

RAPPORT ANNUEL 2019

ACTIVITÉ & ENGAGEMENT RESPONSABLE



SOMMAIRE



Fin 2019 , le Groupe a créé son nouveau visuel publicitaire déployé début 2020. La volonté a été de mettre en avant les services proposés par GSF, en complément de l'activité essentielle d'hygiène et de propreté. Un symbole : le choix de photographier de réels salariés du Groupe, en l'occurrence de la filiale GSF Phocéa.

gsf.fr

Suivez-nous sur



Editorial
P.2

Modèle d'affaires
P.4

Gouvernance
P.6

Repères
P.8

Valeurs
P.10

Innovation
P.12

Faits marquants
P.14

International
P.16



Avec nos clients, en partenariat

Panorama sectoriel
P.18

Tertiaire **P.20**

Industrie **P.22**

Santé **P.24**

Agroalimentaire **P.26**

Aéroportuaire **P.28**

Surfaces de vente **P.30**

Lieux recevant du
public **P.31**

Nucléaire **P.32**

Logistique **P.34**

Services associés **P.36**



Avec nos équipes, en confiance

P.38

Formation **P.40**

Ressources humaines **P.42**

Proximité **P.44**

Engagements sociétaux **P.46**

Avec notre écosystème, en harmonie

Responsabilité sociale
et environnementale

P.48

Achats **P.50**

Protection de l'environnement **P.52**

Notre démarche RSE **P.54**

Fondation GSF Jean Louis Noisiez **P.58**

Comptes consolidés

P.60

Rapport des
commissaires aux comptes

P.70

Rapport de l'organisme
de vérifications
des données RSE

P.71



EDITORIAL



**// Je veux ici saluer
les équipes de
GSF, leur dire ma
reconnaissance et
ma fierté. //**

Jean Louis Noisiez
Président Fondateur

J'ai plaisir, chaque année, à vous présenter, dans ce rapport annuel, le bilan d'une année d'activité de GSF. 2019 aura été un exercice en croissance, le 56^e consécutif avec une progression de 6 %, largement supérieure à celle du marché.

Je pourrais encore souligner le taux historique de fidélité de nos clients, proche de 96 %, et la qualité de l'engagement de nos équipes. Je pourrais aussi me réjouir de notre reconnaissance en tant qu'entreprise investie en matière de responsabilité sociétale et environnementale par le Pacte Mondial de l'ONU, auquel je renouvelle notre engagement. Mais à l'heure où j'écris ces lignes, mes priorités sont tout autres.

Le monde a découvert, avec sidération, une crise inédite depuis près d'un siècle. Cette pandémie du Covid-19 a chamboulé nos vies, celles de nos proches, et mis temporairement à l'arrêt des pans entiers de l'économie. Pour nombre de nos clients, dans la Santé ou l'Agroalimentaire, la poursuite de l'activité était vitale. Nos équipes se sont mobilisées, parce que c'étaient là des secteurs stratégiques.

Nous avons tout mis en œuvre pour assurer leur sécurité, la première de nos priorités. Depuis plusieurs décennies, GSF a développé un savoir-faire reconnu dans le domaine de l'hygiène, de la propreté, et de l'ultrapropreté.

Nos ingénieurs, nos pharmaciens, nos biologistes ont élaboré, au plus près du terrain, les protocoles les plus rigoureux, et ont veillé scrupuleusement à leur application. On le voit au grand jour, ce n'est pas simplement le confort et le bien-être que nous apportons chez nos clients ; c'est aussi, peut-être surtout, la sécurité sanitaire. L'agent de nettoyage était un « invisible ». Sa contribution au combat contre le Covid-19 montre que son rôle est vital. Il faudra s'en souvenir.

Je veux ici saluer les équipes de GSF, leur dire ma reconnaissance et ma fierté. Merci également à nos clients pour leur confiance, parce que nous étions ensemble en première ligne et que nous le resterons.

Sans attendre, nous avons mobilisé nos forces pour redémarrer au plus vite les activités. Le modèle de GSF, notre résilience, notre réactivité et notre professionnalisme sont autant d'atouts sur lesquels nos clients savent pouvoir compter.

Il y aura, chacun le sait, un avant et un après à cette crise que nous combattons collectivement et qui témoigne de notre mobilisation commune. J'ai la conviction que nous en sortirons encore plus forts, plus solidaires, plus engagés.

UN AUTRE REGARD SUR LES SERVICES

Les tendances structurelles du secteur des Services en France

- Recentrage des entreprises sur leur coeur de métier
- Attente de plus d'expertise et de pilotage
- Dynamisme et modernisation des infrastructures (outils de production, locaux...)

Notre capital

HUMAIN

Donner à chacun les meilleures conditions de travail

- Management de proximité
- Groupe acteur de l'insertion
- Attention portée au développement de chacun
- Politique prévention santé sécurité forte

IMMATÉRIEL

Conserver notre identité

- Importance de la culture d'entreprise : transmission des convictions, des valeurs
- Volonté de privilégier la promotion interne
- Capacité à innover à tous les niveaux

ORGANISATIONNEL

Investir dans des moyens adaptés

- Maillage territorial assurant la proximité avec les clients
- Présence à l'international
- Pilotage : reporting, contrôles, traçabilité
- Systèmes de management intégrés et certifiés

RELATIONNEL

Respecter nos partenaires et notre écosystème

- Actions en coconstruction avec les clients
- Partenaire de référence pour les acteurs du Facility Management
- Code de conduite anticorruption encadrant les pratiques professionnelles
- Volonté de contribuer positivement à notre écosystème

FINANCIER

Garantir notre indépendance

- Actionnariat familial (Fondation GSF Jean Louis Noisiez garante de la pérennité)
- Croissance organique
- Taux d'endettement faible

Notre stratégie de création de valeur



⁽¹⁾ Effectif moyen Groupe 2019

- Externalisation accrue de services / nouveaux services
- Massification et globalisation des achats



- Accentuation de la demande sociétale

Notre création de valeur durable

HUMAIN

- Une moyenne de 10 agents pour un chef d'équipe
- 131 nationalités
- Signataire de la charte de la diversité
- 1 400 alternants
- Taux d'emploi de personnes en situation de handicap de 7,3 % (20 % supérieur au taux légal)
- Plus de 180 000 heures de formation dispensées
- Plus de 300 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)
- Taux AT/MP de 2,66 (inférieur de 32 % à celui de la profession)

IMMATÉRIEL

- 100 % des cadres formés à la culture d'entreprise
- 80 % des chefs d'équipes, 50 % des Inspecteurs, 100 % des directeurs de filiales issus de la promotion interne
- Un référent Nouvelles Technologies par filiale
- Nouvel espace client en ligne pour plus de fluidité dans la relation au quotidien
- GSF Lab : 16 projets en cours d'expérimentation

ORGANISATIONNEL

- 30 filiales, 126 établissements
- 7 % du CA réalisé à l'international
- Triple certification QSE et ISO 50001
- Démarche de certification spécifique si besoin (MASE...)
- Forte politique régulière d'investissement en matériels

RELATIONNEL

- Croissance de 60 % dans les services liés aux processus clients
- Référencé par les plus grands acteurs du FM
- 100 % du management sensibilisé à la loi Sapin 2
- Processus achats reconnu par le Label Relations Fournisseurs Responsables
- Top 1 % des entreprises évaluées par Ecovadis (80/100)
- 60 % des produits chimiques utilisés possèdent un écolabel
- 85 personnes accueillies par la Fondation Jean Louis Noisiez
- Tremplins GSF
- Initiatives locales en faveur de l'apprentissage de la langue de travail

FINANCIER

- CA 940 M€
- Profitabilité constante
- Croissance continue et maîtrisée depuis 56 ans
- Cotation Banque de France A3+

SERVICES AUX OCCUPANTS

- **Hygiène et propreté**
- Courrier interne
- Préparation de salles
- Accueil...



SERVICES AUX PROCESSUS

- **Hygiène et propreté**
- Logistique / Manutention
- Gestion Déléguée des Déchets
- Contrôle des chaînes de production ...



Satisfaire dans la confiance et dans la durée

SERVICES AUX BÂTIMENTS

- **Hygiène et propreté**
- Espaces verts
- Petite maintenance
- Déménagement...



GOUVERNANCE

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

Directoire



Guy Juston
Membre du Directoire

Éric Noleau
Membre du Directoire

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

Stéphane Massé
Membre du Directoire
Associé de GSF Partenaires

Gilles Margalet
Membre du Directoire
Associé de GSF Partenaires

Repères

Né du métier de la propreté en 1963, GSF a fait du service sur-mesure aux entreprises sa spécialité.



Les **35 600 collaborateurs**⁽¹⁾ de ce Groupe indépendant couvrent tous les secteurs d'activité.



Ils conçoivent et mettent en œuvre des solutions performantes et **respectueuses des équipes et de l'environnement** tout en assurant le nettoyage, l'hygiène et nombre d'autres prestations.



En France, **un maillage territorial de 126 établissements** garantit un taux d'encadrement sans équivalent et permet d'être au plus près de nos clients.



A l'international, GSF est présent en Angleterre, au Canada et aux États-Unis et **fait partie du réseau européen ECS** (European Customers Synergy) actif dans 41 pays.

(1) Effectif moyen du Groupe en 2019

Chiffres clés

Chiffre d'affaires
Groupe⁽¹⁾

940 M€

dont 65 M€ à l'international

Croissance

+ 6,4 %

**Croissance organique
depuis l'origine**

Résultat net

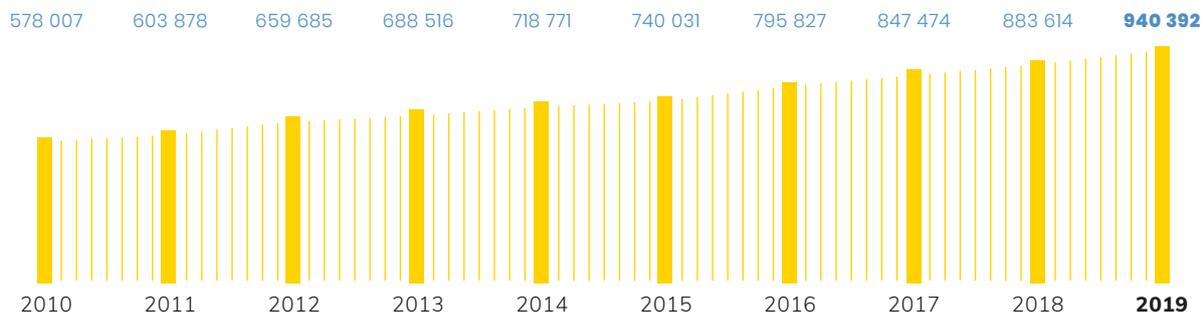
4,6 %

Avant IS

Nombre de clients

7 100

Evolution du chiffre d'affaires du Groupe sur 10 ans



(1) Chiffre d'affaires consolidé du Groupe

Valeurs

UN GROUPE RESPONSABLE ET ÉTHIQUE

On s'interroge aujourd'hui sur la raison d'être d'une entreprise. Au-delà de la création de richesses ou d'emplois, une société, à travers sa culture, doit s'appuyer sur un ensemble de valeurs, pour garantir sa pérennité. De tout temps et dès sa création, GSF a voulu ériger le respect de tous, collaborateurs, clients, fournisseurs, comme priorité de son développement.

Le Groupe a fait de la Responsabilité sociétale un marqueur fort, un engagement permanent. Il s'est attaché au respect de l'environnement, aux achats éthiques, à une gouvernance responsable. Ce n'est pas ici affaire de communication dans l'air du temps. Ce sont les clients qui le disent, avec un taux historique de fidélisation supérieur à 96 %. Avec eux, il s'agit d'être partenaire plus que prestataire. C'est ce savoir-être que les clients recherchent, au-delà du savoir-faire.

LA DIVERSITÉ, FACTEUR DE RÉUSSITE ET DE PROGRÈS

Plus d'une centaine de nationalités composent les équipes de 35 000 femmes et hommes de GSF. Plusieurs des filiales sont membres de l'association Entreprises pour la Cité, un réseau de sociétés agissant pour l'innovation sociale. En luttant contre toute forme de discrimination, quelque soit l'origine et le profil des ses collaborateurs, GSF a toujours favorisé l'évolution des carrières dans l'entreprise. Il prône l'égalité des chances et la présence dans les équipes de collaborateurs en situation de handicap.

DES ENGAGEMENTS RECONNUS ET DÉMONTRÉS

GSF a voulu s'appuyer sur des organismes reconnus pour évaluer son action dans le domaine de la responsabilité sociétale, sociale et environnementale, et pour la faire progresser. Le Pacte mondial des Nations-Unies, dont il est membre « Advanced » depuis 2005, atteste de la réalité de ses engagements en RSE. EcoVadis, qui évalue des milliers d'entreprises dans le monde, sur ce critère de responsabilité sociétale, a attribué à GSF la note de 80 sur 100, que seules 1 % d'entre elles ont obtenues. Cette évaluation souligne un management attentif à ces valeurs, aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité des collaborateurs.

Le Groupe est également attentif à toute forme de corruption et de trafic d'influence en diffusant largement la Charte éthique rédigée en 2015. Autant d'actions qui ont amené le jury de la Fédération des entreprises de propreté, la FEP, à attribuer ses félicitations au Groupe. Ce dernier poursuit également son plan d'action concernant la RGPD « Règlement Général sur la Protection des Données » afin d'impliquer tous les collaborateurs. Trois axes ont été développés dans ce domaine. La communication via différentes publications et interventions en conventions, un plan de formation via l'enseignement à distance ou en présentiel si nécessaire et un accompagnement de proximité.

