

RAPPORT ANNUEL 2018

ACTIVITÉ & ENGAGEMENT RESPONSABLE



Sommaire



- 2 Éditorial
- 4 Gouvernance
- 6 Repères
- 8 Éthique et engagement
- 10 Faits marquants
- 12 International

14 Panorama sectoriel

- 16 Tertiaire
- 18 Industrie
- 20 Santé
- 22 Agroalimentaire
- 24 Transport aérien
- 26 Surfaces de vente
- 27 Lieux recevant du public
- 28 Nucléaire
- 30 Logistique
- 32 Services associés

34 **Investir** **dans** **l'humain**

- 36 La formation, une priorité
- 38 Une politique RH attentive
- 40 Un encadrement solide issu du terrain
- 42 De multiples engagements sociétaux

44 **Des moyens** **pour nos** **ambitions**

- 46 Protection de l'environnement
- 48 Label Relations fournisseurs et achats responsables
- 50 L'innovation au service de la performance
- 52 Notre démarche RSE
- 54 Indicateurs de performance RSE
- 56 Fondation Alzheimer GSF / Jean Louis Noisiez

58 **Panorama** **financier**

- 58 Comptes consolidés
- 68 Rapport des commissaires aux comptes
- 69 Rapport de l'organisme de vérification des données RSE

“Notre identité et notre culture sont notre boussole pour l’avenir”

Je suis heureux de vous proposer ce rapport annuel, photographie de l’activité de GSF en 2018. On pourrait n’y retenir que des chiffres et des données financières. C’est bien plus que cela...

Retenons ce résultat : 55^e année de croissance consécutive (plus de 4,3 % en 2018, 13 % en 3 ans, croissance organique, sans rachat de société), un chiffre d’affaires de 884 millions d’euros. Au-delà des chiffres, ce dont je suis le plus fier, c’est que nous avons réalisé ces résultats sans rien sacrifier à notre modèle, à nos valeurs, à notre histoire.

Notre ADN n’a pas changé : indépendance financière, proximité, respect de nos clients, sens du service, et la conviction que notre première richesse, ce sont les 35 000 femmes et hommes de GSF. Des collaborateurs qui sont sélectionnés, recrutés, formés, accompagnés, promus, pour que ce travail exigeant soit mené avec engagement et implication, dans l’épanouissement, aussi. Nos clients sont bien sûr au cœur de notre développement, avec une fidélité jamais démentie, construite sur la proximité de nos équipes, sur leur réactivité, sur leur capacité à être agiles et innovantes pour être force de proposition.



Jean Louis Noisiez
Président

Nous avons conquis, ces dernières années, des secteurs nouveaux. A côté de l'Agroalimentaire, de l'Industrie, du Tertiaire, GSF est un acteur reconnu dans la Santé, le Nucléaire, l'Aérien ou l'Aéroportuaire. Les services associés ont connu une progression de 63 % ces 3 dernières années.

Depuis 15 ans, nous sommes membres du Pacte mondial des Nations-Unies. Nous y avons obtenu le niveau « advanced », le plus haut de notre secteur d'activité. Cet engagement RSE se marque par la mise au point de solutions visant à réduire la pénibilité du travail, tout en renforçant la sécurité de nos équipes. Nous bénéficions également de la meilleure cotation Ecovadis du secteur. De même, nous privilégions systématiquement l'utilisation de produits écolabélisés.

Bien sûr, nul triomphalisme dans mes propos, mais la revendication d'une identité et d'une culture. C'est notre boussole pour l'avenir. Merci à nos milliers de clients pour leur confiance, merci aux collaborateurs de GSF pour leur engagement.

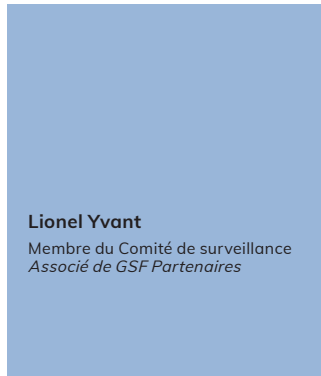
Gouvernance

Le Comité de surveillance

Jean Louis Noisiez
Président Fondateur



Lionel Yvant
Membre du Comité de surveillance
Associé de GSF Partenaires



Yves Magaud
Directeur financier
Membre du Comité de surveillance
Associé de GSF Partenaires



La Direction générale

Christophe Cognée
Vice-Président
Membre du Directoire
Associé de GSF Partenaires



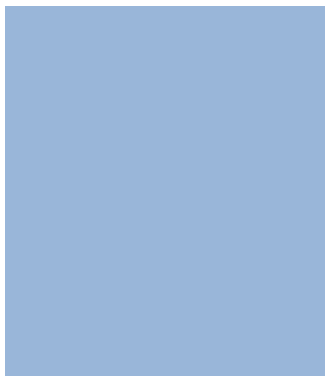
Gilles Margalet
Membre du Directoire
Associé de GSF Partenaires



Stéphane Massé
Membre du Directoire
Associé de GSF Partenaires



Éric Noleau
Membre du Directoire



Guy Juston
Membre du Directoire

Repères

Les 34 630 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. Couvrant tous les secteurs d'activité et assurant des services complémentaires sur mesure, GSF est présent sur tout le territoire et dans trois pays à l'international ; le Groupe est membre du réseau européen ECS (European Customers Synergy), actif dans 41 pays.



Dynamique commerciale

Chiffre d'affaires Groupe⁽¹⁾

884
millions d'euros

dont 61 millions d'euros à l'international

Résultat net

3,5 %

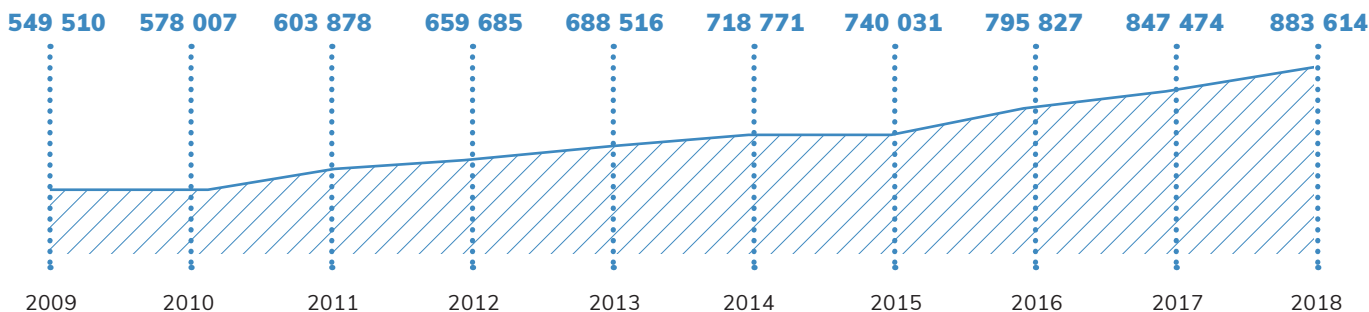
Avant IS

Croissance

+ 4,3 %

En 2018

Évolution du chiffre d'affaires sur 10 ans



(1) Chiffre d'affaires consolidé du Groupe



Effectifs

Nombre de clients⁽²⁾

8 837

34 630
salariés⁽³⁾

Croissance organique
depuis l'origine

Note Ecovadis

80/100

Classé dans le top des 1% des meilleurs
résultats

Établissements

124

En France

⁽²⁾ Au 31/12/18

⁽³⁾ Effectif moyen du Groupe en 2018

“Tout est possible chez GSF car l’engagement permet d’atteindre des sommets”

Christophe Cognée
Vice-Président

GSF, un Groupe éthique et engagé



GSF, classé dans le top des 1 % des meilleurs résultats



NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL

Depuis 2005



Le Groupe est signataire de la Charte de la Diversité depuis 2014

GSF, des valeurs clés

Depuis sa création, GSF défend des valeurs clés qui sont à la base de son modèle de réussite : respect strict des équipes, des clients, de l’environnement, de nos engagements et des lois, bien sûr. Ces valeurs fondent la culture de l’entreprise, et sont mises en œuvre au quotidien. Dès 2015, le Groupe s’est doté d’une charte éthique.

Un Code des bonnes pratiques

En 2018, le Groupe a publié un *Code des bonnes pratiques*, annexé au règlement intérieur : il rend visible l’éthique qui existe chez GSF depuis longtemps. En parallèle, des formations en présentiel ou en e-learning ont été dispensées à tous les niveaux de la hiérarchie pour lutter contre la corruption. Une procédure de lanceur d’alerte, accessible très simplement depuis le site internet, a été élaborée. Ces mesures répondent aux obligations de la loi dite Sapin 2.

Les services de GSF respectent le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD) dans leurs pratiques liées au traitement des informations des salariés et des clients. Récemment formalisée, sa "Politique de protection des Données Clients & Partenaires" est mise à disposition sur gsf.fr.

Une reconnaissance établie

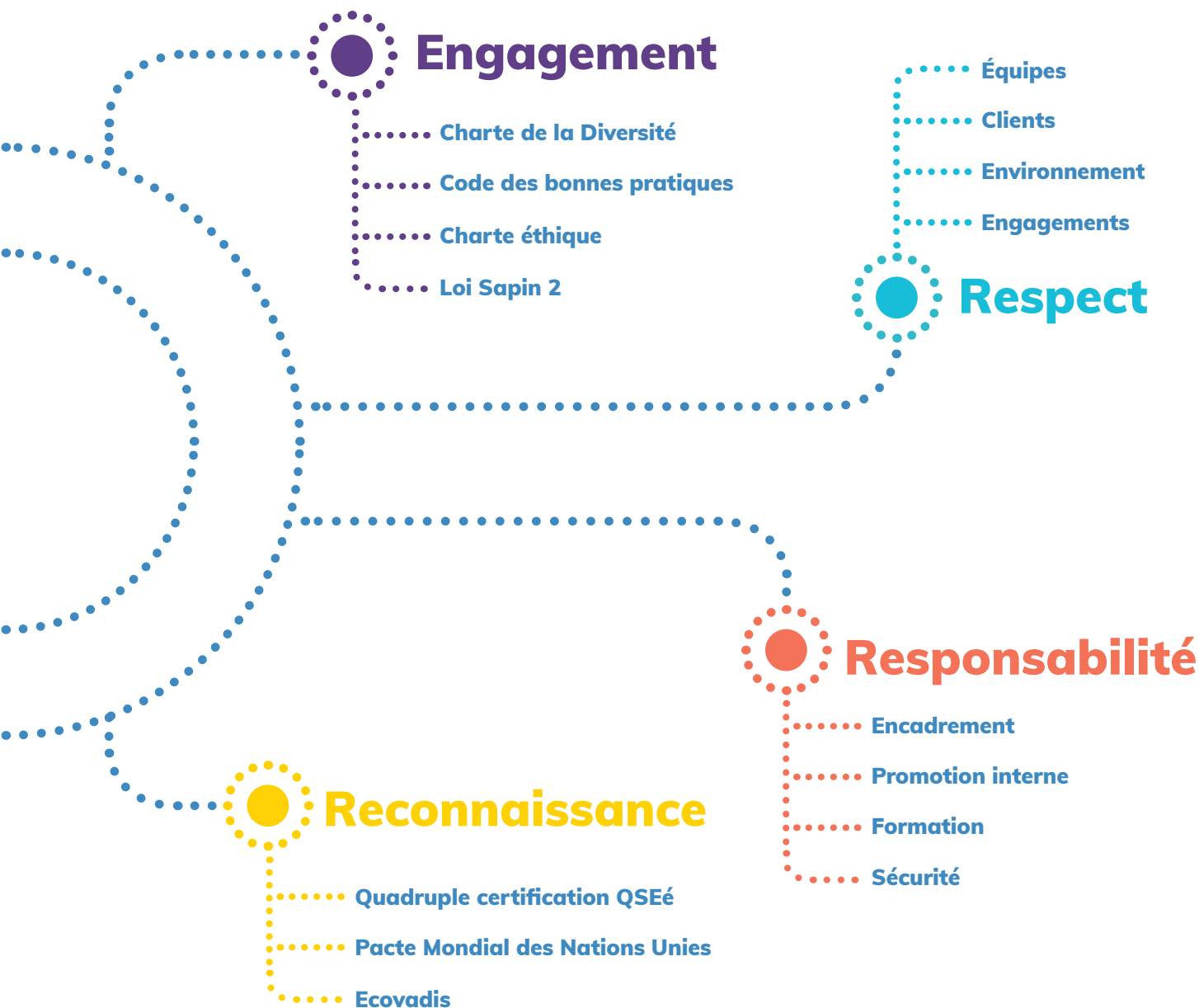
Au fil des années, nos engagements ont été formalisés : GSF est signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2005, évalué par *Ecovadis* avec la note de 80/100 et quadruplement certifié QSEé. Notre communication est classée au niveau « Advanced » par le *Pacte mondial*.

Ces reconnaissances démontrent la solidité de la politique RSE du Groupe qui a obtenu le label « Achats et fournisseurs responsables ».

La Charte de la Diversité

La Charte de la diversité est un texte d’engagement proposé à la signature de tout employeur qui souhaite, par une démarche volontariste, agir en faveur de la diversité et dépasser le cadre légal et juridique de la lutte contre les discriminations.

GSF a résigné la nouvelle version de la charte en 2018. En résonance avec le contexte économique et sociétal actuel, le nouveau texte, au-delà des thématiques historiques de la diversité culturelle et ethnique, intègre une vision plus large de la diversité et de ses acteurs.



Les équipes, au cœur de notre modèle

Nous accompagnons nos agents et les encadrons pour les faire progresser ; nous sommes dans un compagnonnage permanent. Nous privilégions la promotion interne et bâtissons ainsi un encadrement solide, bien au fait des réalités du terrain et de la culture d'entreprise.

Nous aidons nos agents à être mieux reconnus, plus visibles ; nous leur donnons les moyens de bien faire leur travail. Nous œuvrons pour montrer à nos clients ce qu'est notre métier, qu'il ne se

fait pas tout seul, mais avec des professionnels qui exercent un travail digne et respectable.

Nous « produisons » la propreté, élément central de la qualité de vie au travail et du bien-être dans les entreprises.

La *qualité de vie* au travail de nos salariés passe par leurs managers, et les moyens mis à leur disposition (formations, tenues, matériels...). Nous sommes une entreprise où l'on a envie de rester, que l'on recommande. Les gens se sentent rassurés et reconnus.

GSF, un partenaire fiable

Chaque client doit se dire : j'ai un problème, mon partenaire GSF va le résoudre. Nous sommes des facilitateurs : proches, nous concevons la solution quand le client a besoin d'un service, de plus en plus en complément de la propreté. Nous mettons en place rapidement les bonnes solutions.

Faits marquants



GSF assure l'entretien de La Felicita, le plus grand restaurant d'Europe avec 1 000 places (Paris 13^e, Groupe Big Mama)

GSF réaffirme son engagement en signant la version actualisée de la Charte de la diversité.

Les 3 800 signataires de la Charte s'engagent à déployer des actions concrètes en faveur de la diversité.

GSF obtient la note Ecovadis de 80/100, en hausse de trois points par rapport à 2017,

ce qui place une nouvelle fois le Groupe dans le top 1% des fournisseurs de la catégorie « Activité de Nettoyage » et des 180 secteurs évalués.

GSF a travaillé tout au long de l'année avec la Direction générale des finances

publiques en tant qu'entreprise pilote pour la mise en place du prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu.

GSF réalise le nettoyage du nouveau Palais de Justice de Paris : 10 000m², 38 étages, 9 000 personnes sur site au quotidien.



