INFORME ANUAL 2015

ACTIVIDAD Y COMPROMISO RESPONSABLE

NUESTRA DIFERENCIA ES **FUENTE DE VALOR**

GSF

PROPRETÉ & SERVICES ASSOCIÉS

NUESTRA DIFERENCIA ES **FUENTE DE VALOR**

3 **ENTREVISTA CON JEAN LOUIS NOISIEZ**
Presidente y Director General del Grupo GSF

6 **PANORAMA 2015**

22 **NUESTROS VALORES SON SU MEJOR BAZA**
> Un éxito sustentado por valores sólidos
> Una cartera de clientes convincente

28 **NUESTRA CALIDAD LE APORTA VALOR**
> Unos criterios de calidad exigentes
> Un servicio de gran valor añadido
> En busca de una fiabilidad irreprochable

38 **NUESTRA ATENCIÓN OPTIMIZA LA CREACIÓN DE VALOR**
> La proximidad al servicio de nuestros clientes
> Innovación para ofrecer siempre lo mejor

48 **UN COMPROMISO DE VALOR PARA USTED**
> Un apoyo para los hombres y mujeres de GSF
> Alianzas que proporcionan calidad
> Una actuación medioambiental reconocida
> La Fundación GSF - Jean Louis Noisiez: la cultura del compromiso

70 **RESULTADOS QUE APORTAN VALOR A NUESTROS CLIENTES**
> Un nuevo año de crecimiento
> Una rentabilidad preservada
> Una estructura financiera segura
> Unas perspectivas favorables

82 **ANEXOS**
> Cuentas consolidadas
> Indicadores de RSC

ENTREVISTA CON JEAN LOUIS NOISIEZ
Presidente y Director General del Grupo GSF

MOVILIZADOS PARA **CREAR VALOR**

¿Qué significa para usted ser fuente de valor para sus clientes?

La limpieza de un lugar aporta valor a la empresa y condiciona la calidad de la producción, en algunos sectores sensibles de forma muy determinante. Se trata de una primera fuente de valor. Gracias a su excelente calidad, nuestras prestaciones no se limitan a satisfacer plenamente a los clientes, sino que los liberan de cualquier inquietud relacionada con la seguridad sanitaria. Además, nos esforzamos por ir más allá de esa promesa, ofreciendo un incremento de valor mediante la prestación de un servicio de alto valor añadido y dotándonos de los medios para ir un paso por delante en todo momento.

¿Cómo valora usted el año 2015?

El clima económico aún poco propicio y la restricción del ámbito de determinados contratos nos hacían temer que sería un año difícil; y el entorno geopolítico acabó de ensombrecerlo. No obstante, el excelente dinamismo de nuestros equipos comerciales consiguió que fuera un nuevo año de crecimiento. No está nada mal: ¡52 años consecutivos de crecimiento! El volumen de negocio del Grupo aumentó un 3 % frente a 2014 y nuestra rentabilidad sigue siendo superior al 4 %. Nuestros contratos dejan patente nuestro saber hacer en sectores como el sanitario o el nuclear, donde solamente se acepta la excelencia.

¿En qué consiste la diferencia que aporta el Grupo GSF?

Nuestra facultad para crear valor se sustenta en nuestros propios valores: el valor humano, la satisfacción del cliente y la independencia empresarial. Mi deseo siempre ha sido una empresa comprometida con los hombres y mujeres que la componen, con especial hincapié en la formación y la promoción interna. Asimismo, el Grupo se ha forjado una reputación gracias a su relación de mucha cercanía con los clientes. Su densa presencia regional maximiza la posibilidad de conocer a los clientes y la capacidad de satisfacerlos. En definitiva, hemos seguido una estrategia constante de desarrollo puramente orgánico e independencia financiera, una estrategia perfectamente diáfana para cualquier interesado.

“El éxito del Grupo GSF ha venido de la mano de una formidable aventura humana.”

¿De qué forma contribuye la estrategia de RSC de GSF a crear esa diferencia?

Se trata de que todos asumamos nuestra responsabilidad para con nuestros clientes, empleados y grupos de interés. Nuestro crecimiento se inscribe así de forma natural en una dinámica de responsabilidad social, y nuestra adhesión renovada al Pacto Mundial de las Naciones Unidas da buena muestra de nuestra voluntad de compromiso. La RSC nos permite manifestar una ambición adicional y fomentar nuestras buenas prácticas.

Usted recibió el Premio EY (Ernst & Young)/ L'Express al empresario del año en 2015 para la región mediterránea: ¿qué representa para usted esta distinción?

Es un gran honor y un fuerte espaldarazo, pero lo que veo por encima de todo es un reconocimiento colectivo, porque el éxito económico y comercial del Grupo GSF a lo largo de estos cincuenta años ha venido de la mano de una formidable aventura humana. Solo ha sido posible gracias a la implicación excepcional de hombres y mujeres con talento, movilizados en el día a día para satisfacer a nuestros clientes. A ellos les dedico este premio.

A su juicio, ¿cuáles serán las bases para el desarrollo del Grupo en los próximos años?

La innovación y la creatividad serán factores fundamentales. La evolución profesional, la revolución digital: los cambios se aceleran y, aunque adaptarse será indispensable, lo que marcará la diferencia será la capacidad de anticipación. Ahora más que nunca, debemos ser una empresa proactiva, con inventiva, que construya con cada cliente la solución que le aporte el máximo valor dentro de una lógica de éxito compartido. Confío en nuestro Grupo y en sus empleados para responder a estos retos.

DIRECCIÓN DEL GRUPO

Jean Louis Noisiez
Presidente y Director General

Thierry Chéron
Vicepresidente y Director General
Socio de GSF Partenaires

Marcel Ziegelmeyer
Director General
Socio de GSF Partenaires

Christophe Cognée
Director General
Socio de GSF Partenaires

François Leforestier
Director General

Marie-Hélène Garence
Directora de Asuntos
Jurídicos y Sociales
Socia de GSF Partenaires

Yves Magaud
Director Financiero
Socio de GSF Partenaires

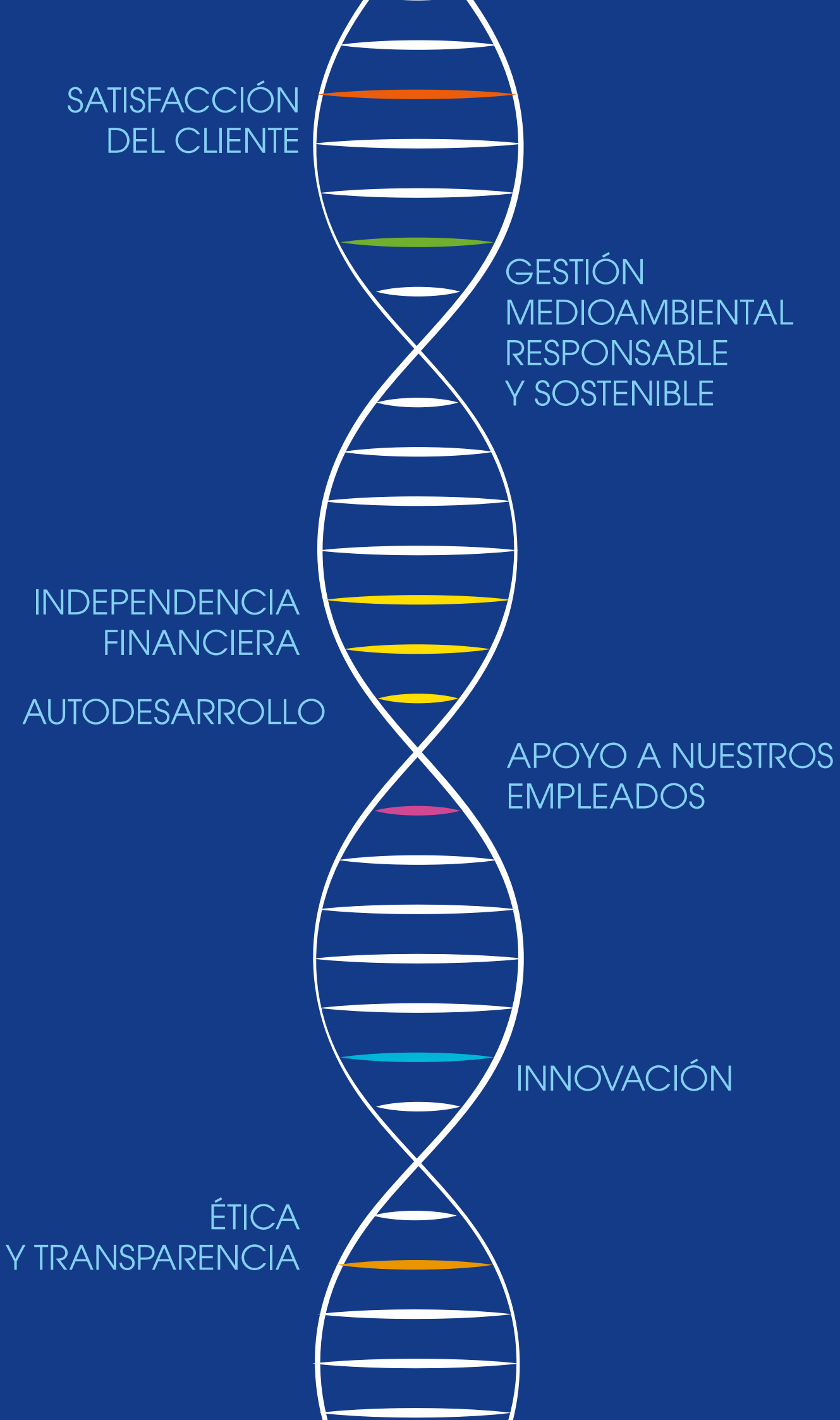
Gilles Margalet
Director General
Delegado Adjunto de Provincia

Eric Noleau
Director General
Delegado de París / Île-de-France

NUESTROS VALORES, EL ADN DEL GRUPO GSF

Al servicio de sus clientes desde 1963, el Grupo GSF siempre ha aspirado a ser más que un proveedor entre tantos otros.

Nuestro objetivo, sustentado en nuestros propios valores, consiste en crear para ellos una ventaja de rendimiento y un aporte real de valor.


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL RESPONSABLE Y SOSTENIBLE
INDEPENDENCIA FINANCIERA
AUTODESARROLLO
APOYO A NUESTROS EMPLEADOS
INNOVACIÓN
ÉTICA Y TRANSPARENCIA

LA CALIDAD, FUENTE DE FIDELIZACIÓN

La calidad de nuestras prestaciones, llevadas a cabo conforme a las técnicas más actuales y la norma ISO 9001, es evaluada por nuestros clientes y analizada por nuestro Centro de Calidad para ejecutar las acciones correctivas necesarias cuando así proceda.

2,63 %

Porcentaje del volumen de negocio invertido en formación en Francia en 2015

VANESSA
AGENTE DE SERVICIO - LYON

DESARROLLAR NUESTRA ACTIVIDAD CON TOTAL INDEPENDENCIA

Desde su creación, el Grupo ha crecido sin adquisiciones y con total independencia, lo que nos permite centrarnos por completo en la satisfacción de nuestros clientes y en nuestra tarea principal, la limpieza.

92,7 %

Tasa de fidelización en Francia en 2015

FRÉDÉRIC
JEFE DE EQUIPO - LYON

CULTIVAR EL TALENTO

Nuestros empleados constituyen la principal riqueza del Grupo. Prestamos especial atención a su formación y a sus condiciones de trabajo, y nos encargamos de que trabajen con total seguridad. La promoción interna garantiza a nuestros clientes que sus interlocutores dominen el terreno y conozcan los obstáculos de cada sector.

3 %

Progresión del volumen de negocio del Grupo en 2015

CHRISTOPHE COGNÉE
DIRECTOR GENERAL

100 %

del ámbito de Francia con certificado ISO 50001

PALOMA
AGENTE DE SERVICIO - LYON

REALIZAR LAS OPERACIONES CON ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Nuestro código ético, implantado hace varios años, nos permitió formalizar prácticas arraigadas en nuestra cultura de empresa desde su creación. Estas convicciones fundamentales son la base del vínculo de confianza que forjamos con nuestros socios.

LOUBNA
AGENTE DE SERVICIO - ORLEANS

UNA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL BAJO CONTROL

Los procesos de certificación ISO 14001 puestos en marcha hace cinco años capacitaron al Grupo para abordar la certificación ISO 50001 con todas las garantías. Esta experiencia goza de amplio reconocimiento entre nuestros clientes, a los que podemos ayudar con su propia certificación o con solicitudes como la gestión delegada de los residuos.

LAURENT PRULIÈRE
DIRECTOR DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

INNOVAR EN BENEFICIO DE NUESTROS CLIENTES

Anticiparse e innovar es un desafío de primer orden. Ser creativos y evolucionar nos permite ir un paso por delante, para ofrecer a nuestros clientes en todo momento las soluciones más adecuadas para cada situación y conseguir que se beneficien de las tecnologías más innovadoras.

PANORAMA 2015

NUESTRA **ACTIVIDAD**

En 2015, la gran cantidad de nuevos contratos firmados ilustra un dinamismo real teniendo en cuenta la coyuntura económica. Los servicios del Grupo propusieron diversas soluciones para prestar apoyo a los equipos durante sus misiones.
Hechos destacados...

Industria

>> El *Instituto Francés del Petróleo y Energías Nuevas,* el *IFPEN,* confía a dos filiales de GSF sus dos emplazamientos de Rueil-Malmaison y Solaize, en el Ródano.

Industria farmacéutica

>> **GSF Neptune** crea un nuevo establecimiento en Normandía para apoyar al *Grupo Sanofi* en su unidad de producción de vacunas, un centro en pleno corazón de Polepharma, la agrupación empresarial francesa para la producción farmacéutica.

Industria nuclear

>> **GSF Energia** obtiene un segundo contrato en el sector nuclear para ofrecer prestaciones controladas con total seguridad y garantía en la central de Bugey, en el departamento del Ain.

Sanidad

>> **GSF Mercure** crea el emplazamiento **Lyon Pôle Santé**, enteramente dedicado a la actividad de los *Hospicios Civiles de Lyon*, así como al desarrollo de este sector.

>> **GSF Auriga** firma un contrato con el *H.U. de Angers* y consolida su credibilidad en un sector en desarrollo.

Lugares abiertos al público

>> **GSF Trévise** se encarga desde noviembre de las salas del *Musée du Quai Branly*, un emplazamiento particular. De hecho, la iluminación atenuada a propósito para preservar las obras impone unas condiciones de trabajo específicas. Se adaptaron los modos operativos a las instalaciones y se implantó una supervisión rigurosa.

Una fama que sigue consolidándose

Un estudio[1] realizado recientemente por el instituto Viavoice revela que nuestro Grupo es una de las sociedades de limpieza y prestaciones asociadas que se tienen más presentes.

En los últimos años se ha registrado un avance significativo en cuanto a notoriedad espontánea: la puntuación de GSF en ese criterio pasó del 17 % en 2012 al 30 % en 2015.

(1) Encuesta realizada para GSF entre 302 responsables de limpieza en empresas de más de 200 empleados, febrero-marzo de 2015.

Investigación y desarrollo

>> Se creó una **unidad de innovación** para detectar y valorar las innovaciones que pueden mejorar las soluciones propuestas a nuestros clientes. También se crearon alianzas con empresas que presentaron proyectos prometedores.

Desarrollo de las operaciones

>> Por deseo de nuestros clientes, hemos ampliado nuestra función de control a los servicios asociados para proponer una oferta alternativa y complementaria.

Comunicación

>> La evolución de la identidad visual de GSF y la actualización de su portal en internet contribuyen a la buena reputación de la empresa entre clientes actuales y potenciales, así como entre los empleados presentes y futuros.

Asuntos jurídicos y sociales

>> Se ha creado un **centro de información de RR. HH.** con el fin de poner a disposición de los interesados los informes legales y unas bases de datos fiables, fuentes importantes de trazabilidad y seguimiento.

PANORAMA 2015

CIFRAS **CLAVE**

Volumen de negocio [1]

740

millones de euros

Servicios asociados

+ 17 %

de volumen de negocio en Francia

Sanidad

+ 18,5 %

de volumen de negocio en Francia

Crecimiento [2]

+ 30 %

desde 2010

Internacional

+ 14,5 %

de volumen de negocio

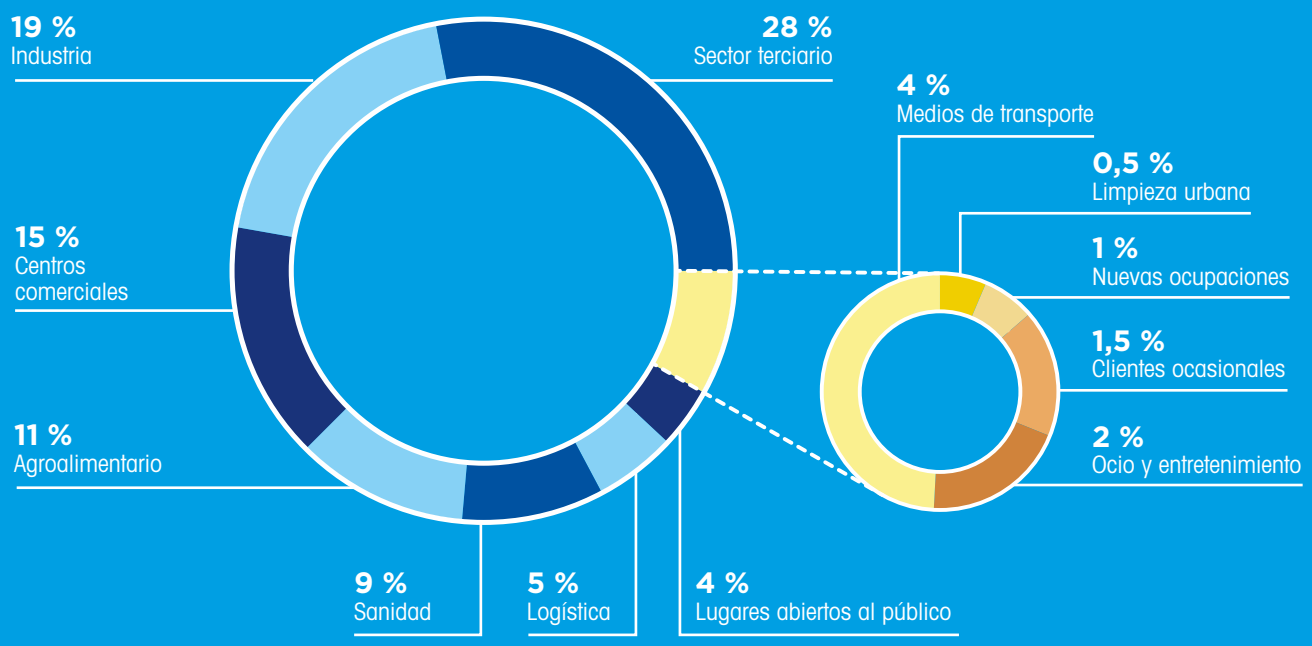
(1) Volumen de negocio consolidado del Grupo.
(2) Crecimiento acumulado del volumen de negocio del Grupo.

2.261
jefes de equipo en Francia

31.220
empleados [3]
+ 17,9 %
en 5 años

481
inspectores
para
118 centros en Francia

Distribución del volumen de negocio por sector de actividad en Francia



(3) Promedio real del Grupo en 2015.

PANORAMA 2015

CREAMOS **VALOR** PARA **NUESTROS EMPLEADOS** Y **CUIDAMOS DEL PLANETA**

Bienestar social

>> Se actualizó el **código ético** de nuestras filiales y se incorporó a los reglamentos internos para que resultara exigible en caso de incumplimiento.

>> **GSF Pluton** contribuyó a crear *GEIQ Propreté Nord-Pas-de-Calais*, una **agrupación de empresas para promover la inserción y la cualificación**, con el fin de participar en un colectivo de empresas que le permita recurrir a personas, formarlas y, llegado el caso, contratarlas.

>> **GSF Grande Arche** se sumó con entusiasmo al compromiso de sus clientes movilizados en el marco del proyecto solidario *BA. Ba Solidarité* lucha contra el analfabetismo y la falta de formación en el entorno profesional. Veintidós empleados de GSF que trabajan en las instalaciones de *Publicis* y *L'Oréal* se beneficiaron de este programa mediante una relación de mentoría con los empleados de estas empresas. El proyecto sigue adelante en 2016.

Responsabilidad empresarial

>> En noviembre, **GSF Jupiter**, la filial de la región Provenza Alpes-Costa Azul (PACA), obtuvo el **Premio de la Carta de la Diversidad** en la categoría *Discapacidad y empleo*, de IMS[1] PACA, en el marco del Tour de Francia de la Carta de la Diversidad.

>> **GSF Saturne** fue una de las primeras empresas en recibir el **sello Empl'itude** lanzado por el territorio de Pays de Lérins (departamento de Alpes Marítimos) para valorar las iniciativas realizadas por empresas en beneficio del empleo. El sello reconocen sus esfuerzos en favor de grupos de población alejados del empleo, las herramientas internas de integración de empleados y el intercambio de buenas prácticas.

(1) «IMS Entreprendre pour la Cité» es una asociación que alienta a las empresas a adoptar iniciativas que favorezcan la cohesión social.

Los datos extrafinancieros del Grupo los evalúa por segunda vez un organismo externo independiente, claro reflejo de las aspiraciones declaradas del Grupo GSF en materia de transparencia y sinceridad.

>> GSF, de Sophia Antipolis, es miembro fundador de la **Fundación Unice** (*Universidad Niza Sophia Antipolis*), destinada a mejorar las condiciones de inserción profesional de los estudiantes y a prevenir la desigualdad de oportunidades mediante numerosas actividades locales.

>> El Grupo mantiene su línea en favor de la compra responsable con la firma de la **Carta de Relaciones Responsables de Proveedores.**

Medio ambiente

>> La totalidad del Grupo GSF puso en marcha un sistema de gestión energética y obtuvo la **certificación ISO 50001** de manos de*Afnor*.

>> En las 98 visitas de calidad, seguridad y medio ambiente realizadas en 2015 a las filiales de GSF, la nota media en **«Conducta medioambiental»** fue del 81 %. En esta nota entran criterios relacionados con la comunicación medioambiental en las instalaciones de los clientes, los procedimientos en uso y las acciones innovadoras para reducir la huella medioambiental de GSF en los emplazamientos de sus clientes.

>> En la sede de Sophia Antipolis (06), se empezó a aplicar un proceso de aportación voluntaria para la separación de residuos con la implantación de ***Ecobox***[2]. El objetivo es aumentar el porcentaje de valorización de los residuos.

(2) Las *Ecobox* son herramientas a medida creadas para ayudar a separar los residuos de oficina en función de su categoría.

PANORAMA 2015
SOBRE EL TERRENO

Patrick Chatelux
Director Regional
GSF Saturne

Las necesidades de la entidad contratante

GSF Saturne, en el marco de referencia de la *Agrupación UniHA* («Union des hôpitaux pour les achats») respondió a la solicitud de los Hospitales Universitarios de Estrasburgo, que buscaban un proveedor a medida para ayudarles a externalizar sus prestaciones en el ámbito de la limpieza.

La entidad contratante deseaba optar por un socio que cumpliera sus exigencias en materia de calidad, supervisión y trazabilidad, con capacidad para contratar, formar y controlar a los equipos encargados de las tareas cotidianas. El reto consistía, por encima de todo, en crear e implantar a largo plazo a la organización adecuada para garantizar los procedimientos operativos del sector. De hecho, las especificidades en este caso tienen que ver con la lucha contra las enfermedades nosocomiales, las normas relativas a la higiene hospitalaria y las situaciones de vulnerabilidad sanitaria de las personas acogidas a diario en los centros. Las necesidades se centraban en un principio en la limpieza de todas las oficinas y zonas de paso de los centros hospitalarios, incluida la gestión in situ de la separación de residuos salvo en caso de riesgo de infección.