La volonté du Groupe est de continuer à affirmer son rôle d'entreprise responsable, en préservant les valeurs fondatrices qui nous ont permis d'être ce que nous sommes aujourd'hui. En les préservant, elles nous permettront de poursuivre en ce sens les réussites de demain.



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

Respect

- Équipes
- Clients
- Environnement
- Engagements

Engagement

- Charte de la Diversité
- Charte éthique
- Code des bonnes pratiques
- Loi Sapin 2

Reconnaissance

- Quadruple certification QSEé
- Pacte Mondial des Nations Unies
- Ecovadis

Responsabilité

- Encadrement
- Promotion interne
- Formation
- Sécurité

Innovation

GSF Lab GÉNÉRATEUR DE SOLUTIONS

Depuis 2016, les équipes du GSF Lab cultivent un dynamisme fort de recherche de solutions et d'innovations... Le tout en impliquant collaborateurs du terrain mais aussi clients !

Depuis trois ans, cinquante POC ont été initiés. POC, l'acronyme de Proof of Concept, est un travail préalable démontrant la pertinence d'une solution proposée et testée sur le terrain avant son adoption. En entreprise, il est devenu une méthodologie d'innovation et permet une véritable stimulation d'idées. De ces idées ont émergé sept projets industrialisés, généralement en collaboration avec des start-up. Semelles connectées, chariot suiveur, cube de services, formation en immersive learning pour les secteurs agroalimentaire et nucléaire, solution EcoMégots, vestes rafraîchissantes ou QR Code avec KeepZeLink pour plus de réactivité... Les POC se concrétisent et sont utilisés sur le terrain. Les 15 experts du Service R&D sont également force de proposition pour ces nouvelles idées et solutions puisqu'ils sont au contact permanent de la production, notamment dans les secteurs agroalimentaire, santé, industrie et multiservices.

UN OBSERVATOIRE AVEC LES CLIENTS

Au-delà de l'implication des collaborateurs, les clients sont aussi mis à contribution dans la quête de l'innovation. L'Observatoire du GSF Lab propose des journées riches en créativité. Dans un premier temps, des coachs accompagnent les opérationnels pour imaginer des projets différenciants. Dans un second temps, ils sont présentés à un panel de clients qui donnent ensuite leur avis, sans filtre. Un travail en toute transparence et en cohésion. « Pour l'année à venir, nous souhaitons amplifier notre politique d'innovation et rendre encore plus curieux nos inspecteurs afin d'essaimer, sur le terrain, cette attitude qui consiste à détecter de nouveaux besoins ou faire de nouvelles propositions aux clients », souligne Laurent Prulière, Directeur du Service R&D.



// Nous souhaitons amplifier notre politique d'innovation et rendre encore plus curieux nos inspecteurs ... //

Laurent Prulière
Directeur du Service R&D



Optima UN ESPACE DÉDIÉ AUX CLIENTS

Cette année 2019 a été orientée vers le développement d'outils digitaux destinés aux clients. En découle la création d'Optima, un espace qui donne accès, entre autres, à l'ensemble des prestations réalisées et à leurs contrôles qualité.

Six grandes fonctionnalités sont désormais disponibles

- ▶ Accès à un espace documentaire partagé
- ▶ Une main courante pour les demandes d'intervention et les réclamations
- ▶ Accès à la traçabilité des prestations
- ▶ Outil de GPAO (gestion de la production assistée par ordinateur) pour la planification et le pilotage des prestations
- ▶ Outil de GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur)
- ▶ Accès aux indicateurs qualité, financiers, environnement et RH

Il s'agit d'offrir aux clients un suivi et un contrôle clair des services réalisés par GSF ainsi que la possibilité de faire appel aux équipes en cas de prestations ponctuelles diverses. Véritable plateforme de contact, elle permet de renforcer le lien avec l'encadrement en un clic...

Même si cela n'enlève en rien les échanges avec les agents, chefs d'équipes, inspecteurs et chefs d'établissements sur le terrain ! Optima permet également aux clients de suivre l'actualité du Groupe par le biais d'une rubrique mise à jour de manière hebdomadaire.

FAITS MARQUANTS



SIAP

GSF Ariès est en charge de la propreté de la station d'épuration la plus importante d'Europe (deuxième au monde par le volume d'eau traité après celle de Chicago).



▶ **20 000**

C'est le nombre de stagiaires GSF, tous postes confondus, qui ont bénéficié d'une formation en présentiel en 2019.

▶ **Agroalimentaire**

GSF Ariane a remporté le contrat de propreté des abattoirs DUC en Bourgogne Franche-Comté pour cinq années.

▶ **Encadrement**

587 Responsables de secteur encadrent désormais les équipes terrain. Une force managériale inégalée dans la profession.

▶ **Santé**

Nouveau contrat avec les établissements du CHU de Rouen depuis le 1^{er} décembre pour GSF Neptune. Des ouvertures par phases sont prévues jusqu'en août 2020.



Nantes

GSF Celtus Est a remporté le contrat d'Assistance des Personnes à Mobilité Réduite (APMR) à l'Aéroport de Nantes Atlantique. Une prestation déjà réalisée à Bordeaux-Mérignac, Rennes Saint-Jacques et Tours Val-de-Loire.



300 000 m²

C'est la surface nettoyée par les équipes de GSF Grande Arche chaque jour au sein des quatre tours de la Société Générale situées à la Défense. Un nouveau contrat qui a débuté en mai 2019.



Grand-Est

GSF Saturne est désormais en charge de la propreté de 86 bâtiments des Universités de Strasbourg.

▷ Certification

GSF est désormais quadruplement certifié QSEé (Qualité, Sécurité, Environnement et Énergie).

▷ Lauréat

GSF Énergia a reçu le « Trophée du Recrutement en Entreprises » dans le cadre de la 11^e édition des Trophées « Diversités et entreprises » coorganisée par le journal Le Progrès, la Préfecture du Rhône et Pôle Emploi.

▷ Transports

GSF Celtus Est assure l'entretien des locaux de la gare SCNF de Rennes, pôle d'échange multimodal et paysager, capable d'accueillir jusqu'à 30 millions de passagers par an.

International

DES VALEURS COMMUNES

GSF est implanté dans trois pays à l'international : États-Unis, Canada et Royaume-Uni. Pour compléter cette présence, le Groupe fait également partie d'ECS (European Customer Synergy), un groupement européen d'entreprises, lui permettant de proposer les services de 17 partenaires privilégiés qui interviennent dans 41 pays en Europe.

Services associés

Outre-mer, les services sur-mesure aux entreprises sont aussi en plein essor. Gestion des espaces verts, gardiennage, factotum, petite maintenance, déneigement... Preuve que le « GSF Spirit » dépasse largement les frontières !

RSE

Depuis quatre ans, GSF Canada propose un « Programme de bourses d'excellence académique » à ses employés ainsi qu'à leurs enfants. Un projet qui plaît aux collaborateurs, de plus en plus nombreux à participer. A la clé ? Cinq bourses de 500 dollars canadiens délivrées sur critères d'emploi et niveau d'excellence des dossiers académiques.

A l'international, les filiales adaptent la culture de l'entreprise à leurs pays respectifs... Tout en conservant les valeurs du Groupe. Croissance organique, force managériale mais aussi développement des services sur-mesure aux clients, l'idée est de créer de nouveaux partenariats avec des clients locaux mais aussi des groupes internationaux, déjà bien connus de GSF France. C'est par exemple le cas pour GSF Canada qui a renouvelé son contrat de propreté en 2019 avec L'Oréal Canada et a développé d'autres services au centre de distribution et à l'usine. Ils incluent par exemple des prestations de gardiennage, d'entretien des espaces verts, de déneigement... S'ajoutent également au contrat actuel la propreté des points de vente privée à Montréal et à Toronto, des bureaux à Toronto et les Académies/Division des produits professionnels à Montréal, Québec et Toronto.

Il en est de même du côté du Royaume-Uni qui s'installe dans une belle dynamique, notamment grâce à un partenariat avec le Groupe CBRE mis en place cette année ainsi que la poursuite de contrat avec l'aéroport de Londres City. Côté services ? La gestion des espaces verts se développe tout en favorisant la protection des habitats des espèces animales en danger.

Plus de

65 M€

Chiffre d'affaires à l'international



75

écoles nettoyées par GSF
dans l'Illinois aux États-Unis

600 000 M²

nettoyés chaque jour dans les écoles



Écoles : les USA en plein essor

Depuis quelques années, GSF USA s'est notamment positionné sur un créneau particulier, celui de la propreté des écoles, avec une spécificité qui est de ne pas utiliser de produits chimiques. En 2019, six nouveaux contrats ont été établis pour le nettoyage de 24 établissements supplémentaires, soit une augmentation de plus de 38 % de son chiffre d'affaires sur ce segment. L'enjeu est d'assurer une hygiène parfaite des locaux tout en préservant la santé des élèves et des étudiants. Une prestation possible grâce à un système de création par électrolyse de deux solutions : une nettoyante multisurfaces et une désinfectante. Une technologie qui va permettre de nettoyer 80 à 85 % des surfaces. Au-delà de l'innovation, d'autres valeurs séduisent également comme la qualité des prestations, la réactivité des équipes ou encore le respect des Hommes et de l'environnement.

37

Clients au CAC 40

96,1%

Taux de fidélisation
en France en 2019



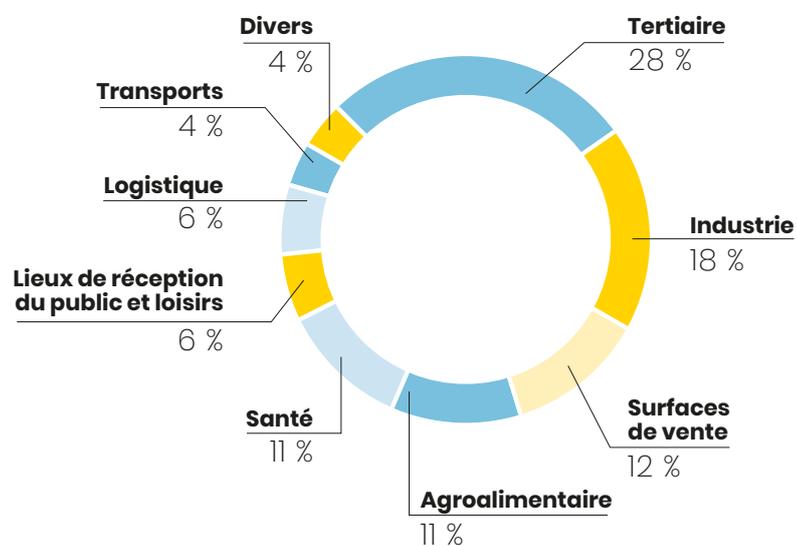
AVEC NOS CLIENTS, EN PARTENARIAT

Panorama sectoriel

L'organisation du travail, la gestion des équipes et la coconstruction de solutions sont des points forts de GSF. Le Groupe n'est pas seulement prestataire mais bien partenaire des entreprises avec lesquelles il collabore.

Domaines d'activités

En pourcentage du chiffre d'affaires



Tertiaire

UNE ADAPTATION PERMANENTE

Pionnier dans le secteur tertiaire, GSF a su adapter ses prestations au fil des années et des évolutions. Sans nul doute, son premier marché se métamorphose ! Espaces de travail flexibles, postes partagés, usages transformés... Les collaborateurs sont formés à ces nouveaux procédés et contribuent à la qualité de l'environnement au travail.

Nombre d'études ont montré l'impact de la propreté des locaux dans la performance des salariés d'une entreprise. Bien-être et qualité de vie au travail sont devenus des enjeux essentiels qui participent même à la fidélisation des collaborateurs.

A l'heure où les espaces de travail changent, devenant notamment de plus en plus collaboratifs, GSF s'appuie sur ses capacités à innover et sur une expertise de plus de 50 ans dans le secteur tertiaire pour accompagner ses clients dans ces évolutions, qu'il s'agisse de nettoyage ou de services associés. Encadrement de proximité, écoute, formations et contrôles qualité font partie des engagements du Groupe. En parallèle, le travail des équipes en journée se développe.

DES INNOVATIONS SOCIALES ET TECHNIQUES

La démarche d'Excellence Opérationnelle développée par le Groupe est créatrice de valeur. Au delà de l'innovation purement technique, GSF a choisi d'investir plus encore sur l'innovation sociale. Elle permet l'amélioration continue de la qualité, l'obtention du juste niveau de performance et sa pérennisation. Levier de performance partagé entre le client et GSF, elle favorise la communication, le développement des compétences et la réactivité. La technologie, quant à elle, vient se positionner au service des équipes et de la performance.

RSE

Les mouvements sociaux qui ont eu lieu en 2019 ont fortement mobilisé les équipes de GSF. D'abord en début d'année, suite aux manifestations des gilets jaunes qui ont dégradé certains sites comme le Drugstore Parisien, nécessitant des interventions rapides et parfois durant les week-ends. Les nombreuses grèves des transports de la fin d'année ont une nouvelle fois révélé la grande solidarité entre les collaborateurs qui ont mis sur le covoiturage pour honorer les engagements en dépit des difficultés. Preuve d'une réelle réactivité, d'un sens de l'adaptation, de l'organisation et d'un bel esprit d'équipe.

Services associés

Maçonnerie, plomberie, électricité, bricolage... Le factotum s'implique dans une logique de maintenance préventive des équipements et locaux. Un service associé de plus en plus demandé par nos clients. Formations, e-learning, outils pédagogiques, matériel professionnel : nos équipes d'intervention sont qualifiées, habilitées et formées à la maintenance de premier niveau et aux petits travaux. S'appuyant sur nos experts et notre savoir-faire, elles interviennent rapidement et efficacement.