La Gestion Déléguée des Déchets Une prestation plébiscitée

De plus en plus de clients de prestations Propreté nous demandent d'assurer pour eux la Gestion Déléguée des Déchets : cette activité a vu son chiffre d'affaires 2018 augmenter de 22 %. Avec professionnalisme, les équipes de GSF assurent une maîtrise totale des flux de déchets, le strict respect des consignes de tri, la réduction des volumes à traiter, allant jusqu'à la mise en place d'un centre de tri intégré et une application rigoureuse de la législa-

tion. Ainsi, l'entreprise cliente augmente son taux de valorisation et satisfait aux exigences de sa politique QSSE. GSF peut travailler en cotraitance ou piloter les sous-traitants de son client. Les plus de l'offre GDD de GSF sont une veille juridique et technique performante, une grande rigueur dans la tenue du corpus documentaire réglementaire, un monitoring précis de la valorisation ou élimination des matières triées.

Conçue au cas par cas par ses équipes d'experts R&D et responsables méthodes, l'offre de GSF est performante et flexible. Elle englobe :



L'élaboration d'un plan de tri sélectif en concertation avec le client



La gestion et la traçabilité des enlèvements (processus digitalisé)



Le choix des meilleures filières après consultation des partenaires nationaux et locaux

La manutention et le retri



Le plan de regroupement

45 000

tonnes de déchets gérés par an

95 %

Taux de valorisation

> 60 %

Taux de valorisation matière

International

Valeurs et innovations

GSF est implanté dans trois pays : États-Unis, Canada et Royaume-Uni. Le groupement ECS (European Customer Synergy) complète cette présence en proposant les services de 17 partenaires privilégiés qui interviennent dans 41 pays en Europe.



étrangers sélectionnés. Réciproquement, nous répondons aux demandes des clients internationaux présents en France." souligne Gilles Margalet, membre du Directoire, représentant GSF au sein d'ECS.

La spécialité de GSF USA : l'entretien des écoles sans produits chimiques

GSF USA s'est positionné sur l'entretien quotidien des écoles sans utiliser de produits chimiques. La préoccupation est d'assurer une hygiène parfaite tout en préservant la santé des élèves qui peuvent être allergiques à certaines substances.

Grâce au système *Orbio Os3* qui génère par électrolyse une solution nettoyante multi-surfaces et une solution désinfectante sans produits chimiques, GSF USA innove et remporte de nombreux appels d'offres ; son chiffre d'affaires a progressé de 6 % en 2018.

61 millions d'euros

Chiffre d'affaires à l'international



Fait marquant

GSF Canada assure le nettoyage de l'hôpital Anna Laberge, le plus important de la Province du Québec. L'équipe R&D du Groupe est venue en appui pour le démarrage du chantier pendant deux semaines.

Des filiales à la culture partagée

Les filiales de GSF à l'international adaptent la culture de l'entreprise à leur pays et poursuivent leur développement en incarnant les valeurs du Groupe et son modèle de croissance organique.

GSF USA est présent en Ohio, Illinois et Indiana ; GSF Canada est présent au Québec et en Ontario et GSF Royaume-Uni sur tout le territoire.

ECS, un groupement performant

Initié par GSF, le groupement ECS rassemble 17 partenaires qui partagent nos exigences en matière de respect des Hommes, des clients et de l'environnement. "ECS nous permet de proposer à nos clients français des prestataires

“Le GSF spirit est le même de l’autre côté de l’Atlantique avec la réussite de nos équipes sur le marché des écoles”

José da Costa
Directeur National de Production



Barbara Majka
Chef de site - GSF Indiana



Jairo Carrizales
Superviseur bâtiment - GSF Illinois

51 écoles

nettoyées dans 12 districts scolaires
aux Etats-Unis

190 000 m²

nettoyés chaque jour dans les écoles de Chicago



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 innover et investir là où c’était nécessaire pour conquérir ces marchés.”

Troy Bargmann,
Président de GSF USA

Kurt A. Kuempel,
Directeur Général GSF Chicago, Inc.



GSF USA et
le marché des
écoles à Chicago





01

Panorama sectoriel

95 %

Taux de fidélisation
en France en 2018

+ 63 %

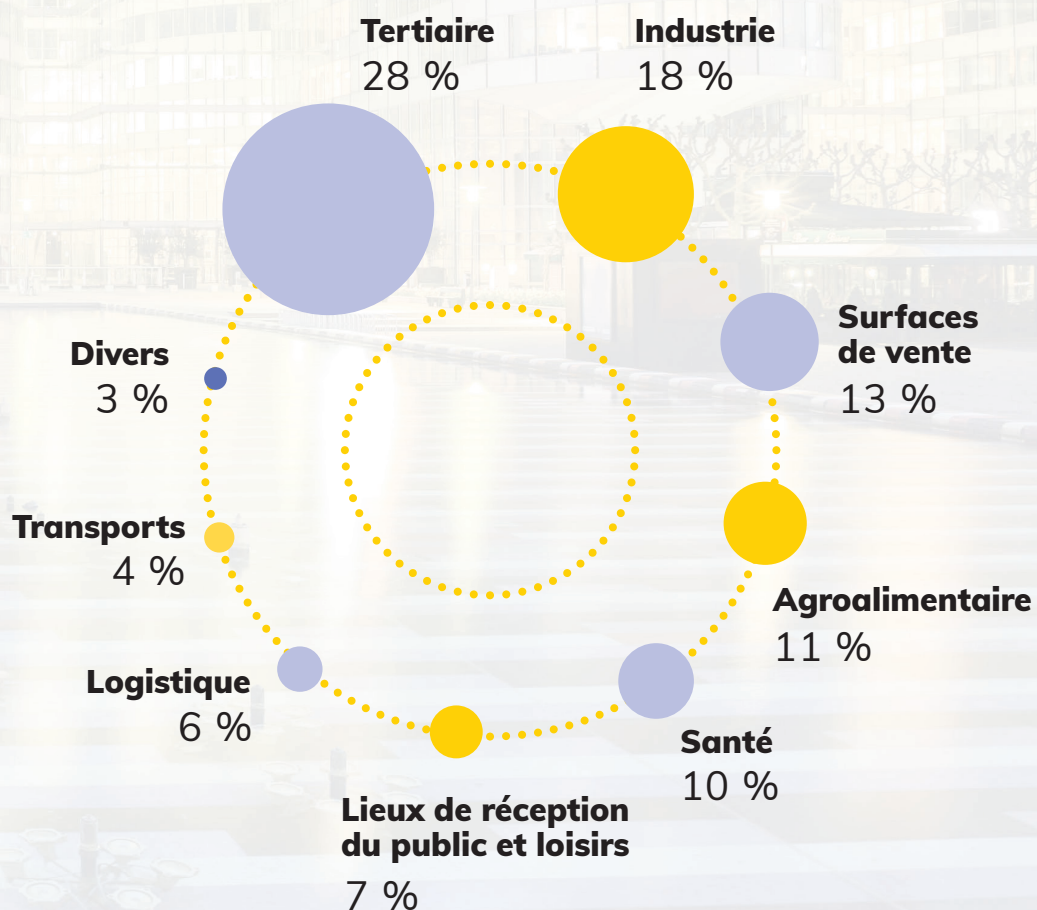
Croissance des services associés
ces 3 dernières années

37

Clients au CAC 40

Domaines d'activités

En pourcentage du chiffre d'affaires



Tertiaire

La révolution des espaces

70 %

des produits chimiques utilisés dans l'activité tertiaire sont Ecolabel / Ecocert

54 %

de tous les articles utilisés dans l'activité tertiaire sont Ecolabel / Ecocert



Engagement RSE

Voici plusieurs années que la méthode utilisée dans le Groupe GSF pour établir les devis permet d'intégrer les données environnementales. Ainsi, avant même de décider des modalités d'une prestation avec le client, le chef d'établissement dispose de son bilan environnemental : émissions de CO₂, consommation d'eau, d'énergie...

Il peut changer l'organisation proposée pour faire baisser ces indicateurs, par exemple en regroupant les interventions. Les grandes entreprises sont de plus intéressées par ces calculs environnementaux, désormais fréquemment demandés lors des processus de référencement.

GSF adapte ses prestations, forme et accompagne ses équipes aux évolutions des modes d'organisation des bâtiments du secteur tertiaire, son premier marché : espaces de travail multifonctionnels, flexibles, postes partagés, work cafés, nouveaux services pour les salariés... De plus en plus de clients sont en attente de services complémentaires à la propreté des espaces.

GSF élargit sa gamme d'interventions

Acteur de référence dans le domaine de la propreté 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 nouveaux besoins. La palette des interventions s'élargit, incluant de plus en plus des services aux occupants et de petite maintenance ; elle change aussi de forme, pour répondre aux besoins générés par les nouvelles organisations des bureaux et sièges sociaux. Sur les sites importants, nous allons vers de véritables régies de maintien en propreté, où des agents sont présents toute la journée et contribuent au bien-être au travail.

Des formations « Factotum »

Pour répondre aux besoins des clients et assurer les travaux de petite maintenance, GSF propose depuis 2018 à ses salariés une formation spécifique de « factotum », dispensée par un organisme spécialisé. Ainsi, nos agents sont formés à la petite maintenance des bâtiments, avec des compétences en électricité, en petits travaux de plomberie et en entretien général ; le volet sécurité est longuement traité. Sur certains sites, nous déployons plusieurs de ces agents qualifiés.

Déployée en 2019, cette formation à « l'entretien polyvalent des locaux » dure 15 jours, en 6 modules de 2 à 3 jours. Nos agents obtiennent un certificat professionnel. L'objectif est de former peu à peu l'ensemble des salariés susceptibles d'occuper ce type de poste afin de les faire progresser dans leurs compétences.



Fait marquant

GSF a remporté le contrat du nettoyage siège social du Groupe Fiducial à Lyon (25 000 m²) et assure aussi la destruction de papier pour les cabinets d'avocats du Groupe dans la ville.



La recherche du bien-être au travail transforme les usages

Les changements d'organisation se mettent très vite en place dans les sièges sociaux des grands groupes où nous intervenons depuis de nombreuses années.

Postes de travail partagés, « work cafés » où les équipes peuvent tenir une réunion informelle, espaces qui associent travail et détente, salles de relaxation, le monde tertiaire change. Nous devons nous adapter à ces nouveaux usages, et continuer à contribuer à la qualité de l'environnement au travail dans ces nouveaux espaces aux occupations variables, aux cafétarias ouvertes toute la journée... Je vois la flexibilité des espaces et de leurs usages se développer à toute allure.

Ces évolutions impliquent d'avoir du personnel présent sur site toute la journée, prêt à intervenir quand nécessaire pour que ce multi-usage des espaces se conjugue avec leur propreté.

Le savoir-être de nos agents devient encore plus crucial : ils interviennent de plus en plus en présence des collaborateurs de l'entreprise, et non plus dans des bureaux déserts. Nos agents doivent être attentifs toute la journée pour contribuer à un environnement de travail agréable. GSF y répond en mettant sur pied des formations à l'image et la communication pour ses équipes. Parallèlement, nous testons différentes solutions pour avertir les agents de permanence des lieux où ils doivent intervenir pour nettoyer un café renversé ou des miettes après un repas improvisé. Les outils connectés sont adaptés à la réactivité nécessaire.”



Eric Cannone
Directeur régional
GSF Athéna

Industrie

Des clients fidèles

L'Industrie est, avec 18 % du CA en 2018, le deuxième marché de GSF. En réponse aux demandes des clients, les services associés s'y développent à un rythme soutenu, témoignant de la confiance dans la qualité des prestations dispensées et dans la capacité de GSF à mettre sur pied une organisation fiable et efficiente, avec les moyens humains et techniques appropriés.

Les équipes de GSF assurent le nettoyage d'usines et d'entrepôts de tous les secteurs dans leur intégralité, des sols jusqu'aux machines et lignes de production. Les ingénieurs du service R&D appuient les équipes terrain pour mettre en place les process et méthodes adaptés aux différentes situations. Pour une efficacité maximale, GSF investit dans des équipements spécifiques aux activités de ses clients.

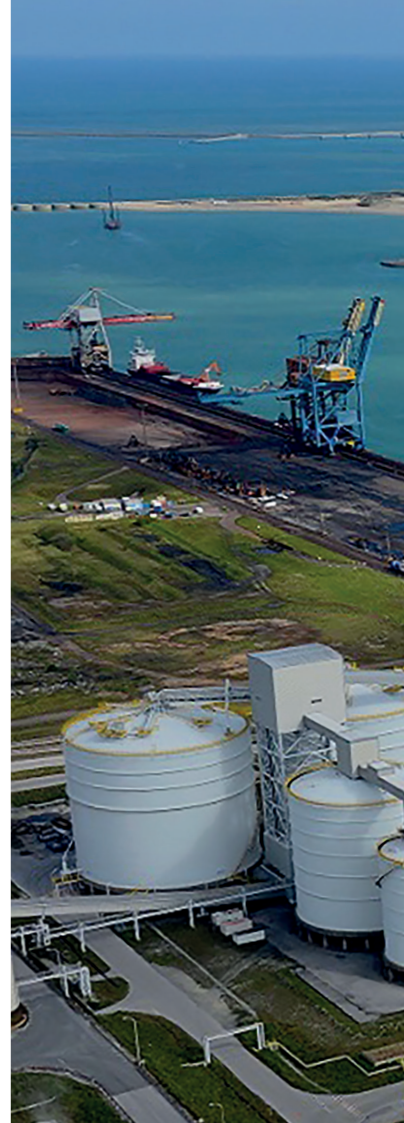
Des outils de *GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur)* qui optimisent la maintenance, la traçabilité et les contrôles et permettent une transparence totale avec les responsables, sont déployés dans la plupart des sites.



Engagement RSE

19 établissements GSF sont certifiés par le réseau *Mase*, certification de référence dans l'Industrie et les Services, de plus en plus demandée par nos clients. Le système *Mase* propose, sans distinction d'activité ou de secteur industriel, une démarche de progrès simple et efficace qui consiste à aider les adhérents à améliorer la Sécurité, la Santé au travail et l'Environnement (SSE) au travers d'un système de management ; mieux s'organiser, mieux communiquer, en améliorant les conditions d'intervention des salariés ; mettre en place un langage commun afin de progresser ensemble ; gérer les risques liés à la coactivité entre les entreprises utilisatrices et les entreprises intervenantes.

La tendance forte pour GSF dans ce secteur est le développement de services complémentaires au nettoyage : logistique, petit entretien, Gestion Déléguée des Déchets... Ces prestations de services associés sont étudiées au cas par cas et assurées avec la même rigueur. Elles s'appuient sur le modèle d'organisation qui fait le succès de GSF. Les investissements nécessaires à leur bon déroulement sont réalisés selon les besoins, qu'ils concernent la formation des équipes, les équipements ou les locaux.



Fait marquant

GSF a remporté la première place du challenge sécurité organisé par Toyota dans son usine d'Onnaing (59). Nettoyage en profondeur, mise à blanc du site à l'intérieur et extérieur, nettoyage par cryogénie, travail à très haute pression ou en milieu confiné, nos équipes ont respecté les règles de sécurité à la lettre. 50 prestataires étaient en course...



Christophe Trenson
Attaché de Direction

1 364

sites industriels pris en charge par GSF

94 %

Taux de fidélité



Excellence opérationnelle : les équipes de GSF récompensées

GSF assure le nettoyage industriel d'Aluminium Dunkerque depuis 21 ans et gère son magasin depuis 18 mois. Fin 2018, le Groupe britannique Liberty House a racheté le site, première usine d'électrolyse d'aluminium d'Europe, rebaptisée Liberty Aluminium Dunkerque. Deux trophées ont été remportés par les équipes de GSF pour leur travail accompli en 2018.

