

2020
ACTIVITÉ &
ENGAGEMENT
RESPONSABLE



SOMMAIRE

- 2 Editorial
- 4 Modèle d'affaires
- 7 Gouvernance
- 8 Repères et chiffres clés
- 10 Valeurs
- 12 Engagements
- 14 Innovation
- 16 Faits marquants
- 18 International



- 22 Tertiaire
- 24 Industrie
- 26 Santé / Pharma
- 28 Agroalimentaire
- 30 Aéroportuaire
- 32 Surfaces de vente
- 34 Lieux recevant du public
- 36 Nucléaire
- 38 Logistique
- 40 Multiservices



Pour nous contacter
rapportannuel@gsf.fr



42

MISER SUR L'HUMAIN

- 44 Formation
- 46 Alternance
- 48 Sécurité
- 50 Santé
- 52 Ressources humaines
- 54 Engagements sociétaux



56

PARTAGER UN ÉTAT D'ESPRIT

- 58 Environnement
- 60 Achats responsables
- 62 Fondation GSF/Jean Louis Noisiez
- 64 Démarche RSE



Savoir agir face à l'inédit

« Nous savions nos équipes engagées et réactives. Une fois de plus, les hommes et les femmes de GSF ont démontré tout leur professionnalisme et leur mobilisation. C'est une grande fierté. »

Christophe Cognée
Président du Directoire

Rien ne sera plus comme avant. Cette période singulière, que nous sommes en train de vivre depuis plus d'un an maintenant, marque-t-elle un changement de logiciel, une rupture sociale, sanitaire, économique ?

Quoi qu'il en soit, chaque entreprise doit questionner la pertinence de son modèle, de son organisation, et sa capacité à s'adapter aux bouleversements en cours.

Notre conviction, à GSF, est que cette crise est un révélateur. Elle nous met au défi d'appréhender le monde d'après en nous offrant des opportunités d'accélérer les évolutions en cours, tout en poursuivant notre profond engagement en matière sociétale et en renouvelant chaque année notre adhésion aux dix principes promus par le Pacte Mondial de l'ONU.

En 2020, nous avons su répondre aux urgences et être au rendez-vous auprès de chacun de nos clients, au service des grands acteurs de l'économie, en première ligne dans des secteurs essentiels comme la Santé, l'Agroalimentaire, la Grande Distribution... Et agir en partenaire stratégique pour faire face à l'inédit. Nous savions nos équipes engagées et réactives. Une fois de plus, les hommes et les femmes de GSF ont démontré tout leur professionnalisme et leur mobilisation. C'est une grande fierté.

Dans ce contexte, le modèle GSF, qui fait notre réussite depuis 58 ans, s'est avéré d'une résilience remarquable. La confiance témoignée par nos clients nous a permis de maintenir et même de développer notre activité en 2020.

Cette période aura aussi conduit à une plus juste reconnaissance de nos métiers de services, et surtout de ceux qui en sont les acteurs au quotidien.

Plus particulièrement dans les métiers de l'hygiène et de la propreté, le passage « d'invisibles à indispensables » a été largement évoqué. Alors continuons ensemble à soutenir cette dynamique de reconnaissance !

L'humain est et restera notre première richesse, au cœur de notre monde de services, quelles que soient les transformations à venir. Nous allons intégrer, demain, de plus en plus d'outils, de solutions digitales, voire de robots pour répondre à de nouveaux usages. Cependant, rien ne remplacera les expertises, le savoir-faire et surtout l'esprit de service de nos équipes.

Si nous avons toujours su investir pour garantir les meilleures conditions opérationnelles, l'enjeu prioritaire reste la montée en compétences de chacun, à chaque poste, dans chaque mission. Nos investissements en formations et en création de nouvelles structures ont d'ailleurs été maintenus pendant cette période. Cela illustre bien la confiance que nous avons en l'avenir, même si nous restons mobilisés, vigilants.

Parce que, et c'est aussi la force du modèle GSF, notre indépendance stratégique et financière nous permet de regarder au loin, de tenir un cap, même par tempête, de viser le temps long.

Nous sortirons renforcés de cette épreuve. Nos clients savent qu'ils peuvent compter sur notre professionnalisme, notre écoute, et nos valeurs, pour les accompagner dans leur propre transformation. Dans ce monde de demain qui ne sera en effet plus tout à fait comme avant, ils pourront continuer de s'appuyer sur les équipes de GSF, qui restent et resteront à leurs côtés.

Pour vous et avec vous

Notre réussite est le résultat d'un modèle voulu dès l'origine, et constamment en adaptation pour être au plus proche des besoins et attentes des clients, tout en étant en phase avec les grands enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux.



Nos métiers

Services aux occupants

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



Services aux processus

- Hygiène et propreté
- Logistique / Manutention
- Gestion Déléguée des Déchets
- Mise en rayon



Services aux bâtiments

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



Qualité de service
Encadrement et ancrage territorial

Notre identité

Notre création de valeur durable*



- Assurant la prévention, la santé et la sécurité
- Vigilant au développement professionnel de chacun
- Attentif à la Qualité de Vie au Travail
- Acteur de l'insertion



- Indépendant financièrement
- Accordant confiance et responsabilités
- Générateur de solutions innovantes
- Attaché au partage de la culture d'entreprise

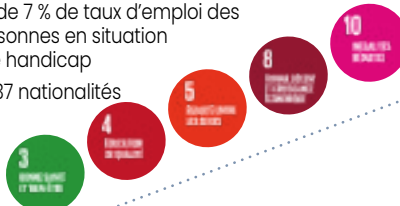


- Rigoureux dans son pilotage : reporting, contrôle, traçabilité
- S'appuyant sur un système de management intégré
- Investissant dans les moyens nécessaires
- Présent à l'international



- Développant des solutions sur mesure avec les clients
- Garant de pratiques professionnelles responsables
- A l'écoute des besoins et attentes de son écosystème
- Contribuant activement aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU représentée par le Pacte Mondial

- 2,93 Taux AT/MP
- Plus de 101 091 heures de formation dispensées
- 214 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)
- 17 % de turn over
- 1153 alternants
- Plus de 7 % de taux d'emploi des personnes en situation de handicap
- 137 nationalités



- 985 M€ de CA (Groupe)
- Cotation Banque de France A3+
- 96 % des directeurs régionaux, 77 % des chefs d'établissement et 37 % des responsables d'exploitation sont issus de la promotion interne
- 24 projets en cours d'expérimentation au sein de GSF LAB / 1 brevet déposé
- 100 % des cadres formés à la culture d'entreprise



- 29 filiales, 131 établissements
- Triple certification QSE, MASE
- Forte politique régulière d'investissement en matériel
- 72 M€ de CA réalisés à l'international



- 20 % du management sensibilisé à la loi Sapin II
- Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables
- Top 1 % des entreprises évaluées par Ecovadis (80/100)
- Engagé dans une trajectoire neutre en carbone à horizon 2050



* Et notre contribution aux Objectifs de Développement Durable

GOUVERNANCE



Jean Louis Noisiez
Fondateur

Présidence – Comité de Surveillance



Lionel Yvant
Membre du Comité de Surveillance



Yves Magaud
Directeur financier
Membre du Comité de Surveillance

Directoire



Christophe Cognée
Président du Directoire

Gilles Margalet
Membre du Directoire

Guy Juston
Membre du Directoire

Éric Noleau
Membre du Directoire

REPÈRES

NÉ DU MÉTIER DE LA PROPRETÉ
EN 1963, GSF A FAIT DU SERVICE
SUR MESURE AUX ENTREPRISES
SA SPÉCIALITÉ.

Les **38 000 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
131 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 2020

CHIFFRES CLÉS 2020
CHIFFRES D'EXPLOITATION

CHIFFRE D'AFFAIRES
GROUPE

987 M€

dont 70 M€ à
l'international

NOMBRE
DE CLIENTS

7 400

CROISSANCE

+ 5 %

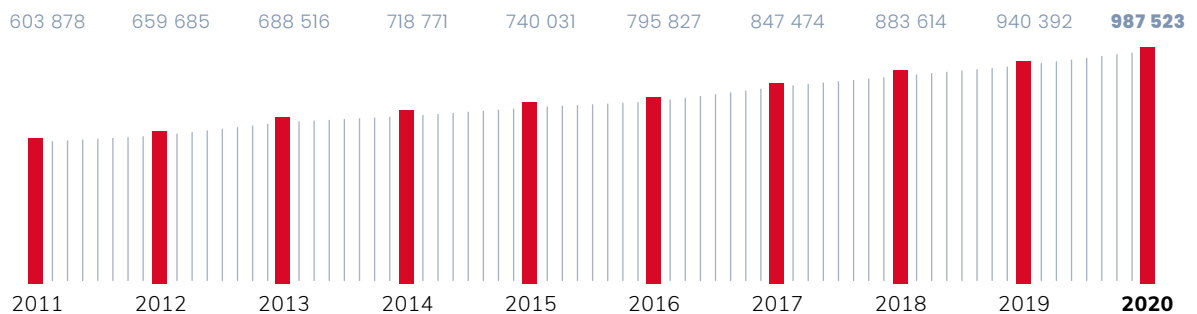
Croissance organique
depuis l'origine

TAUX DE
FIDÉLISATION

96 %

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES
DU GROUPE SUR 10 ANS

Montants en milliers d'euros



Singularité

Comment dire la différence de GSF ? Peut-être en observant de près les raisons qui ont permis au Groupe de traverser la crise sanitaire en cours dans les meilleures conditions possibles. Une période très particulière qui a mis en lumière les forces d'une organisation solide et agile, capable de produire des prestations de qualité quelles que soient les circonstances. Un modèle qui a su, depuis près de soixante ans, concilier croissance organique et sens de l'humain.



Chacun est unique

Organisé en plus de 130 établissements en régions, le Groupe GSF est au plus proche de ses clients. Un modèle qui, durant la pandémie, s'est avéré utile et même salubre. Comme à l'accoutumée et encore plus en ces temps de crise, chaque manager a accompagné ses équipes et ses clients. Cette organisation de proximité, imaginée par Jean Louis Noisiez, le Fondateur du Groupe, existe depuis près de 60 ans.

Le respect des femmes et des hommes, insufflé dès la création de l'entreprise, anime le quotidien des équipes. Chaque personne est considérée, dans sa globalité. Le recrutement n'est pas juste un CV, c'est un parcours de vie, une histoire, une personnalité.

Grâce à cet accompagnement humain, mais aussi aux formations dispensées par l'Université GSF et les managers en régions, les salariés évoluent, tout au long de leur carrière. La promotion interne en est une des conséquences. Chez GSF, entrer en tant qu'agent et devenir Chef d'Établissement n'est pas qu'un rêve mais aussi une possibilité. L'égalité des chances est l'essence même du Groupe. Et nombre de parcours en sont la preuve !

Toujours disposer des bons outils

Au-delà de la relation humaine, GSF veille à donner à ses équipes les meilleurs moyens pour bien travailler. Du matériel adapté aux besoins de chaque site (neuf pour chaque nouveau site), des produits, des tenues de travail, des processus validés, des méthodes sûres... Tout est mis en œuvre pour faciliter leur quotidien. Les investissements sont significatifs et le Groupe s'adapte en permanence en misant sur l'innovation. En 2020, GSF a également fait évoluer l'Environnement Digital de Travail des collaborateurs. Une agilité qui a permis de basculer en un temps record sur des solutions pertinentes, flexibles et rapides.

L'amour du maillot

C'est un peu tout cela, la force de GSF. Un savant mélange entre accompagnement humain et investissements, offrant toutes les clés aux équipes pour avancer le plus sereinement possible. Toute cette alchimie a permis à l'entreprise de traverser l'année 2020 en faisant face et a démontré qu'elle était prête, même en temps de crise. Les équipes ont continué de faire preuve de cohésion et d'un engagement sans faille, même dans l'incertitude. Elles ont une grande confiance en leurs collègues et leurs responsables. Et sont animées d'une envie de bien faire et de continuer à accompagner leurs clients, même dans des situations délicates... C'est ça l'esprit GSF...

Une responsabilité immédiate

Être pleinement présent, tous sens déployés, était le leitmotiv de cette période. Pour voir, entendre, comprendre et agir au mieux et le plus vite possible, dans l'intérêt de nos équipes et de nos clients. Seule la proximité permet le service sur-mesure et c'est cela qui a facilité une réactivité et des réponses immédiates. Chacun porte sa contribution à l'ensemble et crée ainsi des solutions. Tout cela est possible grâce à un cadre clair, solide avec une culture, des valeurs, un état d'esprit, qui se propage, en délégation. Un soin particulier est apporté à l'encadrement des équipes sur le terrain, sans doute le plus fort du secteur. Les contrats sont signés au juste prix, permettant une vision long terme et une efficacité quotidienne. Parce que GSF sait que la réactivité et l'adaptation, facteurs clés du service, ne sont possibles qu'en étant là... au cœur des organisations. Au contact du réel et faisant ainsi de chaque défi, une source de progrès.



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

38 000
collaborateurs

137
nationalités



ENGAGEMENTS

Au-delà du cadre légal, le Groupe GSF s'est toujours mobilisé pour accompagner ses collaborateurs et ses clients. Ces actions dans le domaine de la responsabilité sociétale des entreprises sont reconnues par des organismes certifiés.

Toujours aller plus loin...



Diversité et égalité des chances

Les femmes et les hommes sont la première richesse du Groupe. Plus de 36 000 collaborateurs composent les équipes, représentant plus de cent nationalités différentes. Signataire de la Charte de la Diversité depuis 2014, des actions sont mises en place pour éviter les discriminations et favoriser l'intégration de personnes en situation de handicap. L'égalité des chances est prônée et favorise les réussites professionnelles. La promotion interne et l'évolution au sein de l'entreprise en sont les meilleurs témoignages. Des accords ont également été signés concernant l'égalité professionnelle femme / homme et les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés et informés sur cette politique.

Des actions reconnues

Le Pacte Mondial des Nations Unies, dont GSF est membre depuis 2005, atteste de la réalité des engagements du Groupe en RSE, notamment à travers sa communication sur le progrès reconnue « Advanced » depuis 2013. Ce niveau fixe un standard élevé en matière de responsabilité sociétale que seules 119 entreprises en France ont atteint. Le groupe soutient les 17 Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et a réalisé une évaluation quantitative de sa contribution à ces ODD.

En 2020, et pour la troisième année consécutive, EcoVadis a attribué la note de 80/100 au Groupe. Cet exercice, réalisé de façon volontaire depuis 2012 et qui évalue l'engagement de GSF, a une nouveauté : l'attribution d'une médaille de Platine récompensant une démarche RSE avancée en matière de social, d'environnement, d'éthique et d'achats responsables. Le Groupe fait ainsi partie du top 1% des entreprises auditées par EcoVadis. Cette catégorie regroupe les entreprises les plus responsables et matures. Et souligne un management attentif à ses valeurs, aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité des collaborateurs.

L'éthique, gage de confiance

La Gouvernance du Groupe GSF est vigilante à toute dérive relative à la corruption et au trafic d'influence. Dans ce sens, la Charte éthique rédigée en 2012 est diffusée largement. Cette année, le Groupe agit pour que 100% de la ligne managériale soit attentive aux comportements responsables dans les affaires. Des formations e-learning ont ainsi été mises en place à destination des opérationnels et diffusent des informations de sensibilisation dénommées « Ethico News ». Les réunions de pilotage, organisées dans chaque établissement avec les différents responsables, accompagnent l'engagement de GSF dans le cadre de la Loi Sapin 2, relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. À ce jour, aucune procédure d'alerte ou enquête n'a été déclenchée au sein du Groupe.

Le RGPD : protéger, c'est respecter !

Le traitement des données personnelles est un sujet qui concerne tous les collaborateurs. En plus d'être une obligation, le règlement général sur la protection des données (RGDP) s'inscrit dans les règles de GSF. Depuis 2019, deux modules de formation e-learning ont été déployés afin de sensibiliser les salariés sur le sujet. Pour communiquer ces dispositions, 35 000 flyers ont été distribués, deux vidéos de présentation ont été diffusées et des interventions régulières se sont tenues en Comité de Direction, réunions des assistantes de direction et des coordonnateurs QSE.