56 %

Part des articles labellisés
dans l'activité tertiaire
(+ 2 % par rapport à 2018)



Eric Claquin
Directeur Régional
GSF Grande Arche

// Une mobilisation inédite

En 2019, nous avons démarré un contrat de propreté et de Gestion Déléguée des Déchets au sein des quatre tours de la Société Générale situées à La Défense. Cette ouverture, qui s'est réalisée en deux temps (mai et juin), a mobilisé des chefs d'établissements et d'équipes de tout Paris Île-de-France.

La surface nettoyée chaque jour équivaut à 300 000 m² sur ces quatre sites par plus d'une centaine de collaborateurs.

La GDD représente quant à elle la gestion de 100 tonnes de déchets par mois. //



Julien Roché
Chef
d'établissement
Bourges

// En piste !

Cette année, nous avons franchi une nouvelle étape avec le fabricant français de pneumatiques Michelin. Depuis le mois d'octobre, nous avons décroché un premier contrat sur GSF Phébus avec l'usine de fabrication dédiée à l'aviation civile. Cet ancien site, précédemment réservé aux véhicules, subissait un déclin et avait donc bifurqué sur ce marché, permettant une très belle reprise d'activité. Nous avons donc été à l'écoute des besoins de notre client et avons repris les prestations de propreté dans le tertiaire, les locaux sociaux mais aussi au sein des 60 000m² d'usine avec un balayage mécanisé et le nettoyage des vitres. //

Industrie

UN PARTENAIRE RÉFÉRENT

GSF se positionne comme partenaire référent dans le milieu industriel. Deuxième marché du Groupe, son succès prouve que la qualité des prestations et la confiance des clients sont bien présentes.

Les collaborateurs de GSF assurent la propreté d'usines et entrepôts dans tous les secteurs, des sols aux plafonds jusqu'aux machines et lignes de production. Afin d'optimiser les prestations dans une démarche d'amélioration continue, une équipe d'experts du Groupe assure la veille technologique et recherche toujours des solutions techniques. Elles doivent être plus innovantes, productives, qualitatives et bien entendu respectueuses de l'environnement, de la santé et de la sécurité de nos agents. Un Diagnostic Technique Méthodes est généralement réalisé par cette équipe afin d'offrir à la production une vision « neuve » sur un site tant en matière d'organisation, que de méthodes, de formation ou de matériel. GSF investit également dans des équipements spécifiques aux activités des clients pour une efficacité maximale. Des outils de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) qui optimisent la maintenance, la traçabilité et les contrôles, permettent une transparence totale avec les responsables.

DES PRESTATIONS INTÉGRÉES AUX DÉMARCHES QSE

Les établissements ont déployé une démarche santé sécurité suivant le référentiel ILO OSH 18001. Le Groupe évalue les risques le plus en amont possible, cherchant toujours à les supprimer ou les réduire, grâce aux choix des méthodes, produits et équipements, à l'organisation du travail et à la recherche de protections collectives. Ainsi sont garanties la santé et la sécurité des agents, lesquels sont spécifiquement et régulièrement formés.

Services associés

Sur le site de production de la Cristallerie d'Arques, dans le Nord-Pas-de-Calais, GSF est en charge des espaces verts, un service qui se développe ces dernières années. Pour ce client, le Groupe a également mis en place de l'écopâturage ! En complément des prestations de tonte, sur 11 000m², cinq parcelles sont entretenues par six à dix moutons. Une technique simple qui garantit la préservation de l'environnement et séduit notre client.

RSE

19 établissements GSF sont certifiés par le réseau MASE, certification de référence dans l'Industrie et les Services. Un système qui propose une démarche de progrès simple et efficace qui consiste à aider les adhérents à améliorer la SSE (Sécurité, Santé au travail et Environnement) au travers d'un système de management. En 2019, les collaborateurs de GSF Phébus ont séduit le jury du concours Mase Awards. Le 15 octobre, au Vélodrome National de Saint-Quentin-en-Yvelines et face à plus de 100 entreprises... le Groupe s'est démarqué. Son idée de communiquer sur des thèmes de santé, sécurité et environnement via les fiches de paie des collaborateurs a remporté un vif succès. La créativité de l'équipe a permis d'obtenir la deuxième place.

1 020

sites industriels sont pris en charge par GSF

Santé

UN SECTEUR PORTEUR

Centres Hospitaliers, cliniques, EHPAD mais aussi industries pharmaceutiques... Côté santé, GSF se développe fortement en cette année 2019, avec de nouvelles réussites commerciales et de solides relations de confiance tissées dans ce secteur de pointe.

RSE

Afin d'améliorer les conditions de travail des salariés, des vestes réfrigérées ont été testées dans l'industrie pharmaceutique mais aussi dans le secteur nucléaire sur les centrales de Bugey et Cruas. Objectif ? Supporter au mieux les chaleurs élevées des locaux, notamment en saison estivale.

Services associés

La Gestion Déléguée des Déchets (GDD) se développe dans tous les secteurs, notamment en santé et pharmaceutique. C'est le cas avec notre client Novo Nordisk, pour lequel GSF gère 180 types de déchets différents équivalents à 2 600 tonnes chaque année. Pour ce faire, un responsable GDD, nouvelle fonction créée en 2019, chapeaute une équipe dédiée.

L'info

En juillet 2019, GSF a renouvelé son référencement UniHA (Union des Hôpitaux pour les Achats). Cette coopérative d'acheteurs hospitaliers publics français est en lien étroit avec ses entreprises fournisseurs. Il s'agit de l'un des principaux acheteurs européens dans le domaine de la Santé et l'un des premiers acheteurs nationaux, tous secteurs d'activité confondus. En 2019, plus de 917 établissements hospitaliers ont rejoint la coopérative.

En santé, pour GSF, c'est en région que les développements s'opèrent. Le Groupe a acquis de nouveaux contrats dans plusieurs zones à forte densité de soins. C'est notamment le cas avec les Hospices Civils de Lyon, les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et en Normandie avec le CHU de Caen et celui de Rouen depuis 2019. L'Hôpital de Chalon et celui d'Aix en Provence viennent également s'ajouter à la longue liste des établissements du secteur qui externalisent de plus en plus de prestations et font confiance au Groupe.

Référencé par les centrales d'achats UniHa et RESAH, le Groupe s'appuie notamment sur le soutien de ses experts pharmaciens du Service Recherche & Développement. Pour être au plus près de la demande des clients, il leur propose des prestations répondant aux normes particulières du secteur grâce à la mise en place de process et méthodes. Outre le strict respect des procédures, la dimension humaine est capitale. GSF se démarque par la stabilité de ses équipes avec des procédures de recrutement, des formations spécifiques et un encadrement solide et qualifié.

Le savoir-faire technique reconnu permet d'appréhender les interventions dans les zones les plus sensibles et complexes (blocs opératoires, salles blanches, stérilisation, laboratoires de thérapie cellulaire ou de préparations stériles). Les protocoles spécifiques sont certifiés, une veille continue sur les matériels et produits assure des procédés sûrs et innovants.



Près de

438

sites clients dont
194 en pharma/DM
et 244 en secteur soin

1 585

formations « santé »
suivies en 2019



Xavier Terazzi
Attaché de Direction
Neptune Est

// Une expertise plébiscitée

Nous sommes désormais en charge de trois sites différents avec les Laboratoires Ipsen situés à Dreux, Toulon et Boulogne-Billancourt. Une partie tertiaire et des unités de production comprenant bien sûr des salles blanches, milieu totalement maîtrisé par GSF. La qualité de nos prestations déjà réalisées sur certains sites et notre force managériale ont su faire la différence et ont permis reconduction et conquête. //

Services associés

Le pôle agroalimentaire propose désormais expertises et conseils à des prospects qui n'externalisent pas encore le nettoyage de leurs locaux. Diagnostic, santé, sécurité, optimisation ou encore montée en compétences... Un moyen de mettre au service des industries agro le professionnalisme des experts du Groupe.

RSE

Les équipes planchent actuellement sur l'utilisation de capteurs connectés permettant de contrôler la consommation et la température de l'eau utilisée lors du nettoyage des sites. Une véritable mine d'informations pour rester toujours au plus près des besoins des clients.

Focus Agro

Depuis près de 10 ans, le Groupe organise des journées thématiques pour les acteurs de l'Agroalimentaire. Appelés dorénavant « Focus Agro », ces rendez-vous se tiennent dans les différentes sociétés. En 2019, GSF Auriga, GSF Celtus Ouest et GSF Ariane en ont bénéficié. Le format permet d'aborder un thème au choix comme la gestion de crise microbiologique, la qualité de vie au travail... Mais aussi de faire participer les chefs d'équipes et inspecteurs présents autour de partages d'expériences. Une véritable émulation d'idées pour toujours plus se perfectionner !



Agroalimentaire

UNE RIGUEUR FONDAMENTALE

Toujours à la pointe, GSF assure le nettoyage et l'hygiène d'usines et laboratoires agroalimentaires. Le Groupe s'appuie sur son expertise de près de 40 ans, basée sur la rigueur et la performance.

La notion de sécurité alimentaire est primordiale dans l'industrie agroalimentaire. Le nettoyage dans ce secteur a donc une importance extrême et demeure soumis à des normes strictes. Leader sur ce marché, GSF apporte son expertise aux professionnels. Pour parfaire son organisation, sept ingénieurs spécialisés, rattachés au Service Recherche & Développement, interviennent sur les domaines commerciaux, techniques et innovation. Ils accompagnent ainsi les 78 établissements titulaires de contrats dans ce secteur.

CAP SUR L'INNOVATION

Avec les équipes terrain, ils mettent en place des méthodes d'intervention et définissent les modes opératoires à respecter pour assurer la sécurité de tous sur ces sites de production sensibles. Ils sont en lien continu avec le GSF Lab, véritable source d'inspiration permettant de mettre en test différents outils. Le but étant de faciliter le travail des agents au quotidien. En 2018, GSF a également entrepris de déposer un brevet pour sa méthodologie de décontamination des surfaces de production par des allergènes en milieu sec. Un moyen d'éviter les allergies alimentaires, véritable sujet de santé publique et préoccupation croissante chez les fabricants de boulangerie / pâtisserie industrielles et les traiteurs. Enfin, en complément des formations théoriques, l'Immersive Learning séduit toujours autant. Une utilisation de la réalité virtuelle qui permet une mise en situation réelle de travail.

Près de

130

Inspecteurs travaillent sur ce secteur

350

sites agroalimentaires nettoyés par GSF dans toute la France



Franck Demézières
Expert Responsable
du Pôle
Agroalimentaire

// Un pack gestion de crise

Nous avons développé et mis en place un kit, destiné à nos équipes en interne, en cas de gestion de crise alimentaire. Ce package comprend différents documents permettant de sensibiliser les opérateurs sur les sujets de la listeria et de la salmonelle. Ils disposent également de documentation sur les prérequis des contrôles microbiologiques, les analyses des non-conformités, les protocoles-choc et le suivi des actions. L'objectif est de simplifier la tâche de nos collaborateurs en cas de problématique afin qu'ils disposent de toutes les informations en un clic.



Aéroportuaire

CAP SUR LES SERVICES !

En 2019, GSF renforce sa présence dans le secteur aéroportuaire. Avec des partenariats dans plus d'une dizaine d'aéroports en France et le nettoyage de plus de 100 000 avions chaque année, le Groupe se positionne comme un acteur incontournable du secteur.

Les ingrédients de ce succès ? Un haut niveau de professionnalisme, une réactivité accrue mais aussi, comme partout ailleurs, des méthodes de management solides et un sens inné du service. De plus en plus de gestionnaires d'aéroports confient au Groupe le nettoyage de leurs terminaux... Et pas uniquement ! Des prestations de services complémentaires se développent et permettent à GSF de faire partie intégrante du fonctionnement quotidien des aéroports. Prestation d'Assistance des Personnes à Mobilité Réduite (APMR), traçabilité des bagages, manutention, tri et chargements en soutes, antiéclatement, déplacement des containers, mise en place de comptoirs mobiles, de barrières...

UNE VÉRITABLE COMPLICITÉ

Les missions des collaborateurs sont multiples et prouvent la grande confiance qui s'est installée avec chacun des clients comme Orly, Roissy, Lyon Saint-Exupéry, Nantes, Nice, Marseille-Provence, Rennes... Une offre multiservices qui se construit également en collaboration avec les services d'aide à la production. Il s'agit de proposer aux aéroports des innovations afin d'améliorer l'expérience des passagers. Une coconstruction qui permet la mise en place de prestations inédites comme celle du bloc parking à l'aéroport de Nantes.

GSF travaille en étroite collaboration avec des compagnies aériennes comme Air France depuis plus de 25 ans, notamment pour le nettoyage des avions. Un métier spécifique qui requiert un encadrement expérimenté et des agents rodés aux interventions rapides.



Benoît Helt
Directeur Général
GSF Aéroport, GSF Airports
CDG, GSF Aéroport CDG
et GSF Aérotech

// Un partenariat durable

Au fil des ans, nous avons construit une véritable relation de confiance avec les Aéroports de Paris. En avril 2019, nous avons participé à l'ouverture de l'aérogare Orly 3, avec le recrutement de plus de 60 agents en charge de la propreté. Ce partenariat mis en place avec notre client, nous permet d'être force de proposition et de présenter de nombreux services complémentaires et autres prestations ponctuelles. //



Services associés

GSF a mis en place, sur l'aéroport de Nantes, un système de « bloc parking » durant la saison estivale... Une première en France ! Le concept ? Avec une surface identique, gagner 350 places de parking et donc offrir une capacité supplémentaire aux utilisateurs. Ces derniers laissent leur véhicule en zone de dépose après une réservation en ligne. Ce sont ensuite les équipes de GSF qui gèrent la voiture en base arrière jusqu'au retour du client. Grâce à cette expérience réussie, un même système devrait être mis en place sur les aéroports d'Orly et de Charles-de-Gaulle à Paris au printemps 2020.

