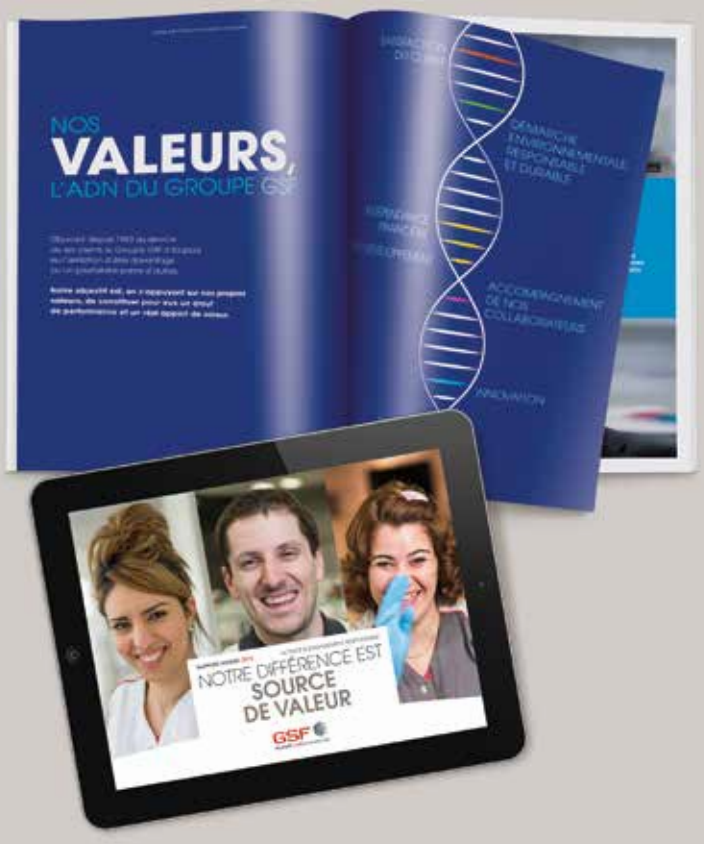
RAPPORT ANNUEL 2015

ACTIVITÉ & ENGAGEMENT RESPONSABLE

NOTRE DIFFÉRENCE EST **SOURCE DE VALEUR**

GSF

PROPRETÉ & SERVICES ASSOCIÉS



Retrouvez le rapport annuel digital :
rapportannuel.gsf.fr

SOMMAIRE

NOTRE DIFFÉRENCE EST **SOURCE DE VALEUR**

3 ENTRETIEN AVEC JEAN LOUIS NOISIEZ
Président Directeur Général du Groupe GSF

6 PANORAMA 2015

22 NOS VALEURS SONT VOS ATOUTS
> Une réussite appuyée sur des valeurs fortes
> Un portefeuille de clients convaincant

28 NOTRE QUALITÉ CONTRIBUE À VOTRE VALEUR
> Des critères de qualité exigeants
> Un service à haute valeur ajoutée
> En quête d'une fiabilité irréprochable

38 NOTRE ÉCOUTE OPTIMISE LA CRÉATION DE VALEUR
> La proximité au service de nos clients
> L'innovation pour offrir toujours le meilleur

48 UN ENGAGEMENT DE VALEUR À VOS CÔTÉS
> Un accompagnement des femmes et des hommes de GSF
> Des partenariats fournisseurs de qualité
> Une performance environnementale reconnue
> La Fondation GSF - Jean Louis Noisiez : la culture de l'engagement

70 DES RÉSULTATS PORTEURS DE VALEUR POUR NOS CLIENTS
> Une nouvelle année de croissance
> Une rentabilité préservée
> Une structure financière sécurisante
> Des perspectives favorables

82 ANNEXES
> Comptes consolidés
> Indicateurs RSE

ENTRETIEN AVEC JEAN LOUIS NOISIEZ
Président Directeur Général du Groupe GSF

MOBILISÉS POUR **CRÉER DE LA VALEUR**

Que signifie pour vous être source de valeur pour vos clients ?

La propreté d'un site valorise l'entreprise et conditionne la qualité de la production, de façon déterminante dans certains secteurs sensibles. C'est une première source de valeur. Par leur excellente qualité, nos prestations doivent non seulement donner pleinement satisfaction à nos clients mais les décharger de toute inquiétude en termes de sécurité sanitaire. Nous nous employons à dépasser cette promesse, à offrir un surcroît de valeur en dispensant un service à haute valeur ajoutée et en nous donnant les moyens d'avoir toujours un temps d'avance.

Quel regard portez-vous sur l'année 2015 ?