Nuestro plan de acción

Haciendo uso de nuestra experiencia en el sector sanitario, más de 90 agentes especializados, cualificados y enmarcados en un equipo consolidado y formado por inspectores y jefes de emplazamiento, garantizan la prestación diaria de los servicios.

Una coordinadora hospitalaria, con experiencia en el sector como antigua responsable de calidad de estructuras privadas y públicas, se incorporó a GSF para prestar apoyo a los operativos, garantizar el éxito de las misiones de formación de los empleados y controlar la calidad.

Trabajamos codo con codo con el servicio de I+D del Grupo y nos apoyamos en las competencias de sus especialistas para garantizar la calidad de nuestras prestaciones actuales y futuras. En este sentido, tenemos en marcha una importante labor relacionada con soluciones conectadas de información para lograr una comunicación fluida y garantizar el control y la trazabilidad. Se analizó y examinó con mucha antelación la incorporación de empleados del proveedor anterior con el fin de que la transición se llevara a cabo en las mejores condiciones. Se organizaron encuentros de los que me encontré personalmente con los interlocutores sociales, porque, para nosotros, el diálogo basado en la confianza y la serenidad equivale a garantizar la inexistencia de tensiones sociales.

Aparte de nuestra experiencia, que al parecer ya era un factor distintivo, nos propusimos, conforme a nuestro compromiso en materia de responsabilidad social, financiar las intervenciones semanales de nuestro socio institucional, la asociación *Clowns Z'Hôpitaux*[1], en los servicios de pediatría del hospital de Hautepierre. Esta acción emblemática ilustra el sentimiento de orgullo y pertenencia de todos y cada uno de los que conformamos GSF Saturne y dibuja una sonrisa en la boca de los pacientes, o como mínimo les hace olvidar durante un tiempo la realidad del hospital. Eso es lo que da sentido a nuestras misiones.

Ejecución y perspectivas

La externalización progresa de acuerdo con las solicitudes de nuestro cliente. Nuevos espacios nos esperan y en nuestro plan de trabajo incorporamos para el futuro los emplazamientos en construcción de los *Hospitales Universitarios de Estrasburgo*, como el *IHU, el Instituto de Cirugía Asistida por Imagen*. NOS corresponde a nosotros abordar estos próximos desafíos.

A la larga, al igual que en otras filiales de GSF, podríamos decantarnos por crear un establecimiento dedicado al sector sanitario, con equipos técnicos pedagógicos para fortalecer nuestras actividades de formación en este ámbito, pero cada cosa a su tiempo. Nos centramos en esta primera fase y estaremos preparados cuando llegue el momento.

(1) Clowns Z'Hôpitaux es una asociación reconocida de interés general que lleva a cabo acciones solidarias para niños y adultos en situación de vulnerabilidad, sobre todo en centros sanitarios.

Un nuevo contrato de limpieza en el sector hospitalario o cómo contribuye la calidad del servicio a la notoriedad

CLIENTE	Hospitales Universitarios de Estrasburgo
SITIOS	Hospital Civil de Estrasburgo, Hospital de Hautepierre, Hospital de la Robertsau, CMCO(1), CCOM(2), Hospital de l'Elsau, Centro Logístico, Centro de Archivos
REGIÓN	Gran Este
NÚMERO DE PACIENTES	90.000 pacientes distintos acogidos
FILIAL	**GSF Saturne**
SUPERFICIE ADJUDICADA	140.000 m²

(1) CMCO - Centro Médico-Quirúrgico Obstétrico.
(2) CCOM - Centro de Cirugía Ortopédica y de la Mano.

PANORAMA 2015

SOBRE EL TERRENO

La creación de una filial para un servicio a medida

CLIENTE	Paris Aéroport (Grupo ADP)
LUGAR	Plataforma de Orly
REGIÓN	Île-de-France
NÚMERO DE PASAJEROS	29.665.000 en 2015
FILIAL	**GSF Aérotech**
EMPLAZAMIENTO	**Orly Aérogare**
NÚMERO DE CARRITOS OBJETO DEL RECICLAJE	5.800

Bruno Belliard
Director Regional
GSF Atlas - Airport / Aérotech

Lleven o no esta insignia, todos los empleados de GSF Aérotech están encantados de prestar ayuda a los viajeros y de aportarles serenidad en un ambiente positivo de colaboración.

Las necesidades de la entidad contratante

El Grupo GSF, con sus filiales GSF Atlas y GSF Airport, trabaja en Orly con *Paris Aéroport* (antiguamente, *Aéroports de Paris, Grupo ADP*) desde hace cuatro años. En ese contexto, el Grupo limpia más de 180.000 m² de superficie todos los días del año para responder a las expectativas del cliente. Sin olvidar las de los viajeros, que cada vez son más exigentes con la calidad de los espacios que los acogen. Naturalmente, las tipologías y la estacionalidad de los viajes implican cambios en la necesidad de disponer de carritos portaequipajes.

El acuerdo impulsado por *Paris Aéroport* para 2015 buscaba por tanto abarcar lo que se conoce como «reciclaje de carritos», es decir, la puesta a disposición de los carritos portaequipajes en el momento y el lugar adecuados en función del flujo de pasajeros y sus necesidades. Se trata de una actividad que cambia todos los días. Un auténtico desafío para los equipos de supervisión de GSF que, por su parte, respondieron ante ese contrato con exactamente el mismo nivel de exigencia en la trazabilidad y el seguimiento que en el caso de los servicios más tradicionales.

Nuestro plan de acción

La actividad objeto de este contrato se rige por un convenio colectivo distinto al de la limpieza, por lo que preferimos llevarla a cabo mediante una sociedad y un emplazamiento específicos: GSF Aérotech y Orly Aérogare.

Se aplicaron con rapidez y solidez los servicios de apoyo de la sede para los equipos de Orly-Rungis con el fin de que la integración del personal del anterior proveedor se llevase a cabo con fluidez. Dotamos a unos cincuenta empleados de ropa de GSF y equipos de seguridad cómodos, como un calzado de seguridad adaptado a las posturas de trabajo. Esta provisión inicial de equipos de protección contribuyó a impulsar el sentimiento de pertenencia de los empleados desde el principio del contrato. Dos personas más se encargan de la gestión y de la relación con el cliente, elementos centrales de nuestra actividad, con unas programaciones controladas de forma dinámica y modificadas con frecuencia a lo largo de la jornada. Las necesidades manifestadas en relación con la flexibilidad y la reactividad son vitales. El saber hacer de GSF en materia de gestión y organización de equipos marcó la diferencia y, sin otras ofertas que estuviesen al mismo nivel, obtuvimos el contrato. Cabe destacar que este servicio exigente no está exento de riesgos cuando, por ejemplo, hay que acudir a recuperar carritos utilizados a modo de trinchera, como ocurrió recientemente en el enfrentamiento entre los taxis y los vehículos con conductor. Una novedad para nosotros desde el punto de vista de la gestión.

Ejecución y perspectivas

Un año después, la satisfacción del cliente es una realidad. Cualquier mínima desviación frente al resultado esperado es analizada por los equipos de Calidad del Servicio de *Paris Aéroport* y la relación diaria de no conformidades se aborda en comités de seguimiento periódicos. Buscamos documentar de la manera más completa posible todos los vuelos operados en la plataforma para poder planificar el número óptimo de carritos portaequipajes. Trabajamos con ese objetivo con un socio especializado en herramientas de planificación. Además, seguiremos mejorando el mantenimiento de los carritos. Lo ideal sería poder geolocalizar cada carrito para evitar las pérdidas inherentes a este tipo de material. Sin quedarnos de brazos cruzados a la espera de esta innovación, en el futuro propondremos este servicio a otros operadores en Île-de-France o en regiones como Lyon, donde GSF Mercure es pionera.

NUESTROS VALORES SON SU MEJOR BAZA

JULIE
ASISTENTE - PARÍS

El Grupo GSF es una empresa eficiente que goza de una gran reputación.

La claridad de su estrategia, la fuerza de sus valores y la fidelidad de su clientela son algunos de los elementos que lo convierten en un socio de confianza **del que cabe esperar mucho.**

UN **ÉXITO** SUSTENTADO POR **VALORES SÓLIDOS**

Confirmado año tras año, el éxito de GSF inspira confianza.
Su rendimiento económico se construye en torno a la ejecución de una estrategia firme y estable. Se nutre de una cultura de empresa compuesta por valores sólidos en los que los primeros lugares los ocupan el respeto por el ser humano, la satisfacción de nuestros clientes, la independencia financiera y el compromiso social y medioambiental.

El Grupo GSF es una de las pocas empresas en su sector que puede preciarse de contar con 52 años consecutivos de crecimiento, exclusivamente orgánico. Ha ido mejorando sus resultados año tras año y su facturación presentó un incremento del 3 % en 2015. Su cobertura regional sigue creciendo, sus campos de actividad se amplían, sus efectivos se incrementan y su fama se consolida.

Aunque nuestros resultados son el fruto de buenas decisiones económicas y una gestión rigurosa, la coherencia y los valores que siempre han regido nuestra actividad también han contribuido en gran medida a la continuidad del Grupo y a la fidelidad excepcional de sus clientes.

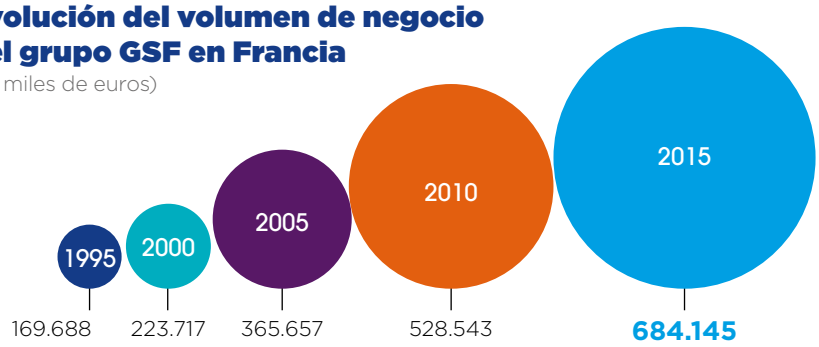
3 %
Aumento del volumen de negocio del Grupo en 2015

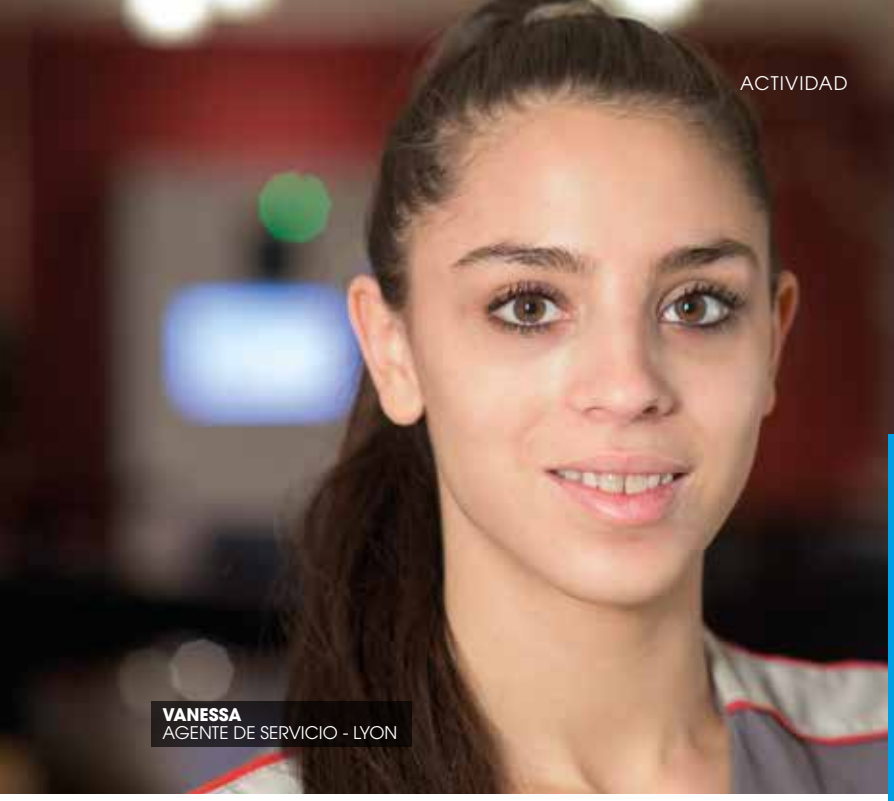
Una estrategia clara y sostenible

Desde sus orígenes, nuestro Grupo se mostró fiel a los principios que se impuso: centrarse en su actividad principal y crecer mediante un desarrollo autónomo. Hasta la fecha no hemos llevado a cabo ninguna adquisición, y la estructura familiar de nuestro capital nos concede una gran libertad de decisión. Con un endeudamiento prácticamente inexistente, el Grupo dispone también de una independencia financiera real como motor de estabilidad y continuidad.

Esta estrategia genera un crecimiento saludable y controlado. Nos ha permitido sortear cualquier tipo de fragmentación para poder centrarnos por completo en la satisfacción de nuestros clientes. Su constancia ofrece garantías a los distintos interesados, al igual que la solidez de nuestras finanzas.

Evolución del volumen de negocio del grupo GSF en Francia
(en miles de euros)





VANESSA
AGENTE DE SERVICIO - LYON

// Nuestro modelo de crecimiento genera confianza en nuestros empleados y en nuestros clientes //

Christophe Cognée
Director General del Grupo GSF

Los valores humanos, en primera línea

El Grupo GSF se ha formado en torno a una identidad que valora a los hombres y mujeres a los que da empleo. Su dinamismo y su compromiso contribuyen a la imagen del Grupo. Concedemos un lugar de honor a la formación, cuya proporción sobrepasa todos los años el porcentaje legal obligatorio en al menos un 50 %. Privilegiamos desde siempre la promoción interna, que en 2015 quedó más consolidada si cabe con la creación de un servicio específico llamado «Promoción interna en el terreno». Además, en el seno del Grupo se fomenta el diálogo y nuestra dirección centra sus esfuerzos en aglutinar a los empleados en torno a un objetivo común: la satisfacción del cliente.

La responsabilidad empresarial figura también entre nuestros valores fundamentales, en su dimensión social, societaria y medioambiental, como atestigua el espacio otorgado a ese enfoque en el esquema de desarrollo de la empresa.

El Grupo en su conjunto encarna los valores de GSF, tanto en Francia como en el plano internacional. A modo de ejemplo, nuestra filial canadiense consagra un 2 % de sus inversiones a la formación, es decir, el doble de la obligación legal.

GSF, socio privilegiado de los 40 años de ARSEG

ARSEG (Asociación de Responsables de Servicios Generales), la primera red profesional de gestores del entorno de trabajo en Francia, celebró sus 40 años de vida el 8 de octubre de 2015 en Paris. Eric Noleau representó al Grupo GSF, miembro de la asociación, en esta ocasión tan señalada.

Éric Noleau
Director General
París Île-de-France

// Este aniversario es la celebración de una mentalidad, de un sistema de valores compartidos en nombre de una vocación: la gestión y optimización del entorno de trabajo al servicio del rendimiento.

Desde hace más de 50 años, el Grupo GSF, actor principal de la limpieza y sus servicios asociados, fundamenta su crecimiento en la excelencia de sus prestaciones, la ética de su gestión global y la creación de valor a través de la innovación.

Estas bases sólidas reflejan un temperamento, un ADN que compartimos con *ARSEG* y sus miembros. //

UNA **CARTERA** DE CLIENTES **CONVINCENTE**

Nuestros valores y nuestra estrategia han contribuido a mantener una clientela en constante crecimiento, fortalecida a su vez por la riqueza de una cartera de 4.723 clientes en Francia a 31 de diciembre de 2015, repartidos por todo el territorio nacional. Aparecen representados todos los sectores de actividad y empresas de todos los tamaños. Treinta y nueve sociedades del índice CAC 40 comparten espacio con empresas muy pequeñas de dimensiones puramente locales.

Un dinamismo comercial decisivo

La actividad comercial presentó una densidad excepcional en 2015, afrontando el desafío de una coyuntura que seguía siendo desfavorable y de una contracción de la actividad en el sector de la gran distribución. Con un aumento del 4 % en relación a 2014, el volumen de negocio rubricado en Francia, muy superior a las previsiones, fue el más grande desde 2011. Tres cuartas partes correspondieron a nuevos contratos y un 25 % a la extensión hacia nuevos servicios. La magnitud de los contratos creció cerca del 23 % a nivel nacional.

Nuestras filiales internacionales también dieron buena muestra de una gran eficacia. Generaron más de un 1 millón de euros en nuevos contratos en 2015, casi la mitad de ellos en Canadá.

Una competencia multisectorial

En sus inicios, nuestro Grupo contaba principalmente con clientes del sector terciario. En 2015, ese sector representó una cuarta parte de su volumen de negocio en Francia y un 32 % del volumen de negocio adquirido. Asimismo, estamos muy presente en el plano internacional: prestamos servicios con frecuencia en oficinas y centros de enseñanza de Canadá y Estados Unidos.

El Grupo supo extender rápidamente su campo de acción hacia empresas en todas las esferas de actividad. En estos momentos, presenta un rostro multifacético que se engalana año tras año con nuevos sectores.

La industria, la gran distribución, la agroalimentación y la sanidad son a día de hoy, después del terciario, los sectores en los que GSF cuenta con una mayor presencia. Los lugares abiertos al público representan una parte importante: en ese sentido, 2015 quedó marcado por nuestro inicio de actividad en el *Musée du Quai Branly* de París y por la gestión de los carritos portaequipajes en el aeropuerto de Orly.

4.723
clientes en Francia

Un factor de confianza

La riqueza y la diversidad de nuestra cartera de clientes constituye una garantía de calidad, da buena muestra de un dominio técnico variado y supone un elemento de confianza para clientes actuales y potenciales. Saber que las empresas de su sector están satisfechas con su proveedor y le son fieles es un factor de seguridad que incita a otras sociedades a optar por nosotros.

Este fenómeno de transmisión se verifica con frecuencia y constituye un motivo real de reconocimiento y estímulo para todos nuestros empleados. Se constata sobre todo en sectores tan exigentes como la sanidad o la agroalimentación, donde se espera un nivel de servicio y seguridad muy elevado. En ellos en mayor grado que en otros sectores, los clientes potenciales necesitan sentirse seguros gracias a una experiencia fiable y un éxito contrastado.

También son numerosos los clientes que, tras solicitar nuestros servicios en uno de sus emplazamientos, deciden después ampliar el ámbito de su contrato a nuevas instalaciones o al conjunto de todas sus estructuras.

Renovaciones y extensiones de contrato: testimonios concretos de satisfacción

SOUTHERN WATER

En Gran Bretaña, renovamos un contrato importante durante cinco años más con la sociedad de gestión y tratamiento de aguas Southern Water, que tiene por objeto el mantenimiento de espacios verdes en el sur de Inglaterra (3.000 ubicaciones).

SANOFI

Se firmaron dos contratos importantes. Ambos corresponden a centros de producción: uno de vacunas y el otro de medicamentos. Asimismo, el grupo nos confió su sede administrativa de la región de Lyon, que acoge a cerca de 1.000 empleados.

El grupo Sanofi se convirtió en 2015 en nuestro primer cliente de la industria farmacéutica.

GROUPE DELPEYRAT

12 centros agroalimentarios y la sede social a nuestro cargo, en Mont-de-Marsan (Landas).

COVÉA

Desde hace más de quince años, esta mutua de seguros renueva su confianza en nosotros y encarga a nuestros equipos 764 centros en 2015. Nuestra actividad en el marco de esta asociación creció un 9,30 % en 2015.

MERIAL

Renovación de nuestra asociación con el laboratorio farmacéutico especializado en salud animal para un centro de investigación en Gerland y un centro de producción en Saint-Priest (Ródano).

NUESTRA CALIDAD LE APORTA VALOR

NABIL Y ANISSA
JEFES DE EQUIPO - ORLEANS

Para usted, la limpieza de un emplazamiento aporta valor a la imagen que transmite a empleados y visitantes. Contribuye a optimizar su productividad y la calidad de sus productos o servicios.

Para nosotros, la calidad es, más allá de un compromiso, una promesa de alor añadido para nuestros clientes.

UNOS **CRITERIOS** DE CALIDAD **EXIGENTES**

Todos los medios están siempre disponibles para alcanzar el nivel de calidad que nuestros clientes tienen derecho a esperar, así como para permitirles centrarse en su actividad principal.

La limpieza es un campo de actividad que se caracteriza por una oferta abundante. Ante una intensa competencia y las fortísimas presiones que afectan a los precios, nosotros siempre hemos sido fieles a nuestra decisión de diferenciarnos por la calidad y un precio justo, mientras que otros se esfuerzan por seducir a la clientela con tarifas atractivas, a menudo en detrimento de la calidad.

Una evaluación precisa de las necesidades

Todo sector de actividad presenta sus particularidades. Cada cliente es un mundo. La ocupación de la entidad contratante, el tipo de local del que se trate y sus limitaciones horarias, funcionales y presupuestarias son algunos de los elementos de diferenciación. Cada nuevo lugar debe someterse a un análisis minucioso para elaborar una oferta a medida que materializamos en una « propuesta técnica ». Más allá de respetar al pie de la letra el pliego de condiciones, lo que buscamos es optimizar la calidad de la prestación basándonos en nuestra experiencia y nuestros conocimientos especializados.

En caso necesario, podemos dedicar un centro específico a un sector de actividad, e incluso a un único cliente, si nuestro ámbito de intervención y la especificidad de su actividad así lo justifican. Esa es la vocación del centro de Asnières-sur-Seine (Altos del Sena) creado para *L'Oréal*, el de Val-de-Reuil (Eure) dedicado al grupo *Sanofi*, los de Dampierre (Loiret) y Bugey (Ain) consagrados a las centrales nucleares de *EDF* o las instalaciones de Lyon (Ródano) asignadas a los *Hospicios Civiles de Lyon* (HCL) y a nuestra clientela en el ámbito sanitario, cada vez más numerosa en esta región. Esta fórmula permite que los clientes disfruten de una respuesta aún más personalizada para sus expectativas y de un diálogo cercano con un equipo asignado específicamente.

La solidaridad y las sinergias en el seno del Grupo son bazas esenciales para que nuestros clientes se beneficien de técnicas, materiales o procedimientos adoptados en otros emplazamientos para responder a necesidades similares. En el sector agroalimentario, nuestras filiales más comprometidas con el intercambio de información y de buenas prácticas organizan encuentros técnicos entre los jefes de equipo. En 2015 se celebraron tres de estos encuentros, llamados *Particip'Agro*.

La decisión de diferenciarse por la calidad

Servicios que aspiran a la excelencia

Prestamos especial atención al cumplimiento de los compromisos contractuales. Prestamos nuestros servicios con el mayor de los cuidados, siguiendo métodos estrictos y comprobados. Gracias a una buena formación, nuestro personal cuenta con la motivación y las competencias necesarias para trabajar en todo tipo de configuraciones, respetando en todo momento las herramientas de trabajo y evitando entorpecer la actividad del cliente. Nos caracterizamos también por nuestra proporción de mandos, con un jefe de equipo a partir de tres agentes en cada emplazamiento. Más de 480 inspectores repartidos por toda Francia mantienen el contacto diario con nuestros clientes y garantizan el apoyo al personal y una buena supervisión del servicio, con evaluaciones periódicas de los resultados.

Nuestros materiales y nuestros productos cumplen con los mejores estándares del mercado y se inscriben en un proceso periódico de selección y renovación. Nuestro parque de materiales, con 7.600 máquinas sometidas a un mantenimiento perfecto, ilustra nuestra voluntad de equipar a nuestros agentes con las mejores herramientas. La cuantía total de las inversiones dedicadas a materiales por parte de nuestras distintas filiales de toda Francia creció en 13,2 millones de euros en 2015.