«Depuis trois ans, une cellule dédiée travaille sur le site pour améliorer l'ensemble des performances opérationnelles des intervenants, qu'ils soient internes ou externes. Ses trois experts audient les process au quotidien.

Chez GSF, nous collaborons étroitement avec eux pour améliorer en continu les performances et méthodes de nos équipes : nous avons mis en place tous les outils d'excellence opérationnelle recommandés.

Ainsi, que ce soit dans le magasin général, qui reçoit l'ensemble des fournitures nécessaires au bon fonctionnement du site (de la ramette de papier au moteur de rechange, en passant par les ampoules) et les livre ensuite aux usagers, ou pour le nettoyage industriel, les journées commencent par une séance de 10 à 15 minutes où le chef d'équipe GSF fait le point. Ceci à l'aide d'un tableau récapitulatif sur les problèmes rencontrés et les solutions apportées ou à apporter. Grâce à cette réunion quotidienne, les agents participent à l'amélioration de leurs conditions de travail, leur sécurité et l'efficacité de leurs modes opératoires.

Pour appliquer ces méthodes d'amélioration continue, une bonne coopération est nécessaire entre les équipes GSF et les experts de la cellule dédiée. Les deux trophées obtenus par GSF, l'un pour la sécurité dans le domaine du nettoyage, l'autre pour la conduite du changement dans la gestion du magasin, montrent que ces efforts sont gagnant-gagnant.»



Une mise en situation réaliste à l'Université GSF



Sabine Dujarric-Oueslati
Manager formation opérationnelle interne

L'université GSF, située à Sofia Antipolis à proximité du siège administratif du Groupe, dispose d'un espace santé reproduisant les conditions d'intervention dans les milieux hospitaliers avec un bloc opératoire, une chambre patient et une salle blanche.

«Conscients des enjeux cruciaux de la propreté dans ce secteur, voici de nombreuses années que nous avons créé cet espace dédié à la formation au bionettoyage. Pour rappel, le bionettoyage n'est pas une méthode écologique de nettoyage : il consiste en un assainissement radical et en l'élimination des micro-organismes incrustés sur les surfaces en milieu sensible et est dédié aux milieux médicaux où la lutte contre les infections associées aux soins est capitale. C'est sans doute la plus efficace des techniques de mise en propreté, mais sa maîtrise demande une grande technicité, et donc une formation spécifique.

Nous avons poussé le réalisme jusqu'à équiper notre bloc opératoire avec du matériel cédé par une clinique des alentours qui changeait ses équipements. Idem pour la « chambre patient », qui comporte également un WC et un cabinet de toilette. Plusieurs revêtements de sol sont présentés pour reproduire toutes les situations.

Lors des sessions de formation, nous utilisons des liquides colorés que les stagiaires doivent éliminer.

Ainsi, les responsables de secteur sont formés par un pharmacien GSF aux protocoles mis au point pour l'entretien de ces espaces sensibles dans un environnement en tous points semblable à la réalité. Ils sont ensuite à même d'encadrer au mieux les agents du terrain qui assurent le bionettoyage des hôpitaux et cliniques et d'effectuer les contrôles rigoureux nécessaires. Une dizaine de modules d'e-learning ont été conçus pour les agents.

Ces formations solides permettent d'assurer la qualité des prestations, pour la sécurité de tous, patients et agents.»

Santé

Un secteur en plein essor

En croissance continue depuis 5 ans et atteignant 10 % du CA du Groupe en 2018, les activités du secteur santé de GSF englobent d'une part les établissements de santé et médico-sociaux (hôpitaux, cliniques, EHPAD, centres de dialyse, thermes, ...) et d'autre part l'industrie pharmaceutique ; dans ces deux domaines, GSF intervient sur un spectre de plus en plus large.

Une référence dans le secteur médico-hospitalier

Les hôpitaux externalisent de plus en plus d'activités et les interventions des équipes de GSF donnant satisfaction, nous y assurons de plus en plus de prestations multi-services.

GSF est référencé par les centrales d'achat du secteur santé, UniHa et RESAH, grâce notamment à l'appui de l'équipe des pharmaciens du service Recherche et Développement qui ont mis au point des process et méthodes répondant aux exigences particulières de ces sites sensibles. La réputation de GSF sur ce marché favorise notre développement sur l'ensemble du territoire : GSF assure ainsi le nettoyage des CHU de Lyon, Strasbourg, Chalon-sur-Saône et Caen, pour ne citer que ceux-là.

Outre le strict respect des procédures techniques, la dimension humaine est capitale : GSF se démarque par la stabilité de ses équipes avec des processus de recrutement et de formations spécifiques et un solide encadrement qualifié.

Industrie pharmaceutique : des prestations diversifiées

En 2018, les prestations assurées pour les industriels du médicament se sont encore diversifiées. Pleinement satisfaits du nettoyage de leurs sites de production, en confiance, les clients ont souhaité confier aux équipes de GSF des services complémentaires comme l'entretien de verrerie de laboratoire, la logistique interne, ou le pilotage de prestations multi-services. Nous avons aussi pris en charge la Gestion Déléguée des Déchets d'un grand site de production.

1 250

formations "santé" suivies en 2018 par les équipes dédiées

433

sites "santé" pris en charge par GSF



Engagement RSE

La revue trimestrielle *Voit*, éditée par GSF, propose un ensemble de produits et de matériels innovants sélectionnés par les services Achat et R&D dont s'inspirent les chefs d'établissement. L'éventail de produits sans phase de risque mais efficaces proposés s'élargit chaque année ; de nombreux dispositifs améliorant la qualité de vie au travail y sont présentés.



Fait marquant

GSF s'est vu confier le contrat de nettoyage du Groupe Hospitalier Mutualiste de Grenoble (400 lits).

GSF présent sur ce marché depuis plus de

40 ans

360

sites agroalimentaires nettoyés par GSF dans toute la France

Agroalimentaire

Un brevet en cours

Leader en France, GSF assure le nettoyage et l'hygiène d'usines et laboratoires agroalimentaires de toutes tailles depuis plus de quarante ans. Formation, rigueur et expertise sont les clefs de cette réussite. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si c'est dans ce secteur que GSF est en cours de dépôt de son premier brevet sur sa méthodologie de décontamination des surfaces en allergènes.

Les prestations assurées pour les industries agroalimentaires sont de plus en plus techniques et règlementées, car ces industries évoluent vers une plus grande automatisation et complexité de leurs lignes de production. Ce recours à des outils plus technologiques et plus sensibles implique une désinfection réalisée avec un soin extrême et adaptée à chaque configuration et environnement.

Les 7 ingénieurs spécialisés Agroalimentaire du service R&D répartis sur tout le territoire apportent leur expertise aux équipes terrain pour mettre précisément au point les méthodes d'intervention des agents et définir les modes opératoires à respecter pour assurer la sécurité de tous dans ces sites de production sensibles.

En 2018, GSF a entrepris de déposer un brevet pour sa méthodologie de décontamination des surfaces de production par des allergènes en milieu sec. En effet, les allergies alimentaires sont devenues un véritable sujet de santé publique et les industriels du secteur doivent être certains que les produits qu'ils fabriquent ne sont pas contaminés par des traces d'allergènes : fruits à coques, gluten... C'est une préoccupation croissante chez les fabricants de boulangerie/pâtisseries industrielles et les traiteurs. GSF a travaillé de longs mois avec l'institut technique spécialisé *Actalia* pour valider l'efficacité de ses procédures et a souhaité breveter le protocole rigoureux ainsi élaboré pour éliminer les traces de 14 allergènes, une première dans la profession.



Engagement RSE

Immersive learning

En complément des formations théoriques dispensées aux agents qui interviennent sur les sites agroalimentaires, GSF propose désormais, grâce au GSF Lab, une formation par Immersive learning qui utilise la réalité virtuelle pour placer les intervenants en situation réelle de travail. Les sessions durent une dizaine de minutes et sont suivies à distance. Equipés de lunettes de réalité virtuelle, les opérateurs peuvent rejouer jusqu'à dix fois la séance. Ludique, cette méthode avant-gardiste est très prisée des intervenants.



Fait marquant

GSF a remporté le contrat de nettoyage de l'usine Florette de Cambrai (production de 300 000 salades par jour).



Charline Lemonnier
Ingénieur méthode Service R&D



Un protocole d'échauffement pour lutter contre les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)

En partenariat avec la *Fédération Française Sports pour Tous (FFSPT)*, GSF a mis au point le PEPS, Protocole d'Échauffements pour Soi, afin que ses agents préparent leurs articulations, tendons et muscles avant leur prise de poste. Cette initiative est issue des *Tremplins GSF*.

«En 2015-2017, j'ai été marraine d'une équipe de 3 étudiants en BTS Métiers des Services à l'Environnement (MSE) lauréats des *Tremplins GSF*. Leur sujet, « Création d'un protocole d'échauffement afin de limiter les TMS », a tout de suite intéressé ma hiérarchie, et nous avons décidé de mettre en œuvre cette action pour nos équipes. Nous nous sommes rapprochés de la Fédération Française Sports pour Tous, reconnue d'utilité publique et forte de 5 200 animateurs qualifiés, afin d'élaborer un protocole d'échauffements efficace et de mettre au point un processus pour former nos agents avec l'appui de ses spécialistes.

Le programme adopté comporte 14 exercices à pratiquer en individuel ou en équipe en 5 minutes chaque matin avant les prises de poste. Les « coachs sportifs » de la fédération assurent la formation des agents en 4 séances dispensées sur les sites clients. Nous avons mené des expériences pilote sur deux sites en 2017 et 2018 pour tester la formule. Les agents formés se sont montrés très positifs : ils ressentent déjà les bienfaits physiques des exercices et apprécient ce démarrage de journée convivial qui soude l'équipe ; le nombre d'arrêts de travail a diminué.

Nos clients réagissent très favorablement : certains mettent en place ce type d'exercices pour leurs propres équipes.

Une convention de partenariat a été signée fin 2018. Désormais, chaque établissement GSF peut faire appel à la fédération implantée en tous points du territoire pour que ses agents soient formés à ces exercices d'échauffement.»



Orly 3, nouvel aéroport d'Orly



Faits marquants

- > GSF a remporté le contrat de nettoyage des avions sur l'aéroport de Marseille-Provence, 5^e aéroport de France.
- > GSF assure le nettoyage des avions sur l'aéroport de Bordeaux depuis 2006.
- > GSF a remporté le nettoyage de l'ensemble de l'aéroport de Nantes-Atlantique.
- > Orly : renouvellement du contrat de nettoyage de l'aérogare d'Orly 4 (ex Orly Sud) et obtention du contrat du nettoyage du troisième aérogare, Orly 3 (ouverture avril 2019).

Transport aérien

Leader dans l'Aéroportuaire

En 2018, GSF a encore renforcé sa présence dans le secteur aéroportuaire, développant les prestations assurées dans les aéroports et prenant en charge quotidiennement le nettoyage de cabines d'avions pour de nombreuses compagnies.

Avec 100 000 avions nettoyés par an, GSF est leader de la propreté des cabines d'avions en France. Professionnalisme, méthodes, organisation et fidélisation des équipes sont les ingrédients de cette réussite.

Un haut niveau de professionnalisme, des méthodes de management solides et un sens éprouvé de l'organisation permettent à GSF d'assurer le nettoyage de près de 100 000 avions chaque année, dont ceux d'Air France depuis plus de 25 ans. Avec quelques minutes allouées à chaque avion, ce métier spécifique requiert un encadrement expérimenté et des agents rodés aux interventions rapides ; GSF les dote des moyens adéquats pour travailler : produits, matériel et uniformes et met à leur disposition des salles de repos où se détendre entre deux avions. Le défi est aussi de gérer les périodes de grand trafic et d'organiser les équipes 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

En quelques années le Groupe GSF est également devenu leader sur ce segment et assure le nettoyage de nombreux terminaux d'aéroports : les aérogares 3 et 4 à Orly, 2E et T1 à Roissy et aussi ceux de Lyon Saint-Exupéry, Marseille-Provence, Rennes, Nantes... Cette activité est en croissance continue.

Les équipes de GSF interviennent principalement pour le nettoyage des terminaux et y assurent aussi des services associés de plus en plus étendus : la gestion des chariots-bagages à Orly, la prise en charge des personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) à Bordeaux et Rennes. Certaines équipes prennent en charge le nettoyage de hangars et la manutention de pièces d'avion. Dans ce domaine en plein essor, GSF est en croissance régulière et adapte ses services aux besoins des clients. Le Groupe y répond en mettant sur pied des équipes performantes et bien encadrées.

100 000

avions nettoyés chaque année



Paris-Charles-de-Gaulle
Terminal 2E



Benoît Helt
Directeur Général de GSF Airport,
GSF Airport CDG, GSF Airport CDG 1
et GSF Aérotech

Charles-de-Gaulle Terminal 1 Un démarrage de chantier réussi

GSF a remporté le contrat de nettoyage de l'emblématique Terminal 1 de l'aéroport Charles-de-Gaulle, qui a accueilli en 2018 près de 10 millions de passagers, en forte croissance. Derrière la réussite du démarrage de cette aérogare de 95 000 m², une longue préparation et la participation d'une centaine d'encadrants GSF venus en soutien...

«Chez GSF, nous savons combien le démarrage d'un chantier est une phase cruciale et nous mettons tout en œuvre pour la réussir. Cette force nous est d'ailleurs reconnue par nos clients.

Pour gérer l'accueil de ses 10 millions de passagers annuels, nous avons préparé le démarrage du nettoyage du Terminal 1 de Charles-de-Gaulle, service assuré 24 h sur 24, pendant trois mois. Des encadrants d'autres filiales de GSF sont venus renforcer les équipes terrain pendant deux semaines pour mener à bien cette phase délicate ; ainsi, ils ont pu former le personnel repris aux valeurs et méthodes de GSF.

Ces renforts disposaient, comme toutes les personnes qui travaillent dans les zones sensibles des aéroports, d'autorisation de circuler délivrées par les autorités. Nos interventions dans plusieurs terminaux de Roissy et Orly nous permettent de manager un vivier de professionnels dotés d'un « badge rouge ».

Le personnel travaillant chez d'autres prestataires a été accueilli par GSF dans les mêmes conditions qu'un recrutement. Nous avons reçu un à un les 100 agents pour leur remettre le « kit GSF », qui comprend entre autres une tenue à leur taille et les équipements de sécurité dans un sac GSF. Grâce aux moyens de formation mis en œuvre, l'équipe s'est bien adaptée aux méthodes GSF et apprécie d'avoir à disposition des outils de travail et des produits performants, en quantité suffisante. Le Groupe ADP, satisfait des prestations réalisées de jour comme de nuit, souhaite faire de cet aérogare une vitrine de son savoir-faire.»

Surfaces de vente

64

clients Grands Comptes

800

terminaux « terrain » pour les contrôles sur site

GSF gère l'hygiène et la propreté des surfaces de vente de tous types d'enseignes : hypermarchés, supermarchés, grands magasins, magasins de vêtements, de meubles, d'électro-ménager, de téléphonie, de produits culturels...

Le CA de GSF dans ce secteur progresse de 6 % en 2018, notamment grâce au développement de la clientèle des grandes enseignes, dont certaines bénéficient d'un pilotage au niveau national. Dans la distribution, plus que dans tout autre domaine, la propreté est un élément clé de l'image de marque pour les consommateurs et l'hygiène, un élément fondamental de confiance.

Nos clients exigent avant tout une grande réactivité et une présence continue. Les outils numériques dont sont dotées nos équipes terrain permettent le suivi permanent et des contrôles transmis en temps réel sur les nouveaux espaces clients. Des comités de pilotage nationaux complètent notre organisation en permettant l'échange de bonnes pratiques entre les équipes.