Un climat économique encore peu porteur et la restriction du périmètre de certains contrats nous laissaient craindre une année difficile, que le climat géopolitique a encore assombrie. Le dynamisme remarquable de nos équipes commerciales en a pourtant fait une nouvelle année de croissance, la 52e consécutive de notre histoire ! Le chiffre d'affaires du Groupe a progressé de 3 % par rapport à 2014 et notre rentabilité demeure supérieure à 4 %. Nos contrats démontrent notamment notre savoir-faire dans des secteurs tels que la santé ou le nucléaire, où seule l'excellence est recevable.

En quoi consiste la différence du Groupe GSF ?

Notre faculté à créer de la valeur s'appuie sur nos propres valeurs : la valeur humaine, la satisfaction du client, l'indépendance entrepreneuriale. J'ai souhaité une entreprise soucieuse de ses hommes et de ses femmes, privilégiant la formation et la promotion interne. Le Groupe a par ailleurs bâti sa réputation sur une relation particulièrement étroite avec ses clients. Son déploiement territorial dense maximise la connaissance des clients et la capacité de les satisfaire. Enfin, nous avons suivi une stratégie constante de développement purement organique et d'indépendance financière, parfaitement lisible pour nos parties prenantes.

> **“La réussite du Groupe GSF s’est doublée d’une formidable aventure humaine.”**

En quoi la stratégie RSE de GSF contribue-t-elle à sa différence ?

Il s’agit pour chacun d’avoir un sens aigu de notre responsabilité, vis-à-vis de nos clients, de nos collaborateurs, mais aussi de l’ensemble de nos parties prenantes. Notre croissance s’inscrit donc naturellement dans une démarche de responsabilité sociale, et notre adhésion renouvelée au Pacte Mondial des Nations Unies témoigne de notre volonté d’engagement. La RSE nous permet d’afficher une ambition supplémentaire, et de nous encourager dans nos bonnes pratiques.

Vous avez reçu le Prix EY (Ernst & Young)/ L’Express de l’entrepreneur de l’année 2015 pour la région Méditerranée : que représente pour vous cette distinction ?

J’ai reçu cette récompense comme un honneur et un encouragement, mais j’y vois avant tout une reconnaissance collective, car la réussite économique et commerciale du Groupe GSF tout au long de ces cinq décennies s’est doublée d’une formidable aventure humaine. Elle a été rendue possible par l’implication exceptionnelle d’hommes et de femmes de talent, mobilisés au quotidien pour satisfaire nos clients. Je leur ai dédié ce prix.

Sur quoi repose selon vous le développement du Groupe pour les années à venir ?

L’innovation et la créativité seront des facteurs clés. Évolution des métiers, révolution digitale : les mutations s’accélèrent et, si s’adapter est indispensable, c’est la capacité d’anticipation qui fera la différence. Plus que jamais, nous devons être une entreprise proactive, inventive, qui construit avec chaque client la solution qui lui apporte la valeur maximale, dans une logique de réussite partagée. J’ai confiance en notre Groupe et en ses collaborateurs pour relever ces défis.

DIRECTION DU GROUPE

Jean Louis Noisiez
Président Directeur Général

Thierry Chéron
Vice-Président Directeur Général
Membre associé de GSF Partenaires

Marcel Ziegelmeyer
Directeur Général
Membre associé de GSF Partenaires

Christophe Cognée
Directeur Général
Membre associé de GSF Partenaires

François Leforestier
Directeur Général

Marie-Hélène Garence
Directeur des Affaires
Juridiques et Sociales
Membre associée de GSF Partenaires