Para cada emplazamiento a nuestro cargo, elaboramos un procedimiento de actuación por escrito en el que se detallan las operaciones, el método de aplicación, los controles implantados, las consignas de seguridad y las reglas relativas a la protección del medio ambiente. Creados conforme a un modelo normalizado compartido por todas las filiales del territorio, estos procedimientos de actuación son el hilo conductor para el equipo de trabajo y la base para los controles de calidad.

Evaluada de forma periódica por nuestros clientes, la calidad de nuestras prestaciones se ve recompensada con su fidelidad y con una tasa elevada de recomendación. El índice de fidelización, que medimos desde 1994, se mantiene a un nivel comparable año tras año y se sitúa de media en el 94,5 % en los últimos diez años.

84 %
de los empleados europeos opinan que la limpieza de sus oficinas afecta a su bienestar y a la calidad de su trabajo.

92 %
piensan que el trabajo del personal de limpieza repercute de forma positiva en la percepción que tienen los clientes de su empresa.

71 %
consideran que la limpieza de su lugar de trabajo tiene efectos directos sobre la rentabilidad de la empresa.

(Encuesta en línea realizada por *Questback* para la marca Tork del Groupe SCA. Muestra de 3.056 empleados del sector terciario en enero-febrero de 2015, en seis países europeos).

SOBRE EL TERRENO

Jornada típica de un inspector

Jérome Pibaro

Inspector en GSF Phébus
Centro de Clermont-Ferrand

21 años de antigüedad en GSF

Responsable de 80 personas y de un volumen de negocio mensual de 130.000 euros

El comportamiento ecológico, tema sobre el que hice una formación hace seis años, se ha convertido en un hábito en el día a día. ¡Incluso en mis desplazamientos personales!

Organizo y planifico mis desplazamientos para ir a ver todos los centros a mi cargo y sus equipos operativos.

1 Un centro hospitalario

Concierto una cita como todas las semanas con mi interlocutora asignada.

Orden del día: calidad de las prestaciones, retroalimentación de los servicios, un punto sobre la distribución de las tareas y ronda de servicios por muestreo.

Preparo el día siguiente, en el que tengo previsto terminar las entrevistas profesionales. Tenía que realizar 50 antes de fin de mes.
Es la ocasión de hacer balance sobre las necesidades formativas de mis equipos y sus perspectivas de evolución. Decidimos que tres personas hicieran una formación en lengua francesa en 2016.

Cuando hago la ronda de los equipos, compruebo el uso de los EPI, en especial el calzado de seguridad.

Más de 480 inspectores repartidos por toda Francia garantizan el apoyo para el personal y una buena supervisión del servicio, con evaluaciones periódicas de los resultados.

2 Mi centro de GSF

Me cruzo con el Coordinador de QSE de mi filial, que viene a formar en biolimpieza a futuros agentes de reemplazo.

Durante mi visita, encargo los productos que se entregarán en los centros optimizando las entregas.

Estoy en la **reunión semanal** en presencia del jefe del emplazamiento, mis compañeros inspectores y el asistente de dirección. Hablamos de la renovación de un contrato comercial y de los encargos ocasionales planificados.

3 Una ubicación industrial

Después entro a la **reunión mensual de calidad** dirigida por el Coordinador de QSE, que hace un análisis de los accidentes de trabajo ocurridos con el fin de aplicar medidas de prevención definidas y adaptadas.

Modero junto al jefe de equipo del centro **una charla sobre el consumo de agua** con ayuda de la gestión visual.

UN SERVICIO DE GRAN VALOR AÑADIDO

El servicio es un componente esencial de lo que queremos aportar a nuestros clientes. Genera confianza y permite gestionar la relación con la máxima comodidad y serenidad.

La cultura del servicio

Nuestros clientes tienen frente a ellos a un personal responsable, atento a sus necesidades, consagrado a dar respuestas rápidas y eficaces a los problemas que puedan surgir. Su capacidad de iniciativa se destaca periódicamente en las encuestas de satisfacción. Son numerosos los ejemplos que ilustran esta proactividad. Los equipos de nuestras filiales desplegaron una movilización total para ayudar a sus clientes durante los fenómenos climatológicos devastadores en octubre de 2015 en Francia. En las mismas circunstancias, GSF Athéna reaccionó en menos de una hora ante una inundación en el *Consejo General de la Vienne*, en Poitiers.

Una capacidad de iniciativa elogiada por nuestros clientes

Ofrecer un buen servicio implica también brindar al cliente medios adaptados para gestionar y cumplir su contrato. La digitalización ha supuesto una contribución de gran valor en los últimos años, gracias a la que ponemos a disposición de nuestros clientes unas herramientas de comunicación cada vez más avanzadas. Asimismo, hemos optimizado la informatización de nuestros presupuestos: la nueva versión de nuestro modelo «Conquête», implantada en 2015, nos permite proponer presupuestos más claros y producir versiones con distintos niveles de detalle. La facturación en la nube parte también de la voluntad de simplificar los procedimientos.

Tomar partido por la transparencia

Garantizamos a los clientes una transparencia absoluta. En colaboración con ellos, creamos programaciones diarias precisas. Les informamos de los materiales y productos que utilizamos y pueden solicitar datos sobre los controles efectuados.

Utilizamos numerosas herramientas conectadas para facilitar la transparencia y el intercambio, como por ejemplo *Hermes*, un enlace informatizado entre GSF y su cliente, adaptado de forma específica al sector terciario y, de manera más general, a los centros en los que los controles resulten poco engorrosos.

¡Movilización general en GSF Jupiter!

Las graves inundaciones ocurridas durante la madrugada del 3 de octubre de 2015 causaron estragos en la Costa Azul. Numerosos clientes de GSF se vieron afectados, entre ellos el *Palacio de Festivales y Congresos de Cannes* y el parque acuático *Marineland*. GSF Jupiter puso en marcha una unidad de crisis esa misma noche. Se desplegaron grandes medios humanos y técnicos para limitar los daños y evacuar el agua. La limpieza de las instalaciones, de una magnitud sin precedentes, se prolongó durante varios días, en un espíritu de solidaridad y profesionalidad digno de mención.

Un nodo para optimizar la comunicación

Hermes **(«hub» de intercambio y demanda para el mantenimiento del medio ambiente) es una de las últimas herramientas implantadas para facilitar la comunicación entre GSF y sus clientes. Permite que el cliente siga en tiempo real la prestación del servicio a través de una tableta digital. Toda una herramienta de gestión que también puede utilizarse para solicitar una intervención o un presupuesto. Este material se introdujo con éxito en 2015 para varios de nuestros clientes, entre ellos *FedEx*, *La Redoute* o *Macif*. Su despliegue se lleva a cabo a un ritmo sostenido: desde principios de 2016, equiparemos a nuevos clientes todas las semanas.**

EN BUSCA DE UNA **FIABILIDAD IRREPROCHABLE**

La calidad de la prestación y del servicio van de la mano de una fiabilidad irreprochable, que marca la diferencia y representa un valor muy apreciado por nuestros clientes.

Un enfoque riguroso y científico de la limpieza

Al trabajar en los centros de un cliente, no nos comprometemos solo a cumplir nuestra prestación conforme al contrato firmado, sino también a hacer todo lo que esté en nuestra mano para garantizar la seguridad de su personal y evitar cualquier perjuicio para sus instalaciones y actividades.

Las regulaciones, normas y limitaciones se han multiplicado en todos los ámbitos, pero determinados sectores de actividad, como la industria agroalimentaria, la industria nuclear o la sanidad, exigen niveles de higiene, de garantía o de competencias especialmente elevados. Esos son los ámbitos en los que destaca el Grupo GSF y en los que se ha forjado una sólida reputación. Nuestro servicio de I+D, con una experiencia y unos conocimientos ampliamente reconocidos, desempeña un papel fundamental en la emisión de diagnósticos, la concepción de soluciones técnicas y el perfeccionamiento de los protocolos.

Garantizar la salud y la seguridad de las personas y respetar el medio ambiente son parte integral de nuestra política de RSC, lo que se traduce en el uso preferente de productos con sello ecológico y soluciones que minimicen el impacto medioambiental.

Una especialización reconocida en el sector sanitario

La limpieza en los centros de salud no puede basarse en cálculos aproximados. Ya sean estructuras hospitalarias o industrias farmacéuticas, la higiene y la seguridad bacteriológica deben ser absolutas para responder a las exigencias de estas actividades y no incurrir en peligro alguno para los pacientes. El Grupo GSF ha sabido imponerse como un proveedor de confianza y su éxito se confirma año tras año. A 31 de diciembre de 2015, se nos habían confiado más de 200 centros sanitarios, entre ellos 46 hospitales públicos, 36 residencias de ancianos y 89 centros relevantes de la industria farmacéutica.

Biolimpieza, desinfección, ultralimpieza, limpieza al vapor, descontaminación total: hemos desarrollado procesos muy exigentes y puesto en marcha grandes iniciativas de formación para asegurarnos de tener en cuenta a la perfección los imperativos propios de los centros sanitarios en todas las fases de trabajo. GSF es la única empresa de limpieza que dispone a tal efecto de unas instalaciones técnicas completas que, compuestas por una sala limpia, una habitación y un quirófano, permiten a su personal entrenarse en condiciones reales.

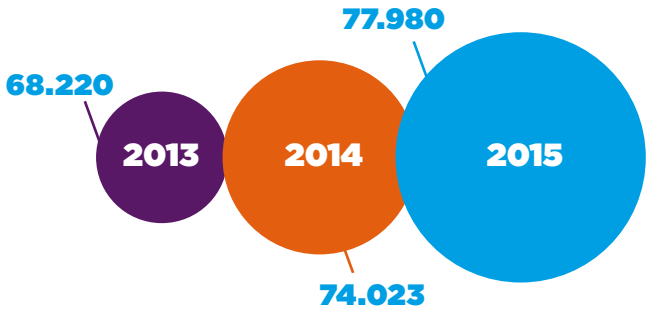
Un socio de preferencia de la industria agroalimentaria

Con presencia desde hace cuarenta años en el mundo agroalimentario, nuestro Grupo ha sido pionero al asumir las preocupaciones propias de este sector, donde la seriedad y la calidad son una garantía de seguridad alimentaria para nuestros clientes.

Nuestro servicio de I+D concibió métodos de limpieza específicos para adaptarse a las limitaciones y particularidades de cada centro. Por ejemplo, reducir el contacto con las herramientas de producción o en implantar métodos de limpieza en seco para limitar la contaminación favorecida por la humedad. Vigilamos estrictamente la seguridad sanitaria, lo que da lugar al mismo tiempo a una trazabilidad escrupulosa y controles reforzados.

Reconocido por su seriedad y su saber hacer, nuestro Grupo se ha centrado en una clientela numerosa y fiel en un sector donde tiene a su cargo más de 360 emplazamientos. Su cuota de mercado se sitúa cerca del 30 %, por lo que se erige como líder del mercado. Nuestros clientes, entre los que se encuentran los nombres más destacados de la industria agroalimentaria, ejercen actividades tan variadas como la industria cárnica, la charcutería, la fabricación de bebidas, la industria láctea, los platos cocinados o la pastelería-chocolatería. Asimismo, estamos presentes desde hace más de treinta años en los mercados mayoristas, donde contamos entre nuestros clientes con el *Mercado de interés nacional de Rungis* (Valle del Marne).

Evolución del volumen de negocio en el sector agroalimentario en Francia (en miles de euros)



N°1 en agroalimentación

Competencias constatadas en la industria nuclear

La industria nuclear es otro muy sensible en el que nuestro saber hacer constituye un verdadero valor añadido para nuestros clientes.

El Grupo está cualificado por la Unidad Técnica Operacional de *EDF* para la prestación de servicios de limpieza, mantenimiento, logística nuclear y explotación de lavanderías industriales. Cuenta con acreditación para trabajar en zonas controladas y fuera de zonas controladas en los emplazamientos en explotación y en los emplazamientos en proceso de desmantelamiento. Nuestros equipos reciben una formación específica que les enseña los métodos y procedimientos propios de la actividad nuclear y les inculca el respeto por unas medidas de seguridad draconianas. Estas actividades formativas de última generación, que cuentan con la certificación de *Qualianor*[1], les han permitido acumular una experiencia y unos conocimientos de gran valor en los que pueden confiar con toda tranquilidad nuestros clientes.

Tras haber asumido a nuestro cargo una primera central nuclear en 2014 (Dampierre, en el departamento de Loiret), la Dirección de Producción Nuclear de *EDF* nos confió una segunda unidad en 2015, en Bugey (Ain), una de las primeras centrales de agua a presión de toda Francia. La gestión de estos contratos a través de una filial enteramente dedicada, GSF Energia, que reúne a un equipo de expertos, ingenieros, operadores y formadores especializados, nos capacita para optimizar la profesionalización de los equipos y la atención al cliente.

(1) Norma Qualianor RP Entreprise - Certificado de radioprotección.

NUESTRA ATENCIÓN OPTIMIZA LA CREACIÓN DE VALOR

BAPTISTE Y SAFIATOU
INSPECTORES - PARÍS

Satisfacer a nuestros clientes significa en primer lugar prestarles un servicio que responda a sus expectativas de calidad.

Fidelizarlos supone conocerlos bien y adaptarse continuamente para proponerles en todo momento un servicio de excelencia.

LA PROXIMIDAD AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES

La cercanía es uno de los valores que cultivamos para nuestros clientes. Nuestra cultura de empresa, la formación de nuestro personal y nuestra organización siempre se han orientado en ese sentido.

Proximidad geográfica

Hemos ido tejiendo una fina red por todo el territorio francés a lo largo de nuestros 52 años de existencia, siguiendo el ritmo de desarrollo de nuestra clientela. El objetivo de esta red es ofrecer a todos nuestros clientes una presencia cercana de interlocutores de GSF que conocen bien su actividad y sus inquietudes.

Tras garantizar la cobertura total del territorio con veinte filiales de producción[1], ultimamos el servicio creando filiales especializadas cuando las especificidades de un sector así lo exigieron. Todas las filiales disponen de varios emplazamientos, ubicados lo más cerca posible de nuestros clientes. En 2015 creamos siete.

Francia disfruta de 7 nuevos emplazamientos en 2015

Nuevas filiales especializadas

Cuatro filiales especializadas vieron la luz en 2015. La primera, GSF Rail Services, se centra en el mundo ferroviario. La segunda, GSF Aérotech, alberga la nueva actividad de mantenimiento de los carritos portaequipajes en el aeropuerto de Orly. Las otras dos, GSF Logistic Services y GSF Transnord, están consagradas a actividades de mantenimiento y logística en el sector automovilístico. Estas cuatro nuevas filiales especialmente dedicadas se suman a las cuatro ya existentes: GSF Opale (industria del vidrio), GSF Energia (industria nuclear), GSF Airport y GSF Aéro (actividad aeroportuaria).

(1) Una de ellas en Mónaco.

Proximidad en las relaciones

A esta proximidad geográfica se asocia una mentalidad que siempre ha imperado en nuestro Grupo, la de unir la disponibilidad con un alto sentido del servicio. Nuestros empleados ejercen su actividad con pasión y todos comparten la voluntad de satisfacer a sus clientes. Los directivos son fácilmente accesibles y muestran una fuerte orientación hacia las relaciones humanas. Saben que la vida de una empresa está plagada de imprevistos y emergencias los 365 días del año, y se dotan de los medios necesarios para hacerles frente.

Asimismo, la comunicación con nuestros clientes se facilita mediante el uso de tabletas digitales, que ya forman parte del equipamiento de los inspectores del Grupo. Sirven al mismo tiempo de apoyo de mensajería, de herramientas de cabecera y de control de calidad.

Jean-François Bennetot
Director de comunicaciones

// Para dar más visibilidad a nuestra actividad e implicarnos a nivel local y en nuestros territorios, todos los años compartimos con nuestros invitados momentos de reunión y convivencia. Aparte de las citas ya sagradas que nuestro entusiasmo nos anima a repetir desde hace años, como el *Carnaval de Nantes*, el Campeonato de Francia en carretera o la carrera *Courir pour une fleur* (Antibes), seleccionamos con frecuencia nuevos eventos de toda índole para acercarnos aún más a los distintos centros de GSF.
En 2015, fuimos por primera vez patrocinadores de las *Francofolies* de La Rochelle, y también invitamos a aficionados del cómic a la 10ª edición del *Lyon BD Festival*. //

INNOVACIÓN PARA OFRECER SIEMPRE LO MEJOR

Ofrecer lo mejor a los clientes implica no limitarnos a conocer sus necesidades, sino también anticiparnos a ellas. Mantenernos alerta y adaptarse de forma continua para proponer con antelación soluciones de futuro es uno de nuestros objetivos permanentes. Aplicamos esta flexibilidad y esta capacidad de reacción también a nuestros servicios, nuestras herramientas y nuestra organización.

// El ecosistema de nuestra profesión en su conjunto debe adaptarse a un mundo cada vez más móvil, más digitalizado. Se genera un gran valor mediante la información más inmediata, exhaustiva, específica, para después consolidarla y traducirla en acciones. //

Christophe Cognée
Director General
Grupo GSF

Una oferta que se adapta a las necesidades de los clientes

Haciendo uso de nuestra competencia reconocida para la gestión de equipos de campo y la organización, respondemos a una demanda creciente de nuestros clientes de prestaciones asociadas. Hemos desarrollado una experiencia y unos conocimientos especializados específicos y nos hemos dotado de los procesos operativos, jurídicos e informáticos necesarios. En particular, proponemos un dispositivo de control de estas prestaciones gracias a una herramienta, GSF Box, que nos ayuda a conocer a nuestros clientes, nos confiere una presencia diaria en sus locales y nos brinda la capacidad de anticipación y reacción necesaria.

Con un total de 42 millones de volumen de negocio y 585 clientes, la actividad de los servicios asociados creció un 17 % en 2015. Ofrecemos un amplio abanico de servicios que complementan las prestaciones de limpieza proporcionadas a nuestros clientes. Nuestro saber hacer destaca en particular en el ámbito de la logística y el mantenimiento, donde contamos entre nuestros clientes a *Air France* y a los grupos *PSA* y *Roquette*.

La gestión delegada de los recursos ocupa también un lugar importante en los servicios asociados y representa un 16 % de su facturación en 2015, con un total de 158 clientes. Nuevos clientes nos confiaron este tipo de servicio en 2015, como por ejemplo *FedEx* o el *Palacio de Festivales y Congresos de Cannes*. Partiendo de nuestra pericia reconocida en la gestión de riesgos medioambientales, esta actividad se consolida como uno de nuestros ámbitos de competencia más apreciados.

Materiales y procedimientos en constante evolución

Innovar en todo momento es el único camino a seguir para aportar siempre las mejores soluciones a nuestros clientes: los servicios más eficaces, los materiales más punteros, el seguimiento más fiable, la información más fiel. Se trata de un reto inmenso, pero es una promesa y una motivación que rige la actividad de todo el Grupo.

Una robotización a marchas forzadas

En 2014, se vendieron **225.000** robots industriales de un total de **1,4 millones** en todo el mundo, que se encargan de un **8 %** de las tareas repetitivas.

En 2025, se calcula que el parque de robots aumentará de **500. 000** a **700. 000** unidades por año y acometerán un **25 %** de estas tareas.

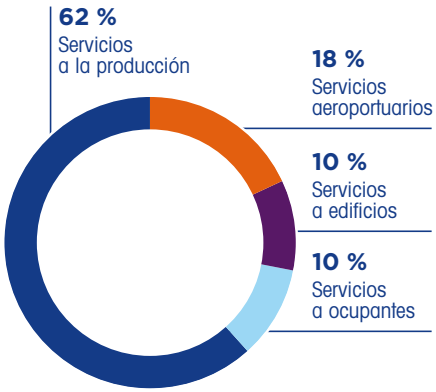
Fuente: Federación Internacional de Robótica

Más de

150

centros importantes nos confían la gestión de sus residuos

Distribución del volumen de negocio por familia de servicios asociados



Los métodos y materiales no han dejado de avanzar durante los 52 años de existencia de GSF y el fenómeno ha sido objeto de una fuerte aceleración en estos últimos años. Se han logrado grandes avances que facilitan el trabajo de nuestros operadores y refuerzan la eficacia de la limpieza. Las nociones de ergonomía, inocuidad y protección del medio ambiente se han convertido en elementos determinantes. Los robots ganan terreno, su precio cae día a día y su eficacia va en aumento. En ese sentido, en 2015 iniciamos nuestra colaboración con el proyecto europeo *Flobot*(1) de máquinas barredoras robotizadas, cuya aplicación garantizaremos a finales de 2016 en el aeropuerto de Lyon Saint-Exupéry (Ródano).

Ya en 1981, GSF fue pionera al adentrarse en la robótica

El Grupo GSF siempre ha destinado grandes recursos a la innovación. En 1988 se convirtió en el primer proveedor de su sector en disponer de un servicio de I+D, que supuso el origen de numerosos avances. Hoy en día, este servicio cuenta con dieciséis especialistas en los ámbitos agroalimentario, sanitario, industrial y nuclear. Su papel no se limita a dar apoyo a los equipos operativos para definir las soluciones mejor adaptadas a nuestros clientes, sino que también consiste en reflexionar en todo momento sobre la evolución necesaria para anticiparse a las necesidades.

Por ejemplo, actualmente prestamos una atención especial al sector sanitario, donde están sucediendo cambios importantes. Aparte de la externalización, el papel creciente asignado a la cirugía ambulatoria propicia la evolución de la organización y los métodos de biolimpieza, así como la concepción de innovaciones relacionadas.

(1) *Flobot: Floor washing robot for professional users.*

¿LA INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA LIMPIEZA?
DESENCRIPTACIÓN

NABIL
JEFE DE EQUIPO - ORLEANS

Una vigilancia cuidadosa para ir un paso por delante

Con el fin de reforzar nuestras capacidades de anticipación, en 2015 creamos una Unidad de Innovación. Se encarga de supervisar todas las novedades y tendencias que pueden afectar a la limpieza y a los servicios asociados en los distintos sectores de actividad en los que interviene GSF.

La unidad identifica empresas innovadoras con vistas a desarrollar nuevas técnicas o nuevos productos. En estos momentos, sigue de cerca varios programas de innovación, como por ejemplo *Flobot* o *TRAXxs* (ver lateral). Sus trabajos son comunicados a través de nuestra publicación *Volt*.

Los salones profesionales son otra fuente de descubrimiento e intercambio de información. En el sector agroalimentario, la Feria de Proveedores de la Industria Agroalimentaria (CFIA) es una cita insoslayable para GSF que permite encontrarse con los clientes, descubrir proveedores y mantenerse al tanto de la evolución del sector, todo al mismo tiempo. La edición de 2015 reunió a cerca de 16.000 visitantes y 1.300 expositores en Rennes, en el mes de marzo. En el ámbito de la salud, volvimos a participar en mayo, en París, en el Salón de la Salud y la Autonomía, ahora llamado *Paris Healthcare Week*.

Tamaño reducido para una alta eficacia

El carrito automotriz *Elevah 40 Move*, cuya góndola sube y baja en vertical, permite a los operarios trabajar con total seguridad hasta a una altura de 4 metros. Ligera y muy manejable, esta herramienta presenta un tamaño reducido en el suelo y una carga máxima de 150 kg. ¡Una verdadera evolución de la escalera!

¡ATENCIÓN! ¡MATERIALES INNOVADORES!

Los proveedores de GFS le proponen con frecuencia nuevos materiales. Tras evaluar el carácter novedoso y el valor añadido para nuestros operadores y clientes, el servicio de I+D los somete a prueba. A continuación, los materiales seleccionados son referenciados por el servicio de Compras. Otros son detectados y respaldados por la Unidad de Innovación creada en 2015.