Daniel Ratao
Chef d'établissement
GSF Trévise

Publicis Drugstore Les équipes de GSF en première ligne

GSF assure le nettoyage du Publicis Drugstore, lieu emblématique des Champs Elysées, depuis 2014. Le drugstore, qui regroupe un restaurant de 200 couverts et des boutiques, a subi à deux reprises en 2018 d'importantes dégradations : le 15 juillet, lors des incidents qui ont suivi la victoire de la France à la Coupe du monde de football et le 8 décembre, en marge du mouvement des "Gilets jaunes".

“Le 15 juillet, nous avons mis sur pied une équipe pour aider le personnel du drugstore à rétablir au

plus vite la situation. Je n'ai jamais vu un tel saccage : des dizaines de personnes étaient rentrées pour vandaliser ce lieu. On marchait sur trois centimètres de verre brisé, tout était dévasté. Nous avons lancé un appel auprès de nos équipes : des volontaires qui n'étaient pas en service ont tout de suite répondu présents. Nous les avons équipés d'EPI spécifiques : lunettes, gants, chaussures de sécurité. Il fallait déblayer les verrières et vitrines cassées ; fait rarissime, le drugstore a été fermé trois jours, pendant lesquels nous avons œuvré pour remettre le site

Lieux recevant du public

Palais des Congrès, cafétarias, casinos, restaurants, écoles, cinémas, salles de spectacles, parcs d'attraction, parking, transports publics : les équipes de GSF assurent la propreté de nombreux lieux recevant du public. La flexibilité est capitale pour s'adapter en permanence aux fluctuations des fréquentations.

La propreté des espaces de loisirs contribue au plaisir des clients qui les fréquentent. Les équipes de GSF savent s'organiser pour faire face aux défis des fréquentations fluctuantes et gèrent avec succès le nettoyage de lieux prestigieux : *Palais des Festivals et des Congrès de Cannes, Station F à Paris, Futuroscope à Poitiers, Hippodrome de Longchamp...*

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



Engagement RSE

GSF a investi dans des véhicules électriques pour ses équipes sur le parc du Futuroscope de Poitiers.



Faits marquants

- > GSF a renouvelé son contrat avec le Palais des Festivals et des Congrès de Cannes qu'il entretient depuis 30 ans.
- > GSF a remporté le contrat de nettoyage du métro de Rennes.

en état. Dans ces moments-là, le facteur humain, dimension capitale chez GSF, est au centre. Même si ce type d'intervention n'est pas inscrite dans notre contrat, il était tout naturel pour nous d'aider à remettre au plus vite les locaux d'aplomb. Dès le lundi matin, nous avons déployé une vingtaine de collaborateurs GSF dont des chefs d'équipe, des agents, des inspecteurs, accompagnés de notre directeur régional M. Lambert. Malheureusement, le scénario s'est reproduit le 8 décembre : là encore, des renforts GSF sont très vite intervenus. Ces épreuves nous ont rapprochés de nos clients, qui ont chaleureusement remercié nos équipes, à tous les niveaux. Désormais, nos agents sont considérés comme faisant partie du drugstore à part entière."



GSF classé dans les

5 %

des fournisseurs les plus performants par EDF



Jérôme Nussbaumer
Directeur Régional GSF Energia



Une mission très spéciale...

Nous avons réalisé dans les derniers mois de 2018 la mise à blanc de la centrale de Cruas pour préparer une inspection programmée en janvier 2019. Ce nettoyage poussé a occupé une dizaine de personnes pendant 5 mois.

Le résultat : lors de l'inspection de janvier 2019, l'entretien de la centrale de Cruas a été pour la première fois classé « de bon niveau », pour la plus grande satisfaction de tous, clients et équipe !”

EDF nous a confié cette mission car les centrales du Bugey et de Dampierre, dont nous assurons le nettoyage, sont classées dans le trio de tête national pour la qualité de leur entretien.

Nous avons mis à profit notre expérience pour préconiser de recourir à des nacelles et des échafaudages spécifiques afin que nos agents réalisent eux même le nettoyage jusqu'au plafond haut de 25 m. En effet, ce sont des spécialistes de l'entretien, ce que ne sont pas forcément les alpinistes/cordistes auxquels il est régulièrement fait appel pour ce type d'interventions.



Nucléaire

Une expertise reconnue

En 2018, GSF s'est vu confier le nettoyage de la centrale de Cruas-Meysses (07), en plus de celui des centrales nucléaires du Bugey (01) depuis 2016 et de Dampierre (45) depuis 2015. EDF a élargi la gamme de qualifications agréées de GSF, en complément de celles pour les opérations logistiques déjà réalisées à Dampierre. Ce secteur devrait connaître une forte croissance dans les prochaines années.

Une troisième centrale prise en charge par GSF

Les bons résultats en termes de sécurité et de qualité pour les deux centrales nettoyées ont permis à GSF de remporter en 2018 le nettoyage de la centrale de Cruas-Meysses. GSF est en effet classé dans les 5 % de fournisseurs les plus performants d'EDF et ses prestations donnent entière satisfaction. La compétence et la proximité de l'encadrement, sa capacité à prendre des décisions, le fait que nous ayons créé un établissement dédié pour chaque site font la différence. La structure et l'organisation solide de GSF, l'investissement dans les Hommes et le respect des valeurs du Groupe sont en phase avec la rigueur inhérente à ce secteur. L'appui permanent du service R&D, aidé par le service juridique, est capital pour l'aspect réglementation/qualification.

Une priorité : la sûreté

GSF accorde une importance particulière à la sûreté : 7 000 heures de formation ont été dispensées à ses agents dédiés au secteur en 2018, et aucun accident du travail n'a été à déplorer.

L'élargissement des qualifications des équipes de GSF

Après un audit des process réalisé sur les compétences et les méthodes de recrutement et de formation des équipes, EDF a élargi en 2018 la gamme de qualifications agréées de GSF (certifications Qualianor), ce qui lui permet de réaliser des interventions étendues lors des arrêts de tranches. Les agents de GSF sont agréés pour assurer la logistique dans les centrales : GSF est donc en mesure de proposer des interventions en manutention, montage de sas de confinement etc, en plus de la propreté.



Engagement RSE

Afin de prévenir les TMS chez nos agents, un chariot suiveur a été mis en place sur le site du Bugey. Il permet de transporter jusqu'à 250 kg de produits et outils sans efforts.



Logistique

L'émergence du secteur



Engagement RSE

Dans ce secteur très accidentogène, où les agents sont à pied au milieu d'une noria de chariots élévateurs, GSF met l'accent sur le respect des règles des sécurité.



Fait marquant

Le département de la Seine-et-Marne est devenu ces dernières années une des principales zones européennes pour la logistique, du fait de sa proximité de Paris, du port du Havre et du bon réseau routier qui permet de rayonner sur toute l'Europe du nord. Elle concerne plus de 68 000 salariés dans près de 11 000 établissements.

Les activités de GSF sur les plateformes logistiques sont en pleine croissance : nous intervenons chez tous les grands noms du secteur, et sommes de plus en plus sollicités, car nous sommes portés par notre réputation de fiabilité et d'expertise dans ce domaine.

En développement régulier, ce secteur a représenté 6 % du CA du Groupe en 2018. GSF s'y déploie avec les méthodes qui expliquent la pérennité de son succès : l'encadrement et la formation des équipes, leur fidélisation, l'investissement dans des machines et équipements performants et une traçabilité de plus en plus poussée. Partout où cela est possible, nos équipes utilisent des produits éco-labelisés avec pour préoccupation permanente de réduire l'impact environnemental.

Les entrepôts logistiques sont pour la plupart dédiés à un seul client, distributeur ou industriel. Ces clients sont exigeants, et conduisent des audits qualité réguliers sur les plateformes. La propreté est un facteur clé de leur satisfaction, car, ostensible, elle témoigne aussi de la bonne organisation et de la rigueur des process. Les plateformes emploient

un fort taux de personnel intérimaire et leurs responsables n'ont pas de temps à consacrer au sujet propreté ; quand ils prennent GSF pour prestataire, leurs gestionnaires apprécient d'avoir affaire à des équipes stables, formées, très bien encadrées. Ils disposent d'outils de traçabilité efficaces.

La déclinaison de notre savoir-faire opérationnel dans les services associés est en cours, allant du relamping à la gestion des espaces verts en passant par la Gestion Déléguée des Déchets. La capacité d'investissement du Groupe permet la mise en place des équipements les plus performants.



1 million de m²

nettoyés chaque jour par l'établissement de Moissy-Cramayel



GSF acteur de la scène logistique en Seine-et-Marne



Bruno Belliard
Directeur régional GSF Atlas

L'établissement de GSF de Moissy Cramayel voit ses interventions chez des clients logisticiens se développer rapidement.

“Nous n'employons que des agents en CDI, et mettons tout en œuvre pour les fidéliser. Nous leur fournissons les tenues adaptées à l'environnement et les EPI nécessaires à leur sécurité. GSF a investi dans des machines performantes, qui améliorent l'efficacité du nettoyage et les conditions de travail des équipes.

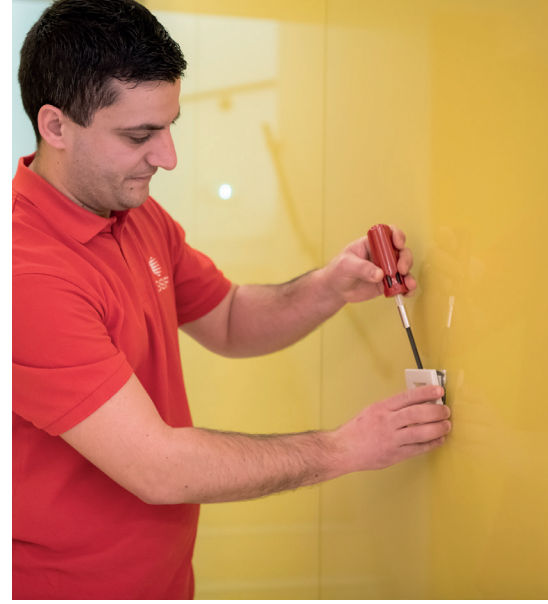
Une fois par mois, sous forme de collation conviviale, nous organisons une causerie avec chaque équipe, sur un sujet de sécurité ou un sujet choisi par les agents. Nous discutons avec eux des résultats des contrôles qualité, des organisations, afin de faire évoluer leurs pratiques avec des outils de management visuel.

Notre force, c'est de rendre responsable chaque agent au sein d'une équipe pilotée en vue d'atteindre une performance opérationnelle optimale : je suis intimement persuadé que cela explique une bonne partie de notre réussite.”



Services associés

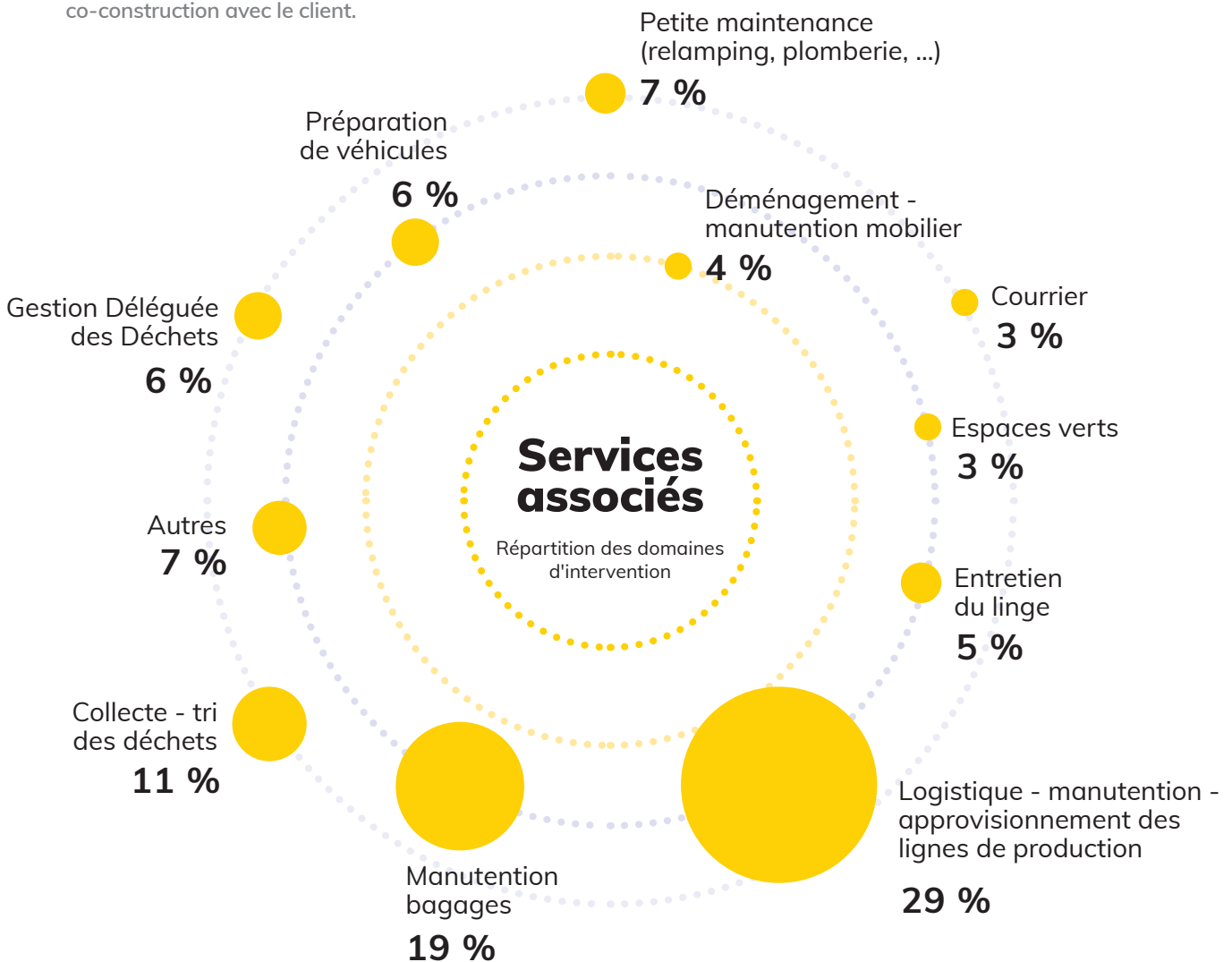
Une demande accrue



Satisfaits des services propreté de GSF et de la qualité de la relation établie, les clients de tous les secteurs sont de plus en plus nombreux à nous solliciter pour des services complémentaires. La plupart de ces prestations se mettent en place en co-construction avec le client.

La palette des services associés assurés par GSF s'éduit de plus en plus et se développe au fur et à mesure des besoins des clients : les demandes éma-

nent de tous les secteurs. GSF y répond avec le professionnalisme requis et ses méthodes éprouvées d'organisation et d'encadrement.





D'importants investissements à Sevelnord

GSF travaille depuis 1993 pour l'usine PSA de Sevelnord, à Hordain (59). Cette collaboration a évolué au fil des années et inclut désormais, en plus du nettoyage, des prestations de logistique qui vont encore s'étoffer grâce à un important contrat remporté en 2018.

«Nous avons démarré les services associés avec le nettoyage des cabines de peinture, puis assuré nos premières prestations logistiques dans les années 2000. Ensuite, nous nous sommes vu confier la gestion des conditionnements dans lesquels arrivent les pièces. Une fois vidés, il s'agit de les dépolluer, de les replier, de les stocker et de les réexpédier chez les fournisseurs. Depuis trois ans, nous assurons aussi l'approvisionnement de pièces en bord de ligne (recadencement) : les fournisseurs livrent dans notre entrepôt et nous mettons les pièces à disposition en bord de ligne quand c'est le moment. En 2018, nos 25 ans de partenariat et notre bonne connaissance du terrain nous ont permis de remporter un nouveau marché de logistique, qui a impliqué d'importants investissements de la part de GSF.