Yves Magaud
Directeur Financier
Membre associé de GSF Partenaires

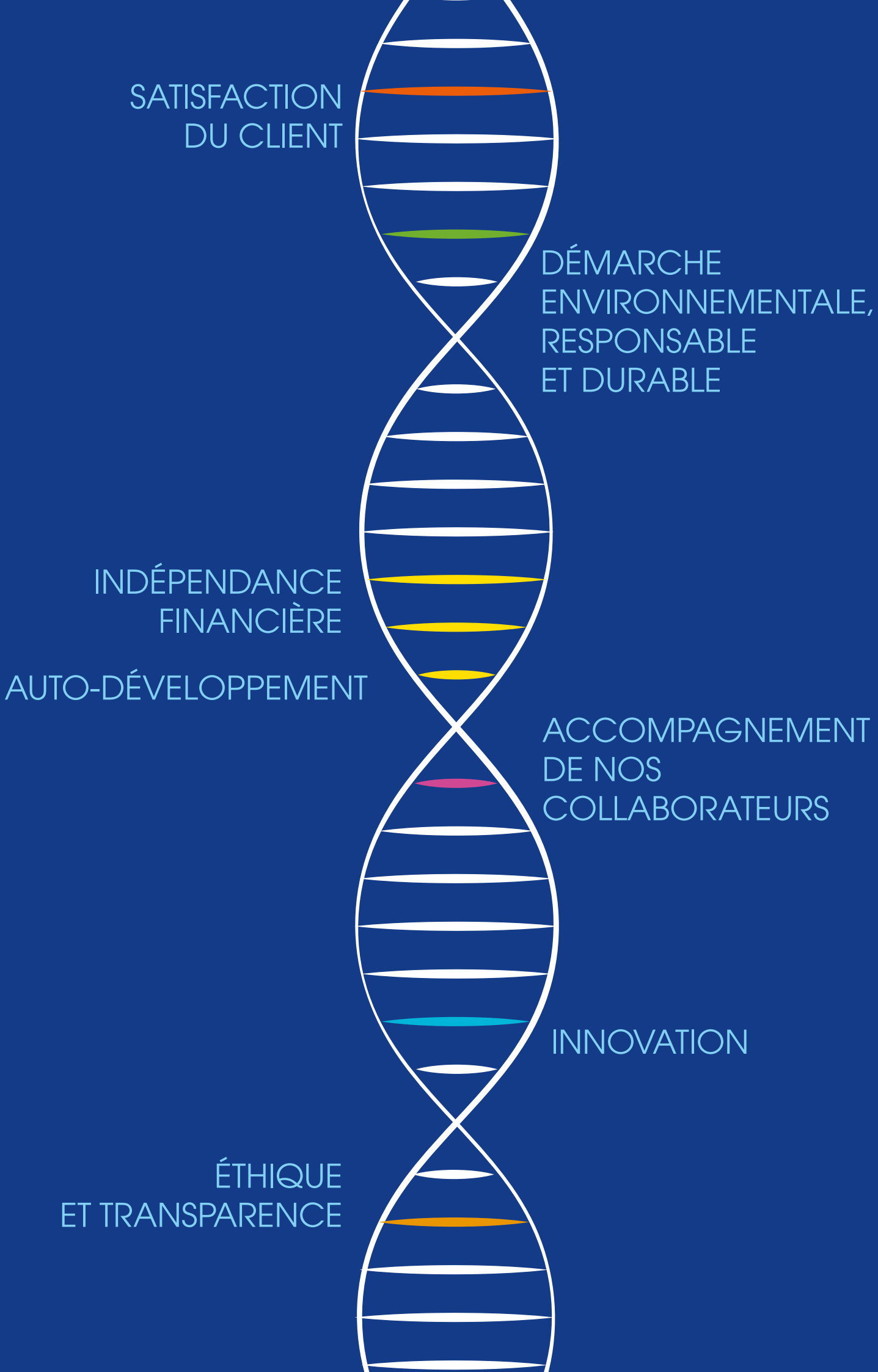
Gilles Margalet
Directeur Général
Délégué Adjoint Province

Eric Noleau
Directeur Général
Délégué Paris / Île-de-France

NOS VALEURS, L'ADN DU GROUPE GSF

Œuvrant depuis 1963 au service de ses clients, le Groupe GSF a toujours eu l'ambition d'être davantage qu'un prestataire parmi d'autres.

Notre objectif est, en s'appuyant sur nos propres valeurs, de constituer pour eux un atout de performance et un réel apport de valeur.


SATISFACTION DU CLIENT
DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE, RESPONSABLE ET DURABLE
INDÉPENDANCE FINANCIÈRE
AUTO-DÉVELOPPEMENT
ACCOMPAGNEMENT DE NOS COLLABORATEURS
INNOVATION
ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

LA QUALITÉ, SOURCE DE FIDÉLISATION

La qualité de nos prestations, effectuées dans les règles de l'art et selon le référentiel ISO 9001, est évaluée par nos clients et analysée par notre pôle Qualité afin d'y apporter d'éventuelles actions correctives.

2,63 %

Part du chiffre d'affaires investi en formation en France en 2015

VANESSA
AGENT DE SERVICE - LYON

DÉVELOPPER NOTRE ACTIVITÉ EN TOUTE INDÉPENDANCE

**Depuis sa création, le Groupe a grandi sans acquisition et en toute indépendance.
Ce qui nous permet de nous focaliser entièrement sur la satisfaction de nos clients et sur notre métier premier, la propreté.**

92,7 %

Taux de fidélisation en France en 2015

FRÉDÉRIC
CHEF D'ÉQUIPE - LYON

CULTIVER LES TALENTS

Nos collaborateurs constituent la principale richesse du Groupe. Nous portons une attention particulière à leur formation, à leurs conditions de travail et tenons à ce qu'ils opèrent en toute sécurité. La promotion interne garantit à nos clients des interlocuteurs maîtrisant le terrain et leurs contraintes sectorielles.