RSE

En partenariat avec l'association #Stopllettrisme, l'organisme de formation Accent Tonic et le Fonds de dotation de la communauté aéroportuaire de Paris, une vingtaine d'agents ont bénéficié de formation en langue française en 2019. 150 heures pour maîtriser les techniques de base à l'écrit comme à l'oral. Fort de ce succès, le Groupe GSF a déjà sélectionné les étudiants de 2020. Huit vont suivre ce cursus à l'aéroport d'Orly et six autres à Paris-Charles de Gaulle... avec pour ambition future de développer des cours de langue anglaise, incontournable pour le secteur aérien.

Surfaces de vente

ACTEUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Hypermarchés, supermarchés, magasins de bricolage, vêtements, meubles, électroménager, produits culturels... Le Groupe intervient dans de nombreuses surfaces de vente de toutes tailles et dans tous les secteurs.

Dans la Grande distribution, la propreté est au cœur de l'expérience client. Ces derniers sont logiquement exigeants et pour mériter leur fidélité, il faut être proche de la perfection. Fort de son expertise dans ce domaine, le Groupe accompagne donc les enseignes, grâce à une grande réactivité et une présence quasi permanente du personnel.

Les collaborateurs de GSF se retrouvent également en première position pour nombre d'interactions, aussi appelées « points de contact ». C'est là qu'entrent en jeu le savoir-faire le savoir-être. Nos outils numériques permettent le suivi permanent et des contrôles en temps réel, pour pouvoir intervenir le plus rapidement possible.

Le service Grands Comptes poursuit, lui, son développement. Dédié aux clients multisites tous secteurs, il propose un suivi global simplifié avec un interlocuteur dédié et permet ainsi un pilotage au niveau national.



Patrice Gonzalez
Chef d'Établissement
Nice Ouest

// Une confiance accrue

Depuis le 1^{er} avril 2019, Leroy Merlin Nice Lingostière nous fait confiance pour un tout nouveau service. Après des années de nettoyage des surfaces de ventes, nous avons noué une véritable relation de partenariat en collaborant à la mise en rayon des produits. Ce contrat unique dans la région sud se réalise de nuit et en intégralité par les collaborateurs de GSF. C'est avec un réel partage de valeurs et une approche conseil que le client a été rassuré. Le Groupe est déjà présent sur trois sites en France : Nice, Valenciennes et Rouen. Le client a pris plaisir à monter ce projet avec GSF Jupiter dans les Alpes-Maritimes, à nous de développer ce service partout ailleurs.



65

Nombre de clients
Grands Comptes
en 2019

Lieux recevant du public

UNE SYNERGIE INTELLIGENTE

Universités, écoles, parcs d'attractions, musées, salles de spectacle, transports publics, palais des congrès... Et bien d'autres encore ! Le Groupe assure la propreté de nombreux lieux recevant du public. Ici, flexibilité et adaptabilité sont de mise pour que ces endroits de passage soient toujours conformes.

Les établissements recevant du public forment un domaine d'activité très spécifique. Un haut niveau de qualité est attendu malgré une fréquentation quotidienne ou ponctuelle élevée et une coactivité souvent permanente. La propreté des bâtiments et installations contribue à la mise en valeur de l'image de l'établissement mais aussi à améliorer l'expérience vécue par les utilisateurs au moment de leur visite.

Les équipes de GSF apportent donc une expertise, un savoir-faire, et sont force de proposition pour faire face aux défis de ce secteur. Ainsi, le Groupe entretient des sites de renom tels que le Palais des Festivals et des Congrès de Cannes, la Seine Musicale à Boulogne-Billancourt, le Futuroscope à Poitiers, Station F à Paris, l'Hippodrome de Longchamp...

Il en est de même du côté des transports, avec une activité accrue dans l'Aéroportuaire mais aussi dans les réseaux publics. GSF assure le nettoyage de nombreuses lignes urbaines à Rennes, Metz, Lyon, Reims ou encore Nantes.

Services associés

Depuis 2019, les équipes de GSF Jupiter assurent une prestation made in « Côte d'azur » ! Chaque jour, en saisons printanière et estivale, les collaborateurs sont en charge de l'installation et du retrait des transats sur la plage de l'Hôtel Martinez à Cannes.

RSE

A l'occasion du marathon du Futuroscope en mai, les équipes de GSF Athéna ont accompagné leur client dans une démarche écologique. Deux collaboratrices ont récupéré l'ensemble des déchets, au fur et à mesure de la course, à bord de véhicules électriques GSF. Une trentaine de points de ravitaillement ainsi que des poubelles ont également été installés... Mission réussie puisque ces actions ont permis de tout trier et jeter !



Bruno Chalin
Chef d'établissement
Rennes

// Gare de Rennes : un modèle du genre

Depuis le 1^{er} novembre, GSF assure l'entretien des locaux de la gare SNCF de Rennes. A l'issue de quatre ans de chantier, cette dernière s'est métamorphosée en pôle d'échange multimodal et paysager, capable d'accueillir jusqu'à 30 millions de passagers par an. Un lieu particulier puisque le projet rennais est qualifié par la SNCF « de modèle pour les gares de demain ». A l'occasion de l'appel d'offre, ce point était d'ailleurs souligné, et l'aspect technique était prédominant. Nous avons donc construit notre proposition avec le client afin de comprendre ses besoins exacts et de donner à notre prestation le juste dimensionnement. Il s'agissait également d'être innovants pour entretenir les matériaux choisis à la construction. C'est bien notre expertise qui a fait la différence et qui nous a permis de mettre en place ce nouveau partenariat.

Nucléaire

PROFESSIONNALISATION ACCRUE

GSF assure le nettoyage des centrales nucléaires de Bugey (2015), Dampierre (2016) et Cruas-Meyssse (2018). Cette année 2019 a permis au Groupe d'étoffer ses qualifications afin d'asseoir sa position dans le domaine de la logistique... Offrant de belles perspectives de développement pour les prochaines années !

RSE

En mai, deux ruches ont été installées à la Direction Régionale de GSF Energia, avec la complicité de la société ICKO Apiculture. Une initiative originale et symbolique portée par le Directeur Régional, qui a voulu casser les codes et prouver qu'il est possible pour ces insectes de vivre à proximité d'une centrale nucléaire. Pour cette occasion, des fleurs ont été plantées, permettant aux abeilles de butiner et produire leur miel.

Services associés

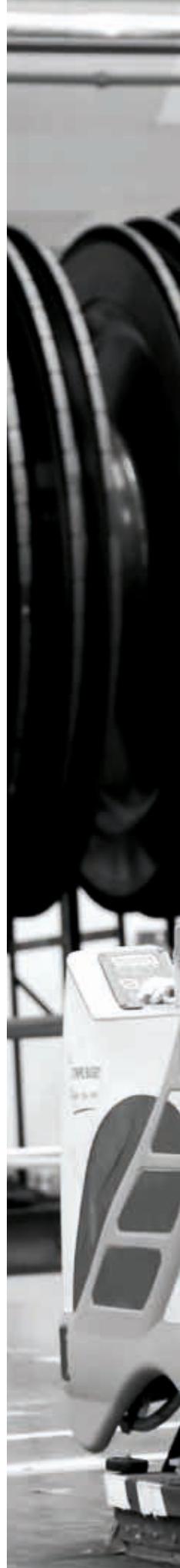
Sur les sites de Dampierre et Cruas, les collaborateurs sont en charge de l'assistance habillage/déshabillage des agents devant intervenir en tenues ventilées étanches. Les formations en immersive learning (par casque de réalité virtuelle) ont contribué à la professionnalisation du Groupe.

Au-delà de la propreté des centrales, GSF mise sur le développement des activités annexes. En gagnant la confiance de son client EDF, le Groupe est en charge de l'exploitation de la laverie nucléaire sur les sites de Dampierre et Bugey, de la gestion des accès et de la surveillance des zones sur Dampierre et Cruas, ainsi que de l'assistance habillage/déshabillage... Et ce n'est que le début puisque l'année 2020 commence, dès le 1^{er} janvier, avec la gestion des magasins généraux du site de Cruas. GSF Energia confirme ainsi son positionnement sur cette centrale signée en 2018. Une nouvelle organisation et un changement de partenaire permettent également de rester au plus près des besoins du client. Les qualifications se développent, afin de se positionner sur le secteur de la logistique nucléaire. Le but étant de faciliter au mieux le travail des agents sur les centrales pour que ces derniers interviennent sur leur cœur de métier, en toute sécurité.

2019, SOUS LE SIGNE DE LA QVT

L'année a été rythmée par de nombreuses actions dans le domaine de la RSE et en faveur de la qualité de vie au travail de nos collaborateurs. Afin de prévenir les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), un chariot suiveur avait été mis en place sur le site de Bugey en 2018. A l'occasion de la Journée « Sûreté Sécurité Simplification » organisée par son client EDF, GSF a remporté le prix de la « Meilleure Innovation » avec son chariot suiveur autonome.

Un programme nutrition a également été mis en place sur les trois centrales. Il s'agit d'une formation permettant aux collaborateurs de s'échauffer avant la prise de poste et de bénéficier d'un retour au calme par la sophrologie à la fin de leur temps de travail. Enfin, durant leur activité, les agents bénéficient également d'un distributeur de fruits secs en libre-service pour garder la forme.





Jérôme Nussbaumer
Directeur Régional
GSF Energia

// Des collaborateurs accompagnés

Dans le cadre de la 11^e édition des Trophées « Diversités et entreprises » coorganisée par le journal *Le Progrès*, la Préfecture du Rhône et Pôle Emploi, notre filiale nucléaire s'est démarquée. Nous avons en effet reçu au mois de juin le « Trophée du Recrutement en Entreprises ». Une récompense attribuée suite à la mise en place d'une action de formation préalable au recrutement (AFPR) avec Pôle Emploi. A travers cette action, 31 personnes ont été recrutées et formées : 20 % sont en CDI et 23 % en CDD. Un dispositif qui s'adresse à tous, quel que soit le profil, et permet de pallier les difficultés de recrutement dans un secteur spécifique. //

12

des 58 tranches de production EDF en France sont prises en charge par GSF

GSF classé dans les

5 %

des prestataires EDF les plus performants

Services associés

Depuis 2013, GSF accompagne Bombardier Transport France dans le cadre d'une prestation logistique précise : l'amenée de pièces. Le client conçoit des wagons pour les TGV. D'une longueur d'environ 20 mètres, ils disposent de faisceaux électriques installés dans des faux plafonds. La prestation consiste à aller chercher l'ensemble de ce plafonnier précâblé chez un fournisseur proche, puis à le transporter sur la ligne de production. L'opération se fait de jour pour les formats réduits, de nuit pour le plafonnier d'une vingtaine de mètres. Au fil des années, c'est une véritable relation de confiance qui s'est tissée. Résultat ? En mars 2019, GSF a également pris en charge le nettoyage de l'intégralité de l'usine, ainsi que la gestion de la déchèterie.

RSE

En mars dernier, GSF Pluton a été récompensée par son client Aluminium Dunkerque. Des centaines d'entreprises intervenant sur le site ont été évaluées sur trois thèmes : la sécurité, la qualité et la conduite du changement. À l'arrivée, huit d'entre elles ont été mises à l'honneur, dont GSF... deux fois ! GSF Pluton a été primée dans la section « conduite du changement » et « sécurité ».

412

sites logistiques
sont pris en charge
par GSF

Logistique

UN MAILLON DE LA CHAÎNE

Les activités de GSF sur les plateformes logistiques émergent depuis quelques années. De grands noms sollicitent le Groupe, notamment pour sa fiabilité et son expertise dans les process.

La structure d'encadrement unique de GSF garantit un suivi continu des agents, toujours préalablement formés et équipés d'outils et matériels performants et adaptés. Cette organisation forte permet d'assurer une réelle réactivité, expliquant l'engouement des clients dans le secteur de la Logistique. En 2019, il représente 6 % du CA du Groupe.

UN SUIVI RÉGULIER

Les entrepôts logistiques sont, pour la plupart, dédiés à un seul client distributeur ou industriel. Des clients exigeants, qui conduisent des audits qualité réguliers sur leurs sites. Tout au long du contrat, GSF déploie des outils d'analyse et de recherche de pistes de productivité, et accompagne ses clients dans l'évolution des processus. Si besoin, les équipes mettent en place leur propre WMS (Warehouse Management System) garantissant la traçabilité et le pilotage complet des prestations logistiques.

UNE INNOVATION CONSTANTE

Comme en industrie, les experts du Groupe recherchent des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement ainsi que de la santé et la sécurité des collaborateurs. Les Diagnostics Méthodes sont également plébiscités.

GSF est partenaire des étapes des process du fournisseur au client. Cela peut concerner la réception de pièces, la gestion de magasin, la production assemblage, le stock produits finis, le conditionnement ou encore l'expédition de produits finis.

Les enjeux sont nombreux afin d'assurer conformité, fiabilité, optimisation et surtout la non rupture dans la chaîne d'approvisionnement. Mais GSF possède de nombreux atouts dans ce domaine. De l'optimisation des flux logistiques au travail sur les synergies pour améliorer la performance, en passant par la réduction des aléas ou encore la maîtrise des outils d'ingénierie sociale.



Christophe Mathieu
Directeur Régional
GSF Pluton

// Un service audacieux !