18 mois de préparation sont nécessaires pour assurer le bon démarrage de ce contrat. Un ingénieur méthodes est venu renforcer notre équipe, et est à même d'apporter son analyse des process industriels : grâce à lui, nous sommes en capacité de proposer des solutions pertinentes au Groupe PSA.

Un entrepôt dédié au stockage des pièces a été adapté et nous avons fait l'acquisition de plusieurs semi-remorques. Nous mettons peu à peu sur pied une équipe dédiée, encadrée par un chef d'établissement, trois responsables de secteur ou agents de maîtrise et sept chefs d'équipe.

Les agents que nous recrutons vont suivre 6 à 7 semaines de formation sur le site PSA. Une partie du chantier a démarré début 2019, la suite va débuter en septembre. Les services supports ont tous contribué à cette belle réussite : tout le Groupe était derrière nous et c'est grâce à cela que nous avons pu faire la meilleure offre au client.»



David Szczepaniak
Chef d'établissement GSF d'Iwuy



02

Investir dans l'humain

34 630

salariés ⁽¹⁾

150 303

heures de formation en 2018 ⁽²⁾

31 %

des collaborateurs de terrain
présents au 31/12/2018 ont une
ancienneté au sein du Groupe de
plus de dix ans

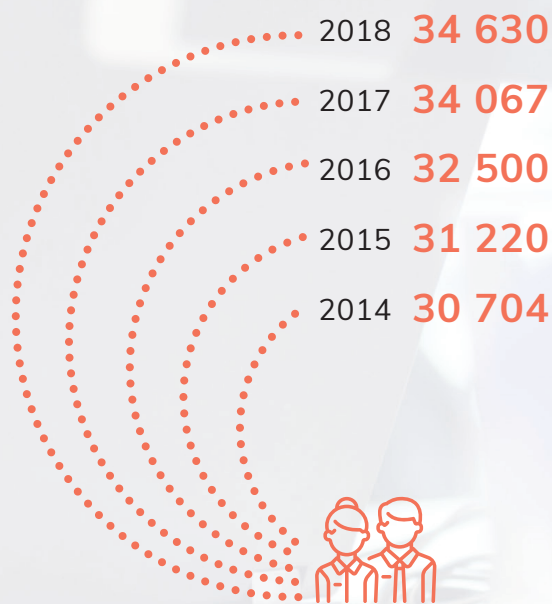
80 %

des chefs d'établissement
en poste au 31/12/2018 sont
issus de la promotion interne

(1) Effectif moyen du Groupe en 2018

(2) Hors CIF, hors contrats pros

Croissance des effectifs sur 5 ans



La formation, une priorité

L'Université GSF

Afin d'apporter des réponses adaptées à ses besoins à la hauteur de ses exigences, le Groupe a créé dès 1972 son université d'entreprise, l'AFPENG, assurant ainsi des formations « maison ». Elle s'adapte en permanence aux nouveaux métiers et techniques et a pris le tournant du « e-learning » en proposant une cinquantaine de modules accessibles sur tablette pour compléter les formations en présentiel. Certaines des formations dispensées sont diplômantes ; des cursus Formation dédiés sont obligatoires pour une prise de poste de chef d'équipe ou d'inspecteur, car, outre les techniques, les formations englobent des notions de savoir-faire et savoir-être et la transmission des valeurs et de la culture de GSF.

L'Université GSF occupe des locaux de 750 m² à Sophia Antipolis, tout près du siège social ; en plus d'espaces classiques, ils comportent une salle blanche, un bloc opératoire, une chambre d'hôpital et son bloc sanitaire.

Partenariat avec des écoles de management

Afin de former ses futurs collaborateurs et de détecter les bons profils pour manager les équipes, GSF a créé depuis 2017 trois classes dédiées (à Paris, Rennes, Lyon)

GSF investit en permanence pour faire grandir ses équipes et accompagner chacun dans l'acquisition de nouvelles compétences.

en partenariat avec le groupe d'écoles de management IGS et l'INHNI, l'organisme de formation et de conseil du secteur Hygiène, Propreté, Environnement. Ces classes sont uniquement constituées d'alternants chez GSF encadrés par des tuteurs ; ils découvrent le métier in situ en passant trois semaines sur le terrain et une semaine en cours.

Ces parcours permettent d'insuffler aux futurs inspecteurs les valeurs GSF dès leur formation. Ainsi, les étudiants apprennent dès le départ comment manager une équipe sur le terrain selon les valeurs et méthodes de GSF, du recrutement à la gestion quotidienne.



**PRINTEMPS
DES UNIVERSITÉS
D'ENTREPRISE**

L'Université GSF a obtenu le Trophée d'Argent dans la catégorie formation branche/métier au Printemps des Universités d'entreprises U-Spring, Paris ; les distingués de chaque catégorie sont départagés par un jury d'experts : directeurs des ressources humaines, de la formation ou d'universités d'entreprise.



Faits marquants

> Depuis 2012, l'Université GSF (AFPENG) est certifiée par l'OC Propreté, organisme certificateur du secteur de la propreté ; cette certification, qui favorise l'accès au CQP (Certificat de Qualification Professionnelle), a été renouvelée pour 3 ans en 2018.



3 000

modules d'e-learning suivis à l'université GSF

Près de

16 000

stagiaires

1 300

contrats d'alternance signés en 2018, à tous les niveaux

Les Tremplins GSF

En 2010, le Groupe a lancé un concours annuel, les *Tremplins GSF* destiné aux élèves des BTS Métiers des services à l'environnement et BTS Environnement nucléaire.

Trois équipes d'étudiants ont été récompensées en 2018 par une dotation globale de 9 000 euros.

Le projet des vainqueurs, l'équipe du lycée Anatole France de Colombes : « Virtual Clean Project » un module de formation à l'aide d'un casque de réalité virtuelle pour permettre aux agents de service d'améliorer leur performance et leurs compétences.

Celui des deuxièmes : « Ergoclean », du lycée Alain Savary d'Arras avec un chariot ergonomique évitant les troubles musculo squelettiques. Celui de la troisième équipe : « T où Là », du lycée professionnel Marie-Antoinette Riess, avec un capteur de vibration sur les monobrosses permettant de déceler des anomalies et donc de prévenir des TMS.



Côté équipe

“GSF donne aux agents l'opportunité d'évoluer.”

Cécile
Chef d'équipe GSF



Côté équipe

“Je me sens valorisée dans mon travail.”

Anna
Chef d'équipe GSF

Côté client

“Le personnel est très fidèle : en 18 ans je n'ai pas vu de personnes partir volontairement. Par contre, j'ai vu des personnes évoluer et prendre des responsabilités : il y a une véritable volonté de faire progresser le personnel.”

Fabrice Balenti
Messageries Lyonnaises de presse



Paroles de terrain en vidéo



Une politique RH attentive

Une préoccupation continue : la sécurité

La prévention et la sécurité au travail sont des préoccupations capitales pour le Groupe. Le taux de gravité des accidents du travail chez GSF est inférieur à celui de la profession depuis plus de 10 ans. Le Département Santé Sécurité au Travail collabore avec tous les établissements pour conduire une politique efficace sur tout le territoire ; il est relayé sur le terrain par l'action des coordonnateurs QSEé (*Qualité Sécurité Environnement*) présents dans tous les établissements.

Des moments forts : les « Causeries GSF »

Afin de diffuser aux agents de terrain les messages de santé et de sécurité de façon efficace, les responsables d'équipes organisent régulièrement des « causeries » de quelques minutes sur des thèmes précis. Risque chimique, risque électrique, obligation de ne pas décrocher son téléphone au volant... Ces causeries, qui comportent toujours un moment où les agents font remonter leurs idées, sont très appréciées des équipes. Il en existe aussi tout un volet sur les thèmes énergie/ environnement.

Prévention

Des animateurs pour la prévention des troubles musculo-squelettiques (ATPMS) sont présents dans les établissements. Ce réseau de terrain permet d'améliorer la santé au travail par l'adoption des bons gestes.

Handicap : une politique affirmée

Dans le cadre de sa politique handicap, le Groupe a renouvelé en 2018 son partenariat avec Cap Emploi. Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent ainsi bénéficier de l'aide et de conseils d'une personne extérieure qui répond en toute confidentialité aux questions relatives au handicap dans l'entreprise et à sa reconnaissance. Cette thématique a fait l'objet d'une campagne d'information auprès des salariés du siège de Sophia Antipolis. Le tennisman handisport Yohann Quillou, que GSF parraine depuis 5 ans, l'a abordée lors d'une conférence ouverte à tous.

Une campagne de formation à la non-discrimination

600 salariés du Groupe ont été formés en 2018 par e-learning et en présentiel à la non-discrimination lors des recrutements. La diversité et le respect de tous font partie des valeurs fondamentales de GSF et il est important pour le Groupe que ces valeurs soient diffusées à toutes et tous.

130

nationalités représentées dans les équipes

127

APTMS forment le réseau des préventeurs



Engagement RSE

En décembre 2018, GSF Jupiter, filiale basée à Sophia Antipolis a reçu les prix RSE 06 et RSE PACA, décernés par l'Association « RSE Innovation France ». Ces trophées récompensent depuis 14 ans les entreprises les plus performantes dans leurs démarches de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Ils présentent la particularité d'être décernés par un jury composé à parité de représentants d'entreprises et de salariés.

Les dossiers sont préanalysés par des experts de l'AFNOR afin de vérifier les preuves fournies et l'homogénéité de traitement des différents volets, sur la base d'un questionnaire reprenant les grandes lignes de la norme ISO 26000. Il comporte 20 items recouvrant tous les volets de la RSE (social, environnemental, sociétal et gouvernance). Ces prix attribués à Jupiter récompensent notamment la mise en place d'une cellule handicap dans la filiale, et la formation PERF'HOMMES, suivie sur une période de 18 mois par près de 30 collaborateurs.

Un encadrement solide issu du terrain

Une organisation performante

Chez GSF, les équipes de production sont rattachées à des établissements de taille humaine situés au plus près des clients. Cette proximité garantit aux clients des contacts réguliers avec les responsables, une excellente réactivité et un suivi efficace des équipes et des sites. Le taux d'encadrement des équipes GSF est sans équivalent dans la profession, avec 569 inspecteurs qui supervisent 2 627 chefs d'équipe. Les inspecteurs sont encadrés par les chefs d'établissement, eux-mêmes soutenus par les directeurs régionaux.

Cette organisation assure aux agents de terrain une bonne communication avec leur hiérarchie : les consignes sont claires, et les moyens nécessaires pour effectuer un travail de qualité sont mis à leur disposition par leurs encadrants. Ce savoir-faire managérial explique en partie le développement des prestations associées.

La promotion interne, la voie privilégiée

80 % des chefs d'équipe sont recrutés par promotion interne, tout comme près de la moitié des inspecteurs et la totalité des directeurs régionaux.

Ainsi, les clients ont en face d'eux des professionnels qui connaissent le terrain et sont à même de répondre, dans l'urgence si nécessaire, à leurs besoins pour faire face à toutes les situations.

Des méthodes éprouvées

Les méthodes de travail sont éprouvées et partagées entre toutes les équipes. Pour chaque site pris en charge, un mode opératoire est établi : il détaille les opérations à mener, les consignes de sécurité et les règles de protection de l'environnement à respecter. Normalisés, partagés par toutes les filiales, ces modes opératoires permettent de réaliser des interventions de qualité constante.



Fait marquant

GSF a lancé la campagne « GSF, je recommande », pour faire connaître le Groupe et le métier d'inspecteur afin de favoriser les candidatures. Plusieurs recrutements par ce canal sont déjà effectifs.



Effectif moyen mensuel



Côté client

“La fonction d’inspecteur est un plus que nous ressentons régulièrement. Le chef de site n’est pas seul : l’inspecteur est là pour l’aider, l’épauler.”

Joël Screm
Somfy



Côté équipe

“L’encadrement nous donne la chance d’avancer et cela nous donne confiance en nous.”

José
Chef de site GSF

De multiples engagements sociétaux



Nos salariés participent à de nombreux événements solidaires

De nombreux salariés de GSF participent à des courses « solidaires » destinées à récolter des fonds pour de bonnes causes, le plus souvent médicales. Le car podium de GSF les accompagne sur certains événements : « Courir pour une fleur » à Antibes, « U Giru de Natale » à Monaco...



Les Entreprises pour la Cité

Plusieurs filiales de GSF soutiennent IMS-Entreprendre pour la Cité, devenue *Les Entreprises pour la Cité* en 2017. Ce réseau se donne pour vocation l'innovation sociale et réunit des entreprises impliquées pour la réduction des inégalités.

Stopillettrisme

En partenariat avec l'association *Stopillettrisme*, GSF dispense des cours de français ou d'anglais à ses salariés, favorisant ainsi leur intégration.

Dementia Friends

Les collaborateurs du Groupe à Southampton (UK) ont été sensibilisés aux problèmes liés à la maladie d'Alzheimer par l'association *Les amis de la démence*. Certains de nos agents travaillent dans des lieux recevant du public et peuvent être amenés à interagir avec des malades : ces informations les aident à avoir les bonnes réactions.

La Fondation Université Côte-d'Azur

GSF est partenaire de la Fondation Université Côte d'Azur qui facilite les partenariats entre *Université Côte d'Azur (UCA)* et les acteurs socio-économiques du territoire.

Mécène des Hospices Civils de Lyon

GSF est mécène des HCL depuis 2017. Le Groupe finance l'intervention des clowns de l'association *Docteur clown* et a participé à l'achat d'un piano. Il soutient aussi la Fondation des HCL par du mécénat de compétences du service communication et une participation financière lors de la course *Run in Lyon*, à laquelle

12 représentants GSF ont pris part en 2018 sous la bannière de la *Fondation HCL*. Parallèlement, GSF a financé 4 pédaliers pour les lits des patients dialysés dans le cadre d'un projet de recherche dont l'objectif est d'améliorer leur condition physique et psychologique grâce à l'exercice physique.

Coups de pouce Les lauréates 2018

Depuis 2016, le comité RSE de GSF sélectionne deux associations soutenues par des salariés pour les mettre en lumière et les aider financièrement. Les lauréates de 2018 reflètent la diversité des engagements.



“
Cette subvention
est d'une grande
aide pour tout
projet associatif.”

Paméla Gillard
Lauréate 2018



Paméla Gillard
Établissement GSF de Poitiers
Membre de la *Protection Civile de la Vienne*. La subvention de GSF a servi à acheter des lits de secours en cas de catastrophe naturelle.

Marie Manita Elien
Établissement GSF de Rueil-Malmaison
Elle soutient *l'association Frères Unis*, dont le projet est de construire une école primaire antisismique et anticyclonique à Gressier, commune d'Haïti.





03

Des moyens pour nos ambitions



80/100

Note Ecovadis du Groupe en 2018

(top 1% des fournisseurs les mieux évalués de la catégorie « Activité de Nettoyage » et des 180 secteurs d'activités évalués)

Certification QSEé

GSF est certifié Qualité (ISO 9001), Sécurité (OHSAS 18 001 et ILO-OSH) et Environnement (14 001) depuis 2013 et Energie (ISO 50001) depuis 2015

En 2018, GSF a obtenu le label

Relations fournisseurs et achats responsables

La protection de l'environnement

Un fort engagement

GSF, un Groupe investi et reconnu comme tel

GSF est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005 dans tous les pays où GSF est présent.