3 %

Progression du chiffre d'affaires du Groupe en 2015

CHRISTOPHE COGNÉE
DIRECTEUR GÉNÉRAL

CONDUIRE LES OPÉRATIONS EN TOUTE ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

Notre charte éthique déployée il y a quelques années nous a permis de formaliser des pratiques ancrées dans notre culture d'entreprise depuis sa création.
Ce socle de convictions est la base du lien de confiance tissé avec nos partenaires.

UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE MAÎTRISÉE

Les démarches de certification ISO 14001 engagées depuis cinq ans ont permis au Groupe d'aborder la certification ISO 50001 avec sérénité. Cette expérience est reconnue par nos clients que nous pouvons accompagner pour leur propre certification et pour d'autres demandes telles que la gestion déléguée des déchets.

LAURENT PRULIÈRE
DIRECTEUR DU SERVICE
RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

INNOVER AU BÉNÉFICE DE NOS CLIENTS

Anticiper et innover constituent un enjeu majeur. Être inventif et attentif aux évolutions donne les moyens de garder un temps d'avance, pour offrir à nos clients des solutions toujours plus pertinentes et leur faire bénéficier des technologies les plus novatrices.

PANORAMA 2015

NOTRE **ACTIVITÉ**

En 2015, de nombreux nouveaux contrats ont été signés
témoignant d'un dynamisme réel compte tenu de la conjoncture.
Les services du Groupe ont proposé diverses solutions
pour accompagner les équipes tout au long de leurs missions.
Faits marquants...

Industrie

>> L'*institut français du pétrole et des energies nouvelles,* l'*IFPEN,* fait confiance à deux filiales de GSF pour ses deux établissements de Rueil-Malmaison et de Solaize dans le Rhône.

Industrie pharmaceutique

>> **GSF Neptune** crée un nouvel établissement en Normandie pour accompagner le *Groupe Sanofi* dans le cadre de son unité de production de vaccins, implanté au cœur de Polepharma, le cluster français de la production pharmaceutique.

Industrie nucléaire

>> **GSF Energia** remporte un second contrat dans l'industrie nucléaire pour des prestations contrôlées en toute sécurité et en toute sûreté sur le site de Bugey dans l'Ain.

Santé

>> **GSF Mercure** crée l'établissement **Lyon Pôle santé** entièrement dédié à l'activité auprès des *Hospices civils de Lyon* ainsi qu'au développement de ce secteur.

>> **GSF Auriga** signe un contrat avec le *CHU d'Angers* confirmant ainsi sa crédibilité dans un secteur en développement.

Lieux de réception du public

>> **GSF Trévise** a pris en charge en novembre les espaces du *Musée du Quai Branly,* un site particulier. En effet, l'éclairage volontairement réduit pour préserver les œuvres rend les conditions de travail spécifiques. Les modes opératoires ont été adaptés aux installations et un suivi extrêmement rigoureux a été mis en place.

Une notoriété qui continue à s'affermir

Une étude[1] récemment menée par l'institut Viavoice révèle que notre Groupe est l'une des sociétés de propreté et prestations associées les plus présentes à l'esprit.

Une progression significative a été enregistrée ces dernières années en termes de notoriété spontanée : le score de GSF sur ce critère passe de 17 % en 2012 à 30 % en 2015.

(1) Enquête réalisée pour GSF auprès de 302 responsables propreté d'entreprises de plus de 200 salariés - février-mars 2015.

Recherche & développement

>> Une **cellule innovation** a été créée pour détecter et évaluer les innovations susceptibles d'améliorer les solutions proposées à nos clients. Des partenariats sont mis en place avec des entreprises présentant des projets prometteurs.

Conduite des opérations

>> Plébiscitée par nos clients, notre fonction pilotage a été étendue aux services associés afin de leur proposer une offre alternative et complémentaire.

Communication

>> L'évolution de l'identité visuelle de GSF et l'actualisation de son site internet participent à la notoriété de l'entreprise tant pour les clients et prospects que pour les collaborateurs actuels et futurs.

Juridique et Affaires sociales

>> Un **infocentre RH** a été développé afin de mettre à la disposition des parties prenantes concernées les rapports légaux et des bases de données fiables, sources importantes de traçabilité et de suivi.