Totalmente automatizado

Adaptado a la industria agroalimentaria, el sistema automatizado de limpieza de cintas transportadoras de *Zip Clean* permite limpiar con rapidez y de forma automatizada las cintas neumáticas utilizadas para embotellar. Puede circular por pendientes de hasta 22° y cubre hasta 1.200 metros sin recargar la batería.

¡Una suela conectada!

Una empresa joven e innovadora implantada en los Alpes Marítimos, *TRAXxs*, desarrolla unas plantillas conectadas. Esta tecnología de geolocalización resulta de interés particular para la seguridad de los empleados aislados que trabajan en lugares como centrales nucleares. Esta empresa recibe apoyo de la Unidad de Innovación de GSF. Se estableció una colaboración con un cliente del Grupo para permitir que *TRAXxs* pruebe sus productos en condiciones reales.

Flexibilidad frente a las nuevas configuraciones de mercado

Las grandes sociedades que recurren a operadores de *facility management* para encargarles sus servicios generales esperan de ellos que seleccionen y reúnan a los proveedores apropiados para cumplir las tareas confiadas. Identificado por estos operadores como un socio de confianza, GSF obtuvo referencias de siete grandes *facility managers* a finales de 2015 que, aparte de nuestro posicionamiento como actor puro de la limpieza, aprecian la fiabilidad de nuestra organización, la reactividad de nuestros equipos y nuestra capacidad para trabajar al mismo tiempo en varios centros de un mismo cliente. El volumen de negocio obtenido por esa vía creció un 4,2 % en 2015 hasta los 24,6 millones de euros, y la cantidad de contratos firmados para el año 2016 permite augurar un fortalecimiento de esta tendencia.

Asimismo, el Grupo GSF ha sabido sacar partido de la evolución que convierte en una condición o una ventaja determinantes recurrir a grandes centrales de compra para acceder a determinados mercados, en especial al sector público. En el sector sanitario, donde las redes Uni.H.A y RESAH IDF nos incluyen en sus listas de referencia, obtuvimos casi un 28 % del volumen de negocio de 2015. Por su parte, en el sector terciario, la central de contratación pública UGAP[1], que ya nos incluyó en sus preferencias en 2014, generó un volumen de negocio interesante en 2015.

Respuestas a las expectativas de racionalización

En el plano internacional, los grandes grupos con una actividad globalizada están buscando productividad, racionalización y un control centralizado. Con la vista puesta en esa necesidad, somos miembros asociados de *European Customer Synergy (ECS)*, sistema al que se dirigen las licitaciones de clientes presentes en varios países. Sus 17 miembros, implantados en 38 países, pueden responder mediante este mecanismo en uno o varios países. Representan a un conjunto de 133.600 empleados repartidos por 403 centros de toda Europa. Esta centralización, que simplifica los procesos de las grandes empresas y les hace ganar tiempo, tiene un éxito cada vez mayor. Más de 200 clientes lo utilizan a día de hoy.

El Grupo GSF ha sabido sacar partido de la evolución que convierte en una condición o una ventaja determinantes recurrir a grandes centrales de compra.

Estos clientes de dimensión nacional o internacional reciben el apoyo del servicio de Grandes Cuentas, que les permite acceder a una oferta global sobre el territorio nacional, a un único interlocutor y a una facturación consolidada y en la nube. En 2015 fueron 59 los clientes que se beneficiaron de este sistema. De las veinte licitaciones cerradas en este marco en 2015, quince fueron a parar a manos de GSF.

(1) UGAP: Unión de Agrupaciones de Contratación Pública.

A GSF la recomiendan

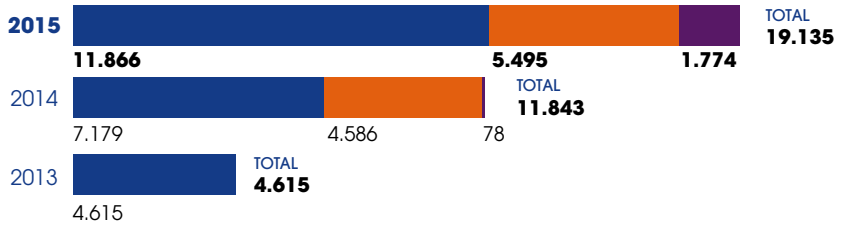
7 **facility managers importantes**

Nuestra participación en ECS:

403 **emplazamientos al servicio de nuestros clientes a lo largo y ancho de Europa**

Actividad derivada de las agrupaciones de compra en Francia

(Volumen de negocio en miles de euros)



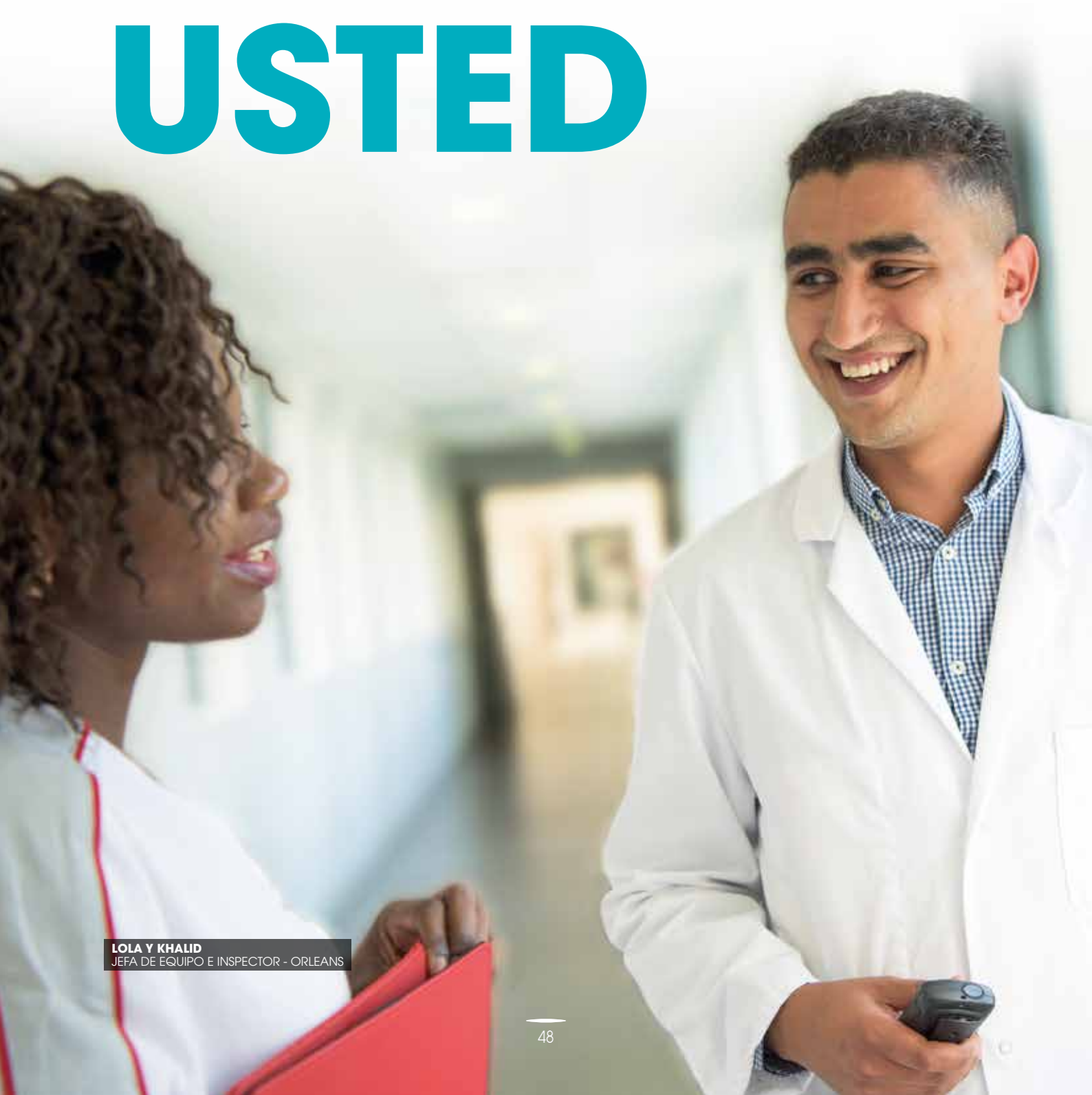
Uni.H.A
(Grupo de Compra en Cooperativa de los Hospitales Públicos)
Adhesión en junio de 2009.

RESAH IDF
(Red de Compradores Hospitalarios de Île-de-France).
Adhesión en diciembre de 2013.

UGAP
(Central de Contratación Pública)
Adhesión en mayo de 2014

EMMANUEL Y PAULINE
INSPECTOR Y JEFA DE CENTRO - PARÍS

UN COMPROMISO DE **VALOR** PARA **USTED**



LOLA Y KHALID
JEFA DE EQUIPO E INSPECTOR - ORLEANS

La responsabilidad social del Grupo GSF se expresa a diario en el conjunto de las relaciones con sus grupos de interés.

Lo damos todo para crear valor para todos y cada uno de ellos.

LA VISIÓN RSC DEL GRUPO GSF

La estrategia de responsabilidad social corporativa (RSC) del Grupo GSF se creó en función de los retos en materia de RSC de nuestras tareas y nuestro sector de actividad. Esta estrategia se articula en diez objetivos que aspiran a contribuir de forma positiva a la creación de valor para nuestros grupos de interés.

Desarrollar una política de RR. HH. que respete a todas las personas

- Garantizar la salud y la seguridad de los empleados
- Actuar en pro de la inserción y luchar contra la discriminación
- Desarrollar la experiencia y la preparación para el empleo
- Fomentar el diálogo social en cada una de las filiales

Forjar relaciones duraderas con nuestros clientes

- Diseñar la oferta ilustrándola con datos fiables que permitan orientar la selección
- Satisfacer las exigencias de nuestros clientes

Contribuir al desarrollo local

- Fomentar la RSC de nuestros proveedores y subcontratistas
- Llevar a cabo acciones de solidaridad y asociación

Reducir nuestro impacto medioambiental

- Garantizar un servicio de calidad respetando el medio ambiente
- Reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades

Leyenda
- RETOS
- 10 OBJETIVOS

La gestión de la RSC abarca las actividades del Grupo en Francia y el Principado de Mónaco en sus 118 centros. Por lo tanto, los indicadores se consolidan para esa zona (salvo mención en contrario). Las filiales localizadas en Canadá, Estados Unidos, España y Gran Bretaña llevan a cabo su propia gestión dentro del marco propuesto por el Grupo. Cada una de esas entidades adopta su gestión adaptándola a su nivel de madurez y a la normativa nacional.

Los equipos operativos realizan un seguimiento de los indicadores establecidos en ese informe y los presentan tres veces al año para su revisión por parte de la dirección. La consolidación de los indicadores efectuada en enero sobre la base del año natural anterior es controlada entonces por una organización externa independiente. El periodo cubierto por el informe anual[1] es el año natural; por lo tanto, el presente informe abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

(1) Informe FINEXFI (537.551.434 RCS Lyon)
Cf. página 95 del presente informe.

EL **SISTEMA** DE **CONTROL** DE LA RSC

Comité de RSC

VALIDA Y DECIDE LA ESTRATEGIA DE RSC DEL GRUPO

Compuesto por miembros de la Dirección General y representantes de las filiales

Unidad de RSC

DIRIGE LA GESTIÓN DE RSC Y CONSOLIDA LOS INDICADORES DE AVANCE

Directores de las filiales

GARANTIZAN LA PROMOCIÓN Y EL IMPULSO NECESARIO DE LA GESTIÓN EN SU FILIAL

Jefes de emplazamiento

GARANTIZAN LA IMPLANTACIÓN DE LA POLÍTICA DE RSC

Coordinadores QSEé (1)

DAN A CONOCER Y FOMENTAN EL PROCESO SOBRE EL TERRENO

Servicios de apoyo

FACILITAN EL PROCESO

> Compras
> Administración
> Edificios
> Comunicación
> Contabilidad y finanzas
> Control de gestión
> Informática
> Jurídico y asuntos sociales
> Formación
> Prevención de seguridad
> Personal
> Promoción interna en el terreno

(1) QSEé = Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Energía

UNA GESTIÓN DE RSC **RECONOCIDA** Y EXTENDIDA A NUESTROS **GRUPOS DE INTERÉS**

En 2015, quisimos mejorar el diálogo con nuestros interlocutores recabando sus expectativas y nos planteamos circunscribir nuestra reflexión en el marco de la nueva versión de la norma ISO 9001. Las entrevistas realizadas dejaron patente que las convicciones de GSF son conocidas y reconocidas por nuestros clientes y proveedores.

Las convicciones de GSF son las mismas desde la creación del Grupo, cuando las definió Jean Louis Noisiez, fundador y actual Presidente y Director General. La continuidad de GSF ha sido elogiada por nuestros grupos de interés, además de servir para instaurar relaciones de confianza entre los actores operativos. La aplicación de procedimientos escritos y la formalización de relaciones han reforzado esos vínculos. Se reconoce de este modo que la red territorial de centros de GSF y su magnitud humana suelen ser un reflejo de las organizaciones de clientes o proveedores.

Cualquiera de ellos puede encontrar así un interlocutor estable y responsable en el marco de las relaciones comerciales, lo que supone un factor muy apreciado. La ayuda de los servicios de apoyo, localizados en las sedes de GSF, permite respaldar a los operativos para que se concentren en tareas que aporten un gran valor añadido.

EcoVadis: la nota obtenida clasifica a GSF entre las mejores empresas de su sector de actividad.

Nos prestamos de forma voluntaria a evaluar todos los años nuestra gestión de la RSC a través de una agencia de calificación extrafinanciera reconocida, EcoVadis[1]. La metodología y los criterios se basan en normas internacionales de RSC, tales como el Pacto Mundial de la ONU, la Iniciativa de Información Mundial (la GRI[2]) y la norma ISO 26000. De esta forma, podemos ofrecer a nuestros socios económicos una información objetiva y pertinente.

Calificación extrafinanciera solicitada a EcoVadis (sobre 100)

71 2015

73 2016

En 2015, el Grupo GSF participó en la cuarta edición de los Premios de Desarrollo Sostenible organizada por su rama profesional (FEP). El Grupo GSF obtuvo el «Premio especial del jurado» ex aequo por su gestión integrada de la RSC y sus innovaciones para mejorar la ergonomía de los materiales.

[1] EcoVadis: 497.842.914 RCS París.
[2] Global Reporting Initiative.

NUESTROS **COMPROMISOS**

GSF es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005 y renueva su adhesión todos los años. Participamos en el proceso de cualificación de las comunicaciones sobre el progreso (COP), publicadas anualmente, y nuestra COP recibe la calificación de «GC Advanced» desde 2013, al igual que otras 38 empresas francesas.

UN GLOBAL COMPACT
Network France
WE SUPPORT

EN ESE MARCO, SE INVITA A LAS EMPRESAS A:

DERECHOS HUMANOS

1. **Respetar y promover la protección del derecho internacional en materia de derechos humanos**
2. **Velar para no ser cómplices de infracciones de los derechos humanos**

NORMAS LABORALES INTERNACIONALES

3. **Respetar la libertad de asociación y reconocer el derecho de negociación colectiva**
4. **Contribuir a eliminar todas las formas de trabajo forzado u obligatorio**
5. **Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil**
6. **Contribuir a eliminar cualquier discriminación en materia de empleo y profesión**

CHARTE DE LA diversité SIGNATAIRE

MEDIO AMBIENTE

7 **Aplicar el criterio de precaución ante problemas que afecten al medio ambiente**

8 **Acometer iniciativas destinadas a fomentar una mayor responsabilidad medioambiental**

9 **Favorecer la aplicación y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente**

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

10 **Actuar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos los sobornos y la extorsión de fondos**

En 2014, firmamos la Carta de la Diversidad para reforzar nuestra dinámica en este ámbito. La Carta de la Diversidad es un texto de compromiso moral que incita a las empresas firmantes a garantizar la promoción y el respeto de la diversidad en sus plantillas. El Informe de Diversidad en el que participamos puso de manifiesto el impacto positivo de estos compromisos en las empresas.

UN **APOYO** PARA LOS **HOMBRES** Y **MUJERES** DE GSF

HIND
AGENTE DE SERVICIO - LYON

La masa salarial representa más del 70 % del volumen de negocio y, desde esa perspectiva, la dimensión social es un componente de primer orden de nuestra estrategia de RSC. En el día a día, aspiramos a crear valor para los hombres y mujeres del Grupo, más allá de nuestros compromisos salariales. No cabe duda de que los resultados económicos del Grupo no se pueden obtener sin sus empleados, cuya evolución profesional respalda el crecimiento de la empresa. Las personas responsables de las filiales provienen siempre, en todos los casos, de la promoción interna. Se trata, por tanto, de continuar por esa senda ambiciosa de acogida, formación y promoción interna en la que se sustentan los valores del Grupo y sus especificidades. Además, resulta indispensable velar por la salud y la seguridad de los empleados con políticas de prevención y control definidas y supervisadas por los mandos.

LA FORMACIÓN, UN ELEMENTO CLAVE DE INSERCIÓN Y DE PROGRESO

Siempre hemos considerado que la formación es un elemento primordial de nuestro éxito y de nuestra responsabilidad social, por lo que nunca lo hemos visto como una restricción normativa. La publicación de la reforma de la formación profesional en 2014 nos brindó la ocasión de reforzar nuestros objetivos en materia de compromiso formativo con la puesta en marcha de itinerarios garantizados por oficio y por sector de actividad.

Para responder a las necesidades derivadas de la normativa, se crearon cuentas personales de formación en 2015. Además, se formó a los equipos directivos para la realización de entrevistas profesionales con el fin de estar en condiciones de aplicar rápidamente la formación recibida.

El sistema de información permite hacer una recapitulación de la situación actual de los itinerarios profesionales de todos los empleados, con un seguimiento de las actividades formativas efectuadas, su evolución salarial y profesional y los elementos de certificación profesional finalmente adquiridos. En 2016, se hará hincapié en el control interno, con el objetivo de mejorar la estandarización de las operaciones de captura en la herramienta informática.

84.115
horas de formación en contratos de profesionalización en 2015

// El acceso a las actividades formativas propuestas a los empleados se ve facilitado por la inversión en los equipos sobre el terreno, que permite a cada empleado seguir formaciones personalizadas en función de su perfil, su antigüedad y su oficio. //

Frank Hallé
Adjunto de dirección
Jefe del servicio jurídico y de formación

Formación

	2013	2014	2015
Horas de formación (excepto permisos individuales de formación (CIF)[1] y contratos de profesionalización)	107.272	110.179	119.078
Porcentaje de la masa salarial dedicado a la formación	2,46 %	2,50 %	2,63 %
Número de trabajadores en prácticas que han recibido formación (excepto CIF y contratos de profesionalización)	7.341	7.977	9.043

(1) CIF = Permisos individuales de formación.

Es importante para el Grupo mantener a la larga un alto nivel de exigencia en cuanto a la vestimenta, la higiene y la seguridad de sus agentes de servicio en los emplazamientos de los clientes. El seguimiento de proximidad efectuado a diario por inspectores y jefes de equipo se completa a día de hoy con un módulo de formación sobre «Los fundamentales de GSF», concebido para ello.

Con ayuda de juegos de rol y medios audiovisuales, los empleados interiorizan las reglas del Grupo en materia de rigor, procedimientos de funcionamiento y ejecución de los proyectos. De este modo, se mejora la imagen de la empresa y la de uno mismo.

304

Número de CQP en el transcurso del año

60 %

Proceso CQP implantado en un 60 % de las filiales francesas

800

módulos de e-learning seguidos por los empleados en un trimestre

La formación dispensada tanto por organismos externos como por el organismo interno de formación del Grupo (AFPENG) se propone mejorar la calidad de las prestaciones con actividades formativas específicas por sector de actividad. De esta forma, cualquier empleado que trabaje en un centro sanitario seguirá, en función de su cualificación, un mínimo de un curso de tres días de formación aunando teoría y práctica. El comportamiento y el saber estar en el contexto hospitalario, la higiene y la prevención de las infecciones son los principales temas abordados en este caso.

Los certificados de cualificación profesional (CQP) son un reconocimiento de las capacidades otorgado por la Federación de Empresas de Limpieza (FEP).
Su obtención refleja el esfuerzo y la implicación de los empleados que se comprometen con este proceso, con el apoyo de sus mandos. Esta política ambiciosa iniciada hace ya muchos años recibió un fuerte impulso en 2015, ya que a lo largo del año se superó el listón de los 300 CQP comprometidos, el triple del año anterior. Estos certificados son otorgados en su mayor parte en el marco de contratos de profesionalización. El éxito en los exámenes refleja el deseo de los hombres y mujeres del Grupo de que se reconozcan y se valoren sus competencias.

Debido también a la complejidad de las tareas de nuestros empleados, al continuo fortalecimiento de los procesos de calidad y a las expectativas de nuestros clientes que desean garantizar la buena comprensión de los procedimientos por parte de los empleados de GSF, decidimos relanzar en 2015 las actividades formativas relacionadas con el dominio de la lengua francesa. De este modo, 54 empleados pudieron beneficiarse de programas de alfabetización o perfeccionamiento en función de sus necesidades. Puede parecer un número escaso para la cantidad total de efectivos, pero para cada una de estas personas representa una fuerte inversión personal cuyos beneficios podrán disfrutar en la vida cotidiana más allá del mundo profesional.

La Universidad en línea abrió sus puertas en julio de 2015. Una auténtica plataforma de formación a distancia accesible para todos los empleados de GSF que aporta contenidos complementarios a los de las formaciones presenciales, valida prerrequisitos en caso necesario y responde a la necesidad de agilidad de las filiales. La persona en formación puede realizar su módulo cuando lo desee, siempre que su tutor esté disponible para ayudarle en su progresión.

CONDICIONES DE TRABAJO **QUE MEJORAN SIN CESAR**

Las actividades del Grupo GSF son muy diversas y tratamos de garantizar la seguridad de los empleados articulando procesos de prevención, salud y seguridad en el trabajo en función de sus puestos y de los riesgos asociados. La política de prevención, salud y seguridad se basa en la norma ILO-OSH 2001, y las filiales que deciden certificarse en seguridad abordan esta etapa con serenidad, habida cuenta del proceso de calidad y del conjunto de tareas llevadas a cabo con anterioridad, que conforman sus cimientos comunes.

La trazabilidad de la precisión del trabajo puesta en marcha en 2012 se mejoró en 2015 mediante la integración del seguimiento de los factores de riesgo «noche», «equipos sucesivos en alternancia» y «gestos repetitivos» en el nuevo programa informático de pago HR Access. Desde 2015, se lleva a cabo un seguimiento individual y una declaración de las exposiciones reales con ayuda de la declaración social nominal (DSN).

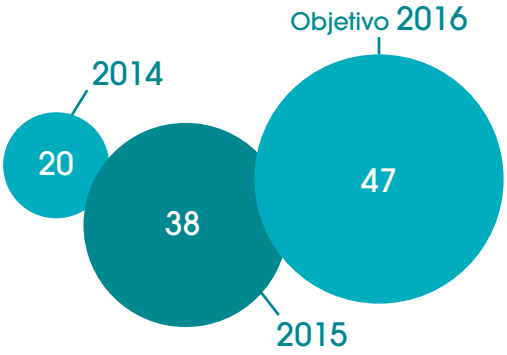
Los programas de lucha contra los problemas musculo-esqueléticos, que se implantaron con fuerza en 2014, siguieron en activo en 2015. Cada facilitador de prevención de problemas musculo-esqueléticos (APTMS) ejecutó sobre el terreno acciones concretas, en colaboración con el comité de seguridad del Grupo. Además, se multiplicaron las actividades formativas sobre certificación en prevención y emergencia (CPS). La utilización de tabletas digitales permitió transcribir los módulos de formación a medios específicos en forma de vídeos, más amenos y pedagógicos. Todo este esfuerzo se tradujo en 2015 en una fuerte disminución en el índice de frecuencia de lesiones por accidente laboral.

