF est un industriel qui combine une très bonne expertise technique et une très bonne gestion du capital humain ; l'accompagnement terrain des managers et la responsabilisation des équipes expliquent l'excellent niveau des prestations. ”

ELIAN BOSSARD
EXPERT DU SECTEUR NUCLÉAIRE

Services associés

Des prestations complémentaires de plus en plus demandées

Autour de la propreté, son cœur de métier, GSF assure des services aux bâtiments, aux processus ou aux personnes afin de répondre aux besoins de ses clients.

UNE DEMANDE CROISSANTE
Les clients de GSF apprécient son encadrement de proximité, la flexibilité de son organisation, la qualité et le suivi des prestations de nettoyage. De plus en plus demandent donc au Groupe de répondre à leurs besoins en services associés avec le même niveau de savoir-faire et de professionnalisme. Ces services vont de la maintenance légère des bâtiments à des opérations de logistique (PSA, Arc International), ou la prise en charge de services aux salariés. Les réponses sont adaptées à chaque situation. « Cela nous permet de former nos salariés à de nouveaux métiers et, quand c'est possible, de leur proposer un temps complet tout en fidélisant nos clients » souligne Renaud Fourneaux, Directeur National de Production.

Par ailleurs, GSF intervient pour les acteurs du « Facility Management » et est référencé par les 7 plus grands acteurs du secteur.

UNE GDD PERFORMANTE

Le bon management des équipes terrain est dans l'ADN de GSF : connaissant les capacités d'organisation et de pilotage du Groupe, nos clients nous font de plus en plus confiance pour assurer des services complémentaires au nettoyage. Grâce à l'appui du pôle environnement et du service juridique, GSF propose une offre de Gestion Déléguée des Déchets (GDD) structurée dans ses quatre dimensions : humaine, logistique, informatique et juridique. « Nos prestations de GDD vont de l'audit/conseil

à la gestion complète de la déchetterie, en passant par le suivi du corpus documentaire réglementaire (avec le reporting de traçabilité associé) et l'accompagnement au changement de comportement des occupants du site. Notre engagement est de baisser la quantité de déchets incinérés par l'optimisation du tri, de renforcer la transparence sur les taux de valorisation et les poids, donc de permettre une meilleure maîtrise des coûts pour le client. » précise Eric Noleau, membre du Directoire.



“ Nous avons dans nos équipes des personnes dont les compétences professionnelles (peintres, plombiers, électriciens...) répondent aux besoins en services associés. Ces nouvelles prestations leur permettent d'évoluer. ”

RENAUD FOURNEAUX
DIRECTEUR NATIONAL DE PRODUCTION



424

TONNES DE DÉCHETS TRIÉES EN 2017 AU SIÈGE DE CARREFOUR

50 %

DE NOS CLIENTS NOUS CONFIENT LA GESTION DE LEUR DÉCHETS

+ de 95 %


DE TAUX DE VALORISATION MOYEN

+ de 60 %

DE TAUX DE VALORISATION MATIÈRE MOYEN

38 %

DE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES SERVICES ASSOCIÉS EN 2017



“Proche de ses équipes, proche de
ses clients, notre management met
en œuvre une réelle proximité,
**source de solutions
rapides et efficaces.**”

Proximité





“Côté réseau”

RÉACTIVITÉ ET EXPERTISE

Les métiers de GSF sont des métiers de service où les équipes doivent s'adapter au quotidien aux nécessités du terrain : au cœur de l'efficacité, la proximité est dans les valeurs fondatrices de GSF. Tout le Groupe est organisé pour répondre rapidement aux besoins qui évoluent en permanence.

UN MAILLAGE TERRITORIAL

UAu fur et à mesure de son développement, le Groupe calque l'extension de ses implantations locales sur les localisations et/ou secteurs de ses nouveaux clients : aujourd'hui, il déploie 121 établissements en France.

DES RESPONSABLES TERRAIN RÉACTIFS ET DÉCISIONNAIRES

Le modèle managérial de GSF repose sur un état d'esprit entrepreneurial ; les responsables terrain : chefs d'équipe, inspecteurs, chefs d'établissement, gèrent eux-mêmes les relations avec les clients et peuvent satisfaire leurs demandes avec une grande réactivité. Si la situation l'exige (ouverture de site, événement, inondation, ...), ils sont à même d'organiser rapidement le soutien des autres équipes GSF de la région.

UN RÉSEAU D'EXPERTS PROCHES DES CLIENTS

L'hygiène demande de plus en plus de rigueur et d'innovation, notamment dans les milieux sensibles. Ingénieurs, docteurs en sciences et pharmaciens, les experts de GSF en agroalimentaire, industrie, santé et nucléaire, répartis dans toute la France, contribuent à la qualité et à l'efficacité des solutions déployées.

“

Nos gènes sont ceux de l'autonomie et de la responsabilisation. Ce sont les sources majeures de la proximité efficace. Celle de la présence géographique et celle de la compréhension mutuelle des enjeux et des actions à mener.

STÉPHANE MASSÉ
MEMBRE DU DIRECTOIRE

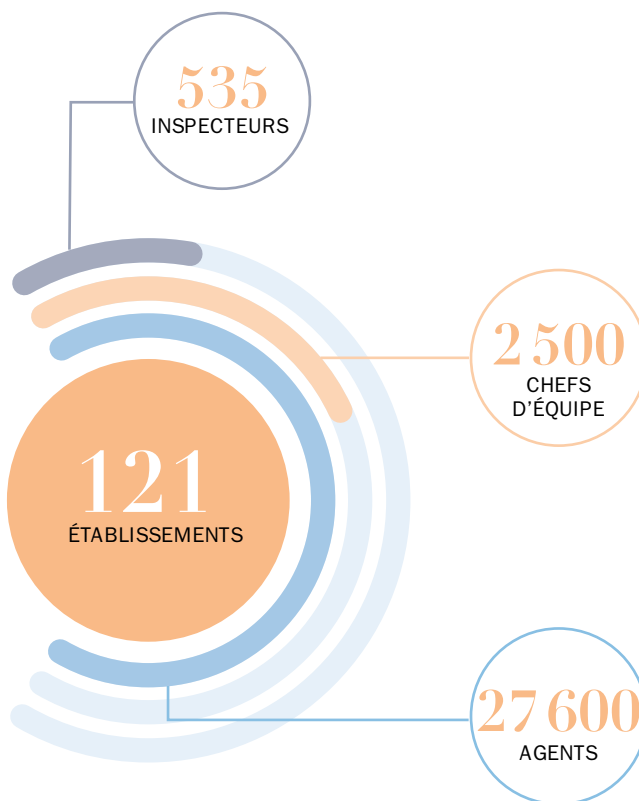
”

“ Nous opérons de plus en plus en mode “co-évolution” avec nos clients. C’est notre grande proximité qui nous permet de parfaitement comprendre leurs changements et de nous y adapter en permanence. Cela renforce notre capacité à imaginer les besoins et les solutions de demain. ”

CHRISTOPHE COGNÉE
MEMBRE DU DIRECTOIRE



UNE ORGANISATION
PERFORMANTE ET
RÉACTIVE
Données en France, au
31/12/2017



“Côté client”

UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE

La puissance et la précision de l'organisation de GSF se mettent en œuvre, notamment, pour réussir l'ouverture d'un site, étape clé pour la qualité des prestations comme des relations entre les parties prenantes. Un processus a été mis en place depuis longtemps et est adapté en permanence. Exemple type...

L'ÉTABLISSEMENT COMMANDE AU SERVICE ACHATS LE PAQUETAGE DES ÉQUIPES

Tenues, chaussures de sécurité, EPI... et établit les contrats d'application avec les prestataires de blanchisserie pressentis.

L'INTÉGRATION DU PERSONNEL

Formation à la sécurité
Sensibilisation à l'environnement
Prise de connaissance du plan de prévention.

LES CONTRATS DE TRAVAIL SONT ÉTABLIS

pour les personnels repris par GSF (respect de la convention collective des entreprises de la propreté).
Vérification des documents d'identité, autorisations de travail...