PANORAMA 2015

CHIFFRES **CLÉS**

Chiffre d'affaires [1]

740

millions d'euros

Services associés

+ 17 %

de chiffre d'affaires en France

Santé

+ 18,5 %

de chiffre d'affaires en France

Croissance [2]

+ 30 %

depuis 2010

International

+ 14,5 %

de chiffre d'affaires

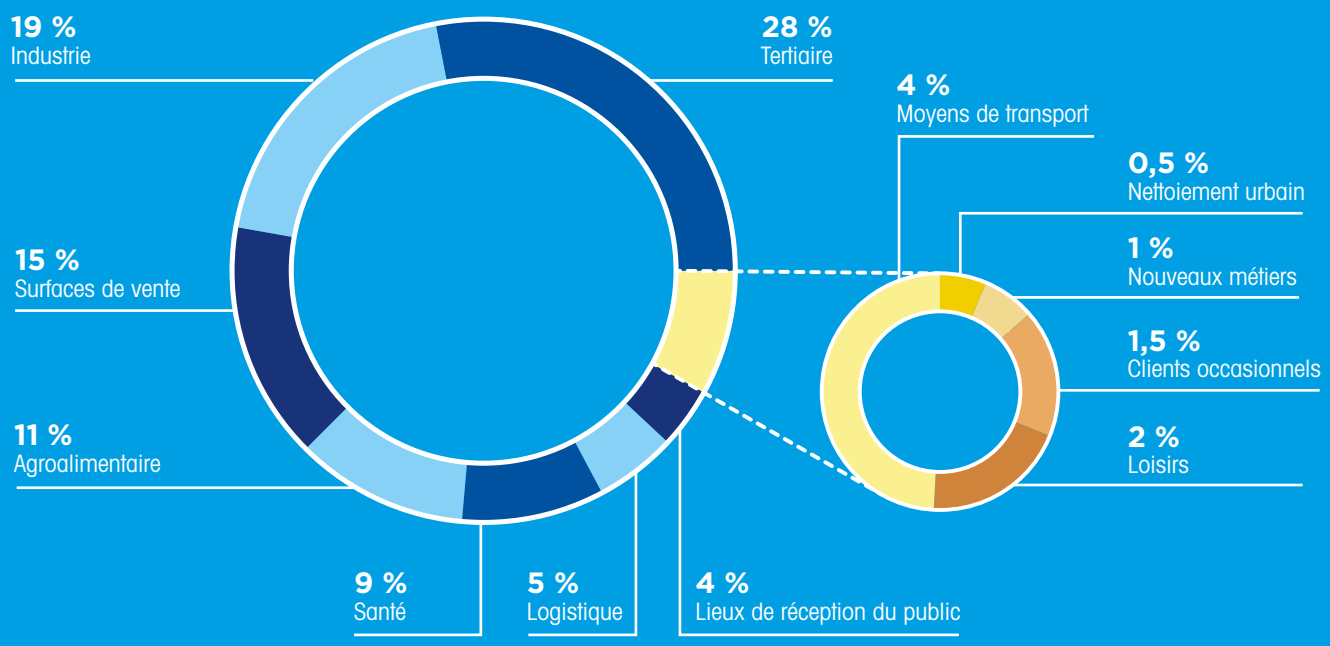
(1) Chiffre d'affaires consolidé du Groupe.
(2) Croissance cumulée du chiffre d'affaires du Groupe.

2 261
chefs d'équipe en France

31 220
salariés [3]
+ 17,9 %
en 5 ans

481
inspecteurs
pour
118 établissements en France

Répartition du chiffre d'affaires par secteur d'activité en France



(3) Effectif moyen du Groupe en 2015.

PANORAMA 2015

NOUS CRÉONS DE LA **VALEUR** POUR **NOS COLLABORATEURS** ET **MÉNAGEONS NOTRE PLANÈTE**

Social

>> La **charte éthique** de nos filiales a été mise à jour et annexée aux règlements intérieurs, la rendant ainsi opposable en cas de manquements.

>> **GSF Pluton** a contribué à créer le *GEIQ propreté Nord-Pas-de-Calais*, un **groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification**, afin de participer à un collectif d'entreprises lui permettant de bénéficier de personnel, de le former puis éventuellement de le recruter.

>> **GSF Grande Arche** s'est joint avec enthousiasme aux engagements de ses clients mobilisés dans le projet solidaire *BA. Ba Solidarité* qui vise à lutter contre l'illettrisme et l'analphabétisme en milieu professionnel. Vingt-deux collaborateurs de GSF travaillant sur les sites de *Publicis* et de *L'Oréal* ont pu bénéficier de ce programme en tutorat avec les salariés de ces entreprises. Le projet