GSF,
classé dans
le Top 1% des
entreprises
évaluées



Nous
soutenons le
Pacte Mondial
depuis 2005

A close-up photograph of a person wearing a red short-sleeved shirt, holding a black tablet with both hands. Their right index finger is touching the screen. The background is blurred, showing what appears to be an office or public space with other people.

L'humain au cœur de l'innovation

En 2020, GSF a accéléré sa transformation digitale pour être à la pointe des solutions disponibles, tout en plaçant l'humain au centre de ses préoccupations.

Fait marquant pour cette année, le Groupe a fortement fait évoluer l'Environnement Digital de Travail des collaborateurs. Une agilité qui a permis de basculer en un temps record sur des solutions pertinentes, flexibles et rapides. Des plateformes dernière génération et des outils ont été déployés, offrant ainsi une continuité d'activité sans rupture durant la pandémie. Dans les mois qui viennent, de nouvelles fonctionnalités à destination des clients seront également disponibles.

Accompagner le monde de demain

Dans le même temps, le GSF Lab a poursuivi sa mission de laboratoire d'idées. En 2020, l'innovation s'est mobilisée autour de la crise pandémique... puis vers le monde d'après. Distanciation sociale, éloignement géographique, télétravail : les besoins des clients changent et les parcours utilisateurs aussi.

L'Observatoire du GSF Lab s'est tenu en version digitale avec un thème plus que d'actualité : le parcours de l'occupant. Ce dernier retrace le trajet du client, visiteur ou salarié, depuis son arrivée au bureau, jusqu'à son départ.

Cet atelier a permis à un panel de collaborateurs de vivre cette expérience in situ. Dans la réflexion autour de ce parcours, trois éléments se sont positionnés comme étant clés : se mettre à la place du client, identifier les actions nécessaires à la création de l'expérience et prendre des mesures et les hiérarchiser. Pour 2021, les clients seront parties prenantes de cet exercice, comme à l'accoutumée.

Dans le même temps, de nouvelles technologies sont mises en œuvre pour optimiser et transformer les services : algorithmes et intelligence artificielle, objets connectés, smart buildings... GSF consolide sa position d'entreprise digitale et connectée.



Christopher Tollnert
Directeur du Service Informatique
et Innovation Digitale

«Travailler avec le design thinking dans un écosystème de partenaires, permet de répondre au mieux aux besoins des clients, en intégrant des solutions informatiques adaptées. »



Sandra Maria Rodrigues
Cheffe de site GSF Ariès

« Je travaille dans le nettoyage depuis vingt ans et les conditions évoluent favorablement. Avant, notre métier était peu reconnu et ces nouvelles technologies permettent de le valoriser. »

Optima, l'espace dédié aux clients

Afin d'offrir un suivi et un contrôle clair ainsi qu'une traçabilité des différents services réalisés, GSF a développé une plateforme dédiée à ses clients. Nommé Optima, cet outil digital permet de faire appel aux équipes en cas de prestation ponctuelle et de renforcer le lien avec l'encadrement... En un clic ! Il propose également un espace documentaire partagé, une possibilité de main courante pour les demandes d'intervention et les réclamations ou encore un accès aux indicateurs qualité, financiers, environnement et RH du contrat.

Pour informer les salariés du Groupe,

le GSF Lab a lancé une revue digitale interne nommée « Lab Actus ». À travers des articles, interviews et témoignages, il est désormais possible de repérer en un coup d'œil les dernières tendances mais surtout les innovations en étude, en expérimentation ou en industrialisation.

Faits marquants 2020



Encadrement

620 Responsables d'exploitation encadrent les équipes terrain. Une force managériale inégalée dans la profession.

Formation

L'AFPENG, organisme de formation interne de GSF, a obtenu son certificat Qualiopi⁽¹⁾ pour quatre ans ! Une récompense attribuée pour la qualité et la variété des cursus, le professionnalisme des modules de formation et les moyens pédagogiques proposés par GSF.

Évènement interne

Le Groupe a organisé sa première convention en version digitale. Un moyen de maintenir le lien entre tous les collaborateurs de France, malgré la situation sanitaire.

Santé

GSF Atlantis prend en charge la propreté et l'hygiène du Centre Hospitalier d'Agen qui regroupe 22 sites différents. Un défi de taille qui demande une organisation importante. Pour faciliter le travail des équipes, deux véhicules électriques ont été mis en place sur deux des plus gros sites : La Candélie et le CHU d'Agen.

Industrie

GSF Ariane a remporté le contrat de propreté de la Société des Aciers d'Armature. Les équipes entretiennent quatre sites, notamment des unités de production et des machines comme à Neuves Maisons. Un partenariat indispensable, qui nécessite beaucoup de rigueur pour que le client puisse poursuivre son activité dans des conditions optimales.

Pharma

GSF Saturne a démarré au 1^{er} janvier 2020 les prestations d'ultrapropreté en Zones à Atmosphère Contrôlée pour le client Novartis. Situé à Huningue, ce site industriel pharmaceutique opère 365 jours par an.



(1) Qualiopi atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences. Qualiopi, est la seule certification qui permet à compter du 1^{er} Janvier 2021, aux organismes qui dispensent des actions de formations, de bilan de compétences, de V.A.E et ou d'apprentissages, d'obtenir des fonds de financements publics et/ou mutualisés



Innovation

Le Groupe a obtenu son premier brevet, protégeant une nouvelle méthode de nettoyage en agroalimentaire, développée par le Service R&D. Celle-ci, première en la matière, vise à assurer l'élimination des allergènes alimentaires en secteur sec par un procédé innovant.

Digital

L'Environnement Digital de Travail des collaborateurs a été métamorphosé. Une agilité qui a permis de basculer en un temps record sur des solutions pertinentes, flexibles et rapides dès le début de la crise sanitaire.

Médias

De nombreux médias nationaux en presse écrite, radio et télévision, ont mis à l'honneur les équipes de GSF en action durant la crise sanitaire. Une belle reconnaissance pour les collaborateurs, mis en lumière grâce à leur activité de propreté et d'hygiène, fortement plébiscitée en 2020.

Certification

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

Stratégie

La signature du Groupe évolue en changeant son slogan sur le modèle « GSF, Propreté et Services » et en déployant un tout nouveau visuel publicitaire mettant en avant les équipes opérationnelles.

Logistique

GSF Opale prend désormais en charge la gestion du magasin d'Arc France, huitième site industriel français. Un service qui s'ajoute à la propreté et gestion des espaces verts.

+ 107 %

Progression du nombre de modules e-learning en 2020





INTERNATIONAL

Une cohésion internationale

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 Synergie) lui permettant de proposer les services de 17 partenaires privilégiés qui interviennent dans 41 pays en Europe.



GSF Canada, cap sur la RSE !

Notre filiale a mené de nombreuses actions sociétales en 2020. GSF Canada a maintenu sa 5^e édition de distribution de bourses d'études. Cet événement donne la chance à cinq participants de remporter une dotation. Elle est utilisable pour l'accomplissement de leur cursus de formation ou de celui de leurs enfants.

Pour la deuxième année consécutive, les collaborateurs se sont également transformés en lutins pour les fêtes de fin d'année. En association avec l'École St-Vincent Marie à Montréal, ils ont participé à un don de cadeaux à des enfants de milieux défavorisés.

D'un point de vue environnemental, GSF Canada a également développé des actions fortes : les équipes ont participé à la journée mondiale de *World CleanUp Day* à Laval. La filiale a également remplacé son parc automobile et prévoit une flotte entièrement électrique d'ici 2025.



835 000 m²

sont nettoyés chaque jour dans
les écoles aux USA



GSF UK dans une belle dynamique

Face à la pandémie, GSF UK a dû proposer une adaptation sur mesure et de proximité. Dialogue avec les clients, réactivité et proactivité ont été les maîtres-mots de cette année 2020 pour notre filiale, pourtant toujours en croissance. Avec un mois de retard de crise par rapport au Groupe français, les équipes anglaises ont pu s'appuyer sur l'expérience de l'Hexagone pour gérer la situation.

L'établissement de Sandylight, basé dans le sud de l'Angleterre, n'a quasiment pas souffert de la pandémie grâce aux activités diverses des clients et a même renforcé sa présence dans les secteurs pharmaceutique et industriel.

Pour Londres, dont les clients sont dans le secteur tertiaire et aéroportuaire, l'année a été plus compliquée. L'établissement a participé à la certification de l'aéroport pour la reprise d'activité d'un trafic, en toute sécurité. Les équipes sont motivées et les regards tournés vers les Midlands, région très dynamique du centre de l'Angleterre, où GSF UK compte déjà quelques clients.



GSF USA en pleine croissance

Depuis quelques années, la filiale s'est notamment positionnée sur un créneau particulier : la propreté des écoles. Cette maintenance est réalisée sans utiliser de produits chimiques. L'idée est d'assurer une hygiène parfaite des locaux tout en préservant la santé des élèves et des étudiants.

Cette année a été couronnée de succès grâce à un véritable développement dans l'Illinois. Avec plus de trente districts scolaires, le segment éducation prend de l'ampleur. Démarré en juin, le contrat avec la *Valley View School District* assure par exemple la gestion de la propreté et l'hygiène de vingt bâtiments scolaires accueillant plus de 16 000 étudiants par jour. Face à cet important développement, un nouvel établissement devrait voir le jour à Chicago en 2021.

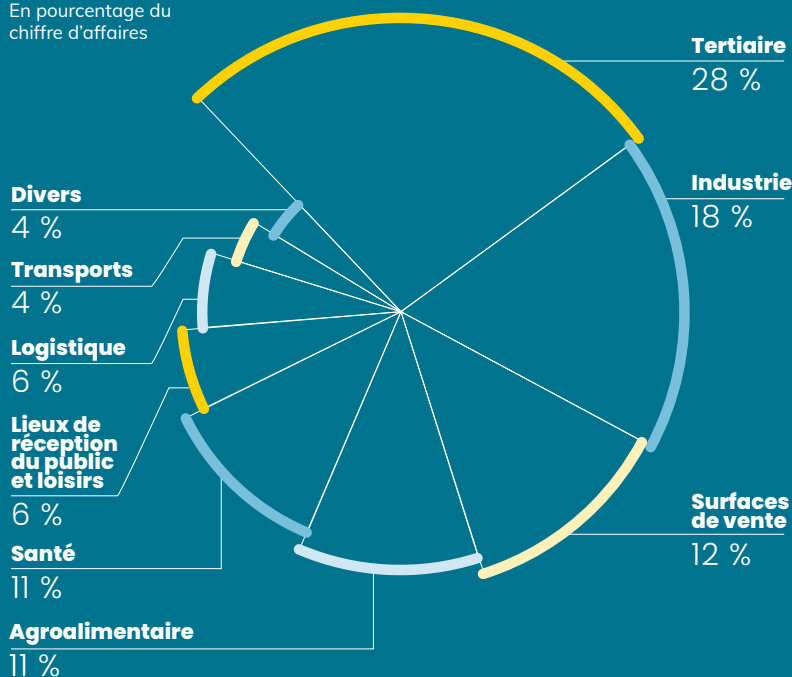
Enfin, GSF USA a développé la « GSF University » pour former les managers à devenir de meilleurs leaders et représentants auprès de leurs clients. Durant la pandémie, des sessions ont eu lieu par visioconférence et ont remporté un vif succès auprès des équipes.

S'ADAPTER AU SUR-MESURE

La pandémie de Covid-19 a perturbé l'intégralité des secteurs d'activité dans lesquels GSF intervient. L'organisation du travail, le management et la réactivité ont permis aux équipes de s'adapter à cette situation inédite. Un moyen de renforcer des partenariats déjà solides et d'accompagner de nouveaux clients dans l'hygiène, la propreté et les services.

DOMAINES D'ACTIVITÉS

En pourcentage du chiffre d'affaires





TERTIAIRE

Mutations et solutions

ENGAGEMENT RSE

Historiquement organisé sur des horaires de travail décalés, le Groupe constate peu à peu une évolution des attentes, avec une nouvelle approche mise en place chez certains de nos clients. Le travail de jour ou travail en continu montre une volonté de rendre plus visibles les agents et les prestations de propreté : cette coactivité s'appuie sur un savoir-faire et un savoir-être des équipes, ainsi que des règles bien définies. Un enjeu majeur pour le développement économique et social du secteur de la propreté, à suivre de près.

Avec la crise sanitaire, les entreprises repensent leur stratégie immobilière... Et ce n'est que le début d'une véritable transformation. Leur cheval de bataille ? Des bâtiments sains et flexibles, qui intègrent désormais le télétravail dans les réflexions. Un bouleversement du bureau traditionnel, qui pousse les entreprises à s'interroger et à réadapter leur organisation. Il s'agit ainsi de faire évoluer durablement l'immobilier de bureau, en impliquant les prestataires de propreté et services.

L'hygiène, au cœur des demandes

La pandémie de Covid-19 a renforcé le besoin de sécurité sanitaire. Les salariés doivent travailler dans les meilleures conditions, garanties notamment par un espace de travail propre et rassurant. Pour cela, le Groupe développe de nombreux

services, notamment pour la reprise d'activité : désinfection accrue des points de contact, bornes de gel hydroalcoolique, installation d'hygiaphones, marquage au sol... Des éléments indispensables qui s'ajoutent au port du masque et au respect des gestes barrières.


Cap sur le digital

De nombreux outils innovants sont en cours de développement. Le digital et les bâtiments connectés ont un bel avenir devant eux ! Le GSF Lab, les opérationnels et les clients travaillent en collaboration pour cocréer. En 2020, une application permettant d'optimiser les tournées de propreté a par exemple été testée.

« Le 1^{er} septembre, le Groupe a démarré une enveloppe de services inédite avec l'assureur AXA France. En collaboration avec Armonia, autre acteur du Multiservices, la marque « All For One » a été créée, gage d'un engagement collectif. GSF prend en charge les prestations de nettoyage, la gestion d'espaces verts, la Gestion Déléguée des Déchets et la 3D (dératisation, désinsectisation, désinfection). Simultanément et sur près de 20 sites français, les agents ont débuté cette aventure nécessitant un important travail de préparation et de pilotage. La mobilisation des équipes et la mise en place d'un accompagnant par agent ont été saluées par le client. »



Bruno Belliard
Directeur Régional GSF Grande Arche

A man with dark hair and a beard, wearing a red quilted vest over a light blue t-shirt and black trousers, is operating a large, grey and black GSF floor cleaning machine. He is holding the machine's handle with both hands. The machine has the GSF logo on its side. The setting is a modern office hallway with large windows in the background and a polished floor. The lighting is bright and even.

Les espaces de travail sont en proie à une véritable transformation, axée sur l'innovation et le coworking. Pionnier dans le secteur tertiaire, GSF s'adapte à nouveau pour contribuer à la qualité de l'environnement professionnel.



Deuxième marché en termes de chiffre d'affaires, le secteur industriel s'appuie sur les équipes de GSF. Une confiance accrue, notamment grâce à la qualité des prestations et à la réputation du Groupe dans ce domaine.

INDUSTRIE

Intégré dans la production

ENGAGEMENT RSE

Différentes filiales du Groupe participent chaque année au *World CleanUp Day*. Cet événement, aussi appelé « journée mondiale du nettoyage », est une opération planétaire, lancée par l'association à but non lucratif *Let's do it Foundation*. Elle a pour objectif la lutte contre la pollution à travers des nettoyages citoyens. En 2020, GSF Ariane s'est engagé aux côtés de son client UPM Raflatac, industriel spécialisé dans l'étiquetage plus intelligent, basé près de Nancy, afin de nettoyer bénévolement tout le pourtour de son site de Pompey.