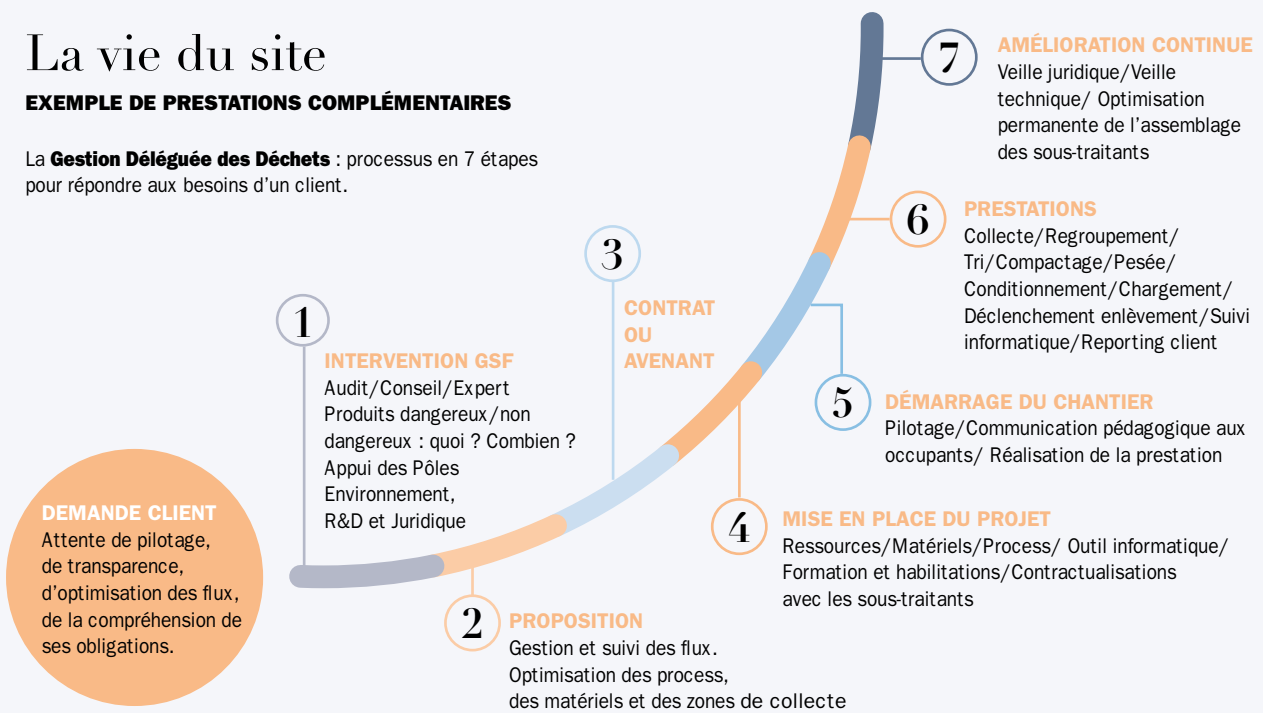
PLANIFICATION DES VISITES MÉDICALES



La vie du site

EXEMPLE DE PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

La **Gestion Déléguée des Déchets** : processus en 7 étapes pour répondre aux besoins d'un client.





“Côté innovation”

SOURCE DE VALEURS

GSF Lab, la cellule innovation de GSF, a fêté ses 1 an en remplissant l’objectif fixé : détecter avec les différents services du Groupe embarqués dans cette démarche, de nouvelles pratiques, de nouveaux produits et matériels et surtout identifier tous les signaux faibles en matière d’évolution des métiers. L’avenir nous dira si les futures trajectoires du Groupe s’appuieront sur ces innovations.

MODIFIER LES TÂCHES POUR LES BONIFIER

La transformation digitale, l’automatisation, l’intelligence artificielle vont profondément faire évoluer les métiers et sûrement ceux de GSF. L’objectif n’est pas de dissoudre l’humain dans l’innovation, mais d’accompagner la révolution technologique.

Concevoir des environnements de travail pour donner de l’aisance à nos équipes avant de les mettre en situation réelle, créer en lien avec l’Université GSF un espace « *d’immersive learning* » (réalité virtuelle) avec des ateliers divers, notamment en agroalimentaire pour minimiser les risques, sont des exemples concrets de notre démarche. « *Nous sommes conscients que l’innovation accélère les besoins en formation. Notre idée, c’est de faire grandir les agents en faisant évoluer leurs compétences, à la fois théoriques mais surtout pratiques, pour accompagner et anticiper les chan-*

gements. Il s’agit à terme qu’ils puissent obtenir les niveaux de qualification requis pour affronter les changements technologiques. » précise Sabine Dujarric-Oueslati, responsable de l’organisme de formation interne de GSF.

SUSCITER LA CRÉATIVITÉ

Dans les domaines où GSF intervient, la concurrence est très rude. De nombreux acteurs, de toutes tailles, sont présents sur le marché. Être à l’écoute, être curieux, sont des incontournables pour détecter les innovations de demain. GSF travaille au sein de son écosystème et cherche à l’enrichir en dénichant des start-up pour co-construire des solutions et se moderniser sans cesse. « *Nous allons leur expliquer nos processus et nos méthodes, pour que ce soient elles qui détectent les solutions qu’elles peuvent nous proposer. Et non l’inverse.* » précise Laurent Prulière, Directeur du Service Recherche & Développement, en charge de GSF Lab.

32

POC

PROOF OF CONCEPT

RÉPARTITION :

17 EN COURS

4 INDUSTRIALISÉS

4 ARRÊTÉS

7 EN ATTENTE DE

DÉCISION DE POURSUITE

“ L’innovation est essentielle et indispensable, elle crée de la valeur et des emplois. ”

GILLES MARGALET
MEMBRE DU DIRECTOIRE

CONCILIER INNOVATION ET EMPLOI

La robotisation doit se faire au service de l’Homme et non pas à son détriment. Les robots ne seront pas en mesure de tout faire mais pourront intervenir pour éviter des tâches répétitives et augmenter la valeur de la prestation de l’Homme. Chez GSF, l’innovation est au service de l’humain.



Réduire la pénibilité

pour nos agents est le but du chariot suiveur autonome mis en place par GSF en 2017 sur certains sites pilotes.



À découvrir en ligne



AU-DELÀ DE M² À NETTOYER

Derrière chaque attente clients, il y a certes toujours des surfaces à nettoyer, mais une façon différente de s’y prendre. Il s’agit de fidéliser les clients grâce aux services associés au produit principal qu’est la propreté, et ceci est possible à partir de l’innovation, qu’elle soit sociale, technique, méthodologique ou organisationnelle.

« En exemple de co-construction réussie en matière d’innovation sociale, nous avons intégré chez un de nos clients une salariée d’une entreprise du secteur adapté, dans le cadre du travail en continu. C’est un modèle tripartite complexe, car la salariée est

encadrée par notre chef d’équipe mais prise en charge par son employeur pour tout ce qui concerne les congés, absences, formations... C’est un réel défi humain car il s’agit de créer des conditions favorables de travail et d’intégration dans l’équipe. Des binômes doivent être prévus pour pallier les congés et maintenir ce modèle innovant dans la durée. La clé de la réussite réside sûrement dans le temps que nous nous sommes donné pour sélectionner le candidat, afin de ne pas le mettre en difficulté pour des raisons telles que la distance domicile-travail par exemple. » précise Philippe Barroso, Directeur régional, GSF ARIES.



Reportage su la journée
créativité GSF LAB
à The camp



“Côté innovation”

SOLUTIONS NUMÉRIQUES



À découvrir
en ligne



GSF déploie des innovations numériques qui enrichissent la relation client en assurant la traçabilité et la flexibilité des prestations d'une part, renforcent la sécurité des équipes terrain d'autre part, et améliorent leurs conditions de travail.

La Direction des Systèmes d'Information de GSF crée des outils adaptés pour faciliter les remontées et traitements des données terrain, socle de toutes les applications d'usage ; les protocoles de protection des données sont bien évidemment respectés.

— GSF BOX

Outil de planification, de coordination et de traçabilité du contrôle des prestations entre les clients et GSF. La *box* facilite l'information des agents de terrain.

— IMMERSIVE LEARNING

Le Groupe déploie depuis 2014 des programmes de e-learning ; des sessions d'« *immersive training* » seront proposées en 2018 aux agents en milieu agroalimentaire.