Nous avons mis en place un partenariat avec l'usine PSA de Sevelnord. De ce fait, le constructeur automobile a décidé de confier au Groupe des services complémentaires pour contribuer à l'assemblage de pièces automobiles jusqu'à leur livraison. Avec près de 150 collaborateurs dédiés à ce nouveau métier, ce marché hors normes est une réelle fierté ! Le POB (Project Objectif Business) est né en juillet dernier, notamment grâce à l'appui des services d'aide à la production... Un beau travail d'équipe ! //

Services associés

UNE OFFRE SUR-MESURE

2019 est le reflet d'un modèle et d'une stratégie bien fondés. Différents axes de développement ont été mis en place pas à pas, notamment celui des services aux entreprises qui vient parfaitement compléter l'offre de propreté.

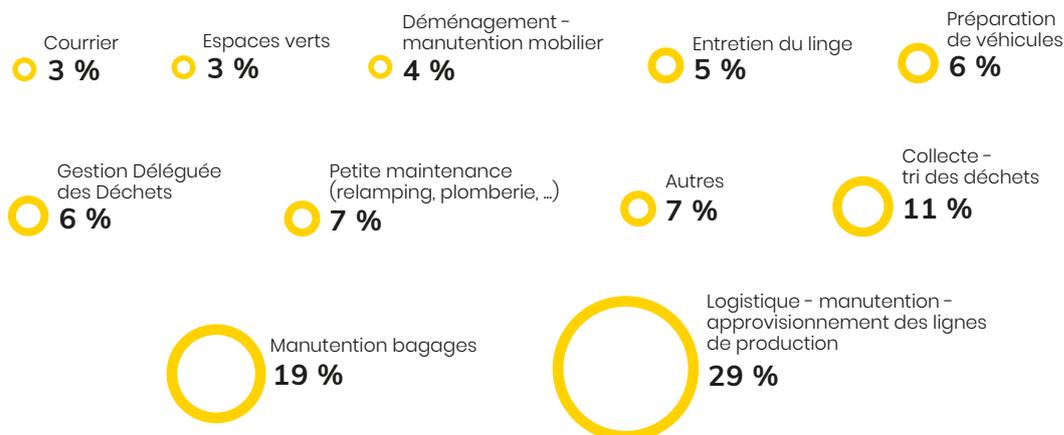
L'offre se diversifie, un panel de savoir-faire est proposé et des prestations se développent. Logistique, manutention, Gestion Déléguée des Déchets (GDD), collecte et tri, petite maintenance, gestion des espaces verts, déménagement, courrier, entretien du linge... Et bien d'autres ! Il s'agit de s'adapter à la demande des clients et de créer une réelle valeur ajoutée.

Ces nouveaux services ont émergé grâce au sens de l'organisation du Groupe, largement reconnu et apprécié. Maillage de proximité avec 126 établissements, encadrement important, réactivité, qualité de service, suivi des chantiers... Autant d'atouts qui permettent les conditions de la performance et qui établissent une relation de confiance avec chacun des clients. Conséquence : un taux de fidélisation de 96 %. Ces derniers trouvent en GSF un partenaire bien plus qu'un prestataire. Une force de proposition

qui offre son expertise dans différents domaines et se positionne en tant que pilote multiservices innovant.

GSF va poursuivre sa montée en puissance dans l'approche pluridisciplinaire du multiservices en apportant la même garantie d'excellence que le Groupe assure sur son métier d'origine, l'hygiène et la propreté. La performance opérationnelle et l'investissement dans l'humain, ainsi que le développement des compétences des collaborateurs, sont une boucle vertueuse. Bien recruter, former et intégrer permettent de fidéliser les équipes et ainsi de poursuivre la professionnalisation de l'offre multiservices aux entreprises. Un assemblage de prestations que GSF pilote et que nous réalisons, reproductible et adaptable à toutes les sociétés du Groupe.

Répartition des domaines d'intervention des services associés





Jean-Pierre Iai
Chef d'Etablissement
Aubagne

// Le pilotage multiservices

Depuis 2009, nous collaborons sur la partie propreté avec le leader mondial en biotechnologie, Sartorius-Stedim situé à Aubagne. En 2018, nous avons mis en place de nombreux services : factotum, maintenance industrielle sur les bâtiments, accueil visiteurs et chauffeurs-livreurs, accueil téléphonique multilingues, gestion des espaces verts, gestion des commandes et factures fournisseurs, navettes parking... C'est une victoire commerciale mais aussi humaine ! Nous partageons des valeurs avec notre client, tout en développant un marché porteur de croissance. //



35 611

Salariés⁽¹⁾

180 581

heures de formation
en 2019⁽²⁾

30 %

des collaborateurs de terrain
présents au 31/12/2019 ont une
ancienneté au sein du Groupe de
plus de dix ans

77 %

des chefs d'établissement
en poste au 31/12/2019 sont
issus de la promotion interne

(1) Effectif moyen du Groupe en 2019

(2) Nombre total d'heures de formation accordées
aux salariés (hors CIF, hors Contrats Pro)

AVEC NOS ÉQUIPES, EN CONFIANCE

Depuis toujours, GSF travaille sur le développement des compétences et favorise la promotion interne. Le Groupe accompagne ses collaborateurs dès leur intégration et tout au long de leur carrière. Il ne faut jamais oublier que le capital humain est la première richesse d'une entreprise.

Croissance des effectifs sur 5 ans



+ 46 %

Evolution du nombre de modules d'e-learning suivis à l'Université GSF



Formation

ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS



La montée en compétences est une des valeurs fortes de GSF. Tout au long de leur carrière, les collaborateurs sont accompagnés et bien sûr formés. Un engagement valable pour l'ensemble de l'encadrement, du chef d'équipe au directeur régional, mais aussi pour les agents de service.

Et la formation est bien ancrée dans les gènes du Groupe ! Dès 1972, l'AFPENG, université d'entreprise, voit le jour afin de professionnaliser les collaborateurs aux métiers de la propreté. Proche du siège de Sophia Antipolis, l'Université GSF certifiée OC Propreté (organisme certificateur de la Branche), occupe 750m² de locaux. En plus des espaces classiques, les stagiaires bénéficient d'une salle blanche, d'un bloc opératoire reconstitué, ainsi que d'une chambre d'hôpital et son bloc sanitaire... Un plongeon en conditions réelles est ainsi assuré.

CAP SUR LE E-LEARNING

Afin de s'adapter aux nouveaux métiers et techniques, GSF a également pris le tournant du « e-learning » en proposant plus d'une cinquantaine de modules. En 2019, une nouvelle session dédiée aux inspecteurs a été lancée.

Elle permet au manager d'être partie prenante dans le process de fonctionnement de son client et ainsi détecter ses besoins, les analyser et être force de proposition. Les modes opératoires ont également été revus et adaptés en version vidéo pour appuyer textes et images déjà disponibles.

Tous les modules sont accessibles sur ordinateurs, smartphones ou tablettes pour compléter les formations en présentiel. Des formations qui sont parfois diplômantes mais aussi obligatoires pour une prise de poste de chef d'équipe ou d'inspecteur. Outre la technique, elles permettent de transmettre la culture du Groupe ainsi que les notions de savoir-faire et savoir-être. GSF propose également de nouvelles formations en immersive learning dans le secteur agroalimentaire et nucléaire.



L'alternance, un réel atout

Depuis 2017, GSF a créé trois classes dédiées à Paris, Rennes et Lyon afin de former ses futurs collaborateurs mais aussi de détecter les bons profils. En partenariat avec le groupe d'écoles de management IGS et l'INHNI, ces classes sont uniquement constituées d'alternants chez GSF, encadrés par des tuteurs. Ils découvrent ainsi, directement sur le terrain, le métier d'inspecteur. La première promotion a reçu, en août 2019, son diplôme d'encadrement cursus GSF. Une belle récompense pour ces étudiants qui ont été embauchés en CDI ou poursuivent leurs cursus en Master, toujours au sein du Groupe.



// Je suis diplômée et embauchée chez GSF grâce à cette classe dédiée. J'en ressors vraiment grandie ! //

Sabrina
Inspecteur



Retrouvez nos
collaborateurs
en vidéo



325

Nombre de certificats de qualification professionnelle en cours en 2019

Les Tremplins GSF

Le Groupe a lancé en 2010 un concours annuel d'innovation, les Tremplins GSF, destiné aux étudiants en BTS Métiers des Services à l'Environnement (MSE), Environnement Nucléaire (EN) et nouvellement aux Licences QHSE et TCNII Responsable Développement Hygiène Propreté et Services. Une dotation globale annuelle pouvant aller jusqu'à 12 250 euros est prévue pour récompenser les trois équipes et leurs établissements.

Ce concours a pour but de rapprocher les étudiants du monde de l'entreprise, tout en valorisant leur formation ainsi que les métiers de la propreté. A chaque session, les finalistes présentent et défendent leurs projets à Sophia Antipolis devant un jury composé de collaborateurs GSF.

En 2019, deux équipes venant de l'INHNI des villes de Pessac (33) et Villejuif (94), respectivement nommées « Connect'Tenue » et « Handipro », ont présenté des projets innovants. C'est finalement le groupe de Pessac qui a remporté le concours avec une proposition de tenues connectées pour sécuriser les agents de service.

L'an dernier, « Virtual Clean » avait décroché la première place. Suite à cela, des casques de réalité virtuelle ont été mis en place dans le cadre de la formation des collaborateurs GSF. Preuve que la fertilisation croisée est vecteur d'innovation !



Retrouvez nos
les Tremplins
en vidéo



L'info

Grâce à son cursus de formation « Agent de Service », GSF a fait partie des finalistes des « European Cleaning and Hygiene Awards 2019 ». Une reconnaissance de son engagement et investissement dans la formation.



// Je me sens bien avec GSF. C'est un Groupe qui me donne l'opportunité d'évoluer, et ça, ça compte ! //

Karim
Chef d'équipe



// En tant que référent APTMS⁽¹⁾, il faut observer les risques éventuels sur les sites clients pour ensuite trouver des solutions et améliorer les conditions de travail des collaborateurs. La sécurité est notre priorité ! //

Nicolas
Inspecteur et référent APTMS

(1) Animateur pour la prévention des troubles musculo-squelettiques.



RSE

La Qualité de Vie au Travail est un sujet d'importance. En décembre, face à plus d'une cinquantaine d'entreprises, le Groupe s'est positionné à la première place et a remporté le prix des « Victoires des Leaders du Capital Humain » au Palais de la Bourse à Lyon.

Une grande récompense pour GSF Orion Nord qui a lancé, en 2019, un programme pour garantir le bien-être des salariés grâce à une alimentation, un échauffement et un repos de qualité. Le concept ? La mise en place de distributeurs de fruits secs, des cours de cuisine pour fabriquer des barres de céréales et des séances de sophrologie appréciés par les collaborateurs mais aussi les clients.

Ressources humaines

UNE POLITIQUE BIENVEILLANTE

LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

La sécurité des collaborateurs fait partie des incontournables de notre Groupe. Le Département Santé Sécurité au Travail collabore avec tous les établissements pour conduire une politique efficace sur le territoire. Chaque coordonnateur QSEé (Qualité Sécurité Environnement Énergie) présent sur le terrain, relaie, dans chacun des établissements, cette politique et met en place de nombreuses actions. Les chefs d'établissement et inspecteurs sont également garants de cet axe capital dans notre domaine d'activité. Les chefs d'équipe organisent régulièrement des « causeries », moments d'échanges avec les agents pour aborder de nombreux thèmes autour de la santé, de la sécurité, dans le but de faire passer les bons messages.

PRÉVENTION SANTÉ

Des animateurs pour la prévention des TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) sont présents dans les établissements. Un réseau qui permet d'améliorer la santé au travail par l'adoption des bons gestes et des bonnes postures. GSF a mis en place un partenariat avec la Fédération Française des Sports pour Tous en proposant un échauffement musculaire avant la prise de poste sur différents sites. Une action qui facilite la mise en route physique et mentale des équipes et favorise le collectif.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les activités de détente et de travail sur soi remportent un vif succès. Dans les établissements, les initiatives se multiplient. Certains ont mis en place des séances de sophrologie, d'autres des séminaires de pleine conscience, un abonnement à une application de méditation offerte aux collaborateurs ou encore un retour au calme après l'activité professionnelle...

Tout cela dans le but d'améliorer les conditions de vie au travail, diminuer les risques psycho-sociaux et travailler sur la motivation des collaborateurs.

HANDICAP AU TRAVAIL

En 2019, le Groupe a renouvelé son partenariat avec Cap Emploi. Celui-ci a pour but d'accompagner les collaborateurs qui le souhaitent par une personne externe à même de répondre à toutes leurs questions en matière de handicap au travail et sa reconnaissance. Une campagne d'affichage a également été mise en place afin de sensibiliser les salariés sur cette thématique.

HARCÈLEMENT, QUELLE DÉMARCHÉ ?

Attentif au sujet du harcèlement, GSF a nommé ses référents dans les fonctions supports et opérationnelles. Sur le terrain, ce sont les assistantes de direction qui tiennent ce rôle. Sensibilisées au sujet, elles ont été formées pour adopter les bons comportements et trouver les bons mots. Une adresse mail dédiée a également été créée pour permettre à toute personne de s'exprimer sans tabou. En 2020, ces actions se poursuivront avec la création d'un kit à destination des référents et une campagne d'affichage sur le terrain.

UNE CAMPAGNE DE FORMATION RGPD

Protéger, c'est respecter ! Le traitement des données personnelles est un sujet qui concerne tous les collaborateurs et ce, au quotidien. GSF s'est inscrit naturellement dans la démarche du « Règlement de protection des données personnelles ». Ainsi, en 2019, les salariés du Groupe ont été formés via l'e-learning. Une action qui se poursuit en 2020 avec un accompagnement de proximité et des formations en présentiel.

131

nationalités représentées au sein du Groupe

296

APTMS forment le réseau des préventeurs

Proximité

UN SAVOIR-FAIRE MANAGÉRIAL

Depuis sa création, GSF dispose d'un modèle unique. Les équipes de production sont rattachées à des établissements de proximité, 126 sur le territoire national. Ils permettent d'offrir un maillage territorial cohérent pour être au plus près des clients et des collaborateurs !