1 046

sites industriels

sont pris en charge par GSF

Le Groupe GSF assure la propreté et l'hygiène d'usines et d'entrepôts dans tous les secteurs, des sols jusqu'aux machines et lignes de production. Une compétence fortement sollicitée en cette année de pandémie et qui a permis aux industriels de poursuivre leur activité, malgré le contexte.

Les ingénieurs du pôle Industrie Logistique du service R&D assurent une veille technologique permettant de proposer des solutions techniques nouvelles. Le Groupe investit dans des équipements spécifiques aux activités industrielles pour une efficacité maximale. Des outils de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) optimisent la maintenance, la traçabilité et les contrôles et permettent une transparence totale avec les responsables opérationnels.

Santé et Sécurité, au cœur des préoccupations

Les établissements du Groupe ont déployé une démarche Santé-Sécurité suivant le référentiel ISO 45001. Ainsi, les risques sont évalués le plus en amont pour les supprimer ou les réduire. Une mise en œuvre possible grâce au choix des méthodes, produits, équipements et à l'organisation du travail. Ainsi, la santé et la sécurité des agents sont garanties, et ces derniers régulièrement formés.

En 2020, 18 établissements GSF sont également certifiés par le réseau MASE, référence dans l'Industrie et les Services. Parmi les nombreux référentiels en matière de Santé et Sécurité, le MASE fait partie des plus connus en France. Il est principalement destiné aux sous-traitants réalisant leurs prestations sur des sites industriels à forts niveaux de risques, en particulier les secteurs de la Pétrochimie et de la Chimie Française.



« Nous avons mené un excellent travail d'équipe avec Sandrine Fuentes du Service Grands Comptes et Loïc Roggeman, Chef d'Établissement d'Amiens (GSF Stella). Avant le premier confinement, nos filiales ont été sollicitées pour répondre à un appel d'offre européen sur du multiservices pour le fabricant de pneus GoodYear. Ancien client historique, il était important de répondre. Avec le contexte Covid, tout s'est déroulé en visioconférence... Et en anglais ! Notre dossier a été retenu et nous avons démarré ce pilotage multiservices au 1er septembre sur trois sites. Nous prenons en charge la propreté et pilotons des prestataires qui réalisent différents services. »

Vincent De Felice
Attaché de Direction GSF Phébus

SANTÉ / PHARMA

Plus que jamais essentiel

ENGAGEMENT RSE

Durant le premier confinement, certains clients du Groupe ont été en grande difficulté, notamment pour trouver des équipements de protection. Le Service Achats s'est donc mobilisé aux côtés des opérationnels afin de fournir des consommables à certains partenaires comme l'Hôpital de Plaisir, client de GSF Ariès. Grâce au don d'un fournisseur, l'établissement de santé a pu poursuivre son activité en toute sécurité. Un véritable élan de solidarité apprécié par toutes les parties prenantes.

459

sites clients

196 dans l'industrie pharmaceutique
263 en secteur soins

1 618

stagiaires ont suivi des formations santé, dont

416 lors de sessions en présentiel

Référencé par les centrales UniHa et RESAH, GSF poursuit son développement dans le secteur Santé. Son professionnalisme ne passe pas inaperçu et s'appuie notamment sur les compétences des pharmaciens du Service Recherche & Développement, fortement appréciées pendant la crise sanitaire. Pas d'inquiétude concernant les passages supplémentaires ou la désinfection, mais une forte mobilisation des équipes qui ont fait preuve d'engagement et d'adaptabilité face à une situation parfois complexe.

Un savoir-faire technique

CHU de Besançon, Centre Hospitalier William Morey, Centre Hospitalier du Mans, Institut Mutualiste Montsouris et bien d'autres... Les nouveaux établissements de santé qui font confiance au Groupe sont nombreux !

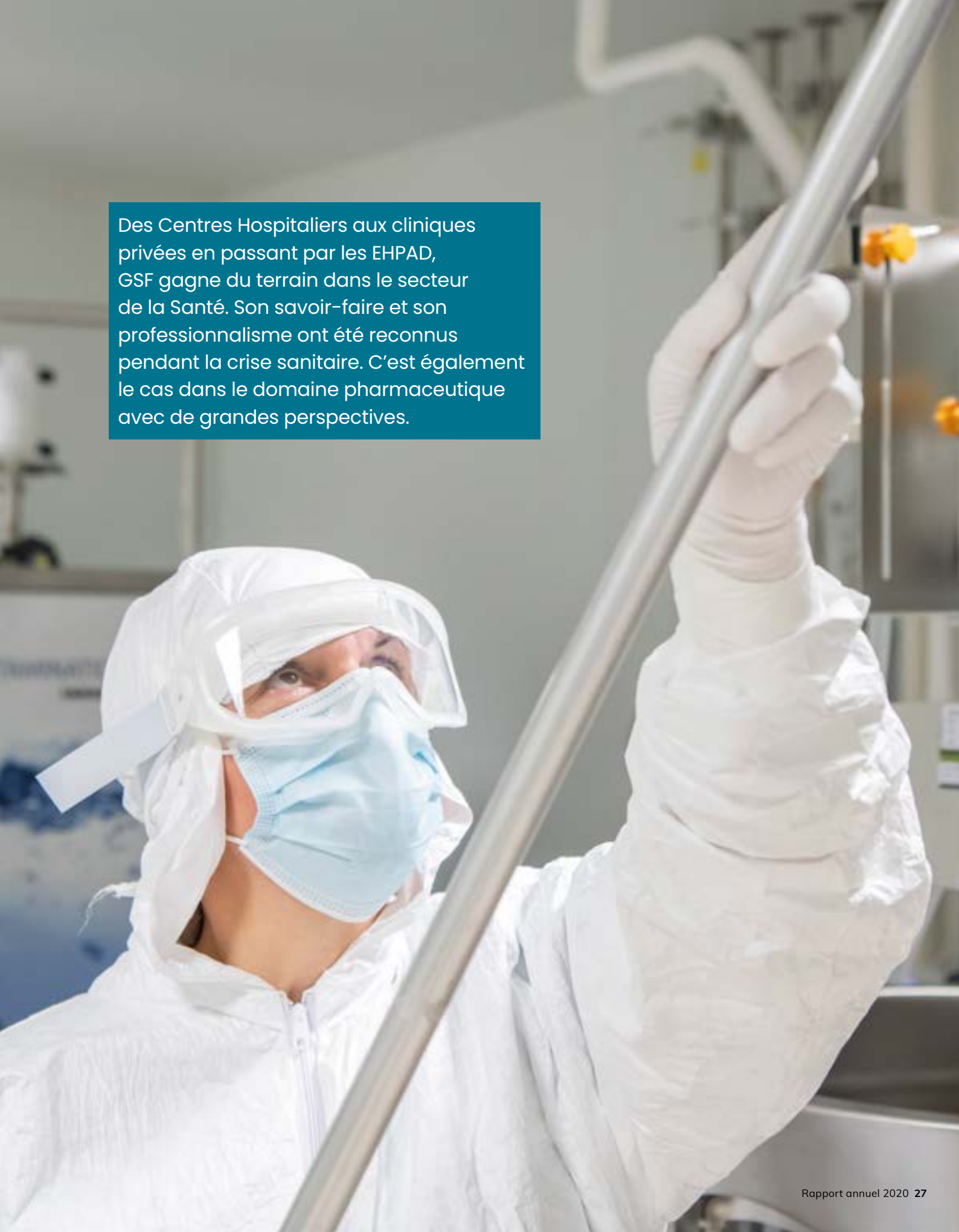
Cette maîtrise du secteur est reconnue et permet d'appréhender les interventions dans des zones sensibles et complexes comme les blocs opératoires, les salles blanches, les zones Covid, les centres de vaccination... Les protocoles spécifiques sont validés. Une veille continue sur les matériels et produits assure des procédés efficaces et innovants et les collaborateurs sont formés à la propreté et l'hygiène pour travailler efficacement et en toute sécurité.

En secteur pharmaceutique, GSF renforce ses positions avec d'importantes victoires en 2020. C'est notamment le cas avec les Laboratoires Boiron et Sanofi, qui renouvellent leur confiance au Groupe en lui confiant de nouveaux sites de production partout en France. En complément de la propreté, des services se développent comme la Gestion Déléguée des Déchets dans des structures pharmaceutiques majeures.

« En novembre, suite à quatre ans d'échanges, nous avons démarré des prestations de bionettoyage à l'Institut Mutualiste Montsouris, établissement de santé privé parisien. Une première pour GSF Trévise qui nettoie près de 50 000m² (parties communes, blocs opératoires et chambres). Cette aventure a pour particularité la reprise tripartite du personnel déjà en place. Un moyen de garder des agents ayant la connaissance et la maîtrise du site. Ensuite, nous intégrerons de nouveaux collaborateurs. Du lundi au dimanche, les agents se relaient pour garantir la sécurité du personnel hospitalier et des patients. »

Jérémy Garrigues
Attaché Commercial GSF





Des Centres Hospitaliers aux cliniques privées en passant par les EHPAD, GSF gagne du terrain dans le secteur de la Santé. Son savoir-faire et son professionnalisme ont été reconnus pendant la crise sanitaire. C'est également le cas dans le domaine pharmaceutique avec de grandes perspectives.



GSF assure la propreté et l'hygiène d'usines et laboratoires agroalimentaires partout en France. Leader dans ce domaine depuis près de 40 ans, le Groupe s'appuie notamment sur ses experts du service R&D.

AGROALIMENTAIRE

Expertises et reconnaissances

ENGAGEMENT RSE

Chaque année, près de 33 000 bidons sont achetés par GSF dans le secteur agroalimentaire, et engendrent 40 tonnes de déchets à gérer. Aujourd'hui, le Groupe reprend 47 % de ces emballages contre 27 % en 2017. Ils sont inclus dans une filière de recyclage matière permettant de les trier, les valoriser et générer de nouveaux contenants. GSF souhaite dépasser les objectifs qui seront probablement fixés pour 2025 (50 %) et 2030 (55 %), et atteindre les 60 % dans 4 ans.

L'INFO EN +

Le pôle agroalimentaire élargit ses missions d'expertise technique et de formation métier. Les ingénieurs ont lancé une nouvelle structure nommée E&C pour Expertises & Conseils afin d'accompagner des clients de GSF en complément des prestations réalisées, mais aussi des prospects qui n'externalisent pas encore le nettoyage de leurs locaux.

350

sites agroalimentaires sont nettoyés par GSF en France

Soumises à des normes très strictes, les entreprises du secteur agroalimentaire ont un fort besoin de conseil et d'accompagnement. Le Service Recherche & Développement de GSF a dédié un pôle complet à ce domaine d'activité. Huit ingénieurs agroalimentaires, répartis dans les différentes régions de France, apportent leur expertise aux clients du Groupe. Un maillage territorial judicieux qui leur permet d'intervenir sur les domaines commerciaux, techniques mais aussi en innovation, afin de proposer une amélioration continue des prestations. Avec les opérationnels, les ingénieurs mettent en place des méthodes d'intervention et définissent des modes opératoires à respecter pour assurer la sécurité de tous sur ces sites de production sensibles.

Une grande partie de l'année 2020 a été dédiée à la crise Covid-19. Les procédures sont déjà bien rodées

dans ce secteur mais le renforcement des actions pour limiter la propagation du virus a également été de mise.

GSF, titulaire d'un brevet

En 2020, le Groupe GSF a obtenu la délivrance de son premier brevet, protégeant une nouvelle méthode de nettoyage en Agroalimentaire. Celle-ci, première en la matière, vise à assurer l'élimination des allergènes alimentaires en secteur sec par un procédé innovant.

Fruit d'un projet mené par le service Recherche & Développement, en partenariat avec le centre technique ACTALIA, ce brevet ouvre la voie à de nombreuses applications. Les co-inventeurs de ce procédé ne sont autres que deux experts du service R&D : Charline Lacrouts et Olivier Couraud. Une belle concrétisation pour ce projet développé ces trois dernières années !



« Dans le cadre d'Expertises & Conseils, nous avons accompagné la Crêperie Bernard Jarnoux sur le site de Lamballe. Déjà en contact avec Marie Cheval, référente agro sur ce secteur et Fabien Peron, Attaché de Direction GSF Celtus Ouest, le Service Qualité de Jarnoux nous a contacté suite à un retrait de marchandises pour suspicion de listeria. J'ai remplacé Marie durant ses congés pour réaliser une expertise. Après analyse, j'ai proposé une soixantaine d'actions correctives, immédiatement prises au sérieux. En octobre, Marie et Fabien ont finalement signé un contrat pour un démarrage au 2 novembre de prestations de nettoyage dans les zones les plus sensibles. »

Sylvain Bondiguel
Ingénieur agroalimentaire, service R&D

AÉROPORTUAIRE

Un moment particulier

ENGAGEMENT RSE

Face à la crise et pour aider à la reprise du trafic aérien, l'ACI (*Airports Council International*), association regroupant la plupart des aéroports du monde, a lancé un programme d'accréditation. Il se base sur la réalisation d'un audit concernant les mesures sanitaires déployées sur tous les process et zones de l'aéroport. A leur échelle, les équipes GSF ont contribué à l'attribution d'une certification pour quatorze aéroports du Groupe ADP. Les Aéroports de Lyon, également client, ont décroché le prix du *Best Airport 2020* en reconnaissance de leurs actions dans la gestion de la pandémie.

En 2020, quel que soit le service, le partenaire, le cotraitant ou le sous-traitant, tous les salariés travaillant sur les plateformes aéroportuaires ont dû faire face à un brutal coup d'arrêt. Avec l'Évènementiel, l'Aéroportuaire demeure le secteur le plus durement touché par la pandémie mondiale de Covid-19. La fermeture des frontières en est l'une des causes principales. Complètement à l'arrêt lors du premier confinement, le trafic aérien a repris de manière importante durant l'été et a permis de créer une activité soutenue, salvatrice pour tous les acteurs de ce secteur. En revanche, après la saison estivale, il a de nouveau chuté. La deuxième vague de Covid-19 a, une nouvelle fois, impacté l'Aéroportuaire.

Une activité en dents de scie

C'est un phénomène de « mini-saisons » qui se profile donc pour

les mois qui viennent. Des vagues de reprise d'activité qui seront probablement suivies de périodes beaucoup plus calmes. « Les voyages d'affaires sont secoués, les week-ends à l'étranger pour l'instant proscrits, analyse Benoît Helt, Directeur Régional GSF Airport, Aéroport CDG, GSF Airport CDG1 et GSF Aerotech. Il faut donc adapter ses structures, ses effectifs, ses services. Ici, l'encadrement et la proximité prennent tout leur sens car les enjeux sont autant économiques que sociaux ».

Malgré la situation, les collaborateurs restent positifs. Les équipes interviennent sur les zones de test Covid pour désinfection chaque nuit. Et même si les comportements ont changé, une reprise importante est à prévoir dès que la crise sera maîtrisée. Le secteur restera dynamique avec des personnes qui n'attendent qu'une chose : voyager à nouveau !




« L'Aéroportuaire est un métier spécifique, c'est ce qui fait la beauté et la richesse des expériences au sein de GSF. J'y travaille depuis 2012 et cet environnement, d'abord à bâtir, s'est fortement développé. 2020 a dévoilé un contexte particulier. Une période où nous avons beaucoup subi mais qui a exacerbé les forces de GSF. Les prestations ont été dimensionnées en maintenant notre niveau de qualité et nos actions liées au protocole sanitaire en place sur la plateforme d'Orly. Ce contexte nous a montré que tout pouvait s'effondrer du jour au lendemain et qu'il fallait être capable de rebâtir très rapidement. »

Hakim El Hitari
Chef d'établissement Orly GSF Airport



Durement frappé par cette crise Covid, le secteur aérien subit les dégâts en attendant de pouvoir redémarrer dès que possible. Par ricochet, les prestataires multiservices tels que GSF sont fortement touchés par cette situation. Un contexte qui demande une forte adaptabilité des équipes.



Hautelement fréquentées,
les surfaces de vente sont
des points névralgiques.
GSF accompagne les
professionnels de ce
secteur dans l'hygiène et
la propreté, au cœur de
l'expérience client.