Asimismo, este resultado es la consecuencia directa de un proceso de compromiso desde hace muchos años con un método que se puede resumir en tres palabras: transparencia, implicación e integración.

Como suele precisar Gérald Hacot, Coordinador de Prevención, Salud y Seguridad del Grupo, la transparencia es una política y unos objetivos conocidos y compartidos, una comunicación sin fisuras sobre accidentes y buenas prácticas. La implicación es asumir la salud y la seguridad en todas las funciones y en todos los puestos, tanto para clientes como para proveedores. La integración es tener en cuenta de forma sistemática la prevención en la totalidad de procesos, formaciones y reuniones.

Número de centros con certificación de seguridad

según ILO-OSH 2001 o bien OHSAS 18001 en el marco de la triple certificación QSE



Nuestros resultados en salud y seguridad en el trabajo

	2013	2014	2015
Accidentes de trabajo (AT) con baja laboral > 24h	957	995	949
Tasa de incidencia Número de accidentes laborales con baja por millones de horas trabajadas	38,14	38,59	35,92
Tasa de gravedad Número de días de baja por accidente por cada mil horas trabajadas	2,24	2,47	2,46

36 %

de emplazamientos tienen una tasa de gravedad inferior a 1,5 (Objetivo marcado por el Grupo)

13

filiales experimentaron un fuerte descenso de su tasa de incidencia

3,05

Tasas de cotizaciones debidas en concepto de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (AT/MP) de GSF France, es decir, un 30 % menos que el sector (Datos de la FEP)

Porcentaje de mandos en Francia: una proporción sin comparación en el sector

481
inspectores
garantizan la relación de proximidad con los clientes y los equipos

26.026
agentes de servicio
(efectivos a 31 de diciembre de 2015)

2.261
jefes de equipo

LA VOLUNTAD DE **PREPARARSE PARA EL FUTURO**

Un 55 % de los empleados (a 31 de diciembre de 2015) tienen una antigüedad en el Grupo de más de cinco años (superior a la que se desprende de los datos del sector, que fueron del 37 % en 2014). Ese resultado es la consecuencia directa de los esfuerzos destinados a diario y sobre el terreno por nuestros mandos de proximidad para fidelizar a los empleados, desarrollar su sentimiento de pertenencia y, en última instancia, articular a nivel operativo uno de los valores fundamentales del Grupo: el respeto hacia el ser humano.

Para mantener la exigencia de proximidad que le permite al Grupo diferenciarse, y con vistas a seguir creando centros y aumentando el volumen de negocio y, por tanto, la actividad, es importante hacer progresar a nuestros inspectores y jefes de emplazamiento. Esta progresión se efectúa por contratación y por promoción interna. En 2015, por ejemplo, 41 personas se convirtieron en inspectores por esa última vía. De la misma forma, se promovió a seis inspectores al puesto de jefe de emplazamiento.

La promoción interna es una política formalizada mediante la difusión de cuestionarios, la realización de entrevistas profesionales y la detección de oportunidades de movilidad. Este enfoque se traduce en una tasa de retención del 93 % después de seis meses de antigüedad en un puesto nuevo, muy superior a los índices de las contrataciones externas.

GSF es una empresa que atrae a los jóvenes: 52 % de nuevos inspectores contratados en 2015 tiene menos de 30 años de edad, un reflejo de las oportunidades de evolución percibidas por los candidatos y del poder de atracción del Grupo. Sin embargo, solo un 22 % de las candidaturas recibidas para estos puestos fueron femeninas, y en 2015 únicamente se contrató a 9 mujeres para puestos de inspector (12 %). En vista de la situación, vamos a redoblar nuestros esfuerzos en materia de promoción del Grupo entre las candidatas, tanto en las redes sociales profesionales como en nuestros socios correspondientes (agencias de contratación, Pôle Emploi,…).

723
personas en prácticas
Personal remunerado por alternancia en 2015

Tremplins GSF

A 31 de diciembre de 2015, cerca del 8 % de los empleados de GSF tenían menos de 25 años, lo que pone de manifiesto que las tareas de limpieza y servicios asociados son atractivas y presentan perspectivas de evolución interesantes.
Para mantener esa dinámica, el Grupo lanzó en 2010 «Tremplins GSF», un concurso destinado a los alumnos de BTS Oficios de Servicios Medioambientales y BTS Entorno Nuclear. Esta iniciativa permite que equipos de un máximo de cinco estudiantes vivan una experiencia colectiva y profesional única que marcará la diferencia en su *curriculum vitae*. Los equipos proponen proyectos innovadores con ayuda de un padrino, un empleado de GSF.

Un premio que recompensa un compromiso diario

En noviembre de 2015, GSF Jupiter, la filial situada en la región PACA, obtuvo el Premio de la Carta de la Diversidad, en la categoría «Discapacidad y empleo» de IMS PACA, en el marco del Tour de Francia de la Carta de la Diversidad.

Monique Grosso
Coordinadora de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Energía, GSF Jupiter

// Las tareas relacionadas con la limpieza se identifican como pesadas y agotadoras para los empleados. También son muy diversas. Con el fin de respetar y superar las obligaciones impuestas por la legislación sobre discapacidad en el trabajo, la unidad correspondiente debe responder a un doble desafío. Por un lado, convencer, tanto a nivel interno como externo, de que los empleados con discapacidad no están excluidos de las tareas de limpieza y que, de hecho, son capaces de hacerlas bien. Por el otro, conseguir adaptar esta diversidad de puestos de trabajo a las distintas discapacidades de los empleados contratados. Estamos muy orgullosos de este premio, con el que se reconocen los logros de nuestros equipos que orientan y prestan apoyo en el día a día a nuestros empleados con discapacidad. //

7,5 %
Tasa de empleo de personas con discapacidad

77 %
de emplazamientos cumplen con la obligación legal del 6 %

119 nacionalidades diferentes trabajan juntas en el Grupo

El Grupo GSF hace hincapié en la diversidad y mantiene desde hace varios años una política ambiciosa para la inserción de las personas con discapacidad que le permitió alcanzar en 2015 una tasa de empleo del 7,5 %. Cabe recordar que la tasa en la rama de limpieza el mismo año es del 6,5 % (fuente: FEP).

La filial GSF Jupiter presenta una tasa de empleo de personas con discapacidad del 7,8 %, por encima del umbral legal del 6 % y de la media francesa del 3,1 % (cifras de Agefiph 2012). Estos resultados fueron posibles gracias a la creación de la unidad de iniciativas en materia de discapacidad en 2007, cuya misión consiste en la integración durante tres meses de personas con discapacidad y la creación de condiciones óptimas de trabajo.

Un 95 % de los centros de GSF no tienen que pagar sanciones financieras a Agefiph, el organismo cuya misión consiste en la inserción profesional y la preservación del empleo de las personas con discapacidad en las empresas privadas.

La diversidad de la sociedad francesa es una riqueza y la capacidad de integración de las tareas de limpieza es una realidad.

GSF presta apoyo financiero al tenista en silla de ruedas Yoann Quilliou desde hace varios años para ayudarle a alcanzar los ambiciosos objetivos que se ha propuesto.

Periódicamente, Yoann comparte sus progresos con los equipos de GSF. Sus conferencias con mucha interacción con el público son momentos de intercambio muy apreciados que ponen en perspectiva las dificultades a las que nos enfrentamos.

ACTUAR EN FAVOR DEL **DIÁLOGO SOCIAL**

El Grupo GSF percibe los cambios normativos como un umbral mínimo y como oportunidad de transformación interna que le permite prever y mitigar las limitaciones futuras. En ese sentido, en 2015, la promulgación de la ley para el crecimiento, la actividad y la igualdad de oportunidades económicas y la ley relativa al diálogo social y al empleo generaron numerosos comunicaciones bilaterales entre las filiales para facilitar su aplicación. En consecuencia, se actualizaron los reglamentos internos de los comités de higiene, seguridad y condiciones de trabajo de todas las filiales.

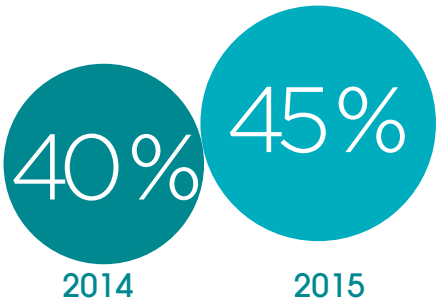
La generalización del acceso a un seguro de enfermedad complementario para todos los empleados a partir del 1 de enero de 2016 requirió un esfuerzo importante de implantación y la realización de estudios de dimensionado relativamente precisos ante la posibilidad de incurrir en numerosos gastos. Durante las convenciones anuales, se desarrolló la pedagogía relativa al interés social del proceso y al coste soportado por las filiales.

ALIANZAS QUE PROPORCIONAN CALIDAD

En 2015, el Grupo firmó la Carta de Relaciones Responsables de Proveedores para continuar con su política en favor de las compras responsables. Los diez compromisos de la carta supusieron pocos cambios en las prácticas del Grupo, habida cuenta de las acciones ya implantadas por nuestro servicio de Compras: firma por parte de la totalidad de los proveedores de una convención de compromiso con el desarrollo sostenible basada en los criterios del *Pacto Mundial*, con anterioridad a su aprobación y listado; o la utilización de la plataforma *Acesia* para el control periódico de su actuación en materia de RSC. Los proveedores de productos consultados durante la construcción de la matriz de importancia relativa elogiaron la seriedad de la evaluación comparativa en GSF y confirmaron su colaboración con el Grupo a largo plazo.

Se han puesto en marcha nuevos proyectos para que nuestros clientes y empleados disfruten de las mejores innovaciones disponibles en el mercado. Hemos seguido con atención los avances en el ámbito de la robotización, que nos parece muy prometedor de cara al futuro. « *Estamos seguros de que se facilitará el día a día de nuestros empleados gracias a la ayuda de robots en tareas difíciles, poco ergonómicas, en lugares confinados o con riesgo de accidente* », sostiene con convicción Laurent Prulière, Director del Servicio de I+D.

Parte del volumen de negocio de artículos respetuosos con el medio ambiente



Creación de valor para los proveedores de GSF

62,6 millones de euros

gastados en beneficio de nuestros proveedores, con una progresión del **10 %** en relación a 2014

Charte RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES

Concebida en 2010 por la Mediación de Empresas[1] y el Consejo Nacional de Compras[2], esta carta busca incitar a los gestores de compras de las empresas y las organizaciones públicas a implantar prácticas responsables en materia de compras. Las relaciones con los proveedores se inscriben así en un formato de asociación en el que todos salen ganando. Se trata de un primer nivel de compromiso que se puede alcanzar obteniendo el sello «Relaciones responsables de proveedores».

(1) Convertida después en el Mediador Empresarial, que asumió las funciones anteriormente asignadas a la mediación entre empresas y la mediación de los mercados públicos. Se trata de una instancia adherida al ministerio DE Economía.
(2) Antiguamente, la *Compañía de Gestores de Compras de Francia* (CDAF).

Teniendo en cuenta la actividad del Grupo, hicimos hincapié en la dimensión medioambiental de la RSC con la puesta en marcha de procedimientos de gestión, por una parte con la implantación progresiva de la norma ISO 14001 y por la otra con la obtención en 2015 de la certificación ISO 50001.

UNA **ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL** RECONOCIDA

SANGARÉ
AGENTE DE SERVICIO - PARÍS

El ámbito cubierto por la certificación ISO 14001 crece año tras año, como un claro reflejo de la voluntad de las filiales de integrar las cuestiones medioambientales en su actividad cotidiana. Las filiales también tienen pueden aspirar a una triple certificación de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (QSE). GSF fue la primera empresa del sector en obtener dicha certificación.

La dirección de los procesos medioambientales recae sobre Jean Luc Troia, Responsable de Medio Ambiente y Energía, y después sobre los coordinadores de QSEé, para los que el campo de acción se ha ampliado tras la implantación de la norma ISO 50001.

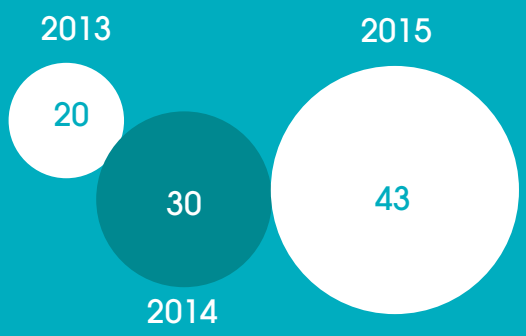
Estos enfoques solo tienen sentido si los compartimos con nuestros clientes. Diseñamos una oferta para responder a sus expectativas: calculadora medioambiental que mide lahuella de carbono de nuestra prestación in situ, apoyo para la gestión de una explotación de gran calidad medioambiental y para los procesos de certificación de nuestros clientes.

Se trata de una oferta completa, elaborada conjuntamente con proveedores de tratamiento de residuos, que se basa en una plataforma informática específica. El cliente confía en el servicio prestado. Se perfecciona la gestión de residuos y se mejora la tasa de reciclaje. Esta oferta viene acompañada de campañas de sensibilización para los empleados de los centros correspondientes de los clientes.

// Para responder a la demanda creciente de nuestra clientela procedente de todos los sectores de actividad, hemos desarrollado la gestión delegada de los residuos, que junto con otros servicios asociados representa un motor de crecimiento. //

Jean-Luc Troia
Responsable de Medio Ambiente y Energía

Número de centros con certificación ISO 14001



Al optar por el proceso de certificación AFAQ ISO 50001 (sistema de gestión energética) para el Grupo, nos comprometimos a evaluar los usos energéticos con el fin de mejorar nuestras prácticas operativas e innovar en materia de rendimiento energético. Respondemos así a la expectativas normativas relacionadas con la realización de la auditoría energética.

7.755
toneladas equivalentes de CO_2

Balance de las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo[1]

Ámbito reglamentario consolidado (estructuras incluidas en el límite mínimo de 500 empleados).

(1) En 2014, a causa de la periodicidad del estudio que exige la normativa.

44
vehículos eléctricos en la flota de automóviles

LA **FUNDACIÓN GSF - JEAN LOUIS NOISIEZ:** LA CULTURA DEL **COMPROMISO**

Siete años ya, siete años nada más...

En muy poco tiempo, la Fundación GSF Jean Louis Noisiez se ha impuesto en el panorama médico de los Alpes Marítimos como una estructura original, reconocida y, sin duda, indispensable a día de hoy. Fue en 2009 cuando esta Fundación abrió sus puertas en Biot, en las proximidades de la sede social de GSF.

Vino a concretar la voluntad del Presidente Jean Louis Noisiez de crear un centro de acogida dedicado a las personas con *Alzheimer*, enfermedad neurodegenerativa que afecta a las funciones mentales y en primer lugar a la memoria.

La decisión de crear esta estructura no fue nada nuevo para el fundador de GSF: desde 1971, apenas ocho años después de la creación de GSF, Jean Louis Noisiez mantenía un compromiso con la Fundación de Francia, antes de conocer al Dr. Jean-Marie Salvadori, del Instituto Arnault Tzanck. En 1976, Jean Louis Noisiez dotó a ese centro hospitalario de aparatos de diálisis y dispositivos respiratorios, una iniciativa ininterrumpida desde entonces.

La creación de la Fundación GSF Jean Louis Noisiez se inscribe en el mismo espíritu filantrópico de ayudar a las personas afectadas por esta enfermedad, si bien con un objetivo más amplio: apoyar a las «personas acompañantes», es decir, a familiares y allegados, que también se ven profundamente afectados. Un compromiso inscrito en el ADN de la empresa a través de cuatro decenios de mecenazgo médico y sociosanitario de GSF.

En Biot, la primera particularidad de la Fundación es su entorno y su arquitectura: un centro espacioso, claro y luminoso, en un parque tranquilo y silencioso. Otra característica es el número de profesionales que componen el equipo encargado de las personas hospedadas: un médico, una psicomotricista, una logopeda, enfermeros, auxiliares… Quince profesionales en todas las ramas al servicio de las treinta personas acogidas y sus allegados. Nathalie Fernandez, directora de este centro de acogida diurna, destaca la calidad del proyecto, las condiciones de trabajo y el número de empleados por paciente, factores que garantizan la estabilidad y la calidad de los profesionales.

Porque aquí las actividades son numerosas y variadas, siempre con el objetivo de activar la memoria y las emociones. Todos los días se organizan talleres de horticultura, gimnasia suave, cocina terapéutica y manualidades.

Los fundadores del proyecto también quisieron integrar un enfoque de investigación no farmacológico, robustecido además por la asignación de becas de investigación a doctorandos a cargo del Prof. Philippe Robert, Director del Centro de Memoria del H.U. de Niza. Este enfoque ambicioso se terminó de perfilar el año pasado con un trabajo quizás sin precedentes: la *mnemoterapia*. Siguiendo esa línea, un médico gerontólogo, el Dr. Jean-Claude Broutart, recurre a la música con el fin de hacer aflorar recuerdos, emociones e incluso alegrías. La memoria también se estimula mediante el olor en un taller de *olfatoterapia*. Estos métodos no medicamentosos se acompañan de un enfoque científico para evaluar con precisión los beneficios aportados a las personas acogidas.

El Presidente Jean Louis Noisiez y el Dr. Jean-Marie Salvadori, vicepresidente de la Fundación, también quisieron que todas las personas afectadas por la enfermedad pudiesen ser acogidas: la participación económica de las familias en relación con los gastos de hospedaje varía en función de sus ingresos.

La Fundación GSF - Jean Louis Noisiez vio la luz para hacer frente a un necesidad: los centros dedicadas a personas que padecen de Alzheimer son escasos, con el consiguiente desamparo de las familias afectadas.

El éxito de la Fundación está constatado a día de hoy

Apenas tres años después de su nacimiento, en 2012 se reconoció su utilidad pública. Está autorizada a albergar a treinta personas por año, frente a las veinticinco anteriores, sin que se hayan visto afectados ni la gestión ni el espacio dedicado a las actividades.

Para apoyar a las familias, se organizan grupos de conversación in situ que permiten que estos acompañantes compartan experiencias en una dinámica de solidaridad y respaldo mutuo. Las necesidades son inmensas, y la enfermedad de *Alzheimer*, una patología incurable, sigue siendo un enigma hasta cierto punto. Se calcula que hay 900.000 personas diagnosticadas en Francia, y la cifra crece sin cesar.

En Biot, la edad de las personas acogidas varía entre 52 y 96 años, con una población femenina del 60 %.

La Fundación GSF - Jean Louis Noisiez, que prolonga el mecenazgo medicosocial de GSF, se revela como un instrumento valioso y original ante la difícil situación de las familias y el desarraigo de las personas que padecen de *Alzheimer*. A día de hoy, sigue siendo uno de los raros ejemplos de compromiso de un director de empresa de cara a la sociedad.

¿Un mecenazgo ético llamado a crear escuela?

RESULTADOS QUE APORTAN **VALOR** A NUESTROS **CLIENTES**

CHARLOTTE
ASISTENTE - PARÍS

El Grupo GSF registró resultados satisfactorios en 2015, a pesar del contexto económico poco favorable.

Sostenible a la larga, este rendimiento sienta las bases de nuestro desarrollo.

UN NUEVO AÑO DE CRECIMIENTO

En 2015, una actividad comercial intensa nos permitió acceder a nuevos negocios en todos los sectores de actividad y materializar un nuevo año de crecimiento. Nuestro volumen de negocio, superior a 740 millones de euros, subió cerca de un 3 % y dejó en un 30 % el crecimiento acumulado desde 2010.

Una dinámica real

El volumen de negocio materializado en Francia asciende a 684,1 millones de euros, frente a los 670 millones de euros de 2014 (+ 2,1 %). Superamos con creces los objetivos que nos habíamos marcado y firmamos contratos importantes, en especial en los sectores terciario, sanitario e industrial. Creció también su tamaño medio: un 21 % de la facturación obtenida provino de contratos de una cuantía superior a 900.000 euros, frente al 11 % de 2014.

Cerca de una cuarta parte de nuestro volumen de negocio en 2015 procedió de tres filiales: GSF Neptune, GSF Saturne y GSF Atlantis, y las dos primeras vieron multiplicarse por 8 y por 12 respectivamente su rendimiento de 2014.

El sector terciario como primera fuente de clientes

En 2015 se observó una evolución en la distribución de nuestro volumen de negocio por tipo de clientela. Preponderante en los compromisos del año (cerca de un tercio), el sector terciario continúa siendo nuestra primera fuente de actividad, con un volumen de negocio de 191,2 millones de euros en 2015.

En este sector firmamos contratos importantes. Entre ellos cabe destacar al grupo *La Poste* en varias ciudades de Francia, *Engie Cofely* o la sede social de *Moët Hennessy*. En la parte oriental del país, el banco CIC nos confió 180 oficinas: asumimos 50 en 2015 y las 130 restantes quedan pendientes para 2016.

Un sector industrial más presente

La industria, que llegó a generar 130,5 millones de euros de facturación en 2015 (+ 5 %), se ha convertido en el segundo ámbito de actividad con mayor representación entre nuestra clientela. La rama nuclear ocupó un puesto de honor en los contratos firmados a lo largo del ejercicio, ya que, un año después del arranque de nuestro contrato con la central de Dampierre, se nos adjudicó la licitación relativa a la central de Bugey, en el departamento del Ain, a partir del 1 de enero de 2016. Entre los clientes ganados en 2015 figura también *IFP Énergies nouvelles* en Rueil-Malmaison y en Lyon.

// La industria es el segundo ámbito de actividad en 2015 //

Asimismo, el sector industrial es el que solicita más trabajos ocasionales: llegamos a facturar por ese concepto 11,6 millones de euros en 2015, de un importe total derivado de encargos ocasionales de 50,3 millones de euros en Francia (es decir, el 23 %). En líneas generales, el volumen de este tipo de prestación creció de forma considerable y propició una subida del 7,4 % en el volumen de negocio obtenido en Francia.

Resultados del Grupo GSF

(en miles de euros)

	2013	2014	2015
Volumen de negocio	688.516	718.771	740.031
Beneficio de explotación	27.166	35.550	34.55
Beneficio neto	22.359	30.628	29.688

Clasificación por actividad comercial en Francia en 2015

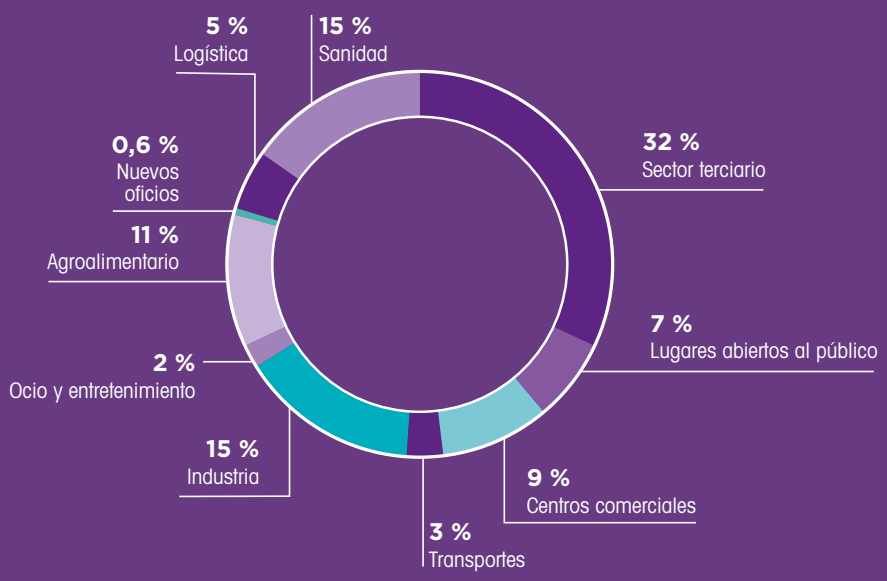
Filial del Grupo GSF	Porcentaje de la cuantía total de contratos firmados en Francia[1]
GSF Neptune	9,7 %
GSF Saturne	7,8 %
GSF Atlantis	7,4 %

Nota ELLIPRO[2]

9/10

Distribución sectorial de los nuevos contratos firmados en 2015

(% del valor de los contratos firmados)



(1) Cuantía bruta de contratos firmados en 2015 (incluidos también los contratos modificados).