— ECLAT

Une nouvelle version du logiciel de contrôle qualité de GSF en œuvre chez de nombreux clients, sera mise en place mi-2018 sur smartphone après une phase de test réussie en 2017.

— MOBILITÉ

Déploiement en cours auprès des inspecteurs d'une nouvelle génération de smartphones qui leur permet d'utiliser sur un seul appareil toutes les applications numériques mobiles de GSF.

— PACK EMBAUCHE

En cours de développement, le logiciel Pack Embauche permet la dématérialisation de la signature d'un contrat d'embauche avec une tablette.

— PORTAIL WEB

Conçu en 2017 et déployé dès 2018, le nouveau portail clients sera accessible sur tous les terminaux (ordinateurs, tablettes, smartphones).

“ En permanence, nous détectons et développons des solutions numériques pour améliorer nos conditions d'intervention. ”

LAURENT PRULIÈRE
DIRECTEUR DU SERVICE R&D



— SEMELLES CONNECTÉES

Les semelles TRAXXS seront généralisées en 2018 en faveur des travailleurs isolés, en cas de chute et de problème de santé.



À découvrir
en ligne



OBJETS CONNECTÉS

— LE «QUB»

Utilisation sur certains sites du cube connecté d'Axible, pour plus de services et une relation client augmentée ; le client peut par exemple demander une intervention particulière.



À découvrir
en ligne



— FLOBOT

Participation au projet européen Flobot qui vise à concevoir un robot de nouvelle génération, totalement autonome, pour laver les sols dans des grands espaces rectilignes. Une autolaveuse qui se passera de l'intervention humaine pour sa recharge en énergie, la vidange des eaux usées et le remplissage de la solution détergente.

“Côté équipe”

PAROLES DE TERRAIN



« C'est formidable,
GSF nous permet de grandir
et de franchir les échelons
hiérarchiques.
C'est l'entreprise idéale
pour évoluer. »

MARIA SIMOES



« Ils savent
qu'ils peuvent
compter sur
nous »

MOUSTAPHA COLY

« Je suis accompagnée
tous les jours par mon
inspecteur et mon chef
d'établissement »

YULIYA BITYUTSKYKH



« GSF fait tout pour que
l'on se sente bien. Ils
font le maximum pour
les clients comme pour
les salariés »

DOBRILA JOVANOVIC



« Nous sommes
tous très
solidaires »

BOUALEM AMZAL




« Chez GSF on
peut évoluer
très vite, il y
a 3 ans j'étais
agent de service,
aujourd'hui
je suis chef
de site »

JOSÉ MORAIS



Retrouvez nos
collaborateurs
en vidéo





“ Être responsable, c’est trouver des solutions adaptées aux enjeux de nos clients puis **évaluer, mesurer, analyser les impacts de nos prestations.** ”

Responsabilité





Notre démarche RSE

Valeur historique, en amélioration permanente, notre approche cherche à répondre aux attentes de nos parties prenantes, collaborateurs, clients, fournisseurs et vise à maîtriser notre empreinte environnementale.

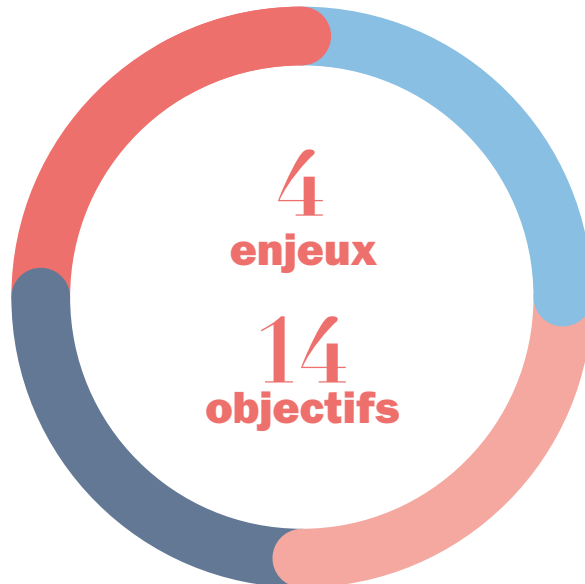
Une politique ambitieuse

UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE NOTRE DIFFÉRENCE, DE NOS PARTIES PRENANTES ET DE NOTRE ANCRAGE LOCAL

- >> Capitaliser sur nos valeurs
- >> Être une entreprise exemplaire dans toutes ses dimensions
- >> Réduire notre empreinte écologique
- >> Initier des actions de mécénat local

UNE DYNAMIQUE ACHATS RESPONSABLES AU CŒUR DE NOTRE CHAÎNE DE VALEURS

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



DES SOLUTIONS DÉDIÉES À LA PERFORMANCE DURABLE ET À LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

- >> Maintenir une démarche permanente d'innovation
- >> Satisfaire et fidéliser les clients
- >> Accompagner nos clients dans les services associés
- >> Accompagner nos clients dans leurs démarches RSE et QSE

DES COLLABORATEURS ACCOMPAGNÉS AU COURS DE L'ÉVOLUTION DE L'ENTREPRISE DANS LE RESPECT DE CHACUN

- >> Mettre à disposition de chacun un environnement de travail épanouissant et sécurisant
- >> Développer les savoir-faire et l'employabilité
- >> Promouvoir la diversité et l'insertion
- >> Rendre attractive la marque employeur

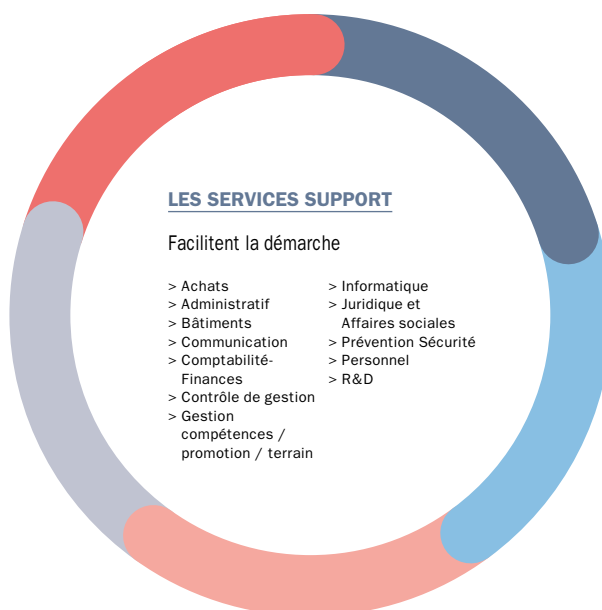
Un mode de pilotage efficace

COMITÉ RSE COMPOSÉ DE MEMBRES DE LA DIRECTION ET DE REPRÉSENTANTS DES FILIALES

Valide et décide de la stratégie RSE du Groupe

COORDONNATEURS QSEé

Déclinent et relaient la démarche sur le terrain



CHEFS D'ÉTABLISSEMENT

Garantissent le déploiement de la politique RSE

CELLULE RSE

Anime la démarche RSE et consolide les indicateurs de progrès

DIRECTEURS DES FILIALES

Assurent la promotion et l'impulsion nécessaires à la démarche dans leur filiale

Le sens de l'humain

Nos 34 200 collaborateurs interviennent sur les sites de nos clients et sont les garants de nos engagements commerciaux. Nos efforts en matière de formation et de promotion interne et notre taux d'encadrement entraînent un fort sentiment d'appartenance à GSF, qui se traduit dans les attitudes et le savoir-faire.

Prévention

>> Des animateurs prévention troubles musculo-squelettiques (A.P.T.M.S) ont été formés à raison d'un au moins par établissement. Ce réseau de préventeurs nous permet de progresser et d'améliorer encore nos résultats en matière de sécurité.

>> Près de 2,5 millions d'euros dépensés en 2017 pour les équipements de protection individuelle de nos salariés (En progression de 9 % entre 2016 et 2017)

Réglementation

>> Mise en place d'un dispositif de recueil des signalements du Groupe en réponse aux obligations de la Loi Sapin 2.