SURFACES DE VENTE

Rassurer la clientèle

ENGAGEMENT RSE

Un programme d'échauffements musculaires avant la prise de poste est proposé à de nombreux salariés GSF sur le territoire national. C'est notamment le cas pour les agents de GSF Orion Nord qui interviennent dans des surfaces de vente tels que les magasins Ikea ou Leroy Merlin. Cette action facilite la mise en route physique et mentale des équipes et favorise le collectif ! Un moyen de limiter les troubles musculo-squelettiques, première cause de maladie professionnelle indemnisée en France.

Centres commerciaux, magasins spécialisés, grandes surfaces alimentaires... le Groupe GSF intervient dans de nombreuses surfaces de vente, de toutes tailles et dans tous les secteurs. Un rôle primordial en cette année 2020, frappée par la crise sanitaire. Hautement fréquentées, y compris pendant les confinements successifs, les grandes surfaces alimentaires ont dû rassurer leurs clients. La désinfection accrue, notamment des points de contact, a demandé une forte mobilisation des équipes GSF. Dans la Grande Distribution, la propreté et l'hygiène sont au cœur de l'expérience client. Et pour les fidéliser et les rassurer, une présence

quasi-permanente du personnel est indispensable.

En plus du savoir-faire et du savoir-être des collaborateurs, les outils numériques jouent un rôle essentiel de suivi permanent et de contrôle des prestations en temps réel. Un moyen d'intervenir le plus rapidement possible en cas de besoin. Une adaptation nécessaire en temps de crise et qui a fait ses preuves.

Le service Grands Comptes poursuit son développement avec la gestion des clients multisites dans tous les secteurs. Une façon de proposer un suivi global simplifié, avec un interlocuteur dédié et un pilotage national.



« Dans la continuité de la prestation de mise en rayon démarrée en 2019 chez Leroy Merlin Nice Lingostière, nous sommes désormais en charge de l'inventaire, de l'audit et de la préparation des commandes. La gestion des stocks était en recherche d'améliorations chez notre client. Nous avons su lui proposer des solutions qui répondaient à son attente. Chaque dimanche, une dizaine de collaborateurs GSF fait donc l'inventaire d'un rayon ou deux sur les treize du magasin. Ils procèdent ensuite à un audit régulier en binôme avec un salarié de Leroy Merlin, sur un échantillon de références (400 choisies de manière aléatoire). En trois mois, le taux de fiabilité du stock est passé de 45 % à 83 %. »

William Delavarenne
Responsable d'Exploitation GSF Jupiter

LIEUX RECEVANT DU PUBLIC

Au cœur d'enjeux sanitaires

ENGAGEMENT RSE

GSF Mercure, filiale lyonnaise du Groupe, a mis en place différentes actions de mécénat avec trois écoles d'enseignement supérieur. L'école d'ingénieurs ITECH Lyon se voit attribuer trois bourses de vie destinées à des étudiants issus de milieux ouvriers. L'École Centrale de Lyon bénéficie d'un financement pour réaliser un diagnostic complet de ses déchets, de la typologie aux quantités en passant par les filières de recyclage. Enfin, l'EM Lyon obtient un financement pour l'aide à la transition écologique et pour le versement du même type de bourses à des étudiants issus de milieux sociaux défavorisés.

Forte disparité en cette année 2020 dans les lieux recevant du public. Pour les transports en commun (bus, tramway...), l'activité a été fortement impactée avec une augmentation des demandes d'hygiène et désinfection. Une mobilisation des collaborateurs très appréciée par nos partenaires, gestionnaires de lignes urbaines comme à Rennes, Metz, Lyon, Reims ou même Nantes.

Les équipes ont également dû adapter leurs prestations de prestation en fonction des flux au sein des groupes scolaires, écoles privées d'enseignement supérieur et universités. Les établissements recevant du public forment, déjà en temps normal, un domaine d'activité très spécifique. Un haut niveau de qualité est attendu, tout en faisant face à une importante fréquentation. Les équipes de GSF apportent donc une expertise, un

savoir-faire et sont force de proposition pour répondre aux défis de ce secteur.

L'évènementiel bousculé

Certains établissements accueillant du public ont fermé leurs portes depuis le premier confinement en mars dernier, sans pouvoir les rouvrir. *Palais des Festivals et des Congrès de Cannes, Seine Musicale* à Boulogne-Billancourt, *Hippodrome de Longchamp, Musée du Quai Branly* et bien d'autres. GSF assure néanmoins une permanence pour maintenir les sites en état. Une situation délicate qui demande une nouvelle fois aux équipes de modifier leur organisation et de proposer à leurs partenaires des protocoles dédiés. A la clé ? Être prêts dès que les conditions sanitaires permettront une réouverture.


« Dans le cadre de la pandémie, un plan sanitaire a été élaboré avec le Parc du Futuroscope. La nébulisation des attractions, qui sont pour la plupart en milieu fermé, a notamment été fortement développée. Des opérations réalisées de nuit, plusieurs heures avant l'arrivée des visiteurs, afin qu'il n'y ait plus de trace de désinfectant dans les attractions à l'ouverture. Le virucide détergent désinfectant neutre utilisé n'endommage pas les surfaces, permet de lutter contre la Covid-19... et surtout de rassurer les clients du Futuroscope. Une opération qui a permis au Parc d'être le seul à afficher une certification Afnor. Un moyen pour notre partenaire de reconquérir ses visiteurs et de mettre les équipes de GSF Athéna en avant. En effet, à son initiative, plusieurs reportages télé ont été tournés et diffusés, notamment sur France 5, CNEWS et France 3. »



Julien Chaigneau
Chef d'établissement Poitiers Futuroscope



Le besoin de désinfection a fortement augmenté dans les lieux recevant du public



GSF assure la propreté et l'hygiène dans les centrales de Bugey, Dampierre et Cruas-Meysses. Le Groupe développe également des services complémentaires, notamment dans le domaine de la logistique.

NUCLÉAIRE

En toute sérénité

ENGAGEMENT RSE

Afin de transporter du matériel de zone en zone et de livrer les consommables, deux voiturettes électriques sont désormais utilisées sur le site de Bugey. Une démarche RSE qui séduit notre client, déjà équipé des bornes pour recharger ces véhicules sur place. Toujours dans l'optique de préserver l'environnement, GSF Energia est en réflexion sur l'investissement dans d'autres utilitaires, notamment hybrides, pour ses collaborateurs.

200

C'est le nombre de collaborateurs GSF Energia formés pour intervenir sur toutes les centrales nucléaires de France

GSF est classé dans les

5 %

des prestataires EDF les plus performants

Dans le secteur nucléaire, GSF poursuit activement son développement. Dans la propreté des centrales nucléaires françaises, mais également dans le cadre de prestations logistiques. En 2020, on retient le démarrage de la gestion des magasins généraux avec la Centrale de Cruas puis, en janvier 2021 le magasinage des outillages banalisés sur différents sites EDF. De nouvelles prestations obtenues grâce aux compétences accrues des équipes, ainsi qu'à leur mobilité.

GSF Energia continue par ailleurs son action de formation préalable au recrutement (AFPR) avec Pôle Emploi. Un cursus complet d'apprentissage nucléaire et technique GSF qui a permis, cette année encore, l'embauche d'une dizaine de collaborateurs.

Innovation et QVT⁽¹⁾

Plusieurs projets sont également à l'étude pour faciliter le travail des salariés. Avec l'intelligence artificielle et les outils digitaux et

connectés, les troubles musculo-squelettiques (TMS) tendent à se limiter. En 2020, un chariot suiveur a été mis à disposition des collaborateurs de la centrale de Dampierre, tout comme à Bugey en 2018.

Enfin, les échauffements musculaires avant la prise de poste font désormais partie de la routine des salariés GSF ! Un programme mis en avant par EDF et qualifié de bonne pratique dans le cadre de leurs actions en faveur de la sécurité des travailleurs sur les sites nucléaires.

Une forte mobilisation

Dans le secteur nucléaire, la Covid-19 a demandé une implication très accrue des équipes. En plus de leur forte activité, ils ont rejoint la « team Covid », mise en place par EDF, pour organiser des tournées pédagogiques sur la centrale de Bugey. Un moyen de rassurer les salariés d'EDF et des différents prestataires, et de les accompagner dans la mise en place des préconisations des autorités de santé pendant le premier confinement.



« Depuis le 1^{er} janvier 2020, GSF Energia est en charge de la gestion du magasin général et du magasin rupture de charge à la centrale de Cruas. Une quinzaine d'agents s'occupe de l'approvisionnement, de la distribution des pièces de rechange, de la gestion ou encore de la réception et du contrôle des colis. Des prestations rendues possibles grâce au développement des qualifications et compétences des collaborateurs amorcé en 2019. Ce nouveau service montre la confiance de notre client EDF et assoit notre position sur la centrale de Cruas. »

Jean-Luc Buisson
Chef d'Établissement Cruas – GSF Energia

LOGISTIQUE

Source de propositions

ENGAGEMENT RSE

L'écopâturage se développe sur les sites clients de GSF. Mis en place en complément de prestation de gestion des espaces verts, des moutons entretiennent des parcelles choisies. Une technique simple, qui garantit la préservation de l'environnement et qui séduit nos partenaires. C'est le cas depuis 2019 à la Cristallerie d'Arques, où GSF Opale réalise également des prestations de propreté et logistique depuis cette année, ainsi qu'à La Poste Euro Centre Toulouse, avec une dizaine de moutons déployés par GSF Occitania.

422

sites logistiques sont pris en charge par GSF

En 2020, le Groupe a poursuivi son développement dans les activités de logistique. La politique d'investissement en la matière et la qualité de l'organisation permettent de répondre spécifiquement aux besoins de chaque site. Encadrées, formées et équipées de matériel adéquat et performant, les équipes sont très sollicitées dans ce secteur émergent.

Un comité de pilotage

Pour renforcer cet accompagnement, le Service Recherche et Développement a créé un comité de pilotage dédié à la logistique qui s'est engagé sur deux axes : d'une part avec le développement d'un module e-learning qui sera déployé en 2021, d'autre part avec l'acquisition par GSF d'un logiciel WMS (Warehouse Management System) qui permet de réaliser la gestion de stock, l'optimisation et une traçabilité précise. Un outil d'analyse et

de perfectionnement réel qui permet aux clients de disposer d'audits qualitatifs réguliers et d'être informés sur la fiabilité des prestations.

L'innovation, une aide au développement

Cette offre structurée s'est également construite avec la Direction de l'Informatique et de l'Innovation Digitale. Un projet a été lancé autour des ERP (*Enterprise Resource Planning*) des clients. Ces systèmes d'information permettent de gérer et suivre au quotidien l'ensemble des services de l'entreprise comme la gestion des stocks, de la production, le CRM (relation client), la qualité... L'idée est de créer des passerelles entre ces ERP et les outils GSF. Deux POC (Proof of concept) ont été lancés pour étudier des logiciels afin d'appuyer les performances des équipes opérationnelles.



« Déjà présents sur plusieurs sites de province, nous avons démarré un partenariat avec Chronopost Roissy. Nous réalisons différentes prestations de manutention : chargement / déchargement de petits colis dans des poids lourds, dépôt de colis sur chariot ou tapis convoyeur, scan... Une trentaine de collaborateurs ont été recrutés et des perspectives importantes de développement sont à prévoir en 2021, notamment avec le démarrage d'une nouvelle prestation en janvier. Elle concerne les colis à destination du Royaume-Uni, devant répondre à des normes particulières dans le cadre du Brexit. »

Jean-Yves Holleville
Chef d'Établissement Paris Nord, GSF Concorde



Les activités de GSF sur les plateformes logistiques émergent depuis quelques années. Les équipes se positionnent comme un maillon de la supply chain⁽¹⁾ renforçant ainsi la notion de partenariat avec les clients.

(1) Chaîne d'approvisionnement



En 2020, GSF poursuit son développement stratégique autour du Multiservices et du pilotage de prestations. L'offre se diversifie et le Groupe propose un panel de services divers, rendu possible par ses compétences managériales.

Logistique - Manutention
Approvisionnement des lignes de production



Petite maintenance
(relamping, plomberie, ...)



Entretien du linge

Déménagement
Manutention mobilier



Courrier

Gestion Déléguée
des Déchets



Manutention
bagages

Préparation de véhicules



Collecte
Tri des déchets



Espaces verts

DOMAINES
D'INTERVENTION

MULTISERVICES

L'atout de l'agilité

ENGAGEMENT RSE

Les entreprises produisent des milliers de tonnes de déchets et leur gestion représente un défi quotidien. GSF a mis en place une prestation de « Gestion Déléguée des Déchets » (GDD). Elle englobe l'élaboration d'un plan de tri sélectif en concertation avec le client, la gestion et la traçabilité des enlèvements (via un processus digitalisé), la manutention, le plan de regroupement mais aussi le choix des meilleures filières. En 2020, ce sont 45 000 tonnes de déchets qui ont été gérées par le Groupe, avec un taux de valorisation de 95 %.

Né du métier de la propreté il y a près de 60 ans, GSF a fait du service sur mesure aux entreprises sa spécialité. Depuis quelques années, l'offre du Groupe s'étend et des prestations se développent. Logistique, manutention, Gestion Déléguée des Déchets (GDD), 3D (dératisation, désinsectisation et désinfection), collecte et tri, petite maintenance, gestion des espaces verts, déménagement, courrier, entretien du linge... Le développement de ces services est une vraie réponse à un besoin de plus en plus fort sur le marché. Le taux de croissance de cette activité est deux fois plus important que celui de la croissance du Groupe.

Un Facility Management renforcé

Avec un taux de fidélisation de 96 %, les clients font confiance à GSF. L'excellence opérationnelle et le développement des compétences des collaborateurs sont

une boucle vertueuse. Bien recruter, former et intégrer permet de fidéliser les équipes et ainsi de poursuivre la professionnalisation de l'offre multiservices aux entreprises. Les atouts de GSF ? Son modèle managérial qui permet d'organiser et de piloter tous types de services. Mais aussi sa connaissance des sites et son positionnement de facilitateur. Une attention et une intuition qui permettent de proposer de nouvelles solutions, coconstruites avec le client. En position d'apporter des solutions pertinentes et efficaces, GSF développe un management de services à forte valeur humaine. Il devient un partenaire de référence : un interlocuteur unique, qui renforce le facility management. Un partenaire ayant le sens du service, avec une capacité forte à digitaliser ses process et prestations pour répondre à la demande et ainsi offrir une expérience sur-mesure.



« En février 2020, Alexandre Charmettan, Chef d'Établissement de Villeurbanne sur GSF Mercure, m'a contactée pour un appel d'offres concernant le campus RTE, plus grand Campus d'Europe dédié à la formation et à l'innovation dans le domaine du transport d'électricité. Nous avons monté un dossier en plein confinement avec le Directeur Régional Julien Rougier et son Attaché de Direction, Stéphane Lafay. Après quatre soutenances, nous avons été retenus ! Aujourd'hui le site est ouvert, avec aux commandes Antoine Ducher, notre pilote multiservices et Stéphane Bel, Responsable d'Exploitation axé sur la propreté. Ce site est la preuve que GSF a une carte à jouer dans les offres multiservices, tant par sa capacité à manager que par son agilité liée à la décentralisation de ses sociétés ».

Charlotte Gély

Responsable du développement de l'offre multiservices, service R&D

ACCOMPAGNEMENT
DE NOS COLLABORATEURS

MISER SUR L'HUMAIN

Depuis sa création, GSF dispose d'un modèle unique. Une organisation qui offre un maillage territorial cohérent, pour être au plus près des clients mais aussi des collaborateurs. Ces derniers sont managés et accompagnés tout au long de leur carrière. GSF travaille également sur le développement des compétences et favorise la promotion interne. Parce que les femmes et les hommes du Groupe sont notre première richesse.