Les objectifs du Pacte Mondial se rapprochent de la culture du Groupe : Droits de l'Homme, environnement et normes internationales du travail. En novembre 2018, Christophe Cognée, Vice-Président du Groupe, a été désigné Ambassadeur du Pacte Mondial France pour les Alpes-Maritimes. Les missions de l'ambassadeur incluent la promotion du Global Compact sur notre territoire et dans notre sphère d'influence.

En 2018, Ecovadis a attribué à GSF la note de 80/100, qui place une nouvelle fois le Groupe dans le top 1 % des fournisseurs les mieux évalués de la catégorie « Activité de Nettoyage » et des 180 secteurs d'activité évalués.

Tous les nouveaux collaborateurs sont sensibilisés au respect de l'environnement par e-learning

Des mesures concrètes

Conscient de son impact sur l'environnement, GSF met tout en œuvre pour le diminuer. En 2018, le Groupe a élaboré des indicateurs environnementaux et énergétiques adaptés à ses activités de services en calculant la moyenne des consommations d'énergie et de produits et les émissions de CO₂ par heure de prestation réalisée chez les clients. Les résultats vont être diffusés à chaque établissement ; ainsi sensibilisées, les équipes auront toutes les données en main pour réduire leurs impacts ; les clients pourront intégrer ces critères dans leur choix de prestataire.

Des équipes formées

Des techniques respectueuses de l'environnement sont déployées pour nos prestations de propreté ; une attention particulière est portée au bon dosage de produits grâce à des centrales de dilution fonctionnelles : ainsi, les bonnes doses sont utilisées et la consommation d'emballages réduite ; certains sols sont nettoyés à l'eau électrolysée, sans produit chimique. Les équipes utilisent des supports en microfibres, lavables. L'usage des "chiffons" jetables est proscrit.

Faits marquants

- > Près de 24 000 livrets « Être éco-responsable au bureau » ont été distribués aux équipes, recensant les bonnes pratiques à mettre en œuvre en termes d'économie d'énergie et de protection de l'environnement. Le livret est aussi disponible en ligne.
- > GSF a remporté le « Challenge Mobilité » de Sophia Antipolis, Défi Interentreprises organisé par l'ADEME, pour la 2^e année consécutive. Dans le même temps, un concours interne a été organisé pour inciter les salariés à pratiquer l'écomobilité en recourant notamment au co-voiturage.

58

Nombre d'établissements certifiés Iso 14001



Indicateurs environnementaux 2018

Des actions continues

GSF mène une action de rénovation énergétique de fond : chaque année, les bâtiments de son parc les moins bien classés pour leurs performances énergétiques font l'objet d'un audit énergétique avant rénovation. Dans certaines situations, un déménagement peut être décidé sur ce critère. Des pompes à chaleur sont installées quand c'est possible ; les ampoules sont systématiquement remplacées par des LED.

Une flotte de véhicules en évolution

L'objectif global est de diminuer les émissions de CO₂ de la flotte des véhicules, qu'ils soient utilitaires ou de fonction. Des véhicules moins polluants sont intégrés dans le catalogue et les véhicules les moins environnementalement performants en sont sortis ; des véhicules électriques sont introduits dans les environnements appropriés.

295
kg CO₂/heure productive

1,16
kw/heure productive

0,25 kg
Produits consommables /
heure productive

Label Relations fournisseurs et achats responsables

Une reconnaissance

Depuis octobre 2018, GSF fait partie des 45 entreprises françaises labellisées *Relations fournisseurs et achats responsables* ; c'est le seul groupe de son secteur à avoir été ainsi distingué. Remis par les pouvoirs publics, attribué pour une période de trois ans, ce label récompense les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Ce Label s'inscrit dans le prolongement et la mise en application des 10 engagements définis par la Charte Relations fournisseurs responsables. Sa nouvelle version, datée de 2017, est adossée à la norme ISO20400 : 2017 Achats Responsables-Lignes directrices. Toutes les organisations adhérant aux principes de la Charte Relations fournisseurs responsables sont invitées à se porter candidates au Label pour consolider leur engagement de progrès en matière d'achats.

Pour l'obtenir, l'entité candidate doit se soumettre à une évaluation conduite par un des tiers externes neutres et indépendants agréés par le labellisateur (Médiation des entreprises/Conseil National des Achats).



L'obtention du label est une belle récompense pour les efforts accomplis ces dernières années et la reconnaissance des avancées terrain que nous poursuivons chaque jour pour mener à bien une politique responsable d'achats durables et solidaires. Nous sommes très fiers d'être les seuls du secteur à être labellisés.

Ainsi, les délais de paiement de nos fournisseurs n'excèdent pas 45 jours, et nous appliquons cette règle depuis plusieurs années. Ensuite, nous nous efforçons de plus en plus de faire travailler des entreprises locales et cela porte ses fruits. Enfin, le respect de l'environnement est très présent dans nos démarches d'achat : nous sommes toujours à la recherche des solutions les plus innovantes pour utiliser moins de produits chimiques et des produits et matériels recyclés. Ces efforts sont soutenus par les inspecteurs et chefs d'établissement.

Nous avons par exemple testé avec succès une méthode qui permet de nettoyer avec de l'eau traitée par ozonisation, et cela fonctionne vraiment bien, sans aucune pollution chimique. Cette solution a été mise en œuvre pour répondre à la demande expresse d'un client qui souhaitait faire nettoyer ses locaux sans recours aux produits chimiques. Nous avons échangé avec lui, et su sourcer cette technique innovante qui donne toute satisfaction, pour un coût de revient similaire aux méthodes classiques.

Le service achats coanime GSF Lab, cellule innovation du Groupe, avec le service R&D, ce qui nous permet de découvrir des fournisseurs responsables innovants dont nous testons les produits/solutions avant de les proposer à nos clients. Nous travaillons avec des PME et des start-ups que nous aidons à croître en leur garantissant un certain volume d'achat et en nous positionnant si nécessaire comme « caution » auprès de distributeurs éventuels. Nous sélectionnons aussi des entreprises adaptées. Voici dix ans que nos fournisseurs signent une convention d'engagement au développement durable.”



Marie Calautti
Directrice adjointe
des achats chez GSF



Le label Relations fournisseurs et achats responsables obtenu en 2018

Domaines et critères d'évaluation pour obtenir le label Relations fournisseurs et achats responsables⁽¹⁾

1

Engagement et gouvernance de l'organisation dans une démarche d'achats responsables

- >> Alignement de la politique et la stratégie d'achat responsable de l'organisation avec les objectifs RSE fixés par la Direction
- >> Gestion des risques et opportunités pour définir des priorités
- >> Prévention de la corruption

2

Conditions de la qualité des relations fournisseurs et sous-traitants

- >> Professionnalisation de la fonction et du processus achats
- >> Pilotage des relations fournisseurs et développement de la médiation
- >> Retour d'expérience, écoute active de la voix des fournisseurs

3

Respect des intérêts des fournisseurs et des sous-traitants

- >> Équité financière vis-à-vis des fournisseurs
- >> Promotion de relations durables et équilibrées
- >> Égalité de traitement entre les fournisseurs et les sous-traitants

4

Intégration de la responsabilité sociétale dans le processus achats

- >> Elaboration d'une stratégie de sourcing responsable
- >> Intégration des spécifications RSE dans les cahiers des charges
- >> Intégration des performances RSE des fournisseurs et sous-traitants

5

Impacts des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème

- >> Appréciation de l'ensemble des coûts du cycle de vie
- >> Contribution au développement du territoire
- >> Aide à la consolidation des filières et au déploiement international

Quelques fournisseurs "responsables" choisis par GSF

L'entreprise **Barbier**, qui fabrique des sacs plastiques à partir de bâches agricoles recyclées. Grâce à cette entreprise, 99% des sacs plastiques utilisés par GSF sont à base de bâches recyclées ; les encres sont végétales.
<https://www.barbiergroup.com>

Pour le papier toilette, GSF choisit le **groupe Essity**, très engagé dans le développement durable.
https://www.essity.fr/Images/Le_developpement_durable_en_bref_FINAL_tcm344-68215.pdf

GSF teste des chariots de ménage fabriqués à base de polypropylène recyclé chez **ICA**.
<http://www.ica.eu.com/produits/chariots>

Nous adaptons aussi nos modes d'organisation : ainsi, pour l'ouverture de gros chantiers, nous mettons sur pied le covoiturage, ou plutôt le cocamionnage de certaines livraisons afin de limiter les trajets. Notre objectif est de tendre vers l'économie circulaire en limitant le gaspillage des ressources et l'impact environnemental, et en augmentant l'efficacité à tous les stades de l'économie des produits.

Un suivi des prestations facilité par les nouvelles technologies

En fonction des situations, les équipes de GSF proposent plusieurs solutions numériques à leurs clients : la **GSF Box**, plateforme de gestion multi-services pour planifier, coordonner et assurer la traçabilité des interventions, le **logiciel de contrôle qualité Eclat**, qui fonctionne sur smartphone, ou encore le **QUB connecté d'Axible**, pour plus de services et une relation client plus réactive. En test sur site, le QUB convient aux nouveaux espaces de travail, où il permet aux utilisateurs de demander le passage non programmé d'un agent, par exemple pour recharger une photocopieuse en papier.

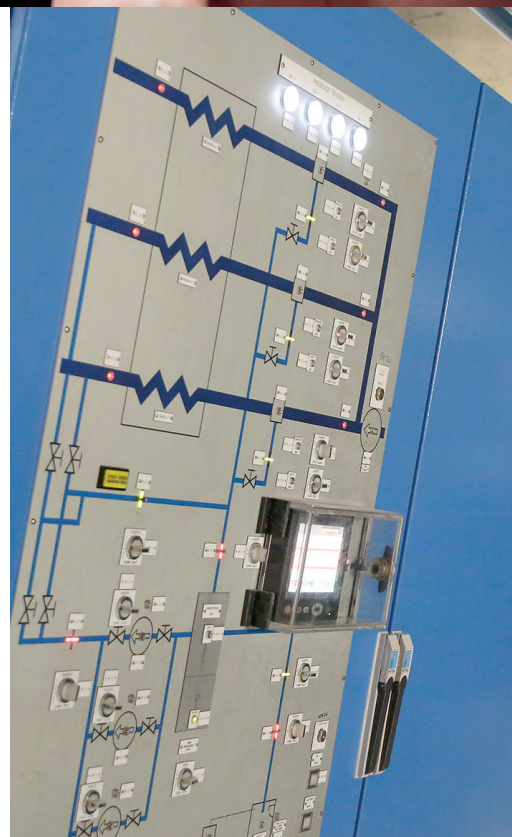
100 %

des filiales bénéficient de l'appui d'un référent nouvelles technologies (RNT)



Picomto

Picomto est une solution **SaaS (Software as a Service ou Logiciel en tant que Service)** pour créer, gérer et partager les modes opératoires et procédures internes. Adaptée à nos métiers, cette application permet d'inclure des photos et vidéos des sites à nettoyer dans les modes opératoires et de les traduire dans les différentes langues de nos agents (100 langues proposées), facilitant leur prise en main d'un chantier. Des QR codes placés aux endroits « stratégiques » permettent aux agents de consulter les instructions d'entretien précises pour ces points ; *Picomto* favorise aussi la traçabilité des interventions. Un pilote est en cours de test sur le terrain. Les clients de l'industrie nucléaire et pharmaceutique apprécient particulièrement cette solution.



L'innovation au service de la performance

GSF Lab

GSF a créé en 2016 le *GSF Lab*, cellule chargée de détecter les nouvelles pratiques, produits et solutions pour améliorer l'efficacité environnementale et opérationnelle des prestations tout en facilitant le travail des opérateurs. Le GSF Lab associe les experts du siège et les responsables terrain.

Des outils numériques au service des équipes

Tous les inspecteurs sont équipés d'un smartphone nouvelle génération qui leur permet d'accéder aux applications numériques mobiles de GSF et d'être en contact permanent avec leurs clients et leurs équipes. Ils accueillent les nouveaux agents en leur diffusant un module d'e-learning présentant le Groupe et ses valeurs ; un chapitre est dédié aux écogestes à réaliser au quotidien.

GSF Box, pour une mesure en temps réel

GSF entretient une vingtaine de sites français du leader mondial de services de transport et de logistique XPO Logistics. En complément au nettoyage, GSF a su répondre à la demande d'assurer la logistique des déchets in situ d'une plateforme logistique de 77 000 m² en Seine-et-Marne. La GSF box permet de mesurer en temps réel les volumes de déchets récupérés par typologie : plastique, carton, Déchet Industriel Banal et de mettre en place une organisation qui répond aux flux réellement produits pour une meilleure réactivité et performance.

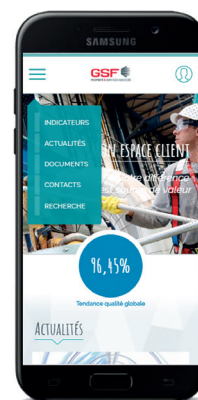
Un chariot suiveur contre la pénibilité

Mis au point en collaboration avec une start-up, un premier chariot suiveur a été déployé dans la centrale nucléaire du Bugey afin de limiter l'apparition de troubles musculo-squelettiques chez nos agents. Le chariot transporte les produits et matériels dont a besoin l'opérateur et le suit pas à pas dans son travail.



Un nouvel espace client

Un nouvel espace client est en cours de déploiement. Il donne accès en toute transparence à l'ensemble des prestations réalisées et à leurs contrôles qualité. Il comprend actuellement quatre grandes fonctionnalités : actualités, indicateurs, gestion documentaire et « services ».



Fait marquant

En 2018, un réseau de 25 Référents Nouvelles Technologies (RNT) implantés dans les différentes sociétés régionales a été mis sur pied. Le rôle de ces spécialistes : faciliter la diffusion des solutions numériques et aider à la mise en place de ces solutions sur le terrain en formant et informant agents et clients ; ils contribuent également au paramétrage des outils numériques.



Management de l'innovation en vidéo



Notre démarche RSE

Engagement historique, en progression permanente, notre politique RSE vise à répondre aux attentes de nos parties prenantes, collaborateurs, clients, fournisseurs et à maîtriser notre empreinte environnementale.