53

ÉTABLISSEMENTS CERTIFIÉS
EN SÉCURITÉ

selon l'ILO-OSH 2001 ou OHSAS 18001
(dans le cadre de la triple certification QSE)
soit 42 % du périmètre de GSF France

2,79

TAUX DES COTISATIONS DUES AU TITRE
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES
MALADIES PROFESSIONNELLES (AT/MP)

SOIT **32%** DE MOINS
QUE LA
PROFESSION

Pour GSF France (données FEP)

UNE ORGANISATION AGILE AU SERVICE DES FILIALES

Les Services Supports sont organisés pour accompagner les établissements au quotidien. À titre d'exemple, et compte tenu de l'actualité particulièrement riche cette année, le Service des Affaires Juridiques et Sociales a accompagné les collaborateurs pour les actions suivantes : un accord sur le droit à la déconnexion ou une charte ont été signés dans toutes les filiales et les plans d'actions vont être déployés courant 2018. Le règlement général sur la protection des données personnelles rentrant en vigueur en mai, un délégué à la protection des données va être nommé.

Les obligations relatives à la loi Sapin 2 ont été également intégrées : mise en place d'un système de recueil des alertes, évolution de notre charte éthique et réflexion à titre volontaire sur le devoir de vigilance. Bien évidemment, toutes ces évolutions s'accompagnent de formations, de publications en soutien au terrain, voire de partage d'informations avec nos clients.



“

Donner le meilleur conseil sur les évolutions législatives et réglementaires en appui aux agents du terrain, notamment lorsqu'ils rencontrent une difficulté, quelle qu'elle soit, les aider à apporter des préconisations au plus juste et anticiper toutes ces évolutions, telles sont nos missions et le socle de nos convictions.

”

NATHALIE DELATTRE
DIRECTRICE DES AFFAIRES
JURIDIQUES ET SOCIALES

PRÉVENTION ET SÉCURITÉ : NE JAMAIS BAISSER LA GARDE

La politique prévention, santé et sécurité au travail conduite chez GSF a pour double objectif la protection des collaborateurs GSF et celle des clients finaux des sites dont la sécurité peut être impactée par une qualité de prestation dégradée. Le taux de gravité (TG) des accidents du travail chez GSF est depuis plus de 10 ans inférieur à celui de la profession. 9 filiales peuvent se prévaloir d'un TG inférieur à 1,5, objectif fixé par la Direction Générale. Un Pôle AT/MP nouvellement créé optimise les démarches des établissements en matière de sécurité et les assiste sur tout le volet juridico-financier.

Le challenge santé sécurité

La prévention et la sécurité se vivent au quotidien, sans relâcher les efforts. Chaque accident est analysé pour éviter son éventuelle reproduction. Pour marquer l'importance du sujet pour GSF, chaque année, ce challenge est organisé dans chaque entité. Il est destiné aux chefs d'équipe, le maillon indispensable de notre politique. Dans chaque filiale, un jury récompense les 3 meilleurs chefs d'équipe de l'année en la matière.

Nos résultats en santé sécurité au travail

	2015	2016	2017
Accidents du Travail ¹	979	949	1 093
Taux de Fréquence ²	35,92	34,88	36,85
Taux de Gravité ³	2,46	2,26	2,37

1 - (AT) avec arrêt de travail > 24 h

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

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

L'enjeu de l'employabilité

Le secteur de la propreté est confronté à des mutations importantes qui se traduisent par une complexification des tâches, une demande accrue de traçabilité, l'utilisation d'outils numériques, voire l'intégration de matériels autonomes et connectés. Nous sommes convaincus que la formation et l'insertion sont des leviers puissants pour faciliter ces évolutions.

29%

DES INSPECTEURS
NOMMÉS EN 2017 SONT
ISSUS DE LA PROMOTION
INTERNE

84%

DES CHEFS
D'ÉTABLISSEMENT EN
POSTE AU 31/12/2017
SONT ISSUS DE LA
PROMOTION INTERNE

911

EFFECTIF RÉMUNÉRÉ
AU TITRE D'ALTERNANT
EN 2017

+ 20%

ENTRE 2016 ET 2017

129

NATIONALITÉS
DIFFÉRENTES ŒUVRENT
AU SEIN DU GROUPE



Fidéliser nos collaborateurs

28 % des collaborateurs terrain (présents au 31/12/2017) ont une ancienneté au sein du Groupe de plus de dix ans (supérieure aux dernières données de la profession qui font état de 21 % en 2017).

Ce résultat est la conséquence directe des efforts faits au quotidien par nos managers de proximité pour fidéliser les collaborateurs, développer leur sentiment d'appartenance et, au final, décliner de manière opérationnelle le respect, une des valeurs fondamentales du Groupe.

“ Pour attirer tous les candidats qui pourraient correspondre aux valeurs de GSF, nous allons mettre en place une politique de recommandation pour que l'ensemble de nos collaborateurs deviennent des ambassadeurs de la marque GSF. Nous allons également utiliser la vidéo comme média de recrutement. L'image que l'on transmet de notre métier est fondamentale dans nos activités. Le savoir-faire peut toujours s'acquérir lors des formations, des parcours d'intégration et des apports du management. Le savoir-être est un élément incontournable des profils recherchés. ”

VINCENT RÉ

DIRECTEUR DU SERVICE GESTION COMPÉTENCES PROMOTION TERRAIN

DES AMBITIONS AFFIRMÉES EN FAVEUR DE LA PROMOTION INTERNE

L'adéquation entre les projets professionnels des candidats et candidates et leurs potentiels est évaluée grâce à des entretiens conduits par les managers mais aussi par l'équipe du Service Gestion Compétences Promotion Terrain. Ce fin travail d'identification des talents se traduit par un taux de maintien en poste supérieur à 92 % après 1 an, taux à rapprocher de celui de 63,9 % publié par la DARES, (En 2015, tous métiers et tous secteurs confondus).

En moyenne seules 20 % des candidatures reçues pour les postes d'inspecteurs/inspectrices étaient féminines, nous avons poursuivi nos efforts de promotion du groupe vers les candidates, tant sur les réseaux sociaux professionnels qu'auprès des partenaires (cabinets de recrutement, Pôle Emploi...). Grâce à ces initiatives, nous avons pu recruter 24 % d'inspectrices en 2017.

CONTRIBUER À L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Depuis 2012, GSF déclare un taux d'emploi

de personnes handicapées supérieur à 7 % : les actions conduites visant à l'emploi des personnes handicapées sont efficaces et inscrites dans le temps. Au-delà des partenariats établis avec l'Agefiph, Cap Emploi, Hanploi..., il s'agit aujourd'hui d'étendre cette dynamique à tous les postes de travail.

Des actions de formation et de sensibilisation sont organisées à l'attention de l'équipe managériale. Des campagnes d'affichage ont eu lieu à Sophia Antipolis et Bagnole pour faire évoluer le regard de nos collaborateurs sur des situations diverses comme les handicaps non visibles.

Afin de favoriser l'intégration des travailleurs handicapés, un parrain peut être désigné pour accompagner tout au long de sa trajectoire professionnelle le salarié handicapé dans son travail comme sur les questions relationnelles ou organisationnelles liées à l'entreprise. Cette démarche se fait naturellement avec l'accord du salarié. Les parrains sont proposés sur la base du volontariat après une ancienneté de 5 ans dans le Groupe. Les valeurs de proximité et de respect chères à GSF trouvent ainsi une résonance concrète dans l'organisation.

7,51%

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

77%

DES ÉTABLISSEMENTS DÉPASSENT L'OBLIGATION LÉGALE D'EMPLOI DE 6 %



ENGAGÉ DEPUIS 2014



Découvrez le partenariat entre GSF et Yoann Quiliou, sportif handisport



L'enjeu de l'employabilité

360

NOMBRE DE CQP INITIÉS
DANS L'ANNÉE

84

SALARIÉS ONT SUIVI
DES FORMATIONS
DE MAÎTRISE DE LA
LANGUE FRANÇAISE



Découvrir l'apprentissage
du métier d'inspecteur



LA FORMATION, UN ÉLÉMENT CLÉ DE L'INSERTION

Depuis de nombreuses années, nous considérons la formation comme un instrument efficace de l'exercice de notre responsabilité sociétale et non comme une contrainte. 2,57 % de la masse salariale sont dédiés à la formation. Développer l'employabilité de nos salariés en mettant en place des parcours sécurisés par métiers et par secteurs d'activité nous permet de répondre aux enjeux d'évolution des métiers et pratiques professionnelles.