Être toujours au plus près des clients et des équipes est le but. C'est dans cet esprit que le management est l'une des forces du Groupe. En 2019, ce sont 580 inspecteurs qui supervisaient 2 750 chefs d'équipe... Eux-mêmes en charge de manager les 29 600 agents de service sur toute la France. Le taux d'encadrement des équipes GSF est sans équivalent dans la profession. Et le poste d'inspecteur est fondamental dans le modèle d'organisation. Directeurs régionaux, attachés de direction et chefs d'établissement supervisent également ces inspecteurs.

Cette organisation contribue à garantir la qualité du travail et la bonne communication avec les clients et les collaborateurs. Les interlocuteurs sont au plus près du terrain et offrent réactivité et adaptabilité au quotidien. Un savoir-faire managérial qui permet au Groupe de développer des services sur-mesure, en complément de la propreté.

LA PROMOTION INTERNE, VOIE PRIVILÉGIÉE

80 % des chefs d'équipe sont recrutés par le biais de la promotion interne. Une finalité qui correspond bien à la montée en compétences des collaborateurs et l'accompagnement proposé par GSF. L'humain est notre force ! Près de la moitié des inspecteurs et la totalité des directeurs régionaux sont également issus de la promotion interne. Ainsi, les clients ont en face d'eux des professionnels qui connaissent le terrain et sont à même de répondre à leurs attentes pour faire face à toutes les situations.

DES BASES COMMUNES

Grâce à sa croissance, GSF continue à créer des établissements. Et même si chaque région en comporte plusieurs, tous fonctionnent en synergie. Les méthodes de travail sont partagées entre les équipes. Les process sont identiques et pour chaque site pris en charge, un mode opératoire sur-mesure est établi : il détaille les actions à mener, les consignes de sécurité et les règles de protection de l'environnement à respecter. Ainsi, même si les responsables terrain gèrent eux-mêmes les relations avec leurs clients, une base commune est établie. Enfin, les opérationnels sont soutenus par un réseau d'experts, notamment dans les milieux sensibles, et bien entendu par les services d'aide à la production présents aux sièges de GSF à Sophia Antipolis et Paris.



Le Groupe a lancé une application mobile à destination des nouveaux inspecteurs. Appi :) a pour objectif de faciliter le parcours d'intégration et de leur donner accès au module « Parcours de démarrage », qui reprend les notions de base à maîtriser.



// Nous avons des inspecteurs et des assistantes toujours mobilisés ! Tous les collaborateurs sont à l'écoute et offrent leur aide pour agir en toutes circonstances. //

Kane
Chef d'équipe

29 600
agents

2 750
chefs d'équipe

580
inspecteurs

126
établissements

L'info en 

GSF a remporté le « Trophée d'argent U-spring Printemps des universités d'entreprise » dans la catégorie « Formation branche métier ». Un prix qui récompense les entreprises les plus performantes mais aussi innovantes de la profession.



NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX



Du sport solidaire !

De nombreux salariés du Groupe participent à des courses et événements solidaires tout au long de l'année. Ces rendez-vous sont destinés à récolter des fonds pour de bonnes causes. L'équipe du service communication s'investit en proximité, au moyen d'un car-podium, et en accompagne certains tels que le « HDB Trail » à Quessoy, « Courir pour une fleur » à Antibes, « U Giru de Natale » à Monaco, « 500 Ferrari contre le cancer » près de Poitiers, le « Rallye Aicha des Gazelles » et bien d'autres !

STOP ILLETTRISME

Ayant à cœur d'accompagner ses collaborateurs, GSF s'est engagé depuis 2017 aux côtés de l'association Stop Illettrisme. Son leitmotiv ? Lutter contre l'illettrisme et l'analphabétisme dans l'emploi avec des entreprises engagées. Un point crucial à la vue des chiffres nationaux... 7 % de la population adulte française âgée de 18 à 65 ans est en situation d'illettrisme, soit plus de 2 millions de personnes. C'est donc une véritable action de collaboration qui se met en place entre GSF, ses clients, Stop Illettrisme et des organismes de formation reconnus. Un engagement sociétal bénéfique pour les collaborateurs, à la fois sur l'aspect professionnel mais aussi personnel.

GLOBAL COMPACT FRANCE

Depuis novembre 2018, GSF est ambassadeur du Pacte Mondial France pour les Alpes-Maritimes. Un réel atout pour le Groupe, dont les valeurs coïncident avec celles du Pacte Mondial : respect des Droits de l'Homme, de l'environnement et bien entendu des normes internationales du travail. Un cercle azuréen Global Compact a également été mis en place afin d'organiser des rendez-vous réguliers avec les entreprises locales... Le premier a eu lieu en septembre 2019 au siège de GSF à Sophia Antipolis, avec pour thème la RSE.

FONDATION UCA

GSF est membre fondateur de la Fondation de l'Université Côte d'Azur, véritable centre névralgique d'une synergie entre la recherche universitaire pluridisciplinaire et le tissu économique local. Outil de levée de fonds de l'Université, la Fondation permet le financement de projets made in Côte d'Azur.

SPORT ET HANDICAP

Sensible à l'univers sportif ainsi qu'à l'engagement des personnes atteintes de handicap, GSF a souhaité s'investir dans le handisport. Ainsi, le Groupe parraine Yoann Quilliou, tennisman en fauteuil et Jacques Vaillant, golfeur non-voyant.

LA SANTÉ, AU CŒUR DES ACTIONS

En régions, GSF noue nombre de partenariats avec différentes associations et établissements de santé. C'est notamment le cas avec les Hospices Civils de Lyon (HCL) depuis 2017. Ainsi, le Groupe finance l'intervention de clown pour les enfants, a participé à l'achat d'un piano et ce n'est pas tout... Deux pédaliers médicaux ont également été financés pour maintenir une activité physique au cours des longues heures de traitement.

En partenariat avec l'association Handi'chiens, GSF finance également l'achat de chiots qui seront ensuite éduqués et remis gratuitement à des personnes en situation de handicap.



Coups de Pouce Les lauréats 2019



Depuis 2016, GSF soutient des projets associatifs, portés par des collaborateurs impliqués. Des engagements divers qui permettent de financer des idées à vocation environnementale ou de solidarité.

Patricia Boisseau
GSF Auriga

Prix coup de cœur pour l'association « *Du blé pour l'épicerie* », une épicerie solidaire à Cholet. Le projet ? Aménager une partie des locaux en espace convivialité / pause-café pour les bénévoles ainsi que les bénéficiaires.

Philippe Buffet
GSF Celtus Ouest

L'association « *Pour les yeux d'Emilie* » œuvre pour l'inclusion dans la société de ses membres, jeunes enfants et adultes en situation de handicap, notamment pour la pratique de sports et de loisirs adaptés. Le projet consiste à financer l'achat d'une joelette, un fauteuil tout terrain, pour faire participer les personnes handicapées à des randonnées et une course solidaire.

Fanta Magassa
GSF Atlas

« *KAARTA ID* » est une association dédiée aux ressortissants de la zone **KAARTA au Mali**. Elle aide dans différents domaines (santé, éducation, solidarité...) pour les habitants et ressortissants. Le projet financé a pour but d'apporter des fournitures scolaires aux 5 230 écoliers de 10 villages du KAARTA.



Engagé dans la protection de l'environnement, GSF s'est investi aux côtés de l'école Stanislas de Cannes dans le cadre de la semaine du développement durable. Plusieurs centaines de mégots de cigarettes, sacs plastiques et canettes de soda ont été ramassés. Une expérience riche en partage et prise de conscience.

AVEC NOTRE ÉCOSYSTÈME, EN HARMONIE

Responsabilité sociale et environnementale

La protection et le respect de l'environnement font partie intégrante des valeurs de GSF. A travers sa démarche RSE, le Groupe met en place de nombreuses actions pour avoir un impact positif sur la société. Un équilibre construit avec ses collaborateurs, ses clients mais aussi ses fournisseurs.



80/100

Note Ecovadis du Groupe en 2019

classé dans le top 1 % des fournisseurs les mieux évalués de la catégorie « Activité de nettoyage » et des 180 secteurs d'activités recensés



Global Compact

GSF est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005 et est reconnu au niveau « Advanced »

Certification QSEé

GSF est certifié Qualité (ISO 9001), Sécurité (OHSAS 18 001 et ILO-OSH), Environnement (ISO 14 001) et Énergie (ISO 50 0001)

Achats

CO-CONSTRUIRE AVEC NOS FOURNISSEURS

Préservation de l'environnement, déploiement d'innovations, choix et créations de bonnes relations avec les fournisseurs... Le Service Achats du Groupe touche à de nombreux domaines.

En adaptation continue, le Service Achats coanime, avec le Service R&D, le GSF Lab. Ainsi, ils mettent à disposition des établissements un véritable vivier de fournisseurs. Des entreprises locales, au plus proche du terrain, qui respectent l'environnement et ont une éthique et des valeurs en cohérence avec celles de GSF.



// L'une des volontés de ce service est de participer pleinement, aux côtés des fournisseurs, au développement d'innovations. //

Marie Calautti
Directrice adjointe des achats chez GSF

VECTEUR D'IDÉES

Au-delà de la mise en test de produits et solutions, le Service Achats est sollicité dès la conception sur des points tels que la sécurité, la praticité... Cela a par exemple été le cas avec la société Adélya qui a lancé, en 2019, une station de distribution de produits chimiques. GSF a fait part de ses remarques, en portant un regard extérieur et en partageant son expérience, avant même la sortie du premier prototype... Le tout grâce à une mise en relation avec un de nos fournisseurs de produits chimiques. Par la suite, deux centrales ont été mises en test en régions, sur des sites clients. Des machines connectées, respectueuses de l'environnement et garantes d'une économie circulaire, qui séduisent tant les collaborateurs que les clients.

Résultats ? Un nouveau fournisseur responsable référencé, une innovation coconstruite de manière tripartite et déployée sur le terrain et une démarche RSE pertinente avec, en plus, une fabrication made in France !





Une démarche RSE plébiscitée

Au-delà de la recherche d'innovations, le Service Achats développe également des partenariats avec des entreprises sociales et des ateliers protégés.

C'est notamment le cas, en 2019, avec EcoMégots et l'E.A. (entreprise adaptée). La première a pour concept de récolter les mégots des fumeurs et les revaloriser. L'entreprise propose ainsi d'installer des cendriers solidaires, fabriqués par un chantier local d'insertion. Chaque trimestre, une collecte est organisée. Une technique de dépollution à 100 % des mégots permet ensuite de recycler les trois flux : le tabac, le papier et le filtre. Actuellement revalorisés en biodéchets compostables ou combustible de substitution, la société travaille également sur la transformation des filtres en fil à imprimante 3D et fibre de carbone.

Chaque année, un rapport d'impact environnemental et social retraçant le bilan de l'engagement de GSF est établi. L'objectif ? Une transparence totale sur la filière ainsi qu'une traçabilité des déchets. Ce partenariat permet également de dynamiser l'économie et l'emploi, puisqu'ainsi GSF crée des emplois pérennes et génère des heures d'insertion. Concernant l'E.A., entreprise adaptée anciennement appelée atelier protégé, elle a pour mission de promouvoir l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Chaque établissement a été sensibilisé afin de réaliser ses commandes de papier via cette entreprise.

Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables

En 2019, GSF a obtenu, pour la deuxième année consécutive, le label Relations Fournisseurs & Achats Responsables attribué par le ministère de l'Économie et des Finances. Elle fait ainsi partie des 47 entreprises françaises labellisées et reste le seul Groupe de son secteur à être ainsi distingué. Cette récompense vise les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Protection de l'environnement

TOUS MOBILISÉS !

Conscient de son impact sur l'environnement, GSF met tout en œuvre pour le réduire. Une démarche avec plusieurs objectifs : amoindrir l'empreinte écologique de notre activité mais aussi accompagner nos clients dans leurs stratégies RSE, le tout en complément de la politique d'achats responsables.

En préambule, tous les nouveaux collaborateurs sont sensibilisés au respect de l'environnement par e-learning. Livret écoresponsable au bureau, newsletter trimestrielle, causeries... Différents outils sont mis en place du siège au terrain.

Chaque année, le Groupe analyse des indicateurs environnementaux et énergétiques adaptés à ses activités de service. Diffusés à chaque établissement, les résultats permettent de sensibiliser les équipes et réduire leurs impacts. Un moyen pour le chef d'établissement d'être également force de proposition auprès de ses clients. Soit au cours de la prestation, soit en phase de prospection, il repère les atouts « environnement », les valorise et peut mettre en œuvre de nouveaux process.

COORDONNATEUR QSEÉ, UN RÔLE CENTRAL

Sur le terrain, les coordonnateurs Qualité Sécurité Environnement Énergie (QSEé) sont en action. Soumis au manuel d'organisation, programme d'actions du Groupe, ils mettent également en place leurs propres initiatives en régions. Et cette collaboration a pour objectif de se renforcer. En janvier, une feuille de route commune avec une expérience sur une année a été lancée pour dix coordonnateurs. Ils testent un nouveau logiciel pour l'évaluation de conformité.

Les objectifs sont multiples : travailler toujours plus en proximité, consolider des indicateurs encore plus fiables, identifier les enjeux, les axes de travail et mettre en place de nouvelles campagnes de sensibilisation.