Un programme actualisé

4 enjeux

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

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

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

Une dynamique achats responsables au cœur de notre chaîne de valeurs

14 objectifs

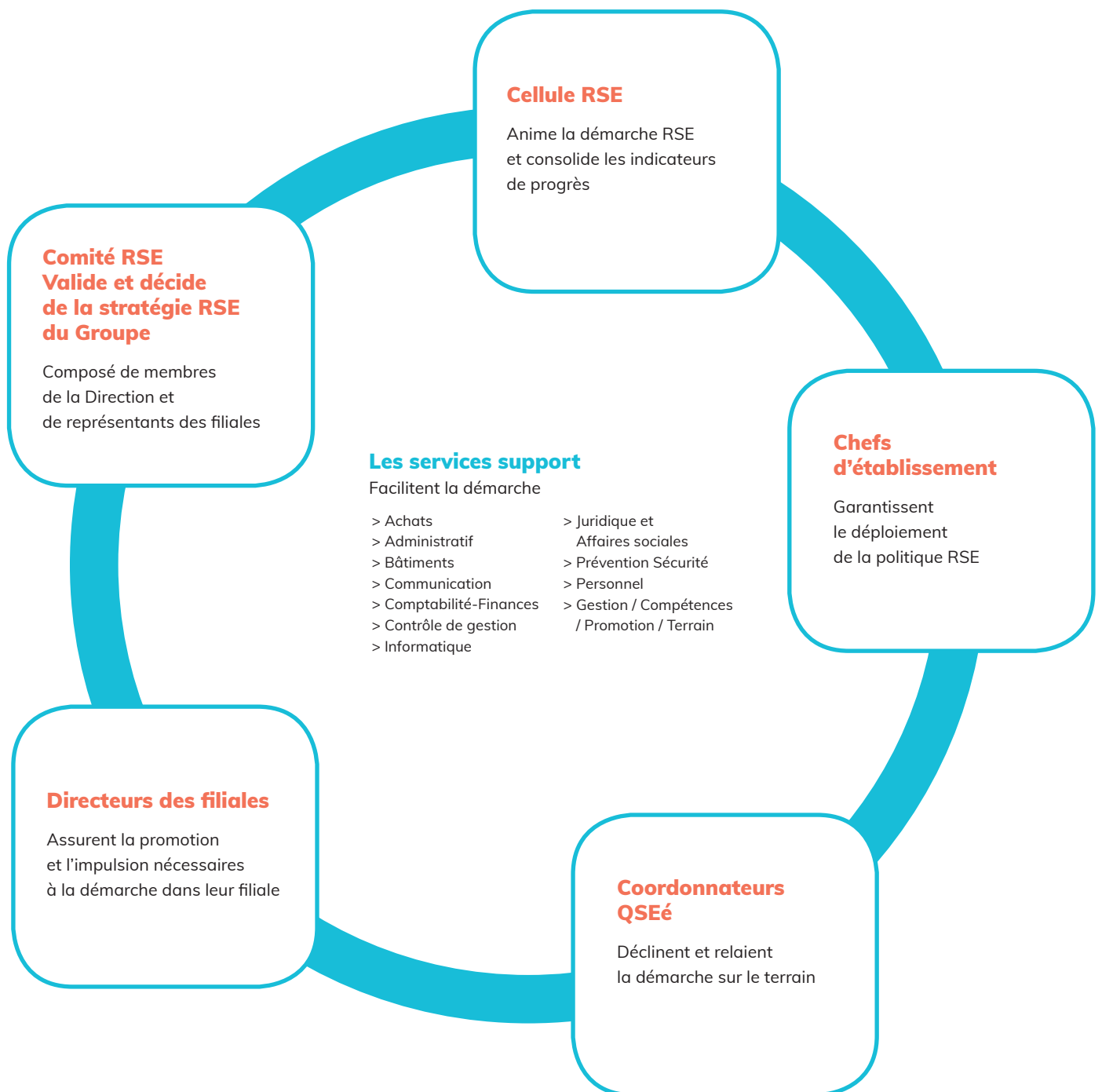
- Capitaliser sur nos valeurs
- Être une entreprise exemplaire dans toutes les dimensions
- Réduire notre empreinte écologique
- Initier des actions de mécénat local

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

- 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

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

Un mode de pilotage efficace



Indicateurs de performance RSE

Pour illustrer les contributions de GSF aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies que nous soutenons, ces derniers sont mis en regard des indicateurs.



DOMAINE	INDICATEURS	2016	2017	2018	RÉFÉRENTIELS
					* **
INFORMATIONS ÉCONOMIQUES					
GOVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anti-corruption	100 %	100 %	100 %	Art 1-3°-d -
	Etablissements certifiés ISO9001 : 2015	100 %	100 %	100 %	- -
SOCIAL					
EMPLOI	Effectif total au 31/12 (CDD, CDI et alternance)	30 660	31 731	32 866	Art 1-1°-a 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 %	- 8
	Proportion des contrats en CDI	84 %	85 %	83 %	- 8
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	- 8
	Nombre d'alternants	639 contrats de professionnalisation 124 contrats d'apprentissage	753 contrats de professionnalisation 158 contrats d'apprentissage	1 090 contrats de professionnalisation 207 contrats d'apprentissage	- 10
	Répartition des collaborateurs par âge	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	7 % moins de 25 ans 54 % entre 25 et 45 ans 39 % 45 ans et plus	- 10
	Temps de travail	71 % temps partiel 29 % temps complet	70 % temps partiel 30 % temps complet	70 % temps partiel 30 % temps complet	Art 1-1°-b 8
	Taux de turnover sur les CDI	17 %	19 %	21 %	Art 1-1°-b -
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail (comprend les absences pour accidents de trajet et de travail)	8,75 %	9,06 %	9,6 %	Art 1-1°-b -
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	979	1 093	1 064	Art 1-1°-d 3
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	34,88	36,85	34,37	Art 1-1°-d 3
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	53,15	54,22	51,92	Art 1-1°-d 3
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,26	2,37	2,5	Art 1-1°-d 3
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	2,96	2,79	2,68	Art 1-1°-d 3
	Nombre d'accidents mortels	0	0	0	Art 1-1°-d 3
	Nombre de maladies professionnelles (avec et sans arrêts)	106	101	121	Art 1-1°-d 3
	Nombre d'établissements certifiés MASE	18	18	19	Art 1-1°-d 3
	Nombre d'établissements certifiés en sécurité (selon l'ISO-OSH 2001 ou l'OHSAS 18001) dans le cadre de la triple certification QSEé	48	53	53	Art 1-1°-d 3
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	128 955	146 395	150 303	Art 1-1°-e 8
	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés en contrats de professionnalisation	58 271	30 940	16 770	Art 1-1°-e 8
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,63 %	2,57 %	2,63 %	Art 1-1°-e 8
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	401	360	289	Art 1-1°-e 8
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	535	1 101	1 769	Art 1-1°-d,e 3
	Nombre de salariés formés à l'écoconduite (7 h de formation)	89	24	50	Art 1-1°-e, 1-2°-a 11
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	82	80	44	Art 1-1°-c 5
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	125	100	113	- 5
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur l'effectif global	33/67 %	33/67 %	33/67 %	Art 1-1°-f 5
	Parité (H/F) sur l'effectif de l'encadrement	55/45 %	55/45 %	55/45 %	Art 1-1°-f 5
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	7,9 %	7,5 %	7,8 %	Art 1-1°-f 10
	Etablissements répondant à l'obligation légale de 6 %	75 %	77 %	89 %	Art 1-1°-f 10

* Article 225
** ODD - Objectifs de Développement Durable

DOMAINE	INDICATEURS	2016	2017	2018	RÉFÉRENTIELS
ENVIRONNEMENT					
ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	ND	Prochaine étude en 2019 sur les données 2018	Prochaine étude en 2019 sur les données 2018	Art. 1-2 ^a -d 13
	Empreinte carbone des voyages en avion	515,6 tonnes équivalent CO ₂	870,5 tonnes équivalent CO ₂	814 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2 ^a -d 13
	Empreinte carbone des voyages en train	5,8 tonnes équivalent CO ₂	4,8 tonnes équivalent CO ₂	5 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2 ^a -d 13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules utilitaires de GSF	127	125	121	Art. 1-2 ^a -d 13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules autres qu'utilitaires de GSF	110	109	113	Art. 1-2 ^a -d 13
	Part du CA des produits chimiques possédant un écolabel ou avec une plus-value RSE	50 %	60 %	70 %	Art. 1-2 ^a -c 14-15
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	47 %	46 %	36 %	Art. 1-2 ^a -c 12
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	48	58	58	Art. 1-2 ^a -a 14-15
	Nombre de salariés formés aux écogestes (7 h de formation)	145	123	143	Art. 1-2 ^a -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 2018, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Table de concordance

	ARTICLE 225	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
STRATÉGIE			6.2	2-3
GOVERNANCE			6.2	4-5
			6.2 et 74.2	52-53
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		Principe 10	6.3, 6.6	8-9
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique	–		6.8.7	6-7
Volet environnemental	Article 1-2 ^a -d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	46-47
	Article 1-2 ^a -c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	48-49
Volet social	Article 1-1 ^a -a	Principe 4 et 5	6.4	34 à 41
	Article 1-1 ^a -c	Principe 4	6.4.6	38-39
	Article 1-1 ^a -d		6.4.5	54
	Article 1-1 ^a -e		6.4.7	36-37
	Article 1-1 ^a -f	Principe 6	6.3.7	8-9 et 38-39
	–		6.6.6	48-49
Droits de l'homme	–	Principe 1 et 2	6.3.10	8-9
Société	Article 1-3 ^a -b		6.7	48-49
	–	Principe 10	6.6.3	8-9
Responsabilité du fait des services	Article 1-3 ^a -d		6.6.6	48-49

Fondation Alzheimer GSF / Jean Louis Noisiez

Histoire d'un engagement réussi

Voici 10 ans, le pari semblait pour le moins audacieux : créer, à partir de rien, une structure médico-sociale pour venir en aide aux malades atteints d'Alzheimer, cette pathologie neurodégénérative qui affecte près d'un million de personnes en France.

A l'origine du projet, le Président de GSF, Jean Louis Noisiez, et l'un de ses proches, le Docteur Jean-Marie Salvadori. L'ambition était claire : créer, près de Sophia-Antipolis, un établissement d'accueil de jour pour des personnes touchées par la maladie, mais aussi pour soulager les aidants, très sollicités dans ces situations douloureuses.

Une décennie tout juste après sa création, la réussite est indéniable : l'accueil de jour de la Fondation peut recevoir aujourd'hui 30 personnes ; plus de 85 fréquentent régulièrement l'institution. Une équipe pluridisciplinaire de 15 professionnels, animée par la directrice, Nathalie Fernandez, s'implique dans ce travail de qualité au quotidien. Ici, le patient n'est plus un « dément » qu'il faut calmer mais une personne que l'on doit aider. Rien n'aurait été possible sans l'engagement personnel, moral et financier de Jean Louis Noisiez et de GSF, qui soutiennent le développement et le fonctionnement de la Fondation.

Les pouvoirs publics accompagnent la démarche, par le biais de l'Agence Régionale de Santé. Rapidement, la Fondation a été reconnue d'utilité publique. Elle est implantée à Biot, tout près du siège de GSF. Là encore, le choix du lieu était singulier : la Fondation se trouve au cœur d'une technopole, loin d'autres structures médicales. Mais cette originalité constitue aujourd'hui un atout : des centres de recherche d'entreprises, des laboratoires de l'université de Côte d'Azur toute proche se sont impliqués.

Des bourses de recherche sont attribuées chaque année.

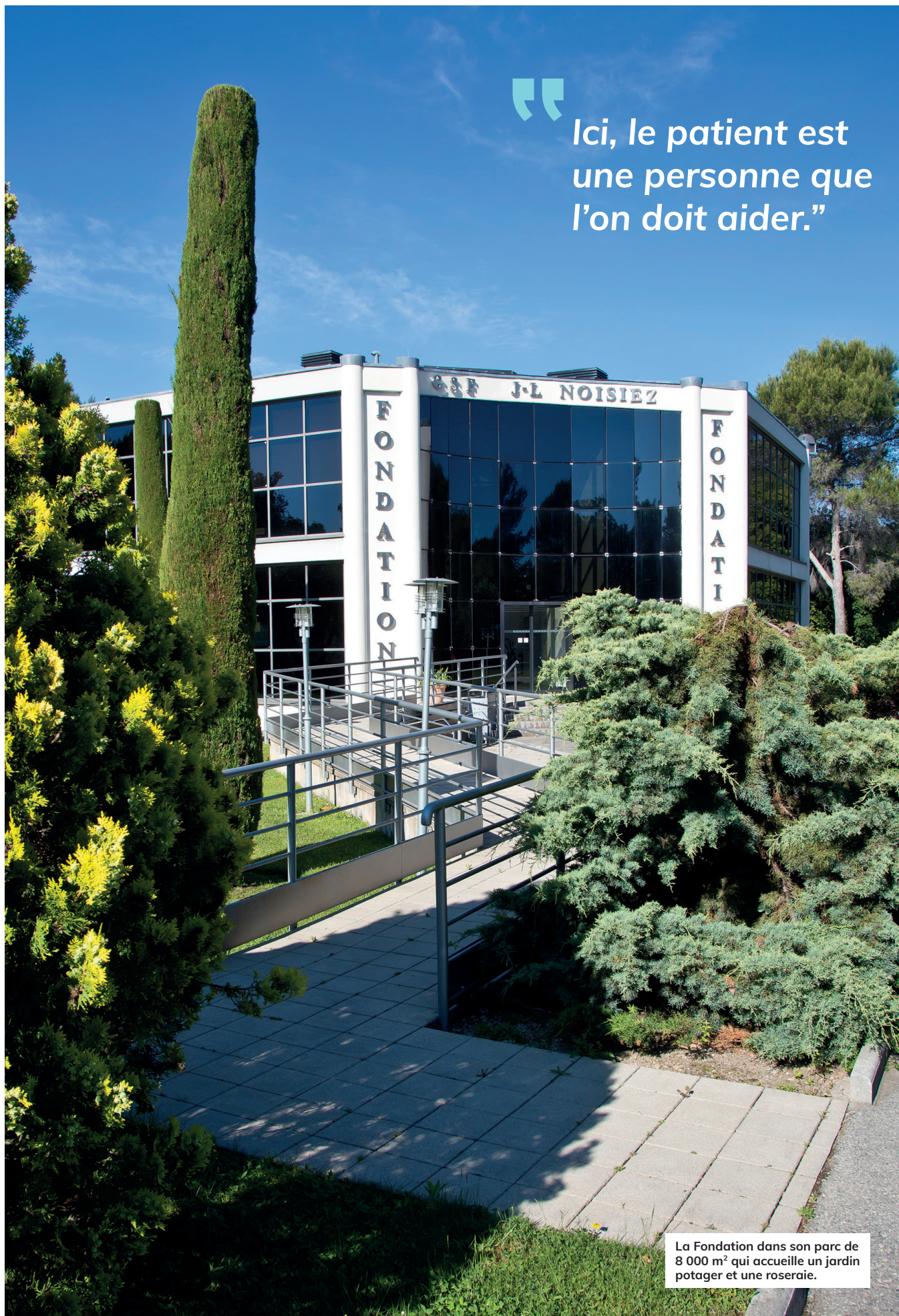
Car ce centre ne se limite pas à l'accueil. Ainsi, le Docteur Jean-Claude Broutart, gériatologue, a développé des ateliers de mnémothérapie grâce à la musique, pour stimuler la mémoire et provoquer un « réveil mémoriel ».

Des équipes internationales viennent découvrir ce travail qui constitue peut-être une première mondiale. En effet, s'il n'existe pas aujourd'hui de traitement curatif de la maladie d'Alzheimer, il est possible d'améliorer le quotidien des malades et de leurs proches. Pour cela, des groupes de parole ont vu le jour, des ateliers ont été mis en place (cuisine thérapeutique, orientation, relaxation, gymnastique douce, revue de presse, dessin et peinture). Un parcours de promenade au cœur du magnifique parc de 8 000 m² est un autre atout du lieu, de même que le jardin potager et la roseraie. La devise du Professeur Philippe Robert, neuropsychiatre, autre acteur de l'équipe, est simple : « *il ne s'agit pas d'ajouter des jours à la vie, mais de la vie aux jours* ».

La Fondation GSF/Jean Louis Noisiez est une réalisation sans équivalent en France, compte tenu de son fonctionnement et de son mode de financement, largement privé. A vrai dire, c'est aussi une continuité : GSF est présent dans le mécénat médical depuis près d'un demi-siècle. C'est un engagement sociétal et humaniste que Jean Louis Noisiez poursuit, au service des personnes malades et de leurs proches.



*Ici, le patient est
une personne que
l'on doit aider."*



La Fondation dans son parc de 8 000 m² qui accueille un jardin potager et une roseraie.