Les comptes personnels de formation sont suivis grâce à notre système d'information et nous sommes en mesure de réaliser un état des lieux récapitulatif des parcours professionnels de chacun des collaborateurs, avec les formations, les évolutions salariales et professionnelles et les éléments de certification professionnelle éventuels acquis.

Depuis sa création, GSF est fidèle à sa culture : la dimension humaine est la priorité du Groupe.

Avec l'aide de l'association **#Stopillettrisme**, l'entreprise lutte contre les difficultés de langage en donnant des cours à ses salariés. Grâce à des cours de français ou d'anglais à destination des agents de service, chefs d'équipe, chefs de site ou inspecteurs, tout est mis en œuvre pour faciliter l'intégration de chacun au sein de GSF.

L'Université en ligne a ouvert en juillet 2015.

Véritable plateforme de formation à distance accessible à tous les collaborateurs de GSF, elle apporte des contenus complémentaires aux formations en présentiel, valide des prérequis si nécessaire et répond au besoin de souplesse des filiales. Le stagiaire peut réaliser son module où et quand il le souhaite, dans la mesure où son tuteur est disponible pour l'accompagner dans sa progression.



	2015	2016	2017
Heures de formation ¹	119 078	128 955	146 393
Nombre de stagiaires formés ²	9 043	11 170	13 188

1 - (hors congés individuels de formation – CIF – et contrats de professionnalisation)

2 - (hors CIF et contrats de professionnalisation)

360 CQP initiés dans l'année

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont des reconnaissances de capacités par la Fédération des Entreprises de Propreté. Leur obtention traduit les efforts et l'implication des salariés qui s'engagent dans cette démarche, soutenus par leur encadrement. Cette politique ambitieuse initiée il y a déjà de nombreuses années a connu un fort déploiement. Ces certificats sont passés pour la plupart dans le cadre de contrats de professionnalisation. La réussite aux examens est l'expression sur le terrain de la volonté des femmes et des hommes du Groupe de voir leurs compétences reconnues et valorisées.



Les Tremplins GSF, analyse d'un succès...

Au 31 décembre 2017, près de 7 % des collaborateurs de GSF étaient âgés de moins de 25 ans, ce qui prouve que les métiers de la propreté et des services associés sont attractifs et présentent des perspectives d'évolution intéressantes. Pour maintenir cette dynamique, le Groupe a lancé dès 2012, les « **Tremplins GSF** », un concours destiné aux élèves des BTS Métiers des Services à l'Environnement et BTS Environnement Nucléaire. Cette initiative permet à des équipes de cinq étudiants au maximum de vivre une expérience collective et professionnelle unique qui enrichira leur curriculum vitae. Les équipes proposent des projets concrets et innovants avec l'aide de leur parrain GSF et de l'équipe péda-

gogique de leur école. Puis, le jury sélectionne la meilleure solution dans le cadre du secteur de la propreté. Le Groupe aide ainsi les écoles dans leurs projets éducatifs et les étudiants désireux de se lancer dans un métier exigeant mais aussi passionnant et en profite pour identifier les innovations du GSF de demain.

En 2017, les équipes récompensées l'ont été pour une application destinée à fluidifier les contacts entre GSF et ses clients, pour une comparaison des différents procédés de purification de l'air pour éradiquer le formaldéhyde et pour un protocole d'échauffement préalable à la prise de poste afin d'éviter les troubles musculo-squelettiques.

“ Voir les jeunes se fédérer autour d'une action, d'un projet et apprendre à travailler ensemble est une source de satisfaction. ”

SERGE LUNARDELLI
RESPONSABLE DU PÔLE ALTERNANCE GSF



Retrouvez les vainqueurs
du concours
« Les Tremplins GSF 2015-2017 »



Encourager les initiatives

Au même titre que nous visons l'excellence dans tous nos actes, nous cherchons à révéler et à aider les engagements sociétaux de nos collaborateurs. Le concours « Coups de pouce » a pour objectif de financer des projets à vocation environnementale ou de solidarité dans lesquels ils sont pleinement impliqués.

RETOUR SUR LA PREMIÈRE ÉDITION

Les lauréats de la première édition ont informé GSF de l'utilisation des sommes versées à leurs associations. Ainsi, l'association **Les Béachas** a pu « *organiser de nouvelles activités pour créer du lien intergénérationnel entre les enfants et les retraités, acheter une machine à coudre, des jeux de plein air* ». Laurence Benit, agent de service GSF Ariane, a pu, avec les bénévoles et les enfants de l'association **Les usagers du centre Social et Culturel Kergomard**, mener à bien son projet d'animation musicale. Une chanson a été composée par les enfants expliquant l'objet du tri sélectif. Respecter l'environnement dans la joie et la solidarité est possible...

Jordane Coutet, Inspecteur GSF Mercure Pôle santé, investi dans l'association **Ô gré des vents** a pu emmener quatre vacanciers en situation de polyhandicap en Ardèche pour un court séjour subventionné grâce au prix Coup de pouce.

Début 2018, nous avons remis les prix de la seconde édition de ce concours. Les dossiers proposés revêtaient pour certains une dimension internationale traduisant la générosité de nos collaborateurs et leur ouverture sur le monde. La diversité

« Sans l'aide de GSF, nous n'aurions pas pu tout réaliser »

HÉLÉNA GROLIER

CHEF D'ÉQUIPE GSF CELTUS

BÉNÉVOLE À L'ASSOCIATION LES BÉACHAS

de nos équipes trouve ainsi une résonance dans leur engagement ; souvent, une initiative personnelle entraîne des collègues dans une aventure riche en émotions.



Les lauréates et leur encadrement.



Les lauréates 2017

PAMÈLA GILLARD
CHEF D'ÉQUIPE GSF ATHÉNA

CATÉGORIE Insertion sociale et solidarité

Lauréate pour l'association **Protection Civile de la Vienne** qui soutient la population dans le cadre de l'hébergement d'urgence et qui souhaitait pouvoir bénéficier de lits et de matériel facilement mobilisables en cas de catastrophe naturelle, d'incendie ou d'attentat. « J'ai postulé pour la seconde fois à ce challenge ; au nom de la Protection Civile, je remercie GSF qui va nous permettre d'augmenter notre dotation en cas d'intervention. »

MARIE MANITA ELIEN
CHEF D'ÉQUIPE GSF GRANDE ARCHE

CATÉGORIE Coup de cœur du jury

Lauréate pour l'association **Frères Unis** qui construit une école primaire pour 240 élèves à Gressier en Haïti. La dotation permettra aux enfants de disposer de deux classes supplémentaires. « Tout l'encadrement de GSF Grande Arche s'est associé à ce projet formidable dans lequel je me suis beaucoup investie et je les en remercie. »

“ GSF a dans son ADN la considération de ses salariés. C'est une valeur fondamentale défendue par notre Président Jean Louis Noisiez. Nos métiers demandent un engagement au quotidien sur le terrain et je suis toujours touché quand je découvre la face cachée des hommes et des femmes de GSF qui s'investissent au sein d'associations généreuses et actives en région ou à l'étranger. Ce sont ces valeurs de partage et de respect que nous souhaitons mettre en avant avec l'attribution de ces prix Coups de pouce. Nous mettons en lumière certaines initiatives mais je suis convaincu que d'autres existent dans l'ombre dont les acteurs, en toute humilité, ne souhaitent pas se mettre en avant et ont également le sens des autres. C'est aussi une valeur de GSF et j'en profite pour remercier chaleureusement tous ceux qui donnent discrètement des coups de pouce à leurs proches. ”

FRANÇOIS LEFORESTIER
DIRECTEUR EXÉCUTIF
DE GSF SAS
PRÉSIDENT DU JURY
COUPS DE POUCE

”

Contribuer à la protection de l'environnement

+ 50 %

AUGMENTATION
DE LA PART DES
PRODUITS ARTICLES
ÉCOLABELLISÉS
DANS LES ACHATS
DEPUIS 2014,
SOIT **53 %**
EN 2017



Prendre en compte les enjeux environnementaux pour répondre aux attentes de nos parties prenantes se traduit sur le terrain en une double perspective : réduire l'empreinte écologique de notre activité et accompagner nos clients dans leurs stratégies RSE/QSE. Tout ceci ne peut se faire qu'en étant un partenaire de référence de nos fournisseurs par notre politique d'achats responsables.