38 000

Salariés

101 091

Heures de formation en 2020

10 514

Nombre de collaborateurs
avec une ancienneté de plus
de dix ans au 31 décembre 2020

77 %

des chefs d'établissement en
poste au 31/12/2020 sont issus de la
promotion interne

+ 107 %

Pourcentage de progression du
nombre de modules e-learning





FORMATION

L'ambition pour l'avenir

L'accompagnement des collaborateurs est l'un des axes forts de GSF. Le Groupe s'attache à intégrer, suivre et former l'ensemble de l'encadrement, de l'agent de service au directeur régional...

Un développement de compétences indispensable au bon fonctionnement des équipes et peut-être encore plus en temps de crise sanitaire.

En 1976, l'AFPENG, université d'entreprise, voit le jour afin de professionnaliser les salariés aux métiers de la propreté. Il s'agit, pour cet

organisme de formation interne, de gérer tous les cursus métiers du Groupe, de l'agent de service au directeur régional... Un véritable accompagnement des talents !

Proche du siège de Sophia Antipolis, l'Université GSF occupe 750m² de locaux qui ont été repensés début 2020. Des espaces rénovés, prêts à accueillir les stagiaires qui, en plus de classes de cours théoriques, bénéficient également d'une salle blanche, d'un bloc opératoire reconstitué ainsi que d'une chambre d'hôpital et son bloc sanitaire. L'Université offre ainsi un espace se rapprochant le plus possible des conditions réelles sur sites clients.

C'est un peu le « centre d'entraînement » des responsables d'exploitation ! Venus des quatre coins de France, ils se retrouvent lors de différents modules, une quinzaine, pour apprendre mais aussi se perfectionner. Un moyen d'échanger expériences et bonnes pratiques entre collègues de différentes filiales, avec ce même esprit GSF. À l'Université, se retrouvent également certains chefs d'équipes ou même chefs d'établissement, pour des accompagnements plus ponctuels.



L'émergence des classes virtuelles

Dès le premier confinement, les formateurs ont mis en place une organisation inédite. Via une plateforme de communication collaborative, les stagiaires ont suivi des classes à distance, en visioconférence. Ces stages, qui s'inscrivaient notamment dans le cadre du « module 1 Responsable d'exploitation », comprenaient 9 séquences de 2 heures (6 techniques et 3 juridiques). D'autres formations ont également été dispensées en visio, notamment celles dédiées à l'Agroalimentaire, animées par les experts du Service R&D.

Le boom du 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 soixantaine de modules. Ils sont accessibles sur ordinateur, smartphone ou tablette pour compléter les modules en présentiel. Ces formations sont obligatoires pour une prise de poste de responsable d'exploitation. Outre la technique, elles permettent de transmettre la culture GSF ainsi que les notions de savoir-faire et savoir-être. En 2020, 15 modules ont été publiés sur l'université en ligne, dont 4 relatifs à la crise Covid-19. Chacune des sessions proposées permet d'accompagner les collaborateurs dans des situations bien précises.



L'innovation au service de la formation

Port du masque, gel hydroalcoolique à disposition, réduction du nombre d'élèves... Afin de poursuivre les modules en présentiel tout en respectant les réglementations en vigueur, les formations à l'Université GSF ont dû s'adapter. En plus des recommandations à respecter, les stagiaires sont également équipés de boîtiers.

Cette technologie permet de les alerter en cas de non-respect des gestes barrières et ainsi de reculer de quelques pas si nécessaire ! Une sorte d'assistant de distanciation sociale performant, lancé par l'entreprise de la French Tech Ubudu en mai 2020 et adopté par GSF.



Des formats ludiques

Depuis près de deux ans, l'Université propose de nouvelles formations en *immersive learning* dans les secteurs Agroalimentaire et Nucléaire. En 2020, le Groupe a également lancé un tout nouveau concept : l'*Escape Game* version GSF. Pour clôturer les deux semaines de leur module initial, les responsables d'exploitation doivent résoudre de multiples énigmes par équipe. Un moyen divertissant de reprendre les différents thèmes abordés durant leur formation.

214

Nombre de certificats de qualification professionnelle en cours en 2020



L'info en +

L'AFPENG a obtenu pour quatre années son certificat Qualiopi, attestant de la qualité des processus et prestations mises en œuvre par les organismes de formation. La qualité et la variété des cursus, tout comme le professionnalisme des modules de formation et les moyens pédagogiques proposés par GSF, ont été salués.

ALTERNANCE

Attirer les jeunes talents

Anticiper l'avenir passe notamment par un soin tout particulier apporté à l'apprentissage chez GSF. Depuis plusieurs années, un Pôle Alternance a été mis en place pour multiplier les intégrations d'étudiants en cours de formation.

Véritable atout pour les jeunes mais aussi pour notre Groupe, l'alternance permet de se former à nos métiers de propreté et multiservices, et de s'intégrer plus facilement à la vie et la culture de l'entreprise. Ce système de formation est fondé sur une phase pratique et une phase théorique, offrant ainsi une véritable passerelle vers l'emploi et l'insertion professionnelle au sein des équipes.

1153

Nombre de contrats d'alternance en 2020

Des classes spécifiques

Depuis 2017, GSF a créé trois classes dédiées à Paris, Rennes et Lyon afin de former ses futurs collaborateurs mais aussi détecter les bons pro-

files. En partenariat avec les écoles de management IGS et l'INHNI, ces classes sont uniquement constituées d'alternants de GSF. A raison d'une semaine à l'école et trois semaines sur le terrain dans un établissement GSF, ces futurs « responsables d'exploitation » se confrontent à toutes les réalités des métiers de la propreté et du multi-services. Ils bénéficient ainsi de l'expérience professionnalisante que leur offre le terrain.

Chaque élève est pris en charge par un tuteur de l'entreprise, qui l'accompagne sur le terrain, le conseille et lui transmet ses savoirs. Un réel travail de concertation se fait entre GSF et les centres de formation partenaires pour coconstruire certains modules spécifiques, établir les plannings de l'alternance et identifier les profils des jeunes.

La deuxième promotion a reçu, en août 2020, son diplôme d'encadrement cursus GSF. Depuis la mise en place de ces accompagnements privilégiés, des étudiants ont été embauchés en CDI ou poursuivent leurs cursus en Master... Toujours au sein du Groupe !

« Au fur et à mesure de cette formation, nous assimilons les modes opératoires, les différentes techniques et quels produits utiliser pour la propreté. En entrant chez GSF, j'ai beaucoup appris. »

Naïm Hemani
Responsable d'Exploitation



Les responsables d'exploitation parlent de leurs métiers



Les alternants responsables d'exploitation chez GSF





Les Tremplins GSF : 10 ans déjà !

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 gagnantes 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. À chaque session, les étudiants finalistes présentent et défendent leur projet à Sophia Antipolis devant un jury composé de collaborateurs du Groupe. Pour son dixième anniversaire, l'évènement s'est déroulé dans des conditions exceptionnelles. Les services Recrutement et Formation des Talents, R&D et Communication se sont mobilisés pour s'adapter à cette période pandémique. Trois équipes ont été sélectionnées pour présenter leurs projets à distance ! Face à leurs ordinateurs et caméras, les étudiants ont défendu leurs idées avec conviction.

Des projets techniques

Cette année a consacré l'équipe « *Catapropre* », composée de trois étudiants du Lycée Les Catalins de Montélimar. Leur projet porte sur la santé-sécurité des opérateurs en milieu nucléaire. Il s'agirait d'améliorer un aspirateur conventionnel pour contrôler en permanence les radioéléments tombés dans la cuve d'aspiration et éviter à l'opérateur d'être contaminé. La deuxième équipe récompensée est R.C.S du CFA INHNI de Bruz avec son concept permettant de limiter les consommations en eau potable pendant la prestation, tout en facilitant le travail des agents. Enfin, « *The Cleaning Game* » venait du Lycée Savary d'Arras et a proposé un « *escape game* » adaptant la formation sécurité de GSF déjà existante. Exceptionnellement, un dernier groupe a reçu un prix d'encouragement du jury, pour un projet de jeu de rôle ayant pour but la formation des collaborateurs. En 2019, les étudiants de l'INHNI de Pessac (33) avaient remporté le concours avec une proposition de tenues connectées pour sécuriser les agents de service.

SÉCURITÉ

Protéger, soutenir, préserver

111

Nombre d'APTMS formant le
réseau des préventeurs.





La sécurité, une préoccupation constante

Protéger les collaborateurs est une responsabilité majeure du Groupe. En 2020, le Service Système de Management Intégré (SMI) a été créé au siège de Sophia Antipolis. Il regroupe les trois pôles déjà existants : qualité, environnement et sécurité / radioprotection. Sa vocation est de renforcer sa proximité avec les opérationnels. Le SMI prodigue ses conseils aux coordonnateurs présents dans chaque filiale, et a également piloté la cellule de crise mise en place dès le début de la pandémie.

Chaque filiale dispose d'un coordonnateur QSEé (Qualité Sécurité Environnement Énergie) qui a pour missions de relayer cette politique et de développer des actions locales complémentaires. Les chefs d'établissement et responsables

d'exploitation sont également garants de cet axe capital dans notre domaine d'activité. Enfin, les chefs d'équipe organisent des rendez-vous réguliers nommés « causeries ». Ce sont des moments d'échanges avec les agents permettant d'aborder de nombreux thèmes autour de la santé, de la sécurité : un moyen de diffuser les bons messages.

Différents partenaires soulignent d'ailleurs l'engagement des filiales GSF pour leurs bonnes pratiques en matière de sécurité. C'est notamment le cas du site de LAFARGE Saint Pierre La Cour qui a décroché, en septembre 2020, le trophée de l'excellence sécurité à GSF Celtus Est. EDF a aussi mis en avant les bonnes pratiques de GSF Energia dans ses vidéos « Stop Sécurité » à destination de ses collaborateurs partout en France.



« Nous avons développé le projet des « 10 règles d'or sécurité » sur l'ensemble des sites de GSF Auriga. Par habitude, les salariés ne voyaient plus certaines choses. Il était donc indispensable de créer des « piqûres » de rappel via différents canaux : causeries, réunion chefs d'équipes, logo spécifique intégré aux mails... Ainsi, la sécurité est omniprésente dans nos communications. Un moyen de prévenir plutôt que guérir ! »

Laurent Boitelle
Directeur Régional GSF Auriga

Sécurité routière

Les accidents de trajet étant identifiés comme un des axes importants de la politique sécurité du Groupe, GSF a travaillé sur la création de films de sensibilisation à la sécurité routière et l'écoconduite. Axés sur diverses thématiques, ils seront diffusés à partir de février 2021 aux collaborateurs amenés à conduire des véhicules pour

GSF. Dans la continuité, deux organismes accompagnent les différentes sociétés pour l'organisation d'ateliers sécurité routière. Avec ces séminaires, il s'agit de bien prendre en compte les dangers de la route et les comportements à adopter pour circuler en toute sécurité.

SANTÉ

Prévention et bien-être

Un esprit sain dans un corps sain

Plus d'une centaine d'animateurs pour la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) sont recensés dans les établissements. Ce réseau 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. Cette action facilite la mise en route physique et mentale des équipes, favorise le collectif et participe à la réduction des accidents du travail. En complément de cet échauffement, un programme « nutrition santé » est déployé sur certains sites clients. Le concept s'articule autour de la mise à disposition d'un distributeur de fruits secs gratuit, à destination des collaborateurs, ainsi que de cours de nutrition pour adopter une alimentation plus saine. Dans le cadre de

sa démarche de prévention des risques psycho-sociaux, le Groupe a mis en place une ligne d'écoute et de soutien psychologique à distance pendant le premier confinement. Elle visait à apporter une aide de premier niveau mais aussi à trouver les solutions adaptées pour les collaborateurs en difficulté, tout en respectant la confidentialité et l'anonymat.

Une meilleure qualité de vie au travail

Le Groupe s'est toujours attaché à développer une atmosphère conviviale dans ses établissements et sur les sites clients. Pour renforcer ce bien-être au travail, des initiatives en faveur de la QVT se développent. Avec la crise Covid, il a néanmoins fallu s'adapter ! Des cours de sport en visioconférence, des programmes de coaching ou autres défis virtuels sportifs ont vu le jour, le tout pour lutter contre la sédentarité, resserrer les liens et travailler sur la motivation des collaborateurs.



Tony Boissinot
Directeur Régional GSF Neptune Ouest

« Nous avons mis en place le programme nutrition santé chez certains de nos clients de l'établissement de Caen Ouest, notamment au CHU de Caen. Nous constatons une réelle diminution des accidents du travail, en partie grâce à cette formation. Le taux de fréquence⁽¹⁾ (TF) des AT⁽²⁾ est passé de 66,71 au 31/12/2019 à 48,51 au 31/12/2020. De façon générale, les TF et TG⁽³⁾ de Neptune Ouest se sont bien améliorés cette année 2020, notamment grâce à de nouvelles actions mises en place comme l'alerte systématique du Coordonnateur QSE⁽⁴⁾ et de moi-même pour chaque AT ».

(1) Taux de fréquence (TF) = (nombre d'accidents en premier règlement/heures travaillées) x 1 000 000

(2) Accidents du travail

(3) Taux de gravité (TG) = (nombre de journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

(4) Qualité Sécurité Environnement Énergie



Un dialogue social ouvert

GSF a su s'adapter à la crise sanitaire, tout en suivant les préconisations gouvernementales. Lorsque cela était possible, le télétravail a immédiatement été mis en place. Sur le terrain, les managers ont également reclassé et formé certains salariés, sur des sites clients restés ouverts pendant les confinements.

Dans le même temps, un accord concernant le télétravail dans les fonctions supports a été signé avec les partenaires sociaux afin d'offrir la possibilité aux salariés, dès que la situation reviendra à la normale, de bénéficier d'un jour de télétravail par semaine. Immédiatement, les collaborateurs concernés ont été formés au management à distance afin d'incarner cette conduite du changement.

Harcèlement

Attentif au sujet du harcèlement, GSF a nommé des référents aux sièges ainsi qu'en sociétés. 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 en cas de besoin. Une adresse mail dédiée a également été créée pour permettre à toute personne de s'exprimer sans crainte.



Pascal Giracca
Directeur Régional GSF
Neptune Est

« Une commission APTMS a été créée en partenariat avec Neptune Ouest et réunit une quinzaine de collaborateurs. Elle permet notamment d'échanger et de partager de nombreux retours d'expériences. Nous mettons ainsi en route des études concrètes comme celle dernièrement sur la méthodologie de nettoyage dans les escaliers pour éviter les chutes et donc les AT. »

RESSOURCES HUMAINES

Nos collaborateurs, notre richesse

137

nationalités représentées
au sein du Groupe



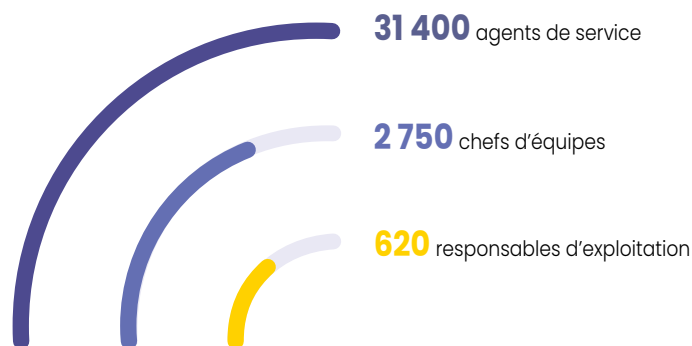
L'égalité des chances

Depuis toujours, le Groupe accompagne ses collaborateurs tout au long de leur carrière.

Cet objectif de « montée en compétences » se traduit très souvent par un résultat : la promotion interne. Chez GSF, l'égalité des chances est une notion concrète. Chacun a la possibilité de faire ses preuves, d'exploiter et développer ses talents, de surmonter ses faiblesses et de sans cesse s'améliorer : chaque salarié peut réussir ! 80 % des chefs d'équipe et 37 % des responsables d'exploitation sont issus de la promotion interne. Chaque employé grandit au fil des ans, quels que soient son sexe, son origine, son milieu ou son statut.