Panorama financier

Comptes consolidés 2018

Situation financière consolidée au 31 décembre

Montants en milliers d'euros

BILAN ACTIF	2018	2017
Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles	19 317	10 466
Immobilisations corporelles	75 266	75 110
Immobilisations financières	1 191	1 203
Actif circulant		
Stocks et en-cours	1 110	1 103
Clients et comptes rattachés	134 304	134 151
Autres créances et comptes de régularisation	91 243	90 448
Valeurs mobilières de placement	5 410	5 410
Disponibilités	75 328	73 960
Total de l'Actif	403 170	391 850

BILAN PASSIF

Capitaux propres (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	110 252	87 534
Résultat consolidé	30 646	37 413
Intérêts minoritaires	0	1
Provisions pour risques et charges	36 870	35 444
Dettes		
Emprunts et dettes financières	2 058	11 678
Fournisseurs et comptes rattachés	29 370	26 476
Autres dettes et comptes de régularisation	183 989	183 320
Total du Passif	403 170	391 850

Compte de résultat consolidé au 31 décembre

Montants en milliers d'euros

	2018	%	2017	%
Chiffre d'affaires	883 614	100	847 474	100
Autres produits d'exploitation	17 873	2,02	14 332	1,36
Achats consommés	29 039	3,29	27 821	3,28
Charges de personnel	650 324	73,60	617 185	72,83
Autres charges d'exploitation	121 712	13,77	114 304	13,49
Impôts et taxes	33 325	3,77	31 488	3,72
Dotations aux amortissements et aux provisions	32 727	3,70	32 954	3,89
Résultat d'exploitation	34 360	3,89	38 053	4,49
Charges et produits financiers	752	0,09	693	0,08
Résultat courant des entreprises intégrées	35 112	3,97	38 746	4,57
Charges et produits exceptionnels	- 987	0,11	4 057	0,48
Impôts sur les résultats	5 452	0,62	5 390	0,64
Résultat net des entreprises intégrées	30 646	3,47	37 413	4,41
Résultat net de l'ensemble consolidé	30 646	3,47	37 413	4,41
Résultat net (part du Groupe)	30 646	3,47	37 413	4,41
Résultat par action (en euros)	144		176	

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'en obtenir des 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 GSF SPM a été cédée.

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 31/12/2018.

Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 18 avril 2019 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.

Les engagements de retraite concernent exclusivement des salariés en activité.

Nos calculs sont réalisés suivant la méthode actuarielle des unités de crédit projetées. Ils se font individu par individu. Les résultats sont ensuite cumulés au niveau du Groupe.

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

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

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

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

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

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

- 1,6 %

Taux de charges patronales

- 49,17 % 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	18 886	7 149	7 998	34 033
Augmentations de l'exercice	1 093		9 836	10 929
Diminutions de l'exercice	277	48		325
Transferts	1 161		- 1 154	7
Incidence variations de périmètre	- 37			- 37
Incidence des variations de change		41	20	60
Clôture	20 827	7 142	16 699	44 668

Analyse de la variation des amortissements des immobilisations incorporelles par nature

Ouverture	16 303	6 848	417	23 568
Dotations	2 036			2 036
Reprises et diminutions	277			277
Incidence variations de périmètre	- 37			- 37
Incidence des variations de change		41	20	61
Clôture	18 025	6 889	437	25 351

Analyse des immobilisations incorporelles et de leur amortissement par zone géographique

	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	37 343	18 025	19 317
Royaume- Uni	5 068	5 068	
États- Unis	2 257	2 257	
Total	44 668	25 351	19 317

Immobilisations corporelles

Analyse de la variation des immobilisations corporelles brutes par nature	Terrains	Constructions	Installations techniques, matériel et outillage	Autres immo. corporelles	Immo. en cours et avances	Total
Ouverture	3 755	45 844	99 696	75 286	1 722	226 303
Acquisitions et augmentations		803	16 894	8 406	1 796	27 899
Cessions et diminutions			11 483	5 164		16 647
Transferts			1 451	116	- 1 574	- 7
Incidence variations de périmètre			- 257	- 151		- 408
Incidence variations de change	- 2	- 24	136	52		162
Clôture	3 753	46 623	106 437	78 545	1 944	237 301

Analyse de la variation des amortissements des immobilisations corporelles par nature

Ouverture	27 107	69 390	54 696	151 193
Dotations	1 542	16 982	7 615	26 138
Reprises et diminutions		10 835	4 233	15 067
Incidence variations de périmètre		- 221	- 137	- 359
Incidence des variations de change	- 5	103	33	131
Clôture	28 644	75 419	57 973	162 036

Analyse des immobilisations corporelles et de leur amortissement par zone géographique

	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	226 446	154 395	72 050
Canada	2 485	1 456	1 029
Royaume-Uni	1 620	1 326	294
États-Unis	6 750	4 858	1 892
Total	237 301	162 035	75 266

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	1 178	1 203
Augmentations de l'exercice		224	224
Diminutions de l'exercice		116	116
Incidence variations de périmètre		- 117	- 117
Incidence des variations de change		- 3	- 3
Valeur brute à la clôture	25	1 166	1 191
Provision pour dépréciation			
Valeur nette à la clôture	25	1 166	1 191

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	1 165		1 165
Canada	26		26
Total	1 191		1 191

Détail des titres de participation non consolidés	2018	2017
Participations inférieures à 20 %	25	25
Valeur brute	25	25

Stocks

	2018	2017
Matières premières	1 110	1 103
Valeur brute	1 110	1 103
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	1 110	1 103

Autres créances

	2018	2017
Avances et acomptes versés sur commandes	522	612
Débiteurs divers	77 868	77 224
Comptes de régularisation	1 963	1 856
Impôts différés actifs	10 890	10 756
Valeur brute	91 243	90 448
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	91 243	90 448

Capitaux propres

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat part du Groupe	Total
Au 31.12.2017 avant répartition	9 000	984	87 534	37 413	134 931
Affectation du résultat			22 585	- 37 413	- 14 828
Au 31.12.2017 après répartition	9 000	984	110 119		120 103
Variation de l'écart de conversion et autres			133		133
Résultat net part du Groupe				30 646	30 646
Au 31.12.2018 avant répartition	9 000	984	110 252	30 646	150 882

Le capital social de GSF est composé, au 31 décembre 2018, de 211 822 actions d'un nominal de 42,49 euros.

Il n'a pas été émis de valeurs mobilières autres que les actions composant le capital social. En l'absence d'instrument donnant droit à un accès différé au capital de GSF SAS, le résultat net par action est égal au résultat dilué par action. Il s'établit à 144,68 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

	2018	2017
Provisions pour risques	5 510	5 412
Provisions pour charges	4 102	4 016
Provisions pour engagements de retraite	27 258	26 013
Provisions pour impôts différés		3
Total	36 870	35 444

Emprunts et dettes financières

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

	2018	2017
Dettes auprès des établissements de crédit	72	30
Dettes diverses	348	1 035
Total des emprunts et dettes assimilées	420	1 065
Concours bancaires courants	1 637	10 613
Total des emprunts et dettes financières	2 058	11 678

Les emprunts et dettes assimilées ont une durée résiduelle :

	2018	2017
Comprise entre un et cinq ans	311	1 010
Inférieure à un an	109	55
Total	420	1 065

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

	2018	2017
Euro	94	924
Dollar canadien	326	129
Dollar US		12
Total	420	1 065

Autres dettes

	2018	2017
Avances et acomptes reçus sur commandes	8	2
Dettes fiscales et sociales	176 449	176 432
Dettes diverses	6 957	6 699
Compte de régularisation	575	187
Total des autres dettes	183 989	183 320

Engagements financiers

Notre société a accordé une caution de 250 000 euros dans le cadre d'une garantie de passif.

Chiffre d'affaires

	2018	%	2017	%
France	823 976	93,3	780 378	92,1
Canada	20 748	2,4	26 335	3,1
Espagne			3 795	0,4
Royaume-Uni	11 365	1,2	11 525	1,4
États-Unis	27 525	3,1	25 441	3,0
Total	883 614	100	847 474	100

Montants en milliers d'euros

Frais de personnel et effectifs

Frais de personnel	2018	2017
Rémunération du personnel	525 986	502 620
Charges sociales	122 326	112 609
Participation des salariés	2 012	1 956
Total	650 324	617 185

Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité de l'Emploi a été enregistré parmi les charges sociales. Elles s'en trouvent minorées de 20 986 K€.

Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année	2018	2017
Cadres	391	370
Employés	1 274	1 348
Ouvriers	32 965	32 349
Total	34 630	34 067

Résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :	2018	2017
France	34 290	37 292
Canada	- 872	2
Espagne		42
Royaume-Uni	362	325
États-Unis	580	391
Résultat d'exploitation	34 360	38 052

Résultat financier

	2018	2017
Produits et charges d'intérêt	766	695
Résultat de change	- 14	- 2
Résultat financier	752	693

Résultat exceptionnel

	2018	2017
Résultat sur opérations de gestion	525	3 491
Résultat de cessions d'éléments d'actif	419	566
Provisions exceptionnelles	43	
Résultat exceptionnel	987	4 057

Impôt sur les bénéfices

Analyse par nature de l'impôt	2018	2017
Impôts exigibles	5 575	6 200
Impôts différés	- 123	- 810
Total	5 452	5 390

Ventilation des impôts différés figurant au bilan	2018	2017
Impôts différés actifs	10 890	10 756
Impôts différés passifs	0	3

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 904 641 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 Airport CDG 1	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	Intégrée
GSF Saturne	France	100	100	306 795 600	Intégrée
GSF Stella	France	100	100	502 107 477	Intégrée
GSF Transnord	France	100	100	815 205 851	-
GSF Trévisé	France	100	100	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	100	100	344 106 455	-
Valis Aurélia	France	100	100	347 869 612	-
GSF Canada	Canada	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	99,88	100	-	-
GSF USA	États-Unis	100	100	-	-

Tableau de financement

Montants en milliers d'euros

	2018	2017
Résultat net des sociétés intégrées	30 646	37 414
Amortissements et provisions	29 717	28 448
Variation des impôts différés	- 149	- 806
Plus-values de cession	- 808	- 568
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	59 406	64 487
Variation des stocks	- 8	- 133
Variation des créances clients	- 153	- 4 189
Variation des dettes fournisseurs	1 886	-1 033
Variation des autres dettes et créances	1 017	- 3 420
Flux net de trésorerie généré par l'activité (A)	62 148	55 711
Acquisition d'immobilisations	- 38 936	- 32 784
Cessions d'immobilisations	2 436	1 906
Incidence des variations de périmètre	53	
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	- 36 447	- 30 878
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 14 828	- 10 167
Émissions et remboursements d'emprunts	- 640	- 1 324
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	- 15 468	- 11 492
Variation de trésorerie (A) + (B) + (C)	10 233	13 341
Trésorerie d'ouverture	68 757	55 860
Trésorerie de clôture	79 101	68 757
Incidence des variations de cours des devises	- 112	445

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés



KPMG S.A.
51 av. Simone Veil
Zac Meridia
CS 31043
06205 Nice cedex

FIDEXCO FRANCE



FIDEXCO FRANCE
19, rue Rossini
06000 Nice

Exercice clos le 31 décembre 2018

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

Siège social :

49, rue de Trévise - 75009 Paris

Capital social : 9 000 000 €

A la collectivité des associés de la société GSF (Groupe Services France) S.A.S.,

Opinion

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) S.A.S. relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2018 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 2018 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.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires des informations relatives au groupe, données dans le rapport de 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,
Nice, le 28 mai 2019

KPMG S.A.
Philippe Levert

Fidexco France
Philippe Matheux

Rapport de l'organisme de vérification des données RSE



Exercice clos le 31 décembre 2018

FINEXFI

96, boulevard Marius Vivier Merle
69003 LYON

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite, dans le cadre d'une démarche volontaire, par la société GSF (ci-après « entité ») et en notre qualité d'organisme tiers indépendant, 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 2018. Elles sont présentées dans le rapport intégré (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions Grenelle II des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce en vigueur jusqu'en août 2017.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport intégré comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées (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.

La Déclaration a été établie conformément au référentiel utilisé, (ci-après le « Référentiel ») par l'entité dont les éléments significatifs sont sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant 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).

Nature et étendue des travaux

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

Nos travaux ont été effectués entre le 02 mai 2019 et le 05 juin 2019 pour une durée d'environ 7 jours/homme.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la Déclaration.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation ;

Lyon, le 5 juin 2019

FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que le rapport intégré couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que le rapport intégré couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans le rapport intégré au paragraphe Les indicateurs de performance RSE.
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
 - > des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - > des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁽¹⁾ et couvrent entre 20 et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests⁽²⁾ ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble du rapport intégré par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

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 le rapport intégré ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

(1) Sociétés sélectionnées pour les tests : GSF Celtus, GSF Jupiter, GSF Neptune, GSF Orion, GSF Stella.

(2) Investir dans l'humain ; Une préoccupation continue : la sûreté ; La formation, une priorité ; La protection de l'environnement, un fort engagement ;

Labels Relations fournisseurs et achats responsables

Le Groupe GSF dispose de nombreuses forces qui ont eu pour conséquence une **croissance** // pages 2, 6, 7, 12, 15, 21, 24, 25, 29, 30, 35 // continue depuis 56 ans. **Respect des engagements pris** // pages 2, 3, 8, 10, 16, 18, 29, 39, 42, 43, 46, 48, 49, 56 // **Respect des êtres humains concrétisé notamment par des efforts de formation** // pages 8, 9, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 29, 30, 33, 35, 36, 37, 39 // **importants et par un souci constant de leur sécurité** // pages 3, 16, 18, 19, 20, 22, 24, 29, 31, 39, 40 // **ou par la volonté de privilégier la promotion interne** // pages 9, 35, 40 // **et de considérer justement la diversité** // pages 8, 10, 39, 43, 52 // **Gestion des équipes et sens de l'organisation ont toujours été les deux piliers du Groupe. Une organisation basée sur la responsabilisation et la proximité** // pages 2, 29, 40 // **source de réactivité** // pages 2, 13, 26, 40, 50 // **et d'adaptation** // pages 16, 17, 48, 50 // **La recherche et la mise en place de solutions** // pages 6, 9, 17, 19, 33, 48, 50, 51, 52 // **concrètes est permanente, comme l'échange des bonnes pratiques** // pages 8, 26, 46 // **Des solutions nouvelles se développent grandement avec les services associés** // pages 11, 15, 18, 24, 30, 32, 33, 40, 52 // **mis en place auprès de ses clients en tant que services complémentaires. Le succès de GSF réside également dans son approche de l'innovation** // pages 12, 16, 17, 21, 22, 39, 42, 48, 51, 52 // **au service d'une politique RSE très axée ces dernières années sur le respect de l'environnement** // pages 6, 12, 16, 19, 30, 31, 38, 40, 46, 47, 48, 52 // **et régulièrement distinguée par Ecovadis** // pages 3, 7, 8, 10, 45, 46 // **et le Pacte Mondial** // pages 3, 8, 46 // **des Nations Unies.**



L'effet essentiel de toutes ces forces ?
La **fidélisation** // pages 2, 15, 18, 24, 30, 31,
52 // de ses équipes comme de ses clients
ou de ses fournisseurs et partenaires.
Une fierté.

Pour en savoir plus sur le Groupe GSF
et son organisation

www.gsf.fr



Pour nous contacter
rapportannuel@gsf.fr



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 Bagnole

Siège social

49, rue de Trévise - 75009 Paris

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

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

Direction éditoriale
Jean-François Bennetot

Conception /Rédaction
Pascale Montéville

Conception graphique et réalisation
 BLEU DU CIEL

Crédits photos

GSF - Marc Moitessier - Stock.adobe.com
Gwen Le Bras / Emile Luidier/La Company pour Groupe ADP
Jérôme Galland pour Big Mamma

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