LA MOBILITÉ AU CŒUR DES RÉFLEXIONS

Depuis 2018, GSF travaille sur la flotte de véhicules afin de prévoir la transition énergétique. Il s'agit de trouver le meilleur compromis pour que les véhicules choisis consomment et polluent moins, tout en répondant à l'usage attendu. Afin d'anticiper la réglementation, le Groupe a décidé d'intégrer des véhicules hybrides et électriques dans sa gamme. Des stages d'écoconduite sont aussi mis en place au niveau des sociétés. Les équipes du siège planchent actuellement sur la création d'un kit mobilité pour le terrain, afin de donner des pistes pour se déplacer en consommant moins... Un outil ludique et informatif pour parler covoiturage et solutions alternatives.

DES OUTILS ADAPTÉS

Afin d'être efficace tout en protégeant la nature, le Service Achats réfléchit en amont sur l'impact des produits (concentrés, sans dangerosité, biodégradables...) ou encore le matériel choisi. Les produits écolabellisés sont plébiscités et le dosage maîtrisé grâce à des centrales de dilution. Quand cela est possible, certains sols sont même nettoyés sans produit chimique, à l'eau électrolysée. GSF traque l'économie des ressources avec, en tête de liste, l'eau. Il est important de ne pas provoquer de pollution terrestre ou aquatique. Le Groupe reste extrêmement vigilant sur ce point et sensibilise donc les agents sur la conduite à tenir en cas de difficulté.





Afin d'anticiper la réglementation, le Groupe GSF a décidé d'intégrer des véhicules hybrides et électriques dans sa gamme. //

Adoptons la green attitude !

Les actions ponctuelles nationales se décuplent et les collaborateurs s'engagent ! Un moyen de s'impliquer sur le terrain, en partenariat avec nos clients et les acteurs locaux.



GSF Jupiter

Partenaire avec les écoles locales pour le nettoyage des plages de la Côte d'Azur



GSF Energia

Installation de ruches à la Direction Régionale



GSF Athéna

Participation à l'opération « Loire Propre »



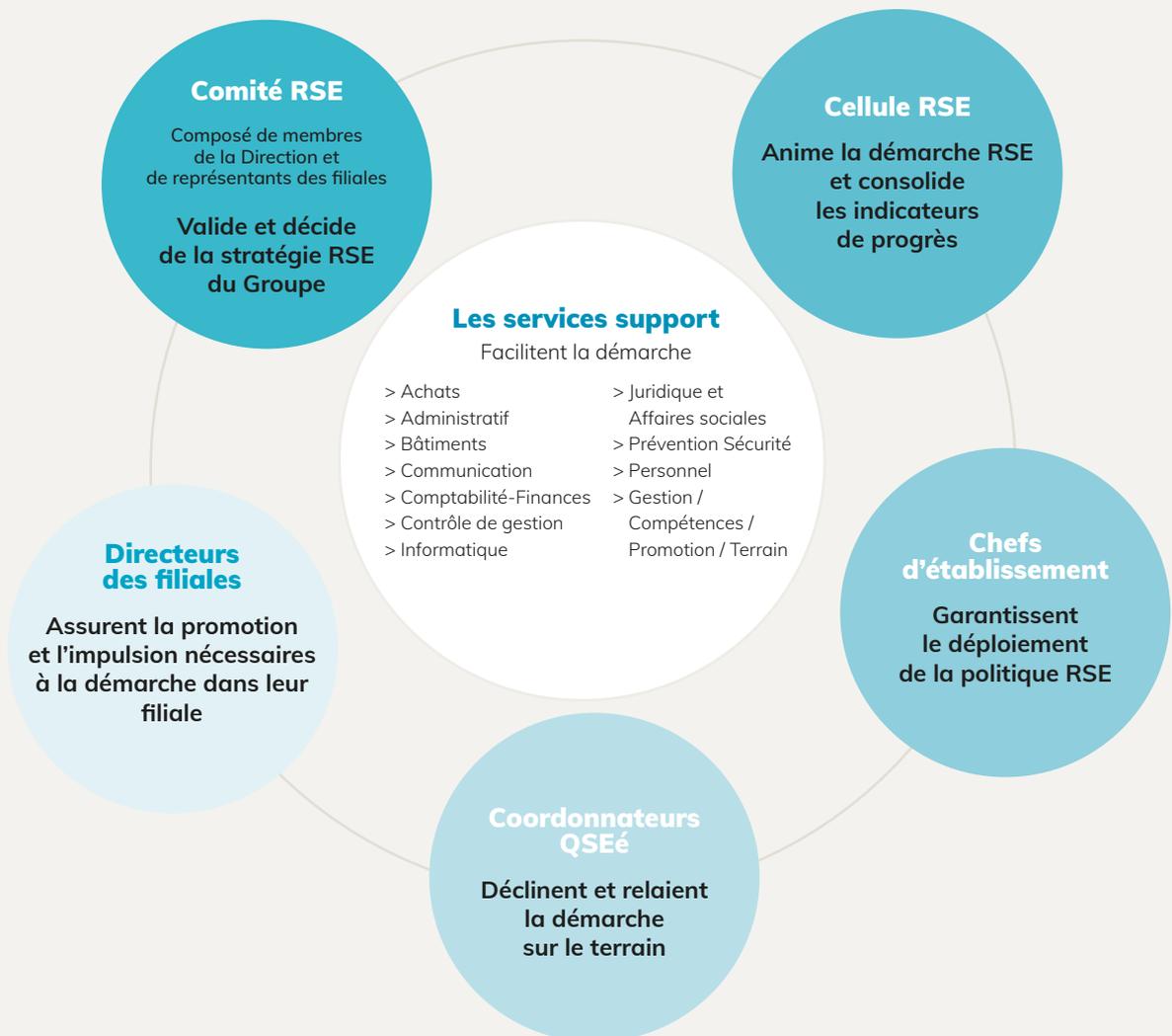
Groupe GSF

Mobilisation pour le World Clean Up Day 2019

NOTRE DÉMARCHE RSE

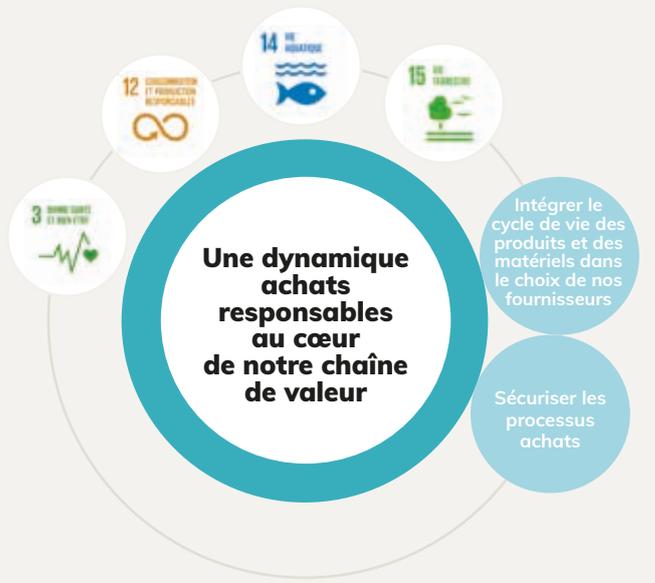
Engagement historique en progression permanente, notre politique RSE vise à répondre aux attentes de nos parties prenantes, collaborateurs, clients, fournisseurs et à maîtriser notre empreinte environnementale. Elle s'inscrit dans les objectifs de développement durable de l'ONU.

Un mode de pilotage efficace



La contribution de GSF aux ODD

4 enjeux **14** objectifs



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	2017	2018	2019	RÉFÉRENTIELS	
					*	**
INFORMATIONS ÉCONOMIQUES						
GOVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anticorruption	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)	31 731	32 866	34 079	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	85 %	85 %	83 %	–	8
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	–	8
	Nombre d'alternants	753 contrats de professionnalisation 158 contrats d'apprentissage	1 090 contrats de professionnalisation 207 contrats d'apprentissage	1 134 contrats de professionnalisation 271 contrats d'apprentissage	–	10
	Répartition des collaborateurs par âge	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	7 % moins de 25 ans 53 % entre 25 et 45 ans 40 % 45 ans et plus	–	10
	Temps de travail	70 % temps partiel 30 % temps complet	70 % temps partiel 30 % temps complet	68 % temps partiel 32 % temps complet	Art. 1-1°-b	8
	Taux de turnover sur les CDI	19 %	21 %	20 %	Art. 1-1°-b	–
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail (comprend les absences pour accidents de trajet et de travail)	8,98 %	9,60 %	9,71 %	Art. 1-1°-b	–
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	1 093	1 064	1 139	Art. 1-1°-d	3
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	36,85	34,37	35,26	Art. 1-1°-d	3
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	54,22	51,92	53,28	Art. 1-1°-d	3
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,37	2,5	2,54	Art. 1-1°-d	3
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	2,79	2,68	2,66	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)	101	121	264	Art. 1-1°-d	3
	Nombre d'établissements certifiés MASE	18	19	19	Art. 1-1°-d	3
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	146 393	150 303	180 581	Art. 1-1°-e	8
	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés en contrats de professionnalisation	30 940	16 770	19 212	Art. 1-1°-e	8
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,57 %	2,63 %	2,61 %	Art. 1-1°-e	8
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	360	289	325	Art. 1-1°-e	8
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	1 101	1 769	1 667	Art. 1-1°-d,e	3
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	80	44	47	Art. 1-1°-c	5
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	100	113	111	–	5
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur l'effectif global	33/67 %	33/67 %	34/66 %	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	7,5 %	7,8 %	7,3 %	Art. 1-1°-f	10
	Nombre de nationalités	129	130	131	Art. 1-1°-f	10

DOMAINE	INDICATEURS	2017	2018	2019	RÉFÉRENTIELS
ENVIRONNEMENT					
ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	ND	ND	9 442 tonnes eqCO ₂	Art. 1-2°-d 13
	Empreinte Carbone des voyages en avion	871 tonnes équivalent CO ₂	814 tonnes équivalent CO ₂	828 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2°-d 13
	Empreinte Carbone des voyages en train	4,8 tonnes équivalent CO ₂	5 tonnes équivalent CO ₂	3,8 tonnes équivalent CO ₂	Art. 1-2°-d 13
	Moyenne des émissions du parc de véhicules de GSF	ND	ND	118	Art. 1-2°-d 13
	Part du CA des produits chimiques possédant un écolabel ou avec une plus-value RSE	60 %	70 %	60 %	Art. 1-2°-c 14-15
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	46 %	53 %	59 %	Art. 1-2°-c 12
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	58	58	70	Art. 1-2°-a 14-15

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 2019, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Table de concordance

	ARTICLE 225	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
STRATÉGIE			6.2	4
GOVERNANCE			6.2	6-7
			6.2 et 74.2	54-55
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ		Principe 10	6.3, 6.6	10-11
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique	–		6.8.7	8-9
Volet environnemental	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	52-53
	Article 1-2°-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	50-51
Volet social	Article 1-1°-a	Principe 4 et 5	6.4	38-47
	Article 1-1°-c	Principe 4	6.4.6	42-43
	Article 1-1°-d		6.4.5	56
	Article 1-1°-e		6.4.7	40-41
	Article 1-1°-f	Principe 6	6.3.7	10-11, 42-43
	–		6.6.6	50-51
Droits de l'homme	–	Principe 1 et 2	6.3.10	10-11
Société	Article 1-3°-b		6.7	46-47
	–	Principe 10	6.6.3	10-11
Responsabilité du fait des services	Article 1-3°-d		6.6.6	50-51



En 2019, la Fondation GSF Jean Louis Noisiez a fêté ses dix années d'existence. Une décennie consacrée à l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et au soulagement de leurs aidants.

Fondation GSF Jean Louis Noisiez

UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL ET HUMANISTE

Concept original de mécénat médico-social, ce projet avait un objectif clair : créer, au cœur de la technopole Sophia Antipolis, un accueil de jour pour les malades atteints d'Alzheimer. Une pathologie neurodégénérative qui affecte plus d'un million de personnes en France. Ici, pas question de « garder » les patients mais bien d'améliorer leur quotidien et d'ajouter « de la vie aux jours et non des jours à la vie » comme l'affirme le Professeur Philippe Robert, neuropsychiatre et intervenant régulier de l'équipe.

« Cette institution a été créée par un homme, M. Jean Louis Noisiez, qui a souhaité faire du bien autour de lui », confie le Docteur Jean-Marie Salvadori, un de ses proches à l'origine du projet.

Au quotidien, l'établissement accueille une trentaine de personnes encadrées par une équipe pluridisciplinaire. Tout est fait pour que chacun se sente apaisé dans ce lieu hors du temps. Les activités, elles, sont nombreuses : jardinage, arts plastiques, jeux, cuisine thérapeutique, gymnastique douce, relaxation... « Nous proposons des ateliers pour stimuler toutes les capacités cognitives et développer le lien social entre les accueillis. Notre deuxième objectif est de permettre à l'aidant principal d'avoir des moments de répit, car accompagner une personne atteinte de cette pathologie est très dur », explique Nathalie Fernandez, Directrice de l'Institution.

UN RAYONNEMENT UNIVERSEL

Sans équivalent en France, la Fondation a été reconnue d'utilité publique et nombre d'ac-

teurs accompagnent la démarche, notamment l'Agence Régionale de Santé. Implantée à Biot, tout près du siège de GSF, son positionnement est loin d'être anodin. Au-delà d'un simple accueil de jour, elle est également un lieu de recherches et d'expérimentations. Étudiants, cliniciens, ingénieurs... Un concept de fertilisation croisée, cher à la technopole de Sophia Antipolis, qui participe à l'amélioration du bien-être des patients.