Handicap au travail

En 2020, GSF comptabilise un taux d'emploi des personnes en situation de handicap s'élevant à 7,3 %⁽¹⁾ de l'effectif global, soit supérieur aux obligations légales. Le Groupe a renouvelé son partenariat avec *Cap Emploi*, qui a pour mission d'accompagner dans l'emploi les personnes en situation de handicap et leurs employeurs. Ainsi, les collaborateurs qui le souhaitent peuvent être accompagnés par une personne externe, à même de répondre à toutes leurs questions en matière de handicap au travail et de sa reconnaissance. Une campagne d'affichage a également été mise en place afin de sensibiliser les salariés sur cette thématique.



131 établissements

Un taux d'encadrement sans équivalent dans la profession

Kairos, un vaste projet

En 2020, le projet de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), nommé KAIROS, a été initié par la Direction Générale. Il vise à favoriser le recrutement, la mobilité interne et le développement du capital humain au sein du Groupe. Il s'agit ainsi de mieux anticiper les défis de demain en termes de Ressources Humaines. Une évolution de méthodes qui va se développer en 2021 !



Jérôme Nussbaumer
Directeur Régional GSF Energia

« Nous travaillons avec Pôle Emploi dans le cadre d'une action de formation préalable au recrutement (AFPR). Ce dispositif s'adresse à tous, quel que soient les profils, et nous a déjà permis de former au nucléaire et techniques GSF près de 70 demandeurs d'emplois en trois ans. En 2019, nous avons même reçu le « Trophée du Recrutement en Entreprises » dans le cadre de la 11^e édition des Trophées « Diversité et entreprises » organisée par le journal Le Progrès, la Préfecture du Rhône et Pôle Emploi. »

(1) Donnée de 2019 compte tenu du changement de mode de calcul.

ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Donner du sens

Global Compact France

GSF est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005, et souligne son engagement en étant ambassadeur pour la région PACA depuis novembre 2018. Un véritable atout pour le Groupe, dont les valeurs coïncident avec celles du Pacte Mondial : respect des Droits de l'Homme, de l'environnement, des normes internationales du travail et de la lutte contre la corruption.

Un cercle azuréen Global Compact a été mis en place afin d'organiser des rendez-vous avec les entreprises locales. En 2020, GSF a participé à une rencontre au sein des locaux de Thalès, avec pour thème la Qualité de Vie au Travail et a assisté à des réunions en visioconférence sur des thématiques diverses. En 2021, GSF intègrera pour six mois le programme « SDG Ambition Accelerator » pour aller plus loin dans le déploiement et le reporting des Objectifs de Développement Durable.

Événementiel : toujours solidaires

Depuis quelques années, de nombreux salariés du Groupe participent à des courses et événements solidaires. Ces rendez-vous, destinés à récolter des fonds pour de bonnes causes, ont malheureusement été annulés ou reportés en raison de la pandémie. L'équipe du service communication, qui s'investit en proximité au moyen d'un car-podium, a bien entendu maintenu ses engagements. Elle continuera de soutenir, dès leur reprise, les rendez-vous sportifs et solidaires et sera toujours aux côtés des organisateurs et des associations !

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 Côte d'Azur, la Fondation permet le financement de projets made in Côte d'Azur. En 2020, elle a notamment lancé un dispositif d'accompagnement de collégiens prometteurs, issus de zones prioritaires, ou encore un plan d'urgence COVID pour financer l'achat d'équipement informatique et réduire la fracture numérique.

Lutte contre l'illettrisme

Afin d'agir sur l'analphabétisme, différentes filiales du Groupe GSF s'engagent aux côtés d'associations ou d'organismes de formation. En partenariat, elles proposent aux collaborateurs, sur la base du volontariat, de s'inscrire à des programmes annuels pour apprendre à maîtriser la langue française ou se perfectionner. 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.

L'INFO EN +

Sensible à l'univers sportif ainsi qu'à l'engagement des personnes en situation de handicap, GSF a souhaité s'investir dans le handisport et parraine Yoann Quilliou, tennisman en fauteuil.



Des soutiens en régions

Partout en France, GSF noue de multiples partenariats pour soutenir des associations caritatives et des établissements de santé.

› En tant que mécène Premium et ambassadeur pour la région PACA, le Groupe soutient l'association **Global Heart Watch**, qui sensibilise la population aux gestes qui sauvent et soutient la recherche scientifique dans le domaine de la **santé cardiaque**. Dans le même cadre, GSF Auriga a souhaité orienter ses collaborateurs Sauveteurs Secouristes du Travail pour qu'ils s'inscrivent à l'application Sauv Life. Grâce à elle, le SAMU peut repérer un citoyen sauveteur à proximité d'un patient et prodiguer, au plus vite, un massage cardiaque.

› GSF soutient les **Clowns Z' hôpitaux** qui interviennent dans cinq régions de France. Services de pédiatrie, urgences, service gériatrique, foyer de vie, Maison d'Accueil Spécialisée et EHPAD bénéficient de ces moments de joie.



› Dans le cadre de la tempête Alex qui a touché les Alpes-Maritimes à l'automne, **GSF Jupiter a versé une dotation et fourni des équipements de nettoyage à la Croix Rouge** pour soutenir les habitants de l'arrière-pays niçois.

› Depuis 2017, **GSF Mercure soutient la Fondation des Hospices Civils de Lyon**, notamment l'association Docteur Clown pour les enfants. La société a également participé au financement d'un équipement sportif pour l'établissement de soins.

› En partenariat avec l'association **Handi'chiens**, **GSF Celtus Est finance depuis trois ans l'achat de chiots** qui seront ensuite éduqués et remis gratuitement à des personnes en situation de handicap.

RESPONSABILITÉ SOCIALE
ET ENVIRONNEMENTALE

PARTAGER UN ÉTAT D'ESPRIT

Les engagements sociétaux s'intègrent dans la politique du Groupe GSF. Préserver l'environnement à travers des actions concrètes, diminuer et compenser ses émissions de CO₂ ou encore sélectionner des fournisseurs ayant une démarche responsable font partie des axes développés. Un équilibre qui se construit au fil des ans avec ses collaborateurs et tous ses partenaires.



80/100

Note Ecovadis du Groupe en 2020
classé dans le top 1 % des entreprises évaluées



Nous soutenons
le Pacte Mondial
depuis 2005



ENVIRONNEMENT

Actif dans son écosystème

En 2020, GSF a décidé d'aller plus loin dans son engagement pour préserver l'environnement. Que ce soit par des actions concrètes en société ou via des partenariats labellisés, le Groupe agit pour la diminution de ses émissions de gaz à effet de serre.

8 692,2

tonnes équivalent CO₂
émises pour l'ensemble des trajets professionnels (SCOPE 1)

GSF s'est engagé à une réduction attendue de **890 tonnes eqCO₂** soit **9,5 % en 4 ans**.

Des actions concrètes

Agir pour le climat, c'est d'abord identifier puis réduire au maximum les gaz à effet de serre (GES) émis au quotidien et sur lesquels il est possible d'œuvrer à la source. Cette démarche globale vise à tendre vers une neutralité carbone.

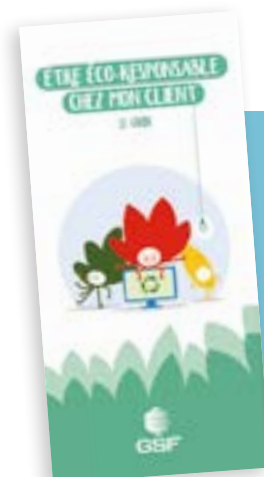
Dans un premier temps, GSF a créé un groupe de travail pour mettre en place une politique de mobilité et accompagner les sociétés pour qu'elles développent divers projets. C'est notamment le cas avec GSF Mercure qui, en juin dernier, a mis à disposition des collaborateurs une flotte de vélos électriques. « Nos secteurs étant essentiellement en ville et peu éloignés en distance, cela permet à nos responsables d'exploitation de circuler facilement d'un chantier à l'autre », témoigne Julien Rougier, Directeur Régional. « Des actions sont déjà menées sur le terrain, renchérit Marion Fénoglio, Adjointe du Service Système de Management Intégré. GSF Phocéa, Celtus Ouest, Grande Arche et Mercure sont les sociétés pilotes de cette politique de mobilité. Les collaborateurs vont adopter des comportements différents et plus responsables pour leurs déplacements professionnels mais aussi pour leurs trajets domicile/travail. »

Le Groupe travaille également sur la flotte de véhicules afin de prévoir la transition énergétique. Pour anticiper la réglementation, le Groupe a décidé d'y intégrer des véhicules hybrides et électriques. Des stages d'écoconduite sont aussi mis en place au niveau des sociétés.

Un volet compensation

GSF s'est également penché sur la compensation carbone, qui intervient comme un chaînon complémentaire, pour compenser une part « résiduelle » des émissions sur laquelle il est complexe d'agir. Dans cette optique, Christophe Cognée, Vice-Président du Groupe, a signé en juillet 2020 deux conventions labellisées par le Ministère de la Transition écologique et solidaire.

Une première avec l'association France Carbon Agri, qui consiste à participer à la transition énergétique de plusieurs fermes sur le territoire, en développant des équipements d'énergie durable. Un second projet est également lancé avec Stock CO₂ qui consiste à reboiser des parcelles forestières défrichées, c'est-à-dire de replanter des arbres qui vont séquestrer du CO₂ au cours de leur croissance. Deux belles initiatives, avec un objectif total de compensation de 2 000 tonnes de CO₂ sur cinq ans.





Les actions ponctuelles se décuplent et les collaborateurs s'engagent !

Une ligne directrice

Le Groupe pilote des indicateurs environnementaux et énergétiques adaptés à ses activités de service. Diffusés à chaque établissement, les résultats permettent de sensibiliser les équipes et de réduire leurs impacts. Un moyen pour le chef d'établissement d'être également force de proposition auprès de ses clients. Les points d'amélioration sont repérés et de nouveaux process peuvent être proposés en phase de prospection ou mis en place pendant la prestation.

Sur le terrain, les coordonnateurs Qualité Sécurité Environnement Energie (QSEé) sont en action. Dans le cadre du programme d'actions du Groupe, ils déploient leurs propres initiatives en régions.

Chaque collaborateur est sensibilisé au respect de l'environnement par des modules e-learning. Mais pas seulement ! Livret écoresponsable au bureau, newsletter trimestrielle, causeries... Différents outils sont mis en place.

Préservation

GSF Auriga et GSF Celtus Est ont participé à la reforestation **en France en 2020 avec des près de 4 000 arbres plantés**, en partenariat avec Reforest Action et EcoTree.

Mobilité

De nombreuses filiales ont investi dans des véhicules électriques, que ce soit pour les trajets professionnels des collaborateurs mais également sur les sites clients comme au Futuroscope, qui bénéficie désormais d'une flotte de **20 véhicules électriques GSF sur le parc**.



Biodiversité

En 2019, GSF Energia avait installé deux ruches à la Direction Régionale... **En 2020, elle en récolte les fruits avec 14 kgs de miel !**

Transition énergétique

Afin de renforcer ses engagements environnementaux et de réduire son empreinte carbone, GSF installe actuellement **769 modules de panneaux photovoltaïques sur 1 310m² au siège de Sophia Antipolis (06)**. Ainsi, les bâtiments bénéficieront de 29 % d'autoconsommation et devraient éviter 48 tonnes d'émissions de CO₂ en 10 ans.

Des outils adaptés

Les produits écolabellisés sont plébiscités et le dosage maîtrisé grâce à des centrales de dilution. Quand cela est possible, certains sols sont nettoyés sans produit chimique, à l'eau électrolysée. Bien sûr, GSF travaille sur l'économie des ressources avec, en tête de liste, l'eau.

Évènement

Le Groupe a participé au *Cyber World CleanUp Day* en vidant ses boîtes mails ! Certaines filiales ont également nettoyé la planète en opérant sur le terrain pour cette journée mondiale dédiée.

ACHATS RESPONSABLES

Des liens de confiance et d'efficacité

Depuis octobre 2018, GSF fait partie des 50 entreprises françaises labellisées « Relations fournisseurs et achats responsables ». Cette récompense, remise par les pouvoirs publics et attribuée pour une période de trois ans, promeut les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs.

Le Groupe évolue en matière d'achats responsables. Ces dernières années, un travail a été entamé pour parfaire la politique achats du Groupe : alléger le référentiel, être encore plus sélectif dans le choix des fournisseurs avec la mise en place de partenariats, et surtout entretenir des relations durables et équilibrées avec ses fournisseurs.

Les objectifs futurs sont également riches :

- └ Rationnaliser et massifier les achats pour limiter l'impact carbone
- └ Continuer le sourcing pour le développement des services aux entreprises avec un référentiel dédié
- └ Alléger les process
- └ Promouvoir la démarche RSE pour tendre encore plus vers l'économie circulaire
- └ Développer les outils informatiques et améliorer la communication
- └ Rencontrer les fournisseurs en local
- └ Poursuivre les journées achats/production en collaboration avec les fournisseurs partenaires
- └ Promouvoir et tester les innovations proposées par les fournisseurs avec le GSF LAB

Des actions concrètes d'optimisation et de performance qui devraient également permettre aux experts du Service Achats d'accompagner les opérationnels lors de la construction de dossiers pour leurs clients.

87 %

des produits chimiques commandés sont respectueux de notre démarche RSE

63 %

des articles commandés par GSF sont respectueux de notre démarche RSE

Des liens tissés

En 2020, cette politique des achats, portée par la Direction Générale, a permis de faire face à la crise sanitaire. GSF a pu s'appuyer sur les fournisseurs avec lesquels il avait construit une relation de confiance, mais aussi sourcer de nouveaux partenaires sur différents critères, avec une vigilance accrue sur la qualité et les prix des produits. « Différentes petites structures, habituellement sur d'autres marchés, ont pu nous accompagner

grâce à leurs compétences et connaissances, explique Marie Calautti, Directrice du Service Achats. Ainsi, nous leur avons évité de fermer et avons pu équiper nos collaborateurs, et parfois même nos clients, en masques, gants, tenues et gel hydroalcoolique, même quand il était difficile de s'en procurer ». Une démarche responsable, qui a permis à GSF de trouver de nouveaux partenaires, malgré la pandémie.



ENGAGEMENT RSE

Depuis 2018, le Groupe s'oriente prioritairement vers l'utilisation de produits sans phrases de risques et de produits concentrés. Ces derniers permettent moins de stockage, moins de transports et moins de risques. Leur dilution est réalisée via des centrales sans contact pour l'opérateur. Le service achats, en collaboration avec les fournisseurs partenaires Adélya et HTS BIO, a coconçu une centrale de dilution connectée made in France, qui s'inscrit dans une démarche d'économie circulaire.

L'INFO EN +

GSF tend à développer l'économie circulaire au sein du Groupe. Ce modèle consiste à produire des biens et des services de manière durable, en limitant la consommation et le gaspillage des ressources et la production des déchets.

Domaines et critères d'évaluation pour obtenir le Label Relations fournisseurs⁽¹⁾ et achats responsables⁽²⁾

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

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

1

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

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

2

Conditions de la qualité des relations fournisseurs

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

3

Respect des intérêts des fournisseurs

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

4

Intégration de la responsabilité sociétale dans le processus achats

- > Préparation d'une stratégie de sourcing responsable
- > Intégration des spécifications RSE dans le cahier des charges
- > Intégration des performances RSE des fournisseurs

5

Impacts des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème

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



(1) Note : est entendu par « fournisseurs », tous fournisseurs de rang 1, fabricants, transformateurs, importateurs, distributeurs, prestataires et sous-traitants de capacité et de spécialité.

(2) source : <http://www.rfar.fr/label-relations-fournisseurs-achats-responsables>



La maladie d'Alzheimer est une pathologie neurodégénérative qui affecte plus d'un million de personnes en France. Elle se caractérise par une perte progressive de la mémoire et de certaines fonctions intellectuelles (cognitives) conduisant à des répercussions dans les activités de la vie quotidienne. Les causes précises de la maladie ne sont pas identifiées, mais les travaux de recherche en cours permettent de mieux en connaître les mécanismes biologiques.