Conscients que notre acte d'achat impacte la qualité de notre prestation chez nos clients mais également la politique de nos fournisseurs en matière d'offre de produits, nous déployons depuis plusieurs années une politique d'achats responsables sincère et reconnue. Il nous faut maintenant en faciliter son expansion. Faire découvrir les fournisseurs, comprendre les problématiques, proposer de nouvelles idées et solutions : le Service Achats a innové en 2017 et a choisi d'aller davantage au-devant des filiales. Ainsi, en octobre, une trentaine de fournisseurs référencés sont venus présenter leur savoir-faire chez un client sous la forme d'un mini-stand uniquement dédié à GSF.

Cette journée a donc rassemblé toutes les parties prenantes dans un mode collaboratif.

« *L'idée est que les chefs d'établissement et inspecteurs puissent nous rencontrer ainsi que nos fournisseurs pour s'intéresser à des solutions innovantes qui répondent à leurs besoins* », analyse Marie Calautti, Directrice adjointe du service Achats. Cinq journées de ce type sont programmées chez cinq clients différents du Groupe. Aller au plus près du terrain pour convaincre de l'opportunité d'intégrer une innovation dans des process de nettoyage déjà très performants et donc dans les habitudes permet aux équipes de se remettre en question et finalement d'être plus créatives et moins conformistes.

« Réunir nos fournisseurs sur une demi-journée et échanger en direct est une véritable avancée pour intégrer des innovations dans notre métier. »

LAURENT BOITELLE
DIRECTEUR RÉGIONAL
GSF AURIGA

“

Chez GSF comme partout, nous avons un rôle sociétal et nous devons faire le maximum pour préserver les ressources de la planète. Cela passe par des audits, des journées environnement, des comités de pilotage et revues de direction rendant possible l'amélioration de la gestion de la consommation des établissements et initiant la réflexion sur le recours éventuel aux énergies renouvelables.

”

JEAN-LUC TROIA

RESPONSABLE DU PÔLE
INDUSTRIE, ENVIRONNEMENT
ET ÉNERGIE AU SEIN DU SERVICE R&D

DE NOMBREUX MÉTIERS FACE À DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX VARIÉS

Transmettre les valeurs de l'environnement et de l'énergie n'a de sens que si tout le monde se rassemble autour de ces problématiques de plus en plus prégnantes et préoccupantes. Il s'agit chez GSF des services R&D, Juridique, Services Informatiques, Formation, Achats, Bâtiments, Pôle Voyage et Véhicules. À ce jour, ce travail d'équipe anime et fait coexister deux systèmes de management certifiés autour des thèmes environnement (norme ISO 14001:2015 et énergie (norme ISO 50001). La Gestion Déléguée des Déchets participe également à la protection de l'environnement.



30

millions d'euros

DÉPENSÉS EN PRODUITS ET MATÉRIELS
RESPECTANT DES CRITÈRES RSE



Un challenge mobilité relevé !

Dans le cadre de la *Semaine européenne de la mobilité*, qui cherche à promouvoir des modes de déplacement plus durables, les collaborateurs du siège de GSF à Sophia Antipolis se sont mobilisés pour se déplacer de manière alternative au monovoiturage. Bus, co-voiturage, vélo ou vélo électrique, tous les moyens étaient bons pour remporter ce défi de 2 385 km parcourus le 21 septembre 2017. Avec 67 % de participation, le co-voiturage a été de très loin le moyen de transport le plus utilisé mais saluons la performance d'un collaborateur qui a effectué 50 km à vélo pour aller sur son lieu de travail (et en revenir) ! L'ADEME a distingué GSF, lauréat dans la catégorie des entreprises de 100 à 499 salariés.

46 %

PÉRIMÈTRE DES ÉTABLISSEMENTS
CERTIFIÉS EN ISO 14001

100 %

PÉRIMÈTRE DES ÉTABLISSEMENTS
CERTIFIÉS EN ISO 50001

Indicateurs de performance RSE

DOMAINE	INDICATEURS	2015	2016	2017	RÉFÉRENTIELS		
					*	**	***
INFORMATIONS ÉCONOMIQUES							
GOVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anti-corruption	100 %	100 %	100 %	Article 1-3°-d	S03	-
	Etablissements certifiés ISO9001 : 2015	100 %	100 %	100 %	-	-	-
SOCIAL							
EMPLOI	Effectif total (au 31/12)	29 718	30 660	31 731	Art. 1-1°-a	LA1	8
	Effectif total par statut	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % 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 %	84 %	85 %	—	LA1	8
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	—	LA4	8
	Nombre d'alternants	607 contrats de professionnalisation 116 contrats d'apprentissage	639 contrats de professionnalisation 124 contrats d'apprentissage	753 contrats de professionnalisation 158 contrats d'apprentissage	—	—	10
	Nombre d'alternants embauchés après leur période d'alternance (CDD ou CDI)	107	263	114	—	—	10
	Répartition des collaborateurs par âge	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	7 % moins de 25 ans 55 % entre 25 et 45 ans 38 % 45 ans et plus	—	LA1	10
	Temps de travail	72 % temps partiel 28 % temps complet	71 % temps partiel 29 % temps complet	70 % temps partiel 30 % temps complet	Art. 1-1°-b	—	8
	Taux de turnover sur les CDI	17 %	17 %	19 %	Art. 1-1°-b	—	—
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail (comprend les absences pour accidents de trajet et de travail)	8,58 %	8,75 %	9,06 %	Art. 1-1°-b	—	—
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	949	979	1 093	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	35,92	34,88	36,85	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	54,46	53,15	54,22	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,46	2,26	2,37	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	3,05	2,96	2,79	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)	86	106	101	Art. 1-1°-d	LA7	3
	Nombre d'établissements certifiés MASE	18	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	38	48	53	Art. 1-1°-d	—	3
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	119 078	128 955	146 393	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés en contrats de professionnalisation	84 115	58 271	30 940	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,63 %	2,63 %	2,57 %	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	304	401	360	Art. 1-1°-e	LA10	8
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	668	535	1 101	Art. 1-1°-d,e	LA10	3
	Nombre de salariés formés à l'écoconduite (7 h de formation)	25	89	24	Art. 1-1°-e, 1-2°-a	LA10	11
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	28	82	80	Art. 1-1°-c	LA9	5
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	285	125	100	—	—	5
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur l'effectif global	33/67 %	33/67 %	33/67 %	Art. 1-1°-f	LA13	5
	Parité (H/F) sur l'effectif de l'encadrement	55/45 %	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	7,5 %	7,9 %	7,5 %	Art. 1-1°-f	LA13	10
	Établissements répondant à l'obligation légale de 6 %	77 %	75 %	77 %	Art. 1-1°-f	LA13	10

RESPONSABILITÉ

* Article 225 - Loi Grenelle 2
 ** Global Reporting Initiative
 *** Objectifs de Développement Durable

DOMAINE	INDICATEURS	2015	2016	2017	RÉFÉRENTIELS		
					*	**	***
ENVIRONNEMENT							
ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	ND	ND	Prochaine étude en 2019 sur les données 2018	Art. 1-2°-d	EN16	13
	Empreinte carbone des voyages en avion	476,7 tonnes équivalent CO ₂	515,6 tonnes équivalent CO ₂	870,5 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Empreinte carbone des voyages en train	5,7 tonnes équivalent CO ₂	5,8 tonnes équivalent CO ₂	4,8 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules utilitaires de GSF	132,5	127	125	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules autres qu'utilitaires de GSF	112	110	109	Art. 1-2°-d	EN17	13
	Part du CA des produits chimiques possédant un écolabel	46 %	50 %	60 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2	3
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	45 %	47 %	46 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2	12
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	43	48	58	Art. 1-2°-a	—	14-15
	Nombre cumulé de livrets « Mes gestes qui comptent au quotidien » distribués	17 400	22 850	24 750	Art. 1-2°-a	—	14-15
	Nombre de salariés formés aux écogestes (7 h de formation)	99	145	123	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 quadrimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2017, 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 et 7
5				der. de couverture
6				6 et 7
7				der. de couverture
8				16 à 27
9				6 à 9
10				64, 65
11				64
12				50
13				16 à 27
15				11
16			4.7	43
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS				
17				pages finances
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES				
24-27				40
PROFIL DU RAPPORT				
28-30				41
31				68
GOVERNANCE				
33			6.2	67
34-35-36-38			6.2 et 7.4.2	5 et 6