(2) Société Ellisphère.

Un avance destacado en el ámbito sanitario

En el año 2015, se reforzaron de manera notable nuestras posiciones en el sector sanitario. Con un total de 62,8 millones de euros, la facturación procedente de este ámbito de actividad es la que registró una subida más fuerte, del 18,5 %.

Dos contratos en este sector figuraron entre los cinco de mayor volumen contraídos en Francia a lo largo del año. Uno concierne a *Sanofi Pasteur*, que nos confió sus mayores centros de producción de vacunas y medicamentos. El segundo fue con los *Hospitales Universitarios de Estrasburgo*. Abarca tres hospitales y un grupo de centros de formación, con un total de 140.000 m². Otras empresas importantes se sumaron a nuestra clientela en 2015, como el grupo farmacéutico *Aspen* para un centro de producción en el departamento de Sena Marítimo, o también el Hospital Universitario de Nîmes (Gard).

Importantes contratos en agroalimentación y para lugares abiertos al público

El sector agroalimentario representó un 11 % del volumen de negocio obtenido en 2015. Aparte de la significativa extensión del contrato con el grupo *Delpeyrat*, contrajimos acuerdos con la industria cárnica (*Grupo Bigard*), la fabricación de chocolate y dulces (*Mars Chocolat France*) o productos congelados (*McCain*).

// Un crecimiento acumulado del 30 % en 10 años //

Por su parte, el sector de los lugares abiertos al público fue objeto de un importante acuerdo en el aeropuerto de Orly, relativo al servicio de gestión de los carritos portaequipajes desarrollado por la nueva filial GSF Aérotech del Grupo.

Fuera de la capital, *GL Events*, líder mundial en planificación de eventos, del que ya somos socios en Estrasburgo, Lyon y Clermont-Ferrand, amplió nuestra presencia en este ámbito de actividad al confiar a nuestra filial GSF Atlantis tres centros de eventos en Toulouse.

Cambios en el escalafón de las filiales francesas

Al igual que al año anterior, GSF Mercure y GSF Celtus ocuparon los dos primeros puestos de las filiales más activas, pero GSF Orion saltó por primera vez hasta la tercera posición, con una actividad de 47,6 millones de euros.

La progresión más fuerte la registró GSF Phocéa, con una subida del 25,6 % en su facturación. Otras dos filiales vieron crecer en más de un 10 % su volumen de negocio: GSF Atlantis (+ 11,7 %) y GSF Grande Arche (+ 11,4 %).

Una actividad internacional intensa

El volumen de negocio acumulado de nuestras cinco filiales de Gran Bretaña (dos filiales), España, Canadá y Estados Unidos subió hasta los 55,9 millones de euros en 2015. Su progresión, que alcanzó el 14,5 %, fue la más fuerte registrada en los últimos diez años.

El mercado más rentable fue el de Estados Unidos: el crecimiento de su facturación fue del 3,2 % en moneda local, pero por el efecto cambiario positivo ascendió al 25 % en euros. En Gran Bretaña, la filial de Londres dio muestras de un gran dinamismo: su volumen de negocio aumentó un 17 % en libras esterlinas y un 29,8 % en euros.

En los cuatro países en cuestión celebramos contratos de importancia en distintos sectores de actividad. Por lo que respecta al sector terciario, cabe citar a los grupos inmobiliarios *CRBE* en España y *Sandalwood Management* en Canadá. Entre los lugares abiertos al público figuran el centro de ocio *Xscape* en Gran Bretaña y el *Museo de Arqueología e Historia* Pointe-à-Callière de Montreal. En el ámbito de tiendas y centros comerciales, cabe destacar que añadimos un *Apple Store* en Londres.

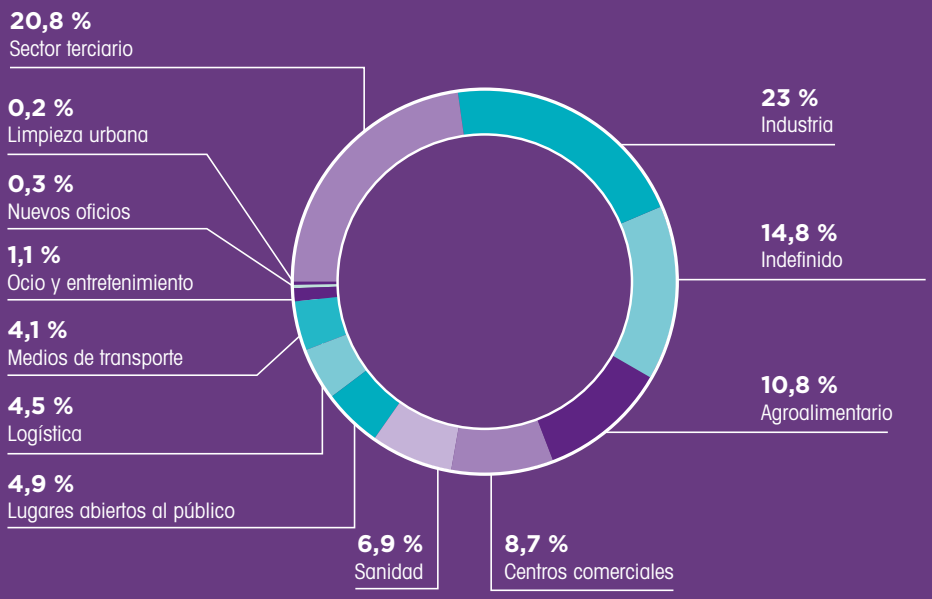
La industria está representada por la empresa *Water Reclamation District* de Chicago en Estados Unidos (tratamiento de aguas) o *Excelitas Technologies* en Canadá (electrónica de vanguardia).

Evolución del volumen de negocio en el sector sanitario en Francia

(en miles de euros)

Distribución de los encargos ocasionales por ámbito de actividad

(volumen de negocio obtenido en Francia en 2015)



Los mayores crecimientos en Francia

Filial del Grupo GSF	Evolución 2014-2015	Volumen de negocio 2015 (miles de euros)
GSF Phocéa	+ 25,6 %	27.379
GSF Atlantis	+ 11,7 %	44.009
GSF Grande Arche	+ 11,4 %	45.118

La ventaja confirmada de European Customer Synergy

Nuestra participación en la agrupación europea *European Customer Synergy* (ECS) siguió dando sus frutos en 2015. Esta estructura ofrece a las entidades contratantes de dimensión internacional un punto de entrada único para las necesidades que abarquen uno o varios países. A día de hoy cuenta con dieciséis asociados (presencia en 38 países) y 200 clientes. Nuestro Grupo se benefició en 2015 de un 10 % del volumen de negocio generado por esa vía, que ya le ha aportado quince clientes importantes.

// El Grupo cuenta con 20 filiales multisectoriales y 8 filiales especializadas en Francia //

Nuevas entidades en Francia

Cuatro filiales especializadas vieron la luz en 2015. Una de ellas, GSF Rail Services, está consagrada al sector ferroviario; la segunda, GSF Aérotech, a nueva actividad de mantenimiento de carritos portaequipajes; y las otras dos, GSF Logistic Services y GSF Transnord, a actividades de mantenimiento y logística en el sector del automóvil.

Además, procedimos a ejecutar escisiones administrativas en el seno de nuestras filiales para poder racionalizar la distribución y conservar en nuestras estructuras una dimensión humana, acorde con nuestros valores. En concreto, las sociedades GSF Celtus (que abarca la región de Bretaña) y GSF Orion (Borgoña, Ródano-Alpes) se dividieron en dos direcciones regionales, con efecto a partir del 1 de enero de 2016.

Se abrieron siete nuevos emplazamientos comerciales a lo largo del año: Dampierre (Loiret) y Bugey (Ain) por parte de GSF Energia; Asnières-sur-Seine (Altos del Sena) por GSF Grande Arche dedicada al cliente *L'Oréal*; Val-de-Reuil (Eure) por GSF Neptune para *Sanofi*; Lyon (Rodáno) por GSF Mercure para los *Hospicios Civiles de Lyon* (HCL) y en un plano más general encargada del desarrollo del sector sanitario en esa región; Orly Aérogare (Valle del Marne) por GSF Aérotech; y Bordeaux Centre, tercer emplazamiento de GSF Atlantis en la ciudad de Burdeos, con el fin de distribuirse mejor los territorios en el departamento de la Gironda.

A 31 de diciembre de 2015, contábamos con un total de diecinueve filiales multisectoriales por toda Francia y una en el Principado de Mónaco, así como ocho sociedades dedicadas a un sector de desarrollo específico, articuladas en 118 emplazamientos comerciales.

UNA RENTABILIDAD PRESERVADA

En 2015 registramos un nuevo año de ganancias, con un beneficio de explotación de 34,8 millones de euros y un beneficio neto de 29,7 millones de euros. Pese al ligero descenso, estos resultados nos permiten mantener unos márgenes acordes con nuestros criterios.

Gastos de personal controlados

Los gastos de personal ascienden a 539,5 millones de euros para el Grupo. Su subida asciende al 3,2 %, frente al 3,6 % del año anterior, y su peso en el volumen de negocio apenas evoluciona ligeramente en relación al nivel mínimo histórico de 2014 (72,9 % frente a 72,7 %).

Las remuneraciones, cuya masa total creció globalmente un 4,6 %, evolucionaron más en el plano internacional que en Francia. Representan un 59,1 % de nuestro volumen de negocio en territorio nacional y un 61,9 % en el internacional.

Nuestras cargas sociales presentaron una ligera caída, que se explica principalmente por un descenso en las cotizaciones de la URSSAF a consecuencia de un nuevo método de cálculo. La cuantía de participación acusa también un ligero retroceso, debido a la mayor importancia concedida en el resultado al «crédito fiscal para la competitividad y el empleo» (CICE), excluido de la base de cálculo.

El promedio de efectivos de nuestro Grupo se situó en 31.220 personas en 2015, entre ellas 2.520 empleados a nivel internacional.

A lo largo del año 2015, GSF se volcó en la generalización de los seguros de enfermedad complementarios en el seno del Grupo, por lo que, a partir del 1 de enero de 2016, ofreceremos cobertura sanitaria a todo nuestro personal no directivo (trabajadores y categoría ETAM).

Efectivos del Grupo GSF en 2015[1]

	Directivos	Empleados	Obreros	Total
Francia	312	1.140	27.248	28.700
Internacional	59	50	2.411	2.520
Total Grupo	**371**	**1.190**	**29.659**	**31.220**

(1) Media real del año.

Une evolución contrastada de los demás lugares de explotación

Las compras realizadas representaron un importe de 24,8 millones de euros en 2015, con una subida del 3,4 %. Dentro de la lógica de nuestras iniciativas de racionalización de los productos ofertados y de limitación del número de proveedores, pudimos mantener la proporción en el 3,3 % del volumen de negocio.

En cambio, los demás gastos de explotación registraron una progresión global del 8,3 %, con un importe de 93,1 millones de euros. Algunas partidas como los gastos informáticos, la lavandería o el alquiler de materiales también aumentaron, mientras ocurrió todo lo contrario con, por ejemplo, las compras de combustible. Señalamos que los gastos externos se contrajeron en líneas generales en el plano internacional: en Gran Bretaña, su porcentaje pasó en un año del 22,6 % al 19,3 % del volumen de negocio.

Una carga fiscal y unas asignaciones menos engorrosas

El total de tasas e impuestos abonados en 2015 ascendió a 28,1 millones de euros. Apenas subió un 1,9 %, es decir, en mucha menor medida que nuestro volumen de negocio. En particular, pudimos disfrutar de una recuperación significativa de la contribución social de solidaridad de las sociedades (C3S).

Por lo que respecta a las dotaciones para amortizaciones y provisiones, disminuyeron un 3,5 %, con 29 millones de euros. Al igual que el año anterior, esta contracción se explica básicamente por la incidencia de la caída prolongada de los tipos de interés sobre la provisión para compromisos relacionados con pensiones (indexada en esos tipos).

// Un resultado de explotación multiplicado por 5 en Estados Unidos //

// Un margen de explotación superior al 5 % en Francia //

Un margen de explotación siempre positivo

Los distintos gastos examinados se imputan sobre un volumen de negocio de 740 millones de euros, a los que hay que añadir 8,2 millones de otros productos de explotación. Estos últimos se enmarcan en una progresión neta.

Nuestro resultado de explotación asciende así a 34,8 millones de euros, un 2,2 % inferior al de 2014. Se beneficia, como el año anterior, de la aportación del crédito fiscal para la competitividad y el empleo (CICE) que percibimos en Francia, así como del descenso en las cotizaciones del URSSAF para este año. El retroceso, que se limita al 1,4 % en Francia, resulta en cambio más pronunciado en el ámbito internacional, con la notable excepción de Estados Unidos, donde el resultado de explotación se multiplicó por cinco con respecto a 2014. Nuestro margen de explotación sigue siendo superior al 5 % en Francia. EN el plano internacional, la mejor rentabilidad la registró Gran Bretaña, donde el margen de explotación alcanzó el 2,7 %.

Un beneficio neto en ligero retroceso

El resultado financiero asciende a 0,8 millones de euros, mermado por el nivel extremadamente débil de los tipos de interés. El beneficio extraordinario sube de 0,7 millones de euros a 1,1 millones de euros desde el año anterior. Su progresión se explica esencialmente por las cesiones de inmovilizado y el aumento de las provisiones extraordinarias. Nuestro gasto por el impuesto de sociedades pasó de 6,4 millones de euros a 6,9 millones de euros a consecuencia de la mayor cuantía de las indemnizaciones por cese, registrada como impuestos diferidos.

El beneficio neto quedó por tanto en 29,7 millones de euros. Aunque presenta una contracción del 3,1 % con respecto al beneficio de 30,6 millones de euros registrado en 2014, puso de manifiesto una rentabilidad del 4 %, un porcentaje elevado en este sector para una empresa de nuestro tamaño.

UNA **ESTRUCTURA** FINANCIERA **SEGURA**

A finales de 2015, nuestro Grupo dispone de un balance sólido y una tesorería elevada. Su situación financiera lo coloca en las mejores condiciones para abordar con confianza los años venideros y efectuar las inversiones necesarias para maximizar la satisfacción de sus clientes.

Un balance siempre firme

Activo del balance

El inmovilizado que figura en el balance pasó de cerca de 80 millones de euros a finales de 2014 a 78,7 millones de euros a finales de 2015. Este ligero retroceso se debe básicamente al inmovilizado material, cuyo valor de amortización aumentó con mucha más fuerza que el importe bruto. Se autorizaron 23,2 millones de euros en inversiones, más de la mitad en materiales destinados a equipar los centros nuevos. Por su parte, el inmovilizado material presenta una subida del 4 % hasta 6,1 millones de euros, relacionada con mayores inversiones y amortizaciones de software que en 2014.

Los deudores comerciales subieron un 5 %, lo que refleja un ligero deterioro en el plazo de liquidación de pagos por parte de nuestros clientes a 31 de diciembre de 2015, que pasó de 45 días a 46,8 días. Entre las demás partidas del activo circulante, se observa un aumento significativo en el número de otros deudores, que corresponde esencialmente a un importe complementario del CICE reembolsable en los ejercicios de 2013, 2014 y 2015. La cantidad de disponible asciende a 87,5 millones de euros.

Pasivo del balance

Nuestros recursos propios continúan consolidándose. Ganaron un 21,5 % para quedar cerca de 112 millones de euros a finales de 2015, frente a los 92,1 millones de euros del año anterior. El importe abonado en calidad de dividendos fue más importante que en el ejercicio de 2014, y además se reforzaron las reservas. Las provisiones para riesgos y gastos presentaron una subida del 6,8 %, con 29,8 millones de euros. Cerca de dos tercios de esa cantidad correspondió a provisiones para compromisos de jubilación.

Siempre de escasa cuantía y, a pesar del perjuicio por los gastos de intereses (a tipo de interés fijo) potenciado por la caída de los tipos, nuestras deudas financieras se siguieron reduciendo en un 4,8 % hasta los 14,9 millones de euros. En cambio, la cuenta de proveedores subió un 15,4 % debido al mayor número de pedidos de materiales que en 2014.

// Nuestros recursos propios siguen reforzándose //

Entre las demás deudas, nuestras deudas fiscales y sociales representaron una cuantía de 156,6 millones de euros, cuyo ascenso (+ 3,6 %) se explica en parte por el mayor nivel de actividad en diciembre. Por su parte, las deudas diversas, que se componen principalmente de seguros a pagar, aumentaron un 8,6 % hasta los 6,2 millones de euros.

Una tesorería que se consolida

El flujo neto de tesorería generado por la actividad mostró una subida del 9,5 % a finales de 2015, pese a un descenso del 1,7 % de nuestro margen bruto de autofinanciación, que refleja el ligero retroceso del resultado anual.

Con un 26 % más de inversiones que en 2014 (equivalente a 25,5 millones de euros) y tras haber abonado dividendos, despejamos una variación de tesorería menos elevada que el año anterior, si bien con un saldo positivo de 15,2 millones de euros.

La tabla completa de financiación del ejercicio muestra una tesorería neta al cierre con descubiertos bancarios corrientes por valor de 81,1 millones de euros, que superan el 23,5 % registrado a finales de 2014.

La tesorería al cierre aumenta un

23,5 %

Deudas pendientes de clientes de

46,8 días

a 31/12/2015
(número de días de ingresos)

UNAS PERSPECTIVAS FAVORABLES

Nuestros resultados y nuestra capacidad financiera son una garantía de solidez y continuidad para nuestros socios. Nuestros profesionales de ventas, con el apoyo de nuestras competencias y de inversiones pertinentes, nos permiten mirar hacia el futuro con confianza.

Una conjunción de factores positivos

Después de unos años complicados, la coyuntura económica presenta signos de una recuperación que cabe esperar que se confirme en los próximos años. Asimismo, hay otros parámetros que deberían ser favorables para nuestra profesión. El fenómeno de la externalización de las prestaciones de limpieza y los servicios asociados está llamado a continuar, con la consiguiente apertura de nuevos campos de desarrollo. El deseo de confiar estar tareas cada vez más complejas y reguladas a operadores altamente especializados también debería confirmarse y beneficiarnos.

Partiendo de su experiencia, sus conocimientos y su solidez financiera, nuestro Grupo cuenta con los atractivos necesarios para sacar partido de estas circunstancias. Libre de deudas y con una independencia total, tiene capacidad para aprovechar con rapidez las oportunidades y adaptarse con flexibilidad a los acontecimientos.

Superación del listón de

700 M€

de volumen de negocio previsto en Francia en 2016

Un volumen de negocio bien orientado en 2016

En constante aumento desde la creación del Grupo GSF, nuestro volumen de negocio debería seguir avanzando en 2016 a un ritmo previsto del 6 %. El crecimiento debería subir al 4,9 % en Francia, lo que nos permitirá rebasar por primera vez el listón de los 700 millones de euros. Nos acercaremos más que nunca a lo largo de este ejercicio a nuestro objetivo de 800 millones de facturación. Todo indica que los resultados obtenidos volverán a ser superiores a los de las mayores empresas de nuestro sector.

// El Grupo tiene la capacidad de adaptarse con flexibilidad //

Nuevos avances previstos en sanidad

El sector sanitario debería volver a aportar un volumen de negocio interesante en 2016. Con este objetivo, las filiales de nuestro Grupo están incorporando a un mayor número de comerciales con competencias específicas. Algunas de ellas ya disponen de una clientela en ese ámbito y, gracias a los conocimientos adquiridos, están en condiciones de fidelizar a estos clientes y convertirse en empleados indispensables en la esfera sanitaria. Otras filiales se centrarán en recibir sus primeras referencias de proximidad, que les permitirán poner el pie en este sector antes de implantarse definitivamente. No cabe duda de que la solidaridad entre nuestras filiales será favorable para ese desarrollo.

Una gama ampliada de prestaciones asociadas

Ahora más que nunca, las prestaciones asociadas están llamadas a desarrollarse en el marco de la continuación de nuestra actividad principal. Disponemos ya de una oferta coherente y bien construida, y ahora desarrollaremos de forma activa nuestra propuesta de gestión delegada de los residuos para nuestros clientes.

El impulso dado a la función de control nos brindará la oportunidad de ofrecer nuevos servicios a los grupos industriales en busca de soluciones, que constituyen un nuevo motor de crecimiento para GSF. Nos permitirá incrementar nuestra competencia en este ámbito y asentarnos entre los principales intermediarios del sector.

La innovación al servicio del crecimiento

Seguiremos prestando especial atención a la evolución de la tecnología, elemento clave para el desarrollo de nuestra actividad en el futuro. En ese sentido, la robotización y la digitalización representan contribuciones determinantes, tanto para facilitar las tareas como para incrementar la seguridad o favorecer la comunicación. Además de participar en varios proyectos como el proyecto europeo del robot *Flobot*(1), recientemente creamos una Unidad de Innovación que realiza un seguimiento activo y nos aporta capacidad de propuesta en este ámbito.

De este modo, el Grupo se está dotando a nivel interno de las herramientas necesarias para respaldar su crecimiento. Tras haber implantado el programa informático de pago HR Access, que permite en concreto editar las nóminas de más de 33.000 empleados, abordaremos en los próximos años un proyecto (al que hemos llamado Univers) que tiene por objeto perfeccionar la homogeneización del sistema de información financiera de la empresa.

Una gestión fiel a nuestra ética

La dirección del Grupo GSF se verá beneficiada el 1 de junio de 2016 por la incorporación de un Director General que ha asumido distintas responsabilidades operativas en el Grupo en los últimos veinticinco años. Su próspera trayectoria le permite asumir los cambios dentro de la continuidad y garantiza la consolidación de la transmisión de los valores específicos de GSF. Además, la región parisina se beneficiará de la experiencia de un nuevo Director General con amplias competencias adquiridas en otras entidades.

Unas estructuras complementarias

Las estructuras del Grupo se multiplican de acuerdo con las necesidades de desarrollo del volumen de negocio para mantenernos fieles a los valores de cercanía sobre los que se asienta nuestra notoriedad.

Ya hemos planificado la apertura de tres centros en el primer semestre de 2016.

En Onnaing (Norte), un centro en una sola ubicación acogerá a partir del 1 de abril la actividad de limpieza de las oficinas y líneas de producción en la fábrica de nuestro nuevo cliente *Toyota*, donde se producen tres millones de unidades del modelo *Yaris*. Gestionado por GSF Pluton, contará con 60 empleados.

Por su parte, GSF Celtus abrirá el 1 de mayo un nuevo emplazamiento en Le Mené (Costas de Armor) para acoger la actividad agroalimentaria de su centro de Saint-Brieuc. Esta estructura especialmente dedicada permitirá satisfacer exigencias de calidad de este sector, así como poner a disposición de los clientes un personal bien formado y perfectamente curtido en los avatares de esta actividad. El mismo día abriremos un segundo emplazamiento comercial en Rennes.

Está prevista la creación de otros centros, cuya apertura dependerá de los éxitos comerciales en el futuro.