Des bourses de recherche sont attribuées chaque année et permettent le développement d'une application, la mise en place de « serious game » mais aussi la mnémothérapie, initiée par le Docteur Jean-Claude Broutart, gérontologue. Ce dernier a développé des ateliers grâce à la musique, provoquant un « réveil mémoriel » et stimulant ainsi les souvenirs des patients. « C'est l'irruption dans la conscience d'une page de vie entière qu'il va se mettre à revivre et à raconter au présent et en acteur avec un bonheur merveilleux... Le concept de la madeleine de Proust, revisité avec la maladie d'Alzheimer », témoigne le gérontologue.

Cette Fondation est un concept inédit qui n'aurait jamais été possible sans l'implication personnelle, morale et financière de Jean Louis Noisiez et de GSF, qui soutiennent le développement et le fonctionnement de l'établissement. A vrai dire, c'est une continuité puisque le Groupe est présent dans le mécénat médical depuis près d'un demi-siècle. Un engagement fort, sociétal mais surtout humaniste au service des patients et de leurs aidants.



15

**professionnels
composent
une équipe
pluridisciplinaire**



**8 000 m²
d'espace arboré
Un parcours de
promenade,
un jardin potager,
une roseraie...**

PANORAMA FINANCIER

Comptes consolidés 2019

BILAN ACTIF Montants en milliers d'euros	2019	2018
▼ Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles	26 496	19 317
Immobilisations corporelles	73 836	75 266
Immobilisations financières	1 422	1 191
▼ Actif circulant		
Stocks et en-cours	1 323	1 110
Clients et comptes rattachés	143 201	134 304
Autres créances et comptes de régularisation	65 838	91 243
Valeurs mobilières de placement	5 410	5 410
Disponibilités	89 256	75 328
Total de l'Actif	406 783	403 170
BILAN PASSIF Montants en milliers d'euros		
▼ Capitaux propres (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	101 008	110 252
Résultat consolidé	28 884	30 646
Provisions pour risques et charges	38 580	36 870
▼ Dettes		
Emprunts et dettes financières	581	2 058
Fournisseurs et comptes rattachés	30 169	29 370
Autres dettes et comptes de régularisation	197 576	183 989
Total du Passif	406 783	403 170

Chiffre d'affaires Groupe

940 392 M€

65 725 M€
à l'international

874 666 M€
en France

Compte de résultat consolidé au 31 décembre

Montants en milliers d'euros	2019	%	2018	%
Chiffre d'affaires	940 392	100	883 614	100
Autres produits d'exploitation	20 336	2,16	17 873	2,02
Achats consommés	29 999	3,16	29 039	3,29
Charges de personnel	690 765	73,46	650 324	73,60
Autres charges d'exploitation	129 656	13,79	121 712	13,77
Impôts et taxes	32 990	3,51	33 325	3,77
Dotations aux amortissements et aux provisions	36 205	3,85	32 727	3,70
Résultat d'exploitation	41 113	4,37	34 360	3,89
Charges et produits financiers	931	0,10	752	0,09
Résultat courant des entreprises intégrées	42 044	4,47	35 112	3,97
Charges et produits exceptionnels	1 224	0,13	987	0,11
Impôts sur les résultats	14 384	1,53	5 452	0,62
Résultat net des entreprises intégrées	28 884	3,07	30 646	3,47
Résultat net de l'ensemble consolidé	28 884	3,07	30 646	3,47
Résultat net (part du Groupe)	28 884	3,07	30 646	3,47
Résultat par action (en euros)	136		144	

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 Services CDG a été créée en décembre 2019.

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 31/12/2019.

Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 30 avril 2020 par le Directoire de GSF.

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 réestimé et des perspectives de rentabilité.

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

Stocks

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

Clients et comptes rattachés

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

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

Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont valorisées au coût historique. Elles sont composées essentiellement de Sicav monétaires ou de certificats de dépôt négociables souscrits auprès d'établissements financiers de premier ordre. 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

- 0,80 %

Taux de charges patronales

- 49,85 % 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	20 827	7 142	16 699	44 668
Augmentations de l'exercice	5 026		5 073	10 099
Diminutions de l'exercice	280			280
Transferts	12 724		- 12 724	
Incidence des variations de change		296	8	304
Clôture	38 296	7 437	9 057	54 791
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations incorporelles par nature				
Ouverture	18 025	6 889	437	25 351
Dotations	2 919			2 919
Reprises et diminutions	279			279
Incidence des variations de change		295	8	304
Clôture	20 666	7 184	445	28 295
Analyse des immobilisations incorporelles et de leur amortissement par zone géographique				
		Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France		47 162	20 666	26 496
Royaume- Uni		5 329	5 329	
États-Unis		2 300	2 300	
Total		54 791	28 295	26 496

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	3 753	46 623	106 437	78 545	1 944	237 301
Acquisitions et augmentations			18 226	7 614	515	26 356
Cessions et diminutions			7 451	3 685		11 136
Transferts			1 272	521	- 1 793	
Incidence variations de change	4	44	205	131		384
Clôture	3 757	46 667	118 689	83 127	666	252 906
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations corporelles par nature						
Ouverture		28 644	75 419	57 973		162 036
Dotations		1 489	17 706	7 680		26 875
Reprises et diminutions			6 841	3 261		10 102
Incidence des variations de change		12	155	95		262
Clôture		30 144	86 439	62 487		179 070
Analyse des immobilisations corporelles et de leur amortissement par zone géographique						
			Valeurs brutes	Amortissements et provisions		Valeurs nettes
France			242 063	171 425		70 638
Canada			2 474	1 603		871
Royaume-Uni			748	384		364
États-Unis			7 622	5 659		1 963
Total			252 906	179 070		73 836

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	1 166	1 191
Augmentations de l'exercice		318	318
Diminutions de l'exercice		89	89
Incidence des variations de change		2	2
Valeur brute à la clôture	25	1 397	1 422
Provision pour dépréciation			
Valeur nette à la clôture	25	1 397	1 422

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	Provisions	Valeurs nettes
France	1 401		1 401
Canada	21		21
Total	1 422		1 422

Détail des titres de participation non consolidés	2019	2018
Participations inférieures à 20 %	25	25
Valeur brute	25	25

Stocks	2019	2018
Matières premières	1 323	1 110
Valeur brute	1 323	1 110
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	1 323	1 110

Autres créances	2019	2018
Avances et acomptes versés sur commandes	1 234	522
Débiteurs divers	49 028	77 868
Comptes de régularisation	2 004	1 963
Impôts différés actifs	13 572	10 890
Valeur brute	65 838	91 243
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	65 838	91 243

Capitaux propres	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat part du Groupe	Total
Au 31/12/2018 avant répartition	9 000	984	110 252	30 646	150 882
Affectation du résultat			- 9 600	- 30 646	- 40 246
Au 31/12/2018 après répartition	9 000	984	100 652		110 636
Variation de l'écart de conversion et autres			356		356
Résultat net part du Groupe				28 884	28 884
Au 31/12/2019 avant répartition	9 000	984	101 008	28 884	139 876

Le capital social de GSF est composé, au 31 décembre 2019, 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 136,36 euros. Il a été calculé en divisant le résultat net consolidé par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation en fin de période.

Montants en milliers d'euros

Provisions pour risques et charges

	2019	2018
Provisions pour risques	3 882	5 510
Provisions pour charges	6 080	4 102
Provisions pour engagements de retraite	28 596	27 258
Provisions pour impôts différés	21	
Total	38 580	36 870

Emprunts et dettes financières

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

	2019	2018
Dettes auprès des établissements de crédit	109	72
Dettes diverses	354	348
Total des emprunts et dettes assimilées	464	420
Concours bancaires courants	118	1 637
Total des emprunts et dettes financières	581	2 058

Les emprunts et dettes assimilées ont une durée résiduelle :

	2019	2018
Comprise entre un et cinq ans	276	311
Inférieure à un an	188	109
Total	464	420

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

	2019	2018
Euro	22	94
Dollar canadien	333	326
Dollar US	109	
Total	464	420

Autres dettes

	2019	2018
Avances et acomptes reçus sur commandes	12	8
Dettes fiscales et sociales	187 844	176 449
Dettes diverses	9 524	6 957
Compte de régularisation	196	575
Total des autres dettes	197 576	183 989

Engagements financiers

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

Chiffre d'affaires

	2019	%	2018	%
France	874 666	93,0	823 976	93,3
Canada	21 843	2,3	20 748	2,4
Royaume-Uni	12 740	1,4	11 365	1,2
États-Unis	31 142	3,3	27 525	3,1
Total	940 392	100	883 614	100

Montants en milliers d'euros

Frais de personnel et effectifs

Frais de personnel	2019	2018
Rémunération du personnel	556 456	525 986
Charges sociales	126 128	122 326
Participation des salariés	8 181	2 012
Total	690 765	650 324

Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année	2019	2018
Cadres	398	391
Employés	1 457	1 274
Ouvriers	33 736	32 965
Total	35 591	34 630

Résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :	2019	2018
France	39 400	34 290
Canada	528	- 872
Royaume-Uni	485	362
États-Unis	699	580
Résultat d'exploitation	41 113	34 360

Résultat financier

	2019	2018
Produits et charges d'intérêt	920	766
Résultat de change	11	- 14
Résultat financier	931	752

Résultat exceptionnel

	2019	2018
Résultat sur opérations de gestion	798	525
Résultat de cessions d'éléments d'actif	479	419
Provisions exceptionnelles	- 53	43
Résultat exceptionnel	1 224	987

Impôt sur les bénéfices

Analyse par nature de l'impôt	2019	2018
Impôts exigibles	17 030	5 575
Impôts différés	- 2 646	- 123
Total	14 384	5 452

Ventilation des impôts différés figurant au bilan	2019	2018
Impôts différés actifs	13 572	10 890
Impôts différés passifs	21	0

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

La situation dans le contexte épidémique actuel reste incertaine. La société ressent des effets relativement significatifs du COVID-19 sur son activité. Il est difficile à ce jour de les évaluer. Toutefois, la société a mis en place les mesures appropriées pour ses employés et pour répondre aux besoins de ses clients.

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 934 138 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 Mobilité Services	France	100	100	824 218 291	Intégrée
GSF Services CDG	France	100	100	880 472 360	-
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	100	100	-	-
GSF USA	États-Unis	100	100	-	-

Tableau de financement

Montants en milliers d'euros

	2019	2018
Résultat net des sociétés intégrées	28 884	30 646
Amortissements et provisions	31 483	29 717
Variation des impôts différés	- 2 646	- 149
Plus-values de cession	- 1 402	- 808
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	56 319	59 406
Variation des stocks	- 213	- 8
Variation des créances clients	- 8 898	- 153
Variation des dettes fournisseurs	1 664	1 886
Variation des autres dettes et créances	40 808	1 017
Flux net de trésorerie généré par l'activité (A)	89 681	62 148
Acquisition d'immobilisations	- 36 685	- 38 936
Cessions d'immobilisations	2 436	2 436
Incidence des variations de périmètre		53
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	- 34 249	- 36 447
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 40 246	- 14 828
Émissions et remboursements d'emprunts	19	- 640
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	- 40 227	- 15 468
Variation de trésorerie (A) + (B) + (C)	15 205	10 233
Trésorerie d'ouverture	79 101	68 757
Trésorerie de clôture	94 548	79 101
Incidence des variations de cours des devises	- 242	- 112

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
19, rue Rossini
06000 Nice

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 2019 tels qu'ils sont joints au présent rapport. Ces comptes ont été arrêtés par le Directoire le 30 avril 2020 sur la base des éléments disponibles à cette date dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée au Covid-19. 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 2019 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.

Observation

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur le point suivant exposé dans la note « Evénements post-clôture » de l'annexe des comptes annuels concernant la Crise sanitaire Covid-19.

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.Gd et 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 arrêté le 30 avril 2020 du Directoire. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés. S'agissant des événements survenus et des éléments connus postérieurement à la date d'arrêt du rapport de gestion relatifs aux effets de la crise liée au Covid-19, la direction nous a indiqué qu'ils feront l'objet d'une communication à la collectivité des associés appelée à statuer sur les comptes.

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, nous 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

Exercice clos le 31 décembre 2019

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

Siège social :

49, rue de Trévise - 75009 Paris

Capital social : 9 000 000 €

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 20 mai 2020

KPMG S.A.
Philippe Levert

Fidexco France
Philippe Matheu

Rapport de l'organisme de vérification des données RSE



FINEXFI
96, boulevard Marius Vivier Merle
69003 LYON

Exercice clos le 31 décembre 2019

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 2019. 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 6 avril 2020 et le 25 avril 2020 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 ;
- 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 ;

Lyon, le 20 mai 2020

FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

- 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 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 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.

Commentaires

Dans le contexte particulier de l'épidémie de COVID 19, des règles de confinement et de sécurité ont été imposées aux départements administratifs du Groupe. De ce fait, nous n'avons pas pu obtenir les justificatifs des données quantitatives environnementales. Néanmoins, au cours de nos audits précédents, nous avons noté un contrôle interne relativement fort sur ces données. Le système n'a pas changé en 2019 et le contrôle de cohérence des données 2019 n'a révélé aucune anomalie significative.

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 Grande Arche, GSFJupiter, GSF Mercure, GSF Neptune, GSF Orion, GSF Saturne.

(2) Avec nos équipes, en confiance : Accompagner nos collaborateurs ; Une politique bienveillante ; Un savoir-faire managérial ; nos engagements sociétaux, un fort engagement. Avec notre écosystème en harmonie : Co-construire avec nos fournisseurs, certifications environnementales.

Le rapport digital rapportannuel.gsf.fr



Pour en savoir plus sur le Groupe GSF
et son organisation

gsf.fr



Pour nous contacter
rapportannuel@gsf.fr



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 Trévisse - 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

Coralie Bouisset

Conception graphique et réalisation

 BLEU DU CIEL

Crédits photos

GSF - Marc Moitessier - iStock - stock.adobe.com

Ce document est imprimé par l'imprimerie ART ET SENS