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ				
	56	Principe 10		42 et 43
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique				
EC1	-		6.8.1	6
Volet environnemental				
EN15	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	65
EN16	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	65
EN17	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	65
EN30	Article 1-2°-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	65
Volet social				
LA1	Article 1-1°-a	Principe 4 et 5	6.4	64
LA4	Article 1-1°-c	Principe 4		64
LA6	Article 1-1°-d		6.8.8	43 et 64
LA9	Article 1-1°-e		6.8.5	47 et 64
LA13	Article 1-1°-f	Principe 6	6.3.7	64
LA14			6.6.6	50
Droits de l'homme				
HR1		Principe 1 et 2	6. 3. 10	65
Société				
S01	Article 1-3°-b		6.8	46,48 et 49
S04		Principe 10	6.6.3	43
Responsabilité du fait des produits				
PR1	Article 1-3°-d		6.6.6	50 et 65



Comptes et annexes

Comptes consolidés 2017

SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

BILAN ACTIF	2017	2016
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles	10 466	7 066
Immobilisations corporelles	75 110	74 815
Immobilisations financières	1 203	1 181
Actif circulant		
Stocks et en-cours	1 103	970
Clients et comptes rattachés	134 151	129 961
Autres créances et comptes de régularisation	90 448	72 163
Valeurs mobilières de placement	5 410	5 405
Disponibilités	73 960	60 879
Total de l'Actif	391 850	352 439
BILAN PASSIF		
Capitaux propres (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	87 534	71 267
Résultat consolidé	37 413	27 160
Intérêts minoritaires	1	1
Provisions pour risques et charges	35 444	34 471
Dettes		
Emprunts et dettes financières	11 678	12 825
Fournisseurs et comptes rattachés	26 476	27 660
Autres dettes et comptes de régularisation	183 320	169 071
Total du PASSIF	391 850	352 439

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	%	2016	%
Chiffre d'affaires	847 474	100	795 827	100
Autres produits d'exploitation	14 332	1,36	10 391	1,31
Achats consommés	27 821	3,28	26 490	3,33
Charges de personnel	617 185	72,83	577 910	72,62
Autres charges d'exploitation	114 304	13,49	105 420	13,25
Impôts et taxes	31 488	3,72	31 503	3,96
Dotations aux amortissements et aux provisions	32 954	3,89	32 956	4,14
Résultat d'exploitation	38 053	4,49	31 938	4,01
Charges et produits financiers	693	0,08	679	0,09
Résultat courant des entreprises intégrées	38 746	4,57	32 618	4,10
Charges et produits exceptionnels	4 057	0,48	574	0,07
Impôts sur les résultats	5 390	0,64	6 031	0,76
Résultat net des entreprises intégrées	37 413	4,41	27 160	3,41
Résultat net de l'ensemble consolidé	37 413	4,41	27 160	3,41
Résultat net (part du Groupe)	37 413	4,41	27 160	3,41
Résultat par action (en euros)	176		128	

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

La société ETS Global Services a été constituée à Monaco. Elle est spécialisée dans la fourniture de services associés.

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 du N° 99-02.

Date de clôture des exercices

Toutes les sociétés intégrées globalement ont établi un arrêté comptable au 31/12/2017.

Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 19 avril 2018 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 valeurs éventuelles.

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

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

Les logiciels sont amortis sur le mode linéaire.

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

Le recours au crédit-bail ou 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 ré-estimé 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. Le Groupe ne détient pas de titres cotés en bourse.

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

Impôts différés et impôts sur les bénéfices

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

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

Les actifs d'impôts différés sont comptabilisés dans l'hypothèse où leur réalisation est probable. Les déficits fiscaux des entreprises comprises dans la consolidation donnent lieu à l'enregistrement d'un impôt différé actif dans la mesure où ils sont reportables sans limitation de durée. En effet, les impôts différés actifs ne sont constatés sur des pertes fiscales reportables des entités consolidées que s'il est probable que les entités pourront les récupérer grâce à l'existence d'un bénéfice imposable attendu au cours de la période de validité des actifs d'impôts différés. Le régime français d'intégration fiscale permet à certaines sociétés de compenser leurs résultats imposables pour la détermination de la charge d'impôt d'ensemble, dont la société mère intégrante GSF SAS reste seule redevable.

Opérations internes

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

Provisions

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

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

Engagements de retraite

Les engagements de retraite sont comptabilisés comme le préconise le règlement du Comité de la Réglementation Comptable du N° 99-02 et à la recommandation de l'ANC 2014-02. 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 ou en diminution s'il s'agit de pertes. Leur montant est révisé à raison des nouveaux écarts actuariels apparus au cours de la période comptable. Leur montant cumulé en début de période fait l'objet d'un amortissement.

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

- 1,75 % 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	17 360	7 745	3 540	28 645
Augmentations de l'exercice	997		5 294	6 291
Diminutions de l'exercice	- 249			- 249
Transferts	779	- 165	- 779	- 165
Incidence des variations de change		- 431	- 57	- 488
CLÔTURE	18 886	7 149	7 998	34 033

Analyse de la variation des amortissements des immobilisations incorporelles par nature				
Ouverture	13 818	7 287	474	21 579
Dotations	2 734			2 734
Reprises et diminutions	- 249			- 249
Transferts		- 14		- 14
Incidence des variations de change		- 425	- 57	- 482
CLÔTURE	16 303	6 848	417	23 568

Analyse des immobilisations incorporelles et de leur amortissement par zone géographique	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	26 732	- 16 266	10 466
Canada			
Espagne	37	- 37	
Royaume-Uni	5 110	- 5 110	
États-Unis	2 155	- 2 155	
TOTAL	34 034	- 23 568	10 466

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	3 759	45 859	94 148	72 456	1 756	217 978
Acquisitions et augmentations		23	17 738	6 992	1 714	26 466
Cessions et diminutions			- 13 346	- 4 082		- 17 427
Transferts			1 682	232	- 1 748	165
Incidence des variations de change	- 4	- 38	- 525	- 312		- 879
CLÔTURE	3 755	45 844	99 696	75 286	1 722	226 303

Analyse de la variation des amortissements des immobilisations corporelles par nature					
Ouverture	25 481	66 680	51 003		143 164
Dotations	1 634	15 694	7 394		24 721
Reprises et diminutions		- 12 576	- 3 514		- 16 090
Transferts			14		14
Incidence des variations de change	- 8	- 408	- 200		- 615
CLÔTURE	27 107	69 390	54 696		151 193

Analyse des immobilisations corporelles et de leur amortissement par zone géographique	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	215 923	- 143 965	71 958
Canada	2 632	- 1 471	1 162
Espagne	408	- 359	50
Royaume-Uni	1 638	- 1 298	340
États-Unis	5 701	- 4 101	1 600
TOTAL	226 303	- 151 193	75 110

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	25	1 156	1 181
Augmentations de l'exercice		94	94
Diminutions de l'exercice		- 66	- 66
Incidence des variations de change		- 6	- 6
Valeur brute à la clôture	25	1 178	1 203
Provision pour dépréciation			
Valeur nette à la clôture	25	1 178	1 203
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	995		995
Canada	91		91
Espagne	117		117
TOTAL	1 203		1 203
Détail des titres de participation non consolidés		2017	2016
Participations inférieures à 20 %		25	25
VALEUR BRUTE		25	25

STOCKS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2016
Matières premières	1 103	970
Valeur brute	1 103	970
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	1 103	970

AUTRES CRÉANCES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2016
Avances et acomptes versés sur commandes	612	343
Débiteurs divers	77 224	59 972
Comptes de régularisation	1 856	1 858
Impôts différés actifs	10 756	9 989
Valeur brute	90 448	72 162
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	90 448	72 162