(1) *Flobot: Floor washing robot for professional users.*

ANEXOS

83 CUENTAS CONSOLIDADAS 2015

84 ANEXO A LAS CUENTAS CONSOLIDADAS

92 INDICADORES DE RENDIMIENTO RSC

CUENTAS CONSOLIDADAS 2015

ESTADO FINANCIERO CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

BALANCE DEL ACTIVO	31/12/2015	31/12/2014
ACTIVO INMOVILIZADO		
FONDO DE COMERCIO		
Inmovilizado inmaterial	6.050	5.820
Inmovilizado material	71.589	72.953
Inmovilizado financiero	1.068	1.186
ACTIVO CIRCULANTE		
Existencias y deudores comerciales	823	776
Cuentas por cobrar a clientes y relacionadas	113.93	107.915
Otros deudores y cuentas de regularización	54.596	44.997
Inversiones en valores	5.005	5.005
Disponible	87.469	72.137
TOTAL DEL ACTIVO	**340.493**	**310.789**

BALANCE DEL PASIVO		
RECURSOS PROPIOS (atribuibles al Grupo)		
Capital	9.000	9.000
Primas	984	984
Reservas consolidadas	72.284	51.510
Resultado consolidado	29.688	30.628
INTERESES MINORITARIOS	1	1
PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS	**29.753**	**27.870**
ACREEDORES		
Préstamos y deudas financieras	14.875	15.633
Cuentas por pagar a proveedores y relacionadas	21.011	18.213
Otros acreedores y cuentas de regularización	162.898	156.950
TOTAL DEL PASIVO	**340.493**	**310.789**

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	31/12/2015	%	31/12/2014	%
VOLUMEN DE NEGOCIO	**740.031**	**100**	**718.771**	**100**
Otros productos de explotación	8.164	1,10	5.971	0,83
Compras realizadas	- 24.775	3,35	- 23.968	3,33
Gastos de personal	- 539.469	72,90	- 522.701	72,72
Otros gastos de explotación	- 93.127	12,58	- 85.952	11,96
Impuestos	- 28.085	3,80	- 27.574	3,84
Dotaciones para amortizaciones y provisiones	- 27.984	3,78	- 28.997	4,03
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	**34.755**	**4,70**	**35.550**	**4,95**
Ingresos y gastos financieros	759	0,10	811	0,11
INGRESOS CORRIENTES DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	**35.514**	**4,80**	**36.361**	**5,06**
Ingresos y gastos extraordinarios	1.076	0,15	671	0,09
Impuestos sobre beneficios	- 6.902	0,93	- 6.403	0,89
INGRESOS NETOS DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	**29.688**	**4,01**	**30.628**	**4,26**
BENEFICIO NETO DEL GRUPO CONSOLIDADO	**29.688**	**4,01**	**30.628**	**4,26**
BENEFICIO NETO (atribuible al Grupo)	**29.688**	**4,01**	**30.628**	**4,26**
Beneficio por acción (en euros)	**140**		**145**	

ANEXO A LAS CUENTAS CONSOLIDADAS

ÁMBITO DE LA CONSOLIDACIÓN

MÉTODOS DE CONSOLIDACIÓN

Las empresas incluidas en el ámbito se consolidan de acuerdo con los siguientes métodos:

• las cuentas de empresas controladas exclusivamente por GSF, ya sea de forma directa o indirecta, se consolidan por integración global. Existe control cuando GSF SAS tiene puede dirigir directa o indirectamente la política financiera y operativa de la entidad con vistas a obtener beneficios de sus actividades;

• para las empresas significativas sobre las que GSF ejerce una influencia notable, sobre todo por mantener una participación que represente al menos un 20 % de los derechos de voto, se aplica el método de participación.

VARIACIÓN DEL ÁMBITO DE CONSOLIDACIÓN

Cuatro sociedades se incorporaron al ámbito de consolidación. Se trata de GSF Rail Services, GSF Aérotech, GSF Logistic Services y GSF Transnord. Todas ellas fueron creadas durante el ejercicio de 2015.

PRINCIPIOS CONTABLES, MÉTODOS DE VALORACIÓN Y MODALIDADES DE CONSOLIDACIÓN

La consolidación de las cuentas se ha realizado de conformidad con las disposiciones vigentes en Francia, y en concreto aplicando el reglamento del Comité de Reglamentación Contable n.° 99-02.

FECHA DE CIERRE DE EJERCICIO

Todas las empresas integradas globalmente cerraron sus cuentas a 31 de diciembre de 2015.
El Presidente de la entidad presentó estas cuentas consolidadas el 8 de abril de 2016.

MÉTODO DE CONVERSIÓN

Las cuentas de las empresas extranjeras se mantienen en su divisa operativa.
El método de conversión utilizado para consolidar las cuentas de las empresas extranjeras es el tipo al cierre para las cuentas del balance y el tipo medio para las cuentas de gestión. La diferencia de conversión se incluye en recursos propios y no afecta al resultado.
Las operaciones denominadas en divisas se convierten al tipo de cambio vigente en el momento de la operación. Al final del ejercicio, las cuentas deudoras y acreedoras denominadas en divisas se convierten al tipo de cambio al cierre. Las diferencias de cambio derivadas de la conversión de las operaciones en divisas se incluyen en la cuenta de resultados.

REEVALUACIÓN DE LAS CUENTAS

No se han registrado reevaluaciones de las cuentas. Se han neutralizado las plusvalías procedentes de diversas operaciones de fusión y similares en el pasado.

FONDO DE COMERCIO Y VALORACIÓN

El fondo de comercio de la consolidación inicial, producido al incluirse una filial en el ámbito del Grupo, se afecta, en el plazo máximo de un año, a determinados elementos identificables del activo o el pasivo. Las diferencias de valoración obedecen entonces a los métodos contables aplicados a las partidas del balance a las que se refieren, que se definen a continuación.
La diferencia residual no afectada se registra en la partida «Fondo de comercio». Se amortiza en diez años, *prorrata temporis* en el primer año. Puede registrarse una depreciación excepcional cuando así lo justifiquen las perspectivas de actividad y la rentabilidad de la filial afectada.

INMOVILIZADO INMATERIAL

El inmovilizado inmaterial adquirido por GSF se contabiliza al coste histórico menos la amortización acumulada y las posibles pérdidas de valor.
Se dará preferencia a la anotación de los gastos de establecimiento dentro de los costes del ejercicio.
Los fondos comerciales se amortizan en un periodo que refleja la duración de su vida económica. Los fondos adquiridos, hasta ahora, representan a clientes de sociedades familiares. Para estas carteras poco diversificadas, hemos optado por planes de amortización de entre cinco y diez años.
Los programas informáticos se amortizan por el método lineal.

INMOVILIZADO MATERIAL

El valor bruto del inmovilizado material corresponde a su precio de adquisición y no se presta a ninguna reevaluación.
Cuando un activo puede dividirse en componentes que se utilizan de forma diversa o que aportan beneficios económicos independientes, cada uno de los componentes se contabiliza y amortiza por separado.

Se mantienen las amortizaciones realizadas en las filiales, que siguen el método lineal. Los cálculos, homogéneos en el Grupo, se basan en los plazos de vida probable y en la tasa de los beneficios derivados de la explotación del inmovilizado o sus componentes. Dichos plazos están en los rangos siguientes:

	Duración
Edificios:	20 - 33,33 años
Material y herramientas:	3 - 10 años
Equipos de transporte:	3 - 5 años
Material de oficina:	3 - 6,67 años

Prácticamente no se recurre a leasing ni a contratos similares. Los bienes puestos a disposición de las sociedades consolidadas mediante acuerdos no se registran en el activo del balance.

INMOVILIZADO FINANCIERO

Las participaciones en sociedades no consolidadas se registran por su precio de adquisición. Se trata de sociedades en las que GSF no ejerce control ni influencia significativos. En caso necesario, se anota una provisión por depreciación para restablecer su valor de uso. El valor de uso se obtiene concretamente recalculando la parte correspondiente del activo neto y valorando las perspectivas de rentabilidad.
Los préstamos, depósitos y otros deudores inmovilizados se consideran por su valor nominal.

EXISTENCIAS

Las existencias se valoran a su coste de adquisición. Se constituye una provisión para depreciación cuando el valor de realización neto es inferior al valor registrado.

CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES Y RELACIONADAS

Los deudores comerciales se registran a su valor nominal. Se aplica depreciación cuando el valor de inventario es inferior al valor contable.
Para los deudores de más de seis meses se crea una provisión automática del 50 % El porcentaje se eleva al 100 % cuando la duración es superior a un año.

INVERSIONES EN VALORES

Las inversiones en títulos se valoran a su coste histórico. Se componen básicamente de SICAV monetarias o certificados de depósito negociables constituidos en entidades financieras de primera línea. No mantenemos títulos cotizados en bolsa. Cuando el valor de inventario es menor que el valor bruto, se constituye una provisión por depreciación por la diferencia.

IMPUESTOS DIFERIDOS E IMPUESTOS SOBRE LOS BENEFICIOS

El cargo del impuesto sobre los resultados es la suma de los impuestos exigibles de cada entidad fiscal consolidada, ajustado por los impuestos diferidos.
Los impuestos diferidos, que se establecen mediante el método del pasivo, proceden de todos los desfases temporales existentes entre la constatación contable de los abonos o los cargos y su inclusión en los resultados fiscales posteriores. Los desfases se anotan en su medida más amplia.
Los activos de impuestos diferidos se contabilizan en el supuesto en que es probable su realización. Los déficits fiscales de las sociedades incluidas en la consolidación dan lugar al registro de un impuesto diferido activo en la medida en que puedan informarse sin limitación de plazo. Los impuestos diferidos activos no se constatan sobre pérdidas fiscales sujetas a información de las entidades consolidadas, excepto cuando es probable que dichas entidades los recuperen por existir un beneficio imponible previsto en el transcurso del periodo de validez de los activos de impuestos diferidos.
El régimen francés de integración fiscal permite a determinadas sociedades compensar sus resultados imponibles determinando la carga fiscal total, de la que es responsable únicamente la sociedad matriz, GSF SAS.

OPERACIONES INTERNAS

Las cuentas recíprocas y los resultados realizados entre empresas consolidadas se eliminan cuando mantenerlas podría falsear la imagen del Grupo proporcionada por las cuentas consolidadas.

PROVISIONES

Se contabiliza una provisión en el balance cuando GSF tiene una obligación real o implícita derivada de un evento pasado y cuando es probable que sea necesario utilizar recursos para atender la obligación.
Las provisiones se calculan teniendo en cuenta los supuestos más probables.

COMPROMISOS DE PENSIONES

Los compromisos de pensiones se contabilizan conforme a lo estipulado en el reglamento del Comité de Reglamentación Contable n° 99-02 y en la recomendación 2014-02 de la Autoridad de Normas Contables.
Los compromisos de jubilación hacen referencia exclusivamente a los empleados en activo.
Realizamos los cálculos según el método actuarial de las unidades de crédito proyectadas. Se aplican a cada individuo por separado. A continuación, los resultados se acumulan a nivel del Grupo.
Según este método, el valor actuarial de las prestaciones futuras (VAPF) se determina calculando el importe de las prestaciones pagaderas en la fecha de inicio de la jubilación, aplicando una proyección de los salarios y la antigüedad en esa fecha y teniendo en cuenta los factores de actualización y de probabilidad de presencia y supervivencia a la fecha de inicio de la jubilación. Equivale a la prima única inmediata que sería necesaria para financiar la indemnización correspondiente al final de la carrera profesional calculada en el momento de la jubilación, teniendo en cuenta los supuestos que se indican más abajo.
El compromiso equivale a la parte de ese valor actuarial de las prestaciones futuras que se considera relativa a los servicios pasados en la empresa antes de la fecha de valoración. Este compromiso se calcula aplicando al VAPF el ratio de antigüedad a la fecha de la valoración respecto a la antigüedad a la fecha del inicio de la jubilación.
El coste anual del régimen atribuible al coste de un año de servicio adicional para cada participante se determina por la relación del valor actuarial de las prestaciones debidas en el momento de iniciarse la jubilación y la antigüedad proyectada en el momento del inicio de la jubilación.
De este cálculo de compromiso se deducen los activos de cobertura relativos a la parte de la indemnización de final de vida profesional cubierta por una póliza de seguros.
Las pérdidas y ganancias actuariales se difieren en el balance y se presentan con un incremento de la deuda actuarial cuando se trata de ganancias actuariales, o con una disminución en el caso de pérdidas. Su importe se revisa en razón de las nuevas pérdidas y ganancias actuariales surgidas en el transcurso del periodo contable. Los importes acumulados al inicio del periodo se amortizan.

PRINCIPALES SUPUESTOS UTILIZADOS EN EL CÁLCULO DE LOS COMPROMISOS DE PENSIONES:

Forma de inicio de la jubilación
- Para directivos, técnicos y mandos intermedios: inicio de jubilación después de los 65 años
- Para empleados y obreros: jubilación voluntaria

Tasa de inflación a largo plazo
- 2 % por año

Tasa de actualización
- 2 %

Tipo de cargas patronales
- 51,59 % para los directivos
- 40 % para los empleados

Impuestos en caso de jubilación voluntaria
- 50 %

EXPLICACIÓN DE LAS PARTIDAS DEL BALANCE Y LA CUENTA DE RESULTADOS Y SUS VARIACIONES

INMOVILIZADO INMATERIAL

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

Análisis de la variación de inmovilizado inmaterial bruto por tipo	Concesiones, patentes, etc.	Fondo de comercio	Otros	Total
INICIO	**14.755**	**7.838**	**437**	**23.030**
Incrementos del ejercicio	1.307	135	965	2.406
Disminuciones del ejercicio	- 71			- 71
Transferencias	18		- 18	
Incidencia de variaciones de cambio	- 4	554	47	598
CIERRE	**16.004**	**8.528**	**1.431**	**25.963**
Análisis de la variación de amortizaciones de inmovilizado inmaterial por tipo				
INICIO	**9.262**	**7.537**	**412**	**17.211**
Dotaciones	2.172			2.172
Traspasos y disminuciones	- 71			- 71
Incidencia de variaciones de cambio		554	47	602
CIERRE	**11.363**	**8.092**	**459**	**19.914**

Análisis del inmovilizado inmaterial y su amortización por zona geográfica	Valores brutos	Amortizaciones y provisiones	Valores netos
Francia	17.156	- 11.301	5.855
Canadá	56		56
España	65	- 62	3
Gran Bretaña	6.312	- 6.177	135
Estados Unidos	2.374	- 2.374	
TOTAL	**25.963**	**- 19.914**	**6.050**

INMOVILIZADO MATERIAL

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

Análisis de la variación del inmovilizado material bruto por tipo	Terrenos	Edificios	Instalaciones técnicas, material y herramientas	Otro inmov. material	Inmov. en curso y anticipos	Total
INICIO	**2.609**	**45.901**	**88.333**	**65.913**	**1.283**	**204.040**
Adquisiciones e incrementos		57	13.256	7.819	2.087	23.219
Cesiones y disminuciones			- 14.564	- 5.627		- 20.191
Transferencias			983	258	- 1.241	
Incidencia de variaciones de cambio	- 5	- 42	290	150		393
CIERRE	**2.605**	**45.916**	**88.298**	**68.512**	**2.129**	**207.461**
Análisis de la variación de amortizaciones de inmovilizado material por tipo						
INICIO		**22.203**	**64.369**	**44.515**		**131.087**
Dotaciones		1.682	13.200	7.096		21.978
Traspasos y disminuciones			- 12.736	- 4.801		- 17.538
Incidencia de variaciones de cambio		- 7	244	107		344
CIERRE		**23.878**	**65.078**	**46.916**		**135.872**

Análisis del inmovilizado material y su amortización por zona geográfica	Valores brutos	Amortizaciones y provisiones	Valores netos
Francia	198.135	- 129.458	68.677
Canadá	2.637	- 1.312	1.325
España	423	- 300	123
Gran Bretaña	1.417	- 1.138	278
Estados Unidos	4.848	- 3.663	1.186
TOTAL	**207.461**	**- 135.872**	**71.589**

INMOVILIZADO FINANCIERO

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

Análisis de la variación del inmovilizado financiero bruto por tipo	Participaciones	Otro inmovilizado	Total
VALOR BRUTO AL INICIO	**40**	**1.161**	**1.201**
Incrementos del ejercicio		211	211
Disminuciones del ejercicio		- 318	- 318
Incidencia de variaciones de cambio		- 11	- 11
VALOR BRUTO AL CIERRE	**40**	**1.043**	**1.083**
Provisión por depreciación	- 15		- 15
VALOR NETO AL CIERRE	**25**	**1.043**	**1.068**

«Otro inmovilizado» se compone esencialmente de depósitos y fianzas pagados e importes similares.

Análisis del inmovilizado financiero y su amortización por zona geográfica	Valores brutos	Amortizaciones y provisiones	Valores netos
Francia	933	- 15	918
Canadá	125		125
España	24		24
TOTAL	**1.083**	**- 15**	**1.068**

Datos de participaciones no consolidadas	2015	2014
Participaciones de menos del 20 %	40	40
VALOR BRUTO	**40**	**40**

EXISTENCIAS

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
Materias primas	823	776
VALOR BRUTO	823	776
Provisión por depreciación		
VALOR NETO	**823**	**776**

OTROS DEUDORES

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
Anticipos por encargos	827	637
Deudores varios	41.726	32.767
Cuentas de regularización	1.511	1.212
Impuestos diferidos activos	10.532	10.381
VALOR BRUTO	**54.596**	**44.997**
Provisión por depreciación		
VALOR NETO	**54.596**	**44.997**

RECURSOS PROPIOS

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	Capital	Primas	Reservas consolidadas	Beneficio atribuible al Grupo	Total
A 31.12.2014 ANTES DE DISTRIBUCIÓN	**9.000**	**984**	**51.509**	**30.628**	**92.122**
Aplicación del resultado			20.461	- 30.628	- 10.167
A 31.12.2014 DESPUÉS DE DISTRIBUCIÓN	**9.000**	**984**	**71.970**		**81.955**
Variación de la diferencia de conversión y otras			314		314
Beneficio neto atribuible al Grupo				29.688	29.688
A 31.12.2015 ANTES DE DISTRIBUCIÓN	**9.000**	**984**	**72.284**	**29.688**	**111.956**

El capital social de GSF SAS a 31 de diciembre de 2015 se compone de 211.822 acciones por un valor nominal de 42,49 euros cada una.
No se emitieron títulos inmobiliarios, salvo las acciones que componen el capital social. En ausencia de un instrumento que dé derecho a un acceso diferido al capital de GSF SAS, el resultado neto por acción es igual al resultado diluido por acción, que se fija en 140,16 euros. Se ha calculado dividiendo el resultado neto consolidado entre el número medio ponderado de acciones en circulación al final del periodo.

PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
Provisiones para riesgos	4.838	4.303
Provisiones para gastos	2.817	2.722
Provisiones para compromisos de pensiones	22.091	20.838
Provisión para impuestos diferidos	7	7
TOTAL	**29.753**	**27.870**

PRÉSTAMOS Y DEUDAS FINANCIERAS

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

Las deudas financieras, cuyo importe figura en el balance, se componen de:	2015	2014
Deudas con entidades de crédito	158	224
Deudas varias	3.351	3.944
TOTAL PRÉSTAMOS Y DEUDAS SIMILARES	**3.509**	**4.168**
Préstamos bancarios corrientes	11.366	11.465
TOTAL PRÉSTAMOS Y DEUDAS FINANCIERAS	**14.875**	**15.633**

Los préstamos suscritos con entidades de crédito se han contratado a tipo fijo.
En «deudas varias» se incluyen básicamente las reservas de participación de los empleados.

Los préstamos y deudas similares tienen una duración residual:	2015	2014
De uno a cinco años	2.458	3.397
De menos de un año	1.051	771
TOTAL	**3.509**	**4.168**

Por divisa, los datos de préstamos y deudas similares son los siguientes:	2015	2014
Euro	3.175	3.820
Dólares canadienses	334	348
TOTAL	**3.509**	**4.168**

OTROS ACREEDORES

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
Anticipos por encargos		5
Deudas fiscales y sociales	156.556	151.048
Acreedores varios	6.210	5.716
Cuenta de regularización	132	181
TOTAL OTROS ACREEDORES	**162.898**	**156.950**

COMPROMISOS FINANCIEROS

Nuestra sociedad no ha dado ni recibido compromisos financieros.

VOLUMEN DE NEGOCIO

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	%	2014	%
Francia	684.145	92,5	669.970	93,2
Canadá	16.530	2,2	15.645	2,2
España	3.627	0,5	3.694	0,5
Gran Bretaña	12.929	1,8	11.225	1,6
Estados Unidos	22.800	3,0	18.237	2,5
TOTAL	**740.031**	**100**	**718.771**	**100**

GASTOS DE PERSONAL Y EFECTIVOS

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

Gastos de personal	2015	2014
Remuneración del personal	438.756	419.607
Cargas sociales	98.442	99.791
Participación de los empleados	2.271	3.303
TOTAL	**539.469**	**522.701**

El crédito fiscal para la competitividad y el empleo (CICE) se registra en cargas sociales, que se reducen en 18.774 euros por ese concepto.

Efectivos medios del Grupo en el transcurso del año	2015	2014
Directivos	371	330
Empleados	1.190	1.142
Obreros	29.659	29.232
TOTAL	**31.220**	**30.704**

BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

El beneficio de explotación por país se desglosa como sigue:	2015	2014
Francia	34.803	35.286
Canadá	- 571	- 48
España	- 58	54
Gran Bretaña	348	213
Estados Unidos	233	45
BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN	**34.755**	**35.550**

RESULTADO FINANCIERO

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
Costes e ingresos de intereses	758	806
Resultados de cambio	1	5
RESULTADO FINANCIERO	**759**	**811**

BENEFICIO EXTRAORDINARIO

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
Resultado de operaciones de gestión	430	415
Resultado de cesiones de elementos del activo	492	281
Provisiones extraordinarias	154	- 25
BENEFICIO EXTRAORDINARIO	**1.076**	**671**

IMPUESTO SOBRE LOS BENEFICIOS

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

Análisis por tipo de impuesto	2015	2014
Impuestos exigibles	7.039	7.909
Impuestos diferidos	- 137	- 1.506
TOTAL	**6.902**	**6.403**

Desglose de impuestos diferidos del balance	2015	2014
Impuestos diferidos activos	10.532	10.381
Impuestos diferidos pasivos	6	7

INTEGRACIÓN FISCAL

GSF SAS es la sociedad matriz de un grupo fiscal en el sentido del artículo 223 A y siguientes del Código General de Impuestos (Code Général des Impôts). La lista de sociedades integradas se proporciona junto con la de las sociedades consolidadas.

AUSENCIA DE SECTORES DE ACTIVIDAD

Los servicios prestados por el Grupo constituyen un conjunto coherente. Están expuestos a los mismos tipos de riesgos y a rentabilidades homogéneas. Por consiguiente, mantenemos una sola actividad y no es necesario proporcionar información sectorial complementaria.

ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

No tenemos conocimiento de situaciones ocurridas tras el cierre de las cuentas que pudieran poner en cuestión las cuentas consolidadas.

HONORARIOS DE LOS AUDITORES

El importe de los honorarios abonados a los auditores de cuentas de la sociedad matriz y las filiales del Grupo es de 862.893 euros.