FONDATION GSF / JEAN LOUIS NOISIEZ

Un mécénat unique en son genre

Depuis plus de dix ans, la Fondation GSF/Jean Louis Noisiez se consacre à l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. En leur offrant un accueil de jour, elle participe également au soulagement de leurs aidants.

Fondée en 2010, la Fondation GSF/Jean Louis Noisiez est un concept original de mécénat médico-social qui propose un accueil de jour aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'établissement, situé dans la technopole de Sophia Antipolis sur la Côte d'Azur, reçoit quotidiennement des patients encadrés par une équipe de quinze professionnels. Ici, il s'agit 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 auprès de l'équipe.

Un accompagnement adapté

Un parcours de promenade au cœur d'un parc de 8 000 m², un jardin potager, une roseraie... Tout est fait pour que chacun se sente apaisé dans ce lieu hors du temps. Les activités 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.

Durant le premier confinement, la Fondation a dû fermer ses portes, pour les rouvrir au mois de juin. Un suivi à dis-

tance des patients et de leurs aidants a été mis en place en visioconférence, afin de maintenir le lien. Depuis septembre, la Fondation fait face à de nouvelles restrictions d'accueil en raison de la crise sanitaire et reçoit, sur dérogation, 70 % du potentiel quotidien. Au total, la Fondation reçoit sur la semaine une soixantaine de patients.

La recherche, au service des patients

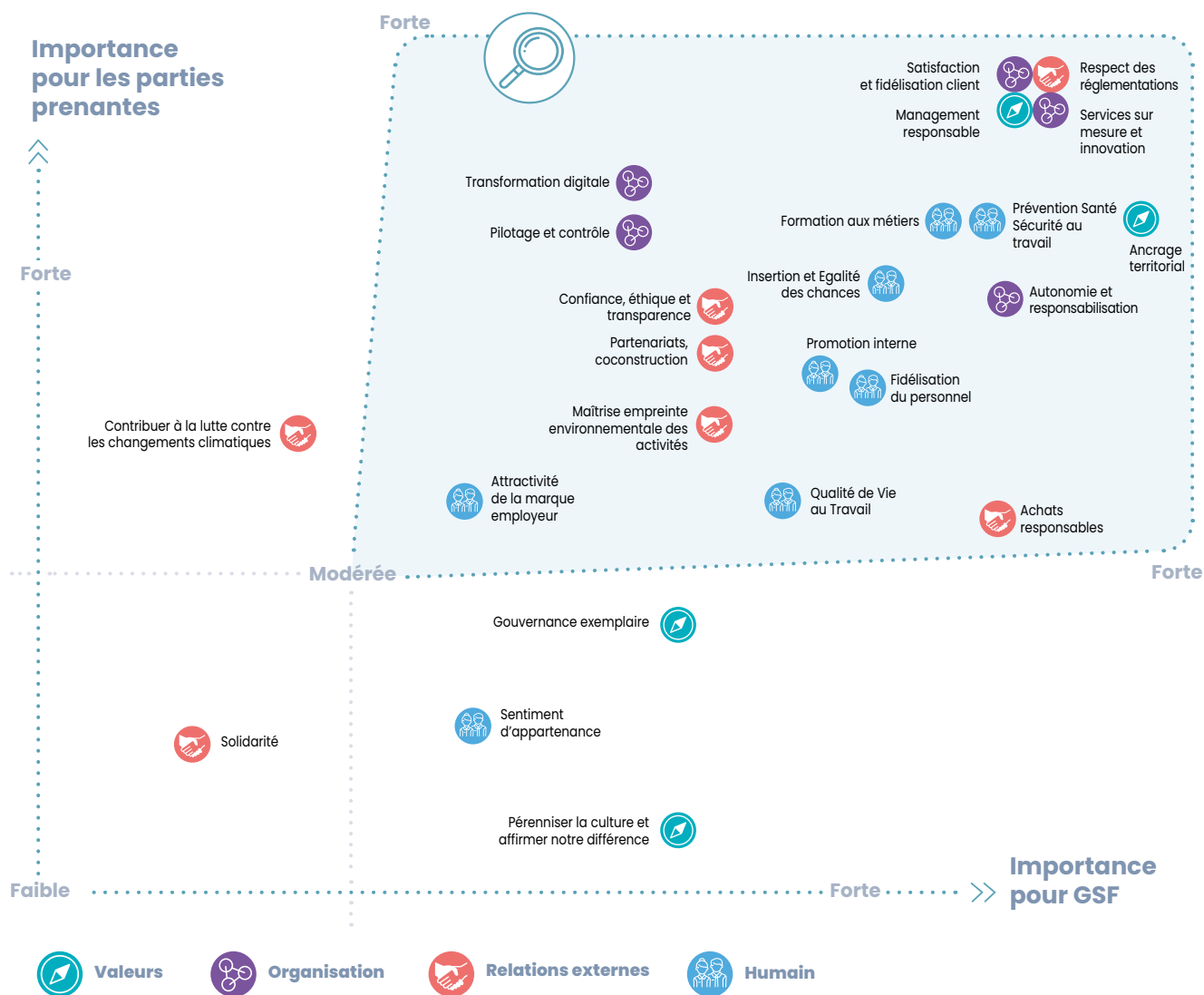
Au-delà d'un accueil de jour, la Fondation est également un lieu de recherches et d'expérimentations. Sans équivalent en France, elle a été reconnue d'utilité publique et nombre d'acteurs accompagnent la démarche, notamment l'Agence Régionale de Santé.

Étudiants, cliniciens, ingénieurs s'y côtoient... Un écosystème 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 games* mais aussi la mnémothérapie. Ces ateliers provoquent un « réveil mémoriel » par la musique et stimulent ainsi les souvenirs des patients. Enfin, la Fondation travaille sur l'accompagnement des aidants et l'évaluation de leurs besoins.

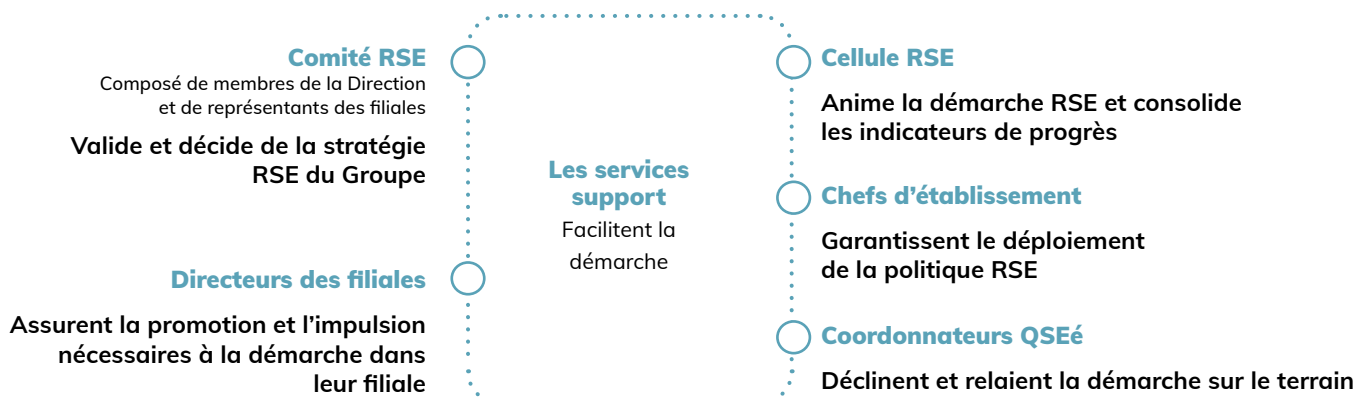
Notre démarche RSE

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 (ODD).



Après avoir cartographié toutes ses parties prenantes dans le cadre des certifications ISO du Groupe, il est apparu que les principales sont : les clients, les collaborateurs et les fournisseurs. Les enjeux RSE ont donc été définis à partir de leurs attentes, sur la base d'études de réputation (Viavoice), de questionnaires clients, collaborateurs et fournisseurs. De plus, grâce aux groupes de travail animés par le Global Compact et par la FEP, les attentes sociétales sont partagées. En ce qui concerne la cotation des enjeux, elle a été effectuée en interviewant les Comités de Direction de 6 filiales, les membres de la Direction Générale, certains responsables de service. La matrice a été validée par le Comité RSE. Cette démarche a permis de formaliser le plan d'actions et de fixer les indicateurs en rapport.

Un mode de pilotage efficace



Le programme RSE de GSF et sa contribution aux ODD :

4 enjeux, 17 objectifs

Enjeu



Compter sur des collaborateurs engagés



Objectifs

Agir pour une qualité de vie au travail par un environnement épanouissant et sécurisant

Développer le capital humain et professionnel de nos collaborateurs

Reconnaître la diversité comme une richesse

Rendre attractive la marque employeur

Enjeu



S'appuyer sur une gouvernance et des valeurs au service de notre différence



Objectifs

Etre une entreprise exemplaire dans toutes les dimensions

Faire vivre et transmettre la culture d'entreprise

Enjeu



Contribuer à la performance durable de nos clients



Objectifs

Satisfaire et fidéliser les clients

Contribuer à la sécurité sanitaire de nos clients

S'intégrer à la démarche RSE des clients

Garantir la qualité des prestations

Accompagner les clients et les équipes de terrain avec des solutions digitales dédiées

Enjeu



Etablir des relations de confiance



Objectifs

Consolider la dynamique d'achats responsables

Proposer une offre innovante, sur mesure et coconstruite avec des partenaires

Impliquer nos fournisseurs dans notre démarche d'économie circulaire

Viser la neutralité carbone à horizon 2050

Favoriser les actions solidaires de proximité

Mener l'ensemble de nos activités dans le respect de notre code de conduite et de la réglementation

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	2018	2019	2020	RÉFÉRENTIELS		
					*	**	***
ORGANISATION ET VALEURS							
GOUVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anticorruption	100 %	100 %	100 %	Art.1-3-d	16	205-2
	Nombre de collaborateurs formés sur les politiques et procédures de lutte contre la corruption	ND	ND	399	Art.1-3-d	16	205-2
	Nombre d'incidents rapportés grâce à la procédure de lanceur d'alerte	ND	0	0	Art.1-3-d	16	205-3
	Nombre total de litiges relatifs aux pratiques anticoncurrentielles	0	0	0	Art.1-3-d	16	205-3
	Etablissements certifiés ISO9001 : 2015	100 %	100 %	100 %	—	—	—
HUMAIN							
EMPLOI	Effectif France total au 31/12 (CDD, CDI et alternance)	32 866	34 079	36 102	Art. 1-1-a	8	102-7
	Effectif France 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	102-8
	Proportion des contrats en CDI	83 %	83 %	82 %	-	8	102-8
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	-	8	102-41
	Nombre d'alternants	1 090 contrats de professionnalisation 207 contrats d'apprentissage	1 134 contrats de professionnalisation 271 contrats d'apprentissage	841 contrats de professionnalisation 312 contrats d'apprentissage	Art. 1-3-b	10	405-1
	Répartition des collaborateurs par âge	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	7 % moins de 25 ans 53 % entre 25 et 45 ans 40 % 45 ans et plus	Art. 1-1-a	10	405-1
	Temps de travail	70 % temps partiel 30 % temps complet	68 % temps partiel 32 % temps complet	67 % temps partiel 33 % temps complet	Art. 1-1-b	8	102-8
	Taux de turnover sur les CDI	21 %	20 %	17 %	Art. 1-1-b	8	401-1
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail (comprend les absences pour accidents de trajet et de travail)	9,60 %	9,71 %	9,50 %	Art. 1-1-b	8	—
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	1 064	1 139	907	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	34,37	35,26	28,3	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	51,92	53,28	44,62	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,5	2,54	2,38	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	ND	2,95	2,93	Art. 1-1-d	3	403-9
	Nombre d'accidents mortels	0	0	0	Art. 1-1-d	3	403-9
	Nombre de maladies professionnelles (avec et sans arrêts)	121	264	194	Art. 1-1-d	3	403-10
	Nombre d'établissements certifiés MASE	19	19	19	Art. 1-1-d		403-1
	Nombre d'établissements certifiés en sécurité (selon l'ISO 45001, éventuellement) dans le cadre de la triple certification QSEé	53	68	81	—	3	403-1
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	150 303	180 581	101 091	Art. 1-1-e	4	404-1
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,63 %	2,61 %	2,41 %	Art. 1-1-e		4
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	289	325	214	Art. 1-1-e	4	404-2
	Part des formations traitant de sécurité (en nombre de sessions)	33 %	ND	50 %	Art. 1-1-d	4 et 3	403-5
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	1 769	1 667	1 004	Art. 1-1-d-e	4 et 3	403-5
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	44	47	74	Art. 1-1-c	8	402-1
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	113	111	106	-	8	
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur l'effectif global	33/67 %	34/66 %	34/66 %	Art. 1-1-f	5	405-1
	Parité (H/F) sur l'effectif de l'encadrement	55/45 %	55/45 %	55/45 %	Art. 1-1-f	5	405-1
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	7,8 %	7,3 %	7,3 % ⁽¹⁾	Art. 1-1-f	10	405-1
	Nombre de nationalités	130	131	137	Art. 1-1-f	10	405-1



* Article 225
 ** ODD - Objectifs de Développement Durable
 *** GRI - Global Reporting Initiative

DOMAINE	INDICATEURS	2018	2019	2020	RÉFÉRENTIELS
RELATIONS EXTERNES					
ACHATS RESPONSABLES	Part des contrats fournisseurs comprenant des clauses sur des critères RSE	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3-c 8
	Part des fournisseurs étant des PME françaises	ND	96 %	96 %	Art. 1-3-c 8 204-1
	Part des fournisseurs ayant signé la charte d'approvisionnement durable	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3-c 8
	Part des fournisseurs majeurs évalués sur des critères RSE	ND	ND	100 % de nos fournisseurs Majors Rang 1 80 % de nos fournisseurs Majors Rang 2	Art. 1-3-c 8 308-1 + 414-1
	Part du CA des produits chimiques commandés respectueux de notre démarche RSE	ND	ND	87,5 %	Art. 1-3-c 3/14 /15
	Part du CA des articles respectueux de notre démarche RSE	ND	ND	63 %	Art. 1-3-c 12
ENVIRONNEMENT/ENERGIE					
LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE, PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE, ÉCONOMIE CIRCULAIRE	Total annuel des émissions de gaz à effet de serre - trajet professionnel - SCOPE 1 (tonnes équivalent CO ₂)	8 903,9	9 162,5	8 692,2	Art. 1-2-d 13 305-1, 305-2
	Consommation moyenne annuelle en carburant par les véhicules (L/100kms)	ND	6,56	6,29	Art. 1-2-c 15
	Total annuel de consommation électrique bâtiments (KWh/an)	ND	3 869 281	3 858 883	Art. 1-2-c 13 305-1, 305-2
	Part du CA des produits sans phrase de risque - Secteur tertiaire	ND	ND	47 %	Art. 1-2-d 3/14 /15 302-1
	Systèmes de dilution (quantité)	ND	ND	277	Art. 1-2-d 14
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	58	70	83	Art. 1-2-a 14-15 302-1

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 reportings quadrimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2020, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