CAPITAUX PROPRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat part du Groupe	Total
Au 31.12.2016 avant répartition	9 000	984	71 267	27 160	108 411
Affectation du résultat			16 993	- 27 160	- 10 167
Au 31.12.2016 après répartition	9 000	984	88 260		98 244
Variation de l'écart de conversion et autres			- 726		- 726
Résultat net part du Groupe				37 413	37 413
Au 31.12.2017 avant répartition	9 000	984	87 534	37 413	134 931

Le capital social de GSF est composé, au 31 décembre 2017, 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 176,62 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

	2017	2016
Provisions pour risques	5 412	6 677
Provisions pour charges	4 016	3 651
Provisions pour engagements de retraite	26 013	24 120
Provisions pour impôts différés	3	23
TOTAL	35 444	34 471

EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Les dettes financières, dont le montant figure au bilan, se décomposent en :	2017	2016
Dettes auprès des établissements de crédit	30	90
Dettes diverses	1 035	2 312
Total des emprunts et dettes assimilées	1 065	2 402
Concours bancaires courants	10 613	10 423
Total des emprunts et dettes financières	11 678	12 825

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 :	2017	2016
Comprise entre un et cinq ans	1 010	1 010
Inférieure à un an	55	1 392
TOTAL	1 065	2 402

Par devise, ces emprunts et dettes assimilées se détaillent comme suit :	2017	2016
Euro	924	2 176
Dollar canadien	129	226
Dollar US	12	
TOTAL	1 065	2 402

AUTRES DETTES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2016
Avances et acomptes reçus sur commandes	2	1
Dettes fiscales et sociales	176 432	161 514
Dettes diverses	6 699	7 230
Compte de régularisation	187	325
TOTAL DES AUTRES DETTES	183 320	169 070

ENGAGEMENTS FINANCIERS

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

CHIFFRE D'AFFAIRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	%	2016	%
France	780 378	92,1	731 514	91,9
Canada	26 335	3,1	20 921	2,6
Espagne	3 795	0,4	3 705	0,5
Royaume-Uni	11 525	1,4	15 052	1,9
États-Unis	25 441	3,0	24 635	3,1
TOTAL	847 474	100	795 827	100

FRAIS DE PERSONNEL ET EFFECTIFS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Frais de personnel	2017	2016
Rémunération du personnel	502 620	468 493
Charges sociales	112 609	107 930
Participation des salariés	1 956	1 488
TOTAL	617 185	577 910

Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi a été enregistré parmi les charges sociales. Elles s'en trouvent minorées de 24 860 K€.

EFFECTIFS MOYENS

Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année	2017	2016
Cadres	370	358
Employés	1 348	1 269
Ouvriers	32 349	30 873
TOTAL	34 067	32 500

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :	2017	2016
France	37 292	30 909
Canada	2	189
Espagne	42	
Royaume-Uni	325	339
États-Unis	391	501
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	38 052	31 938

RÉSULTAT FINANCIER

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2016
Produits et charges d'intérêt	695	660
Résultat de change	- 2	4
Autres produits et charges financiers		15
RÉSULTAT FINANCIER	693	679

RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2016
Résultat sur opérations de gestion	3 491	290
Résultat de cessions d'éléments d'actif	566	256
Provisions exceptionnelles		28
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	4 057	574

IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse par nature de l'impôt	2017	2016
Impôts exigibles	6 200	5 484
Impôts différés	- 810	547
TOTAL	5 390	6 031
Ventilation des impôts différés figurant au bilan	2017	2016
Impôts différés actifs	10 756	9 989
Impôts différés passifs	3	23

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 904 830 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	Intégrée
GSF Energia	France	100	100	788 650 661	-
GSF Grande Arche	France	100	100	794 514 356	Intégrée
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 Orion Nord	France	100	100	824 170 872	Intégrée
GSF Nukléa	France	100	100	824 279 780	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 Trévise	France	100	100	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	100	100	344 106 455	-
Valis Aurélia	France	100	100	347 869 612	-
GSF Canada	Canada	100	100	-	-
GSF SPM	Espagne	100	100	-	-
GSF GB Ltd	Royaume-Uni	100	100	-	-
GSF London Ltd	Royaume-Uni	100	100	-	-
L.I.H.	Royaume-Uni	100	100	-	-
GSF Sandylight Ltd	Royaume-Uni	100	100	-	-
ETS Monaco	Monaco	99,85	99,85	-	-
ETS Global Services	Monaco	100	100	-	-
GSF USA	États-Unis	100	100	-	-

TABLEAU DE FINANCEMENT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2017	2016
Résultat net des sociétés intégrées	37 414	27 160
Amortissements et provisions	28 448	30 183
Variation des impôts différés	- 806	580
Plus-values de cession	- 568	- 246
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	64 487	57 677
Variation des stocks	- 133	- 146
Variation des créances clients	- 4 189	- 16 069
Variation des dettes fournisseurs	- 1 033	6 523
Variation des autres dettes et créances	- 3 420	- 11 810
Flux net de trésorerie généré par l'activité (A)	55 711	36 176
Acquisitions d'immobilisations	- 32 784	- 31 692
Cessions d'immobilisations	1 906	2 180
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	- 30 878	- 29 512
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 10 167	- 30 502
Émissions et remboursements d'emprunts	- 1 324	- 1 129
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	- 11 492	- 31 632
Variation de trésorerie (A) + (B) + (C)	13 341	- 24 968
Trésorerie d'ouverture	55 860	81 108
Trésorerie de clôture	68 757	55 860
Incidence des variations de cours des devises	445	280

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 2017

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 avons effectué l'audit des comptes consolidés de la société GSF (Groupe Services France) SAS. relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2017 tels qu'ils sont joints au présent rapport. Nous certifions que les comptes consolidés sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine, à la fin de l'exercice, de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1^{er} janvier 2017 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes.

Justification des appréciations

En application des dispositions des articles L.823-9 et R.823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les appréciations suivantes qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes pour l'audit des comptes consolidés de l'exercice.

Votre société constitue des provisions pour couvrir les risques et charges, tels que décrits dans les notes II. M et 111.G de l'annexe. 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 contexte de l'audit des

comptes consolidés pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes consolidés pris isolément.

Vérification du rapport sur la gestion du Groupe

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations relatives au Groupe, 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.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes consolidés

Il appartient à la direction d'établir des comptes consolidés présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Directoire.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes consolidés

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes consolidés. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou

la qualité de la gestion de votre société. Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes consolidés ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes consolidés et évalue si les comptes consolidés reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle ;
- concernant l'information financière des personnes ou entités comprises dans le périmètre de consolidation, il collecte des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour exprimer une opinion sur les comptes consolidés. Il est responsable de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit des comptes consolidés ainsi que de l'opinion exprimée sur ces comptes.

Les commissaires aux comptes,
Valbonne et Nice, le 23 mai 2018

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

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 décembre 2017. 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 mai et juin 2018 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, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

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

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

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⁽¹⁾ 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 30 % des contributions aux données sociales et environ 30 % 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.

Lyon, le 15 juin 2018

FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

1 Sociétés sélectionnées pour les tests : le siège du Groupe à Sophia-Antipolis, GSF Celtus, GSF Jupiter, 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 contacter
rapportannuel@gsf.fr

**Direction Générale et
Direction de la Communication du Groupe GSF**

Direction éditoriale
Jean-François Bennetot

Rédaction
Activité / Finances : Pascale Montéville
Responsabilité sociétale de l'entreprise : Muriel Buiatti

Conception graphique et réalisation

Crédits photos
GSF - Marc Moitessier - Emmanuel Pain - Laurent Blossier
Stock.adobe.com - Fotolia

Ce document est imprimé par l'imprimerie Y. Masson
sur papier Xper, certifié FSC® avec des encres végétales.

Siège administratif
B.P. 25 - 06901 Sophia Antipolis cedex
1625, route des lucioles - 06410 Biot

Direction Paris Île-de-France
42-44, avenue de Stalingrad - 93170 Bagnolet

Siège social
49, rue de trévis - 75009 Paris

SAS au capital de 9 000 000 €
RCS Paris 775 675 291