LISTA DE LAS EMPRESAS CONSOLIDADAS E INTEGRADAS FISCALMENTE

Integración global	País	Interés (%)	Control (%)	SIREN (número de identificación fiscal)	Integración fiscal
Ariane 80	Francia	100,00	100,00	319 598 454	-
GIE Université	Francia	100,00	100,00	340 102 961	-
Groserfon	Francia	100,00	100,00	321 352 403	Integrada
GSF Aéro	Francia	100,00	100,00	484 145 156	-
GSF Aérotech	Francia	100,00	100,00	811 258 367	-
GSF Airport	Francia	100,00	100,00	489 652 412	-
GSF Ariane	Francia	100,00	100,00	509 646 816	Integrada
GSF Ariès	Francia	100,00	100,00	439 117 698	Integrada
GSF Athéna	Francia	100,00	100,00	519 022 586	Integrada
GSF Atlantis	Francia	100,00	100,00	344 636 477	Integrada
GSF Atlas	Francia	100,00	100,00	439 118 449	Integrada
GSF Auriga	Francia	100,00	100,00	344 862 362	Integrada
GSF Celtus	Francia	100,00	100,00	344 483 003	Integrada
GSF Concorde	Francia	100,00	100,00	310 148 119	Integrada
GSF Energia	Francia	100,00	100,00	788 650 661	-
GSF Grande Arche	Francia	100,00	100,00	502 254 881	Integrada
GSF Jupiter	Francia	100,00	100,00	967 802 059	Integrada
GSF Logistic Services	Francia	100,00	100,00	815 289 475	-
GSF Mercure	Francia	100,00	100,00	308 185 503	Integrada
GSF Neptune	Francia	100,00	100,00	306 044 504	Integrada
GSF Opale	Francia	100,00	100,00	452 737 976	-
GSF Orion	Francia	100,00	100,00	344 382 874	Integrada
GSF Phébus	Francia	100,00	100,00	537 020 216	Integrada
GSF Phocéa	Francia	100,00	100,00	384 983 482	Integrada
GSF Pluton	Francia	100,00	100,00	304 349 277	Integrada
GSF Rail Services	Francia	100,00	100,00	809 938 129	-
GSF Saturne	Francia	100,00	100,00	306 795 600	Integrada
GSF Stella	Francia	100,00	100,00	502 107 477	Integrada
GSF Transnord	Francia	100,00	100,00	815 205 851	-
GSF Trévise	Francia	100,00	100,00	310 827 563	Integrada
SFR Conseil	Francia	99,95	99,95	344 106 455	-
Valis Aurélia	Francia	100,00	100,00	347 869 612	-
GSF Canada	Canadá	100,00	100,00	-	-
GSF SPM	España	100,00	100,00	-	-
GSF GB Ltd	Gran Bretaña	100,00	100,00	-	-
GSF London Ltd	Gran Bretaña	100,00	100,00	-	-
L.I.H.	Gran Bretaña	100,00	100,00	-	-
GSF Sandylight Ltd	Gran Bretaña	100,00	100,00	-	-
Entretien Technique Service	Mónaco	99,85	99,85	-	-
GSF USA	Estados Unidos	100,00	100,00	-	-

TABLA DE FINANCIACIÓN

CANTIDADES EN MILES DE EUROS

	2015	2014
INGRESOS NETOS DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	**29.688**	**30.628**
Amortizaciones y provisiones	26.032	27.156
Variación de impuestos diferidos	- 165	- 1.510
Plusvalías de cesión	- 492	- 276
MARGEN BRUTO DE AUTOFINANCIACIÓN DE LAS EMPRESAS INTEGRADAS	**55.063**	**55.998**
Variación de existencias	- 47	33
Variación de deudores comerciales	- 5.977	- 5.113
Variación de acreedores comerciales	1.119	664
Variación de otros acreedores y deudores	- 1.822	- 7.452
FLUJO NETO DE TESORERÍA GENERADO POR LA ACTIVIDAD (A)	**48.336**	**44.131**
Adquisición de inmovilizado	- 25.518	- 20.253
Cesión de inmovilizado	3.147	1.596
FLUJO NETO DE TESORERÍA RELACIONADO CON OPERACIONES DE INVERSIÓN (B)	**- 22.371**	**- 18.657**
Dividendos abonados a accionistas de la sociedad matriz	- 10.167	- 2.859
Emisión y reembolso de préstamos	- 635	- 962
FLUJO NETO DE TESORERÍA RELACIONADO CON OPERACIONES DE FINANCIACIÓN (C)	**- 10.802**	**- 3.821**
VARIACIÓN DE TESORERÍA (A) + (B) + (C)	**15.162**	**21.652**
Tesorería al inicio	65.678	43.622
Tesorería al cierre	81.108	65.677
Incidencias de variaciones cambiarias de las divisas	- 268	- 403

INDICADORES DE RENDIMIENTO RSC

ÁMBITO	INDICADORES	2013	2014	2015	MARCOS DE REFERENCIA *	MARCOS DE REFERENCIA **
DATOS ECONÓMICOS						
GOBIERNO	Directivos sensibilizados sobre las normas de buen gobierno, como anticorrupción	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3°-d	SO3
	Emplazamientos certificados ISO9001	100 %	100 %	100 %	–	–
SOCIAL						
EMPLEO	Total efectivos	28.573	29.036	29.718	Art. 1-1°-a	LA1
	Total efectivos por régimen	Agentes de servicio 87 % Jefes de equipo 8 % ETAM 4 % Directivos 1 %	Agentes de servicio 88 % Jefes de equipo 8 % ETAM 3 % Directivos 1 %	Agentes de servicio 87 % Jefes de equipo 8 % ETAM 4 % Directivos 1 %	–	LA1
	Proporción de CDI (contratos de duración indefinida)	79 %	83 %	83 %	–	LA1
	Empleados amparados por convenio colectivo	100 %	100 %	100 %	–	LA4
	Número de personas en régimen de alternancia	186 contratos de profesionalización 118 contratos de aprendizaje	477 contratos de profesionalización 119 contratos de aprendizaje	607 contratos de profesionalización 116 contratos de aprendizaje	–	–
	Número de personas en régimen de alternancia contratados en su periodo de empleo (CDD o CDI)	47	86	107	–	–
	Distribución por edad de los empleados	7,9 % menos de 25 años 42,2 % entre 25 y 45 años 49,8 % 45 años o más	8 % menos de 25 años 58 % entre 25 y 45 años 34 % 45 años o más	8 % menos de 25 años 57 % entre 25 y 45 años 35 % 45 años o más	–	LA1
	Tiempo de trabajo	73 % tiempo parcial 27 % tiempo completo	73 % tiempo parcial 27 % tiempo completo	72 % tiempo parcial 28 % tiempo completo	Art. 1-1°-b	–
	Tasa de absentismo	16 %	16 %	17 %	Art. 1-1°-b	–
	Tasa de absentismo registrada en la duración media del trabajo	9,01 %	8,51 %	8,58 %	Art. 1-1°-b	–
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Accidentes de trabajo con baja laboral > 24 h	957	995	949	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa de frecuencia TF (número de accidentes laborales con baja por millones de horas trabajadas)	38,14	38,59	35,92	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa de frecuencia TF2 (número de accidentes laborales con y sin baja por millones de horas trabajadas)	55,94	57,06	54,46	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa de gravedad TG (número de días de baja por accidente por cada mil horas trabajadas)	2,24	2,47	2,46	Art. 1-1°-d	LA7
	Tasa AT/MP (Accidentes de Trabajo/Enfermedad Profesional)	3,16	3,12	3,05	Art. 1-1°-d	LA7
	Número de accidentes mortales	0	0	0	Art. 1-1°-d	LA7
	Número de emplazamientos con certificación MASE	16	16	18	Art. 1-1°-d	–
	Número de centros con certificación de seguridad (según ILO-OSH 2001 o bien OHSAS 18001) en el marco de la triple certificación QSE	ND	20	38	–	–
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	Número total de horas de formación asignadas a los empleados (excepto permiso individual de formación (CIF) y contratos de profesionalización)	107.272	110.179	119.078	Art. 1-1°-e	LA10
	Número total de horas de formación asignadas a los empleados en contratos de profesionalización	ND	ND	84.115	Art. 1-1°-e	LA10
	Porcentaje de la masa salarial dedicada a la formación	2,46 %	2,50 %	2,63 %	Art. 1-1°-e	LA10
	Número de certificados de cualificación profesional (CQP) en el transcurso del año	198	97	304	Art. 1-1°-e	LA10
	Número de empleados formados en el módulo «Gestos y posturas» (7 h de formación)	643	154	668	Art. 1-1°-d,e	LA10
	Número de empleados formados en comportamiento ecológico (7 h de formación)	45	29	25	Art. 1-1°-e, 1-2°-a	LA10
RELACIONES SOCIALES	Número de acuerdos firmados	57	56	28	Art. 1-1°-c	LA9
	Número de nuevos litigios laborales	186	217	285	–	–
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Paridad (H/M) en efectivos totales	32/68 %	32/68 %	33/67 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Paridad (H/M) en puestos de dirección	55/45 %	51/49 %	55/45 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Tasa de empleo de personas con discapacidad respecto al total de efectivos	7,4 %	7,7 %	7,5 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Emplazamientos que cumplen con la obligación legal del 6 %	73 %	80 %	77 %	Art. 1-1°-f	LA13

✱ Artículo 225 - Ley Grenelle 2
✱✱ Global Reporting Initiative G4

ÁMBITO	INDICADORES	2013	2014	2015	MARCOS DE REFERENCIA ✱	MARCOS DE REFERENCIA ✱✱
MEDIO AMBIENTE						
EMISIONES, AGUAS RESIDUALES, RESIDUOS	Emisiones totales directas o indirectas de gases de efecto invernadero - Zona reglamentaria Nivel 1 y 2	ND	7.755 toneladas equivalentes de CO_2	ND	Art. 1-2°-d	EN16
	Huella de carbono de viajes en avión	465,1 toneladas equivalentes de CO_2	472,3 toneladas equivalentes de CO_2	476,7 toneladas equivalentes de CO_2	Art. 1-2°-d	EN17
	Huella de carbono de viajes en tren	13,4 toneladas equivalentes de CO_2	12,1 toneladas equivalentes de CO_2	5,7 toneladas equivalentes de CO_2	Art. 1-2°-d	EN17
	Media de emisiones del parque automovilístico (utilitarios) de GSF	135	131	132,5	Art. 1-2°-d	EN17
	Media de emisiones del parque automovilístico (no utilitarios) de GSF	129	123	112	Art. 1-2°-d	EN17
	Porcentaje de productos químicos provistos de etiqueta ecológica	31 %	43 %	46 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2
	Porcentaje del volumen de negocio de productos respetuosos con el medio ambiente	42,97 %	40,19 %	45 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	Número de centros con certificación ISO 14001	20	30	43	Art. 1-2°-a	–
	Número acumulado de folletos «Mis gestos que cuentan día a día» distribuidos	12.350	14.450	17.400	Art. 1-2°-a	–
	Número de empleados formados en gestos ecológicos (7 h de formación)	198	65	99	Art. 1-2°-a	–

Los indicadores de RSC presentados en este documento se refieren a la actividad del Grupo GSF en Francia y Mónaco. Las filiales internacionales (Canadá, España, Estados Unidos y el Reino Unido) dirigen sus propias gestiones de acuerdo con su legislación local y los valores del Grupo. La gestión de la RSC concierne al conjunto de las operaciones del Grupo. Se realizan cuatro campañas de información al año: una para el informe integrado, hecho público anualmente durante la Junta General, y tres informes cuatrimestrales con ámbitos reducidos de indicadores. El periodo cubierto es el año natural, del 1 de enero al 31 de diciembre.

TABLA DE CONCORDANCIAS

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTÍCULO 225 LEY GRENELLE 2	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ISO 26000	PÁGINAS DEL INFORME
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
1			6,2	3
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
3				portada
4				13, 14
5				contraportada
6				50
7				5, contraportada
8				15
9				15, 73
10				92
11				92
12				65
13				40, 76
15				54, 55
ASPECTOS Y ÁMBITOS PERTINENTES IDENTIFICADOS				
17				90
IMPLICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
24-27				52
PERFIL DEL INFORME				
28-30				50, 93
31				96
GOBIERNO				
34-35-38			6,2	5
36			7. 4. 2	5

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTÍCULO 225 LEY GRENELLE 2	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	ISO 26000	PÁGINAS DEL INFORME
ÉTICA E INTEGRIDAD				
56		Principio 10		16, 92
DATOS ESPECÍFICOS				
Capítulo económico				
EC1	–		6.8.7	14, 15
Capítulo medioambiental				
EN15	Artículo 1-2°-d	Principios 7, 8, 9	6.5.5	67
EN16	Artículo 1-2°-d	Principios 7, 8, 9	6.5.5	67
EN17	Artículo 1-2°-d	Principios 7, 8, 9	6.5.5	67
EN30	Artículo 1-2°-c	Principios 7, 8, 9	6.6.6	93
Capítulo social				
LA1	Artículo 1-1°-a	Principios 4 y 5	6,4	92
LA4	Artículo 1-1°-c	Principio 4		92
LA6	Artículo 1-1°-d		6.8.8	59, 92
LA8	Artículo 1-1°-c	Principio 3	6.4.5	59
	Artículo 1-1°-b			92
LA9	Artículo 1-1°-e		6.8.5	57, 92, 93
LA13	Artículo 1-1°-f	Principio 6	6.3.7	92
Derechos humanos				
HR1		Principios 1 y 2	6. 3. 10	16
Sociedad				
SO1	Artículo 1-3°-b		6,8	68, 69
SO4		Principio 10	6.6.3	92
Responsabilidad por productos defectuosos				
PR5	Artículo 1-3°-d		6.6.6	66

INFORME DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS CONSOLIDADAS

KPMG AUDIT SUD-EST
80, route des Lucioles
Sophia Antipolis
06560 VALBONNE

FIDEXCO FRANCE
19, rue Rossini
06000 Niza

EJERCICIO CERRADO
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015
GSF (Groupe Services France) S.A.S.
Sede social:
49, rue de Trévise - 75009 París
Capital social: 9.000.000 €

Estimados Señores y Señoras accionistas:

En cumplimiento de la tarea encomendada por su Junta General, les presentamos nuestro informe para el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2015 relativo a:
• el examen de las cuentas anuales de la sociedad GSF (Groupe Services France) S.A.S., tal y como se adjuntan al presente informe;
• la justificación de nuestras opiniones;
• las comprobaciones e informaciones específicas previstas por la ley.
Las cuentas anuales las aprueba el Presidente. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre dichas cuentas basada en nuestra auditoría.

Opinión sobre las cuentas consolidadas
Hemos llevado a cabo nuestra auditoría conforme a las normas de ejercicio profesional aplicables en Francia; dichas normas exigen la aplicación de diligencias que permitan obtener una garantía razonable de que las cuentas consolidadas no incluyen errores significativos. El propósito de una auditoría es comprobar, mediante muestreo u otros métodos de selección, los elementos que justifican los importes y los datos incluidos en las cuentas consolidadas. También consiste en valorar los principios contables aplicados, los cálculos importantes utilizados y la presentación del conjunto de las cuentas. Creemos que los elementos que hemos recopilado son suficientes y adecuados para sustentar nuestra opinión.

Certificamos que las cuentas consolidadas del ejercicio son, en lo que respecta a las normas y principios contables franceses, legítimas y auténticas, y que proporcionan una imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y del resultado del conjunto formado por las personas y entidades que integran la consolidación.

Justificación de las valoraciones
En aplicación de lo dispuesto en el artículo L.823-9 del Código de Comercio sobre la justificación de nuestras valoraciones, ponemos en su conocimiento los elementos siguientes:
Su sociedad constituye provisiones para cubrir los riesgos y gastos como se indica en las notas II. M y III. G* a los estados financieros. Nuestra tarea consiste en valorar las hipótesis y los datos en los que se basan esas estimaciones, revisar los cálculos realizados por la sociedad, comparar las estimaciones contables de los periodos anteriores con los datos reales correspondientes y examinar los procedimientos de aprobación de esas estimaciones por parte de la Dirección.
Para emitir nuestras valoraciones, nos hemos asegurado de que esas estimaciones fuesen razonables.
Las valoraciones realizadas se enmarcan en nuestro trabajo de auditoría de las cuentas consolidadas tomadas en su conjunto, y por consiguiente han contribuido a la formación de nuestra opinión expresada en la primera parte de este informe.

Comprobación específica
También hemos procedido, de conformidad con las normas de ejercicio de nuestra profesión aplicables en Francia, a la comprobación específica prevista por la ley de la información proporcionada en el informe sobre la gestión del Grupo.

No tenemos observaciones que realizar sobre su autenticidad y su coherencia con las cuentas consolidadas.

Los auditores,
Sophia Antipolis y Niza, a 11 de abril de 2016

KPMG Audit Sud-Est
Philippe Levert

Fidexco France
Philippe Matheu

* Estas descripciones figuran en las páginas 85 y 88 del presente documento.

INFORME DEL ORGANISMO DE COMPROBACIÓN DE LOS DATOS DE RSC

FINEXFI
96, boulevard Marius Vivier Merle - 69003 LYON

Lyon, a 6 de junio de 2016

Isabelle Lhoste

A los accionistas:

Tras la solicitud recibida de la sociedad GSF y en nuestra condición de organismo tercero independiente, acreditado ante el COFRAC con el n.° 3-1081 (puede consultarse en www.cofrac.fr), les presentamos nuestro informe sobre los datos societarios, medioambientales y sociales consolidados formulados en el informe de gestión correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015. La información se presenta en el informe integrado (en lo sucesivo, la «Información de RSC»), elaborado en aplicación, de forma voluntaria, de lo previsto en el artículo L.225-102-1 del Código de Comercio.

Responsabilidad de la dirección
Es responsabilidad del Consejo de Administración elaborar un informe integrado que incluya la Información societaria, medioambiental y social prevista en el artículo L.225-102-1 del Código de Comercio (en lo sucesivo, la «Información»), formulado de conformidad con los marcos de referencia utilizados (los «marcos de referencia») por la sociedad y disponibles previa solicitud en el sitio de la sociedad GSF, cuyo resumen figura en la nota metodológica que puede consultarse en el sitio web de la sociedad.

Independencia y control de calidad
Nuestra independencia se define en los textos de carácter normativo, el código deontológico de la profesión y lo previsto en el artículo L.822-11 del Código de Comercio. Por otra parte, hemos aplicado un sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados dirigidos a garantizar la conformidad con las normas deontológicas, las normas de la profesión y los textos legales y normativos aplicables.

Responsabilidad del organismo tercero independiente
Nuestra responsabilidad, basada en nuestro trabajo, consiste en:
• certificar que la Información exigida se presenta en el informe de gestión o que, en caso de omitirse, se ha aportado una explicación conforme al apartado 3 del artículo R.225-105 del Código de Comercio y del decreto n.° 2012-557 de 24 de abril de 2012 (certificación de inclusión);
• expresar una conclusión de auditoría limitada basada en que la Información se presenta fielmente, en todos los aspectos significativos, conforme al marco de referencia utilizado (informe de auditoría limitado).

Certificación de inclusión

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo según las normas profesionales aplicables en Francia:
• hemos comparado la Información de RSC presentada en el informe integrado con la lista a la que se refiere el artículo R.225-105-1 del Código de Comercio;
• hemos comprobado que la Información cubre el ámbito consolidado, es decir, la Sociedad y sus filiales en el sentido del artículo L.233-1 y sus empresas controladas en el sentido del artículo L.233-3 del Código de Comercio;
• en caso de omisión de algunos datos consolidados, hemos comprobado que las explicaciones proporcionadas se ajustan a lo previsto en el decreto n.° 2012-557 de 24 de abril de 2012.

Basándonos en este trabajo, certificamos la inclusión en el informe integrado de la Información exigida.

Opinión motivada sobre la fidelidad de la Información de RSC

Naturaleza y alcance del trabajo realizado
Nuestro trabajo se llevó a cabo entre abril y junio de 2016, durante un periodo de unos ocho días/persona.

Hemos llevado a cabo el trabajo según las normas aplicables en Francia, la norma ISAE 3000 y la decisión del 13 de mayo de 2013 que establece las modalidades en las que el organismo tercero independiente realiza su labor. Hemos realizado unas diez entrevistas con las personas responsables de la elaboración de la información de RSC de la dirección a cargo del proceso de recopilación de los datos y, en su caso, responsables de los procedimientos de control interno y de gestión de riesgos, a fin de:
• valorar la idoneidad del marco de referencia en cuanto a su pertinencia, exhaustividad, neutralidad, carácter comprensible y fiabilidad, teniendo en cuenta, en su caso, las buenas prácticas del sector;
• comprobar la puesta en práctica en el Grupo de un proceso de recogida, recopilación, tratamiento y control con vistas a la exhaustividad y la coherencia de la Información de RSC. Hemos tomado conocimiento de los procedimientos de control interno y de gestión del riesgo relativos a la preparación de la Información de RSC.

Hemos identificado la información consolidada que debe comprobarse y hemos determinado la naturaleza y el alcance de las pruebas, considerando su importancia respecto a las consecuencias societarias, sociales y medioambientales vinculadas a la actividad y a las características del Grupo, su orientación en materia de RSC y las buenas prácticas sectoriales.

Por lo que respecta a la información cualitativa consolidada que hemos considerado más importante:
• a nivel de la sociedad matriz GSF SAS y las entidades controladas, hemos aplicado procedimientos analíticos y hemos comprobado, mediante sistemas de sondeo, los cálculos y la consolidación de los datos;
• a nivel de los emplazamientos o las filiales que hemos seleccionado[1] en función de su contribución a los indicadores consolidados, y también de un análisis de riesgo:
  • hemos realizado entrevistas para comprobar la correcta aplicación de los procedimientos y para detectar posibles omisiones;
  • hemos realizado pruebas de detalle basadas en muestreo, consistentes en comprobar los cálculos efectuados y comparar los datos con los justificantes.

La muestra seleccionada representa de media más del 25 % de las contribuciones a los datos sociales y cerca del 25 % de las contribuciones a los datos medioambientales.

• por lo que respecta a la información cualitativa consolidada que hemos considerado más importante, hemos realizado entrevistas y hemos revisado las fuentes documentales asociadas para corroborar dicha información y apreciar su veracidad. Por lo que respecta al tema de las prácticas comerciales justas, realizamos entrevistas únicamente a nivel de la sociedad matriz;

• para el resto de la información consolidada publicada, hemos apreciado su veracidad y coherencia en relación con nuestro conocimiento de la sociedad y, en caso necesario, mediante entrevistas o consultando las fuentes documentales.

Por último, hemos confirmado la pertinencia de las explicaciones relativas, en su caso, a la ausencia de determinada información.
Dado que se ha recurrido a técnicas de muestreo, así como a otros límites inherentes al funcionamiento de cualquier sistema de información y control interno, el riesgo de no detección de una anomalía significativa en la Información de RSC no puede descartarse totalmente.

Conclusión
Basándonos en nuestro trabajo, no hemos detectado anomalías significativas que puedan cuestionar el hecho de que la Información se presenta fielmente, en todos sus aspectos significativos, conforme al marco de referencia.

(1) Sociedades seleccionadas para las pruebas: La sede del Grupo en Sophia Antipolis y los centros de Nation y Rungis.

Más datos
sobre el Grupo GSF y su organización
gsf.fr

Más información
sobre la Fundación GSF Jean Louis Noisiez
accueil-alzheimer.fr

Síganos en

Dirección General y Dirección de Comunicación del Grupo GSF
Diseño-redacción de *Actividad* y *Panorama financiero*: **Sylvie Campredon /** Diseño-redacción de *Responsabilidad social corporativa*: **Muriel Buiatti, Commenterre**
Diseño gráfico y realización**: Bleu du Ciel /** Créditos fotografías: GSF/Marc Moitessier - Fotolia - ADP/Gwen LE BRAS/Zoo Studio - Hospitales Universitarios de Estrasburgo
Imprimido por **Y. Masson Paris** sur en papel Condat Silk, certificado PEFC con tintas vegetales / © julio de 2016

SEDE SOCIAL
49, RUE DE TRÉVISE - 75009 PARÍS

SAS CON UN CAPITAL DE 9.000.000 € - RCS PARÍS 775 675 291