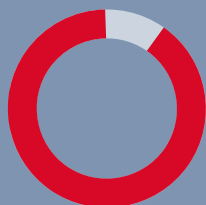
Table de concordance

GRI	ARTICLE 225	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
STRATÉGIE ET ANALYSE				
			6.2	4 et 5
GOUVERNANCE				
			6.2	6 et 7
			7.4.2	64 et 65
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ				
		Principe 10	6.3 et 6.6	12
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique				
	—	—	6.8.7	9
Volet environnemental				
	Article 1-2-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	58 et 59
	Article 1-2-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	60 et 61
Volet social				
	Article 1-1-a	Principe 4 et 5	6.4	8
	Article 1-1-c	Principe 3	6.4.5	50
	Article 1-1-d	—	6.4.6	48 à 51
	Article 1-1-e	—	6.4.7	42 à 47
	Article 1-1-f	Principe 6	6.3.7	52 à 54
Droits de l'Homme				
	—	Principe 1 et 2	6.3.10	12 et 54
Société				
	Article 1-3-b		6.8	54, 55 et 63
Loyauté des pratiques				
	—	Principe 10	6.6.3	12
Responsabilité du fait des services				
	Article 1-3-d	—	6.6.6	60 et 61

PANORAMA FINANCIER

CHIFFRE D'AFFAIRES
GROUPE

987 523 M€



916 988 M€
en France



70 535 M€
à l'international

CROISSANCE

+ 5 %

Croissance organique
depuis l'origine

RÉSULTAT
D'EXPLOITATION

4,2 %

Comptes consolidés 2020

BILAN ACTIF Montants en milliers d'euros

	2020	2019
▼ Actif immobilisé		
Immobilisations incorporelles	34 724	26 496
Immobilisations corporelles	74 665	73 836
Immobilisations financières	1 384	1 422
▼ Actif circulant		
Stocks et en-cours	2 128	1 323
Clients et comptes rattachés	157 469	143 201
Autres créances et comptes de régularisation	56 685	65 838
Valeurs mobilières de placement	5 410	5 410
Disponibilités	148 964	89 256
Total de l'Actif	481 430	406 783

BILAN PASSIF Montants en milliers d'euros

▼ Capitaux propres (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	128 906	101 008
Résultat consolidé	27 305	28 884
Provisions pour risques et charges	51 125	38 580
▼ Dettes		
Emprunts et dettes financières	787	581
Fournisseurs et comptes rattachés	37 667	30 169
Autres dettes et comptes de régularisation	225 655	197 576
Total du Passif	481 430	406 783

Compte de résultat consolidé au 31 décembre

Montants en milliers d'euros	2020	%	2019	%
Chiffre d'affaires	987 523	100	940 392	100
Autres produits d'exploitation	(17 039)	1,73	(20 336)	2,16
Achats consommés	(41 851)	4,24	(29 999)	3,16
Charges de personnel	(705 221)	71,41	(690 765)	73,46
Autres charges d'exploitation	(137 141)	13,89	(129 656)	13,79
Impôts et taxes	(34 761)	3,52	(32 990)	3,51
Dotations aux amortissements et aux provisions	(44 148)	4,47	(36 205)	3,85
Résultat d'exploitation	41 440	4,20	41 113	4,37
Charges et produits financiers	875	0,09	931	0,10
Résultat courant des entreprises intégrées	42 315	4,28	42 044	4,47
Charges et produits exceptionnels	381	0,04	1 224	0,13
Impôts sur les résultats	(15 391)	1,56	(14 384)	1,53
Résultat net des entreprises intégrées	27 305	2,76	28 884	3,07
Résultat net de l'ensemble consolidé	27 305	2,76	28 884	3,07
Résultat net (part du Groupe)	27 305	2,76	28 884	3,07
Résultat par action (en euros)	129		136	

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 2 a été créée en février 2020. La société GSF Logistic Services a été absorbée par GSF Grande Arche en décembre 2020.

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. La pandémie de Covid-19 et les mesures prises par le Gouvernement afin de lutter contre celle-ci ont fortement perturbé les activités de GSF au cours de l'exercice.

Ainsi, nous avons réalisé des prestations complémentaires et exceptionnelles dans le cadre de la lutte contre la pandémie et a contrario des prestations récurrentes ont dû être suspendues du fait des difficultés ou de la fermeture de sites intervenues chez nos clients.

Date de clôture des exercices

Toutes les sociétés intégrées globalement ont établi un arrêté comptable au 31/12/2020. Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 22 avril 2021 par le Directoire de la société.

Méthode de conversion

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

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

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

Réévaluation des comptes

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

Écarts d'acquisition et d'évaluation

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

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

Immobilisations incorporelles

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

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

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

Les logiciels sont amortis sur le mode linéaire.

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

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

Immobilisations financières

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

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

Stocks

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

Clients et comptes rattachés

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

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

Valeurs mobilières de placement

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

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

Impôts différés et impôts sur les bénéfices

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

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

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

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

Opérations internes

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

Provisions

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

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

Engagements de retraite

Les engagements de retraite sont comptabilisés comme le préconise le règlement du Comité de la Réglementation Comptable du N° 99-02 et à la recommandation de l'ANC 2014-02.

Les engagements de retraite concernent exclusivement des salariés en activité.

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

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

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

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

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

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

Les principales hypothèses retenues pour ces calculs sont les suivantes :

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

- 0,30 %

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	38 296	7 437	9 057	54 791
Augmentations de l'exercice	1 077		10 425	11 502
Diminutions de l'exercice	(5)			(5)
Transferts	13 384		(13 384)	
Incidence des variations de change		(442)	(38)	(480)
Clôture	52 753	6 995	6 060	65 808
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations incorporelles par nature				
Ouverture	(20 666)	(7 184)	(445)	(28 295)
Dotations	(3 274)			(3 274)
Reprises et diminutions	5			5
Incidence des variations de change		442	38	480
Clôture	(23 935)	(6 741)	(408)	(31 084)
Analyse des immobilisations incorporelles et de leur amortissement par zone géographique		Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France		58 659	(23 935)	34 724
Royaume-Uni		5 043	(5 043)	
États-Unis		2 106	(2 106)	
Total		65 808	(31 084)	34 724

Immobilisations corporelles

	Terrains	Constructions	Installations techniques, matériel et outillage	Autres immo. corporelles	Immo. en cours et avances	Total
Analyse de la variation des immobilisations corporelles brutes par nature						
Ouverture	3 757	46 667	118 689	83 127	666	252 906
Acquisitions et augmentations	113	288	19 395	8 885	878	29 559
Cessions et diminutions			(12 341)	(4 733)		(17 074)
Transferts			170	345	(515)	
Incidence variations de change	(4)	(45)	(526)	(273)		(848)
Clôture	3 866	46 909	125 388	87 351	1 029	264 543
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations corporelles par nature						
Ouverture		(30 144)	(86 439)	(62 487)		(179 070)
Dotations		(1 453)	(17 634)	(7 774)		(26 862)
Reprises et diminutions			11 526	3 923		15 449
Incidence des variations de change		13	396	196		605
Clôture		(31 584)	(92 151)	(66 143)		(189 878)
Analyse des immobilisations corporelles et de leur amortissement par zone géographique			Valeurs brutes	Amortissements et provisions		Valeurs nettes
France			253 095	(182 439)		70 656
Canada			2 461	(1 356)		1 105
Royaume-Uni			784	(522)		262
États-Unis			8 204	(5 561)		2 642
Total			264 543	(189 878)		74 665

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	1 397	1 422
Augmentations de l'exercice		72	72
Diminutions de l'exercice		(109)	(109)
Incidence des variations de change		(1)	(1)
Valeur brute à la clôture	25	1 359	1 384
Provision pour dépréciation			
Valeur nette à la clôture	25	1 359	1 384
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	1 365		1 365
Canada			19
Total			1 384
Détail des titres de participation non consolidés		2020	2019
Participations inférieures à 20 %		25	25
Valeur brute		25	25

Stocks

	2020	2019
Matières premières	2 111	1 323
Marchandises	17	
Valeur brute	2 128	1 323
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	2 128	1 323

Autres créances

	2020	2019
Avances et acomptes versés sur commandes	1 618	1 234
Débiteurs divers	39 706	49 028
Comptes de régularisation	2 293	2 004
Impôts différés actifs	13 068	13 572
Valeur brute	56 685	65 838
Provision pour dépréciation		
Valeur nette	56 685	65 838

Capitaux propres

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat part du Groupe	Total
Au 31/12/2019 avant répartition	9 000	984	101 008	28 884	139 876
Affectation du résultat			28 884	(28 884)	
Au 31/12/2019 après répartition	9 000	984	129 892		139 876
Variation de l'écart de conversion et autres			(986)		(986)
Résultat net part du Groupe				27 305	27 305
Au 31/12/2020 avant répartition	9 000	984	128 906	27 305	166 195

Le capital social de GSF est composé, au 31 décembre 2020, de 211 822 actions d'un montant nominal de 42,49 euros.

Il n'a pas été émis de valeurs mobilières autres que les actions composant le capital social. En l'absence d'instrument donnant droit à un accès différé au capital de GSF SAS, le résultat net par action est égal au résultat dilué par action. Il s'établit à 128,90 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

	2020	2019
Provisions pour risques	12 134	3 882
Provisions pour charges	8 149	6 080
Provisions pour engagements de retraite	30 657	28 596
Provisions pour impôts différés	185	21
Total	51 125	38 580

Emprunts et dettes financières

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

	2020	2019
Dettes auprès des établissements de crédit	118	109
Dettes diverses	290	354
Total des emprunts et dettes assimilées	408	464
Concours bancaires courants	379	118
Total des emprunts et dettes financières	787	581

Les emprunts et dettes assimilées ont une durée résiduelle :

Comprise entre un et cinq ans	242	276
Inférieure à un an	166	188
Total	408	464

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

Euro	36	22
Dollar canadien	254	333
Dollar US	118	109
Total	408	464

Autres dettes

	2020	2019
Avances et acomptes reçus sur commandes	8	12
Dettes fiscales et sociales	212 073	187 844
Dettes diverses	12 996	9 524
Compte de régularisation	578	196
Total des autres dettes	225 655	197 576

Engagements financiers

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

Chiffre d'affaires

	2020	%	2019	%
France	916 988	92,9	874 666	93,0
Canada	22 017	2,2	21 843	2,3
Royaume-Uni	13 757	1,4	12 740	1,4
États-Unis	34 761	3,5	31 142	3,3
Total	987 523	100	940 392	100

Frais de personnel et effectifs

Montants en milliers d'euros

Frais de personnel	2020	2019
Rémunération du personnel	571 957	556 456
Charges sociales	123 987	126 128
Participation des salariés	9 277	8 181
Total	705 221	690 765
Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année	2020	2019
Cadres	430	398
Employés	1 593	1 457
Ouvriers	35 970	33 736
Total	37 993	35 591

Résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :	2020	2019
France	36 066	39 400
Canada	1 164	528
Royaume-Uni	1 197	485
États-Unis	3 013	699
Résultat d'exploitation	41 440	41 113

Résultat financier

	2020	2019
Produits et charges d'intérêt	888	920
Résultat de change	(13)	11
Résultat financier	875	931

Résultat exceptionnel

	2020	2019
Résultat sur opérations de gestion	326	798
Résultat de cessions d'éléments d'actif	653	479
Provisions exceptionnelles	(598)	(53)
Résultat exceptionnel	381	1 224

Impôt sur les bénéfices

Analyse par nature de l'impôt	2020	2019
Impôts exigibles	(14 758)	(17 030)
Impôts différés	(633)	2 646
Total	(15 391)	(14 384)
Ventilation des impôts différés figurant au bilan		
Impôts différés actifs	13 068	13 572
Impôts différés passifs	(185)	(21)

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 963 411 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 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 Services 2	France	100	100	881 847 917	-
GSF Saturne	France	100	100	306 795 600	Intégrée
GSF Stella	France	100	100	502 107 477	Intégrée
GSF Transnord	France	100	100	815 205 851	-
GSF Trévise	France	100	100	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	100	100	344 106 455	-
Valis Aurélia	France	100	100	347 869 612	-
GSF Canada	Canada	100	100	-	-
GSF GB Ltd	Royaume-Uni	100	100	-	-
GSF London Ltd	Royaume-Uni	100	100	-	-
L.I.H.	Royaume-Uni	100	100	-	-
GSF Sandylight Ltd	Royaume-Uni	100	100	-	-
ETS Monaco	Monaco	99,85	99,85	-	-
ETS Global Services	Monaco	99,88	100	-	-
GSF USA	États-Unis	100	100	-	-

Tableau de financement

Montants en milliers d'euros

	2020	2019
Résultat net des sociétés intégrées	27 305	28 884
Amortissements et provisions	42 517	31 483
Variation des impôts différés	620	(2 646)
Plus-values de cession	(665)	(1 402)
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	69 777	56 319
Variation des stocks	(804)	(213)
Variation des créances clients	(14 267)	(8 898)
Variation des dettes fournisseurs	6 282	1 664
Variation des autres dettes et créances	37 944	40 808
Flux net de trésorerie généré par l'activité (A)	98 932	89 681
Acquisition d'immobilisations	(41 024)	(36 685)
Cessions d'immobilisations	2 289	2 436
Incidence des variations de périmètre		
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (B)	(38 735)	(34 249)
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		(40 246)
Émissions et remboursements d'emprunts	(24)	19
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (C)	(24)	(40 227)
Variation de trésorerie (A) + (B) + (C)	60 173	15 205
Trésorerie d'ouverture	94 548	79 101
Trésorerie de clôture	153 996	94 548
Incidence des variations de cours des devises	725	(242)

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 31 décembre 2020 tels qu'ils sont joints au présent rapport. Nous certifions que les comptes consolidés sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé, ainsi que de la situation financière et du patrimoine, à la fin de l'exercice, de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

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

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le Code de commerce et par le Code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, sur la période du 1^{er} janvier 2020 à la date d'émission de notre rapport.

Justification des appréciations

La crise mondiale liée à la pandémie de Covid-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits. C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, 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 III.G de l'annexe. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et

les hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, à revoir les calculs effectués par la société, à comparer les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes et à examiner les procédures d'approbation de ces estimations par la Direction. Dans le cadre de nos appréciations, nous nous sommes assurés du caractère raisonnable de ces estimations. Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes consolidés pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes consolidés pris isolément.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires des informations relatives au Groupe, données dans le rapport de gestion du directeur. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

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

Il appartient à la Direction d'établir des comptes consolidés présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français, ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. Lors de l'établissement des comptes consolidés, il incombe à la Direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité. Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Directeur.

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

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

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

Siège social :

49, rue de Trévise - 75009 Paris

Capital social : 9 000 000 €

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 26 avril 2021

KPMG S.A.
Philippe Levert

Fidexco France
Philippe Mathieu

Rapport de l'organisme de vérification des données RSE



FINEXFI
96, boulevard Marius Vivier Merle
69003 LYON

Exercice clos le 31 décembre 2020

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 2020. 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 2 avril 2021 et le 22 avril 2021 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 ;
- 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 21 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 l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'informations et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans le rapport intégré ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

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

Lyon, le 24 avril 2021

FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

(1) Sociétés sélectionnées pour les tests : Indicateurs sociaux : Groupe sauf pour les effectifs (Athena, Atlantis, Ariane, Phoece, Mercure). Indicateurs environnementaux : Groupe

(2) Emploi (Effectif total au 31/12, Part des contrats en COI, Part des moins de 25 ans, Part des temps partiel et temps complet), Santé, sécurité au travail, Diversité et égalité des chances (Part effectif homme, Part effectif femme sur l'effectif global), Achats responsables (Part du CA des produits chimiques commandés respectueux de notre démarche RSE, Part du CA des articles respectueux de notre démarche RSE), Lutte contre le changement climatique, performance énergétique, économie circulaire (Total annuel des GES - trajet professionnel - Scope 1, Consommation moyenne annuelle en carburant par les véhicules, Part du CA des produits sans phrase de risque - secteur tertiaire, Systèmes de dilution), Management environnemental.

Le rapport digital



Consultez en ligne le rapport annuel 2020 complet sur
rapportannuel-2020.gsf.fr



ou les chiffres clés 2020 sur
lessentiel-2020.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 Bagnolet

Siège social

49, rue de Trévise - 75009 Paris

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



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

Direction éditoriale

Jean-François Bennetot

Rédaction

Coralie Bouisset

Conception graphique et réalisation



Crédits photos

GSF - Marc Moitessier - Emmanuel Pain - stock.adobe.com



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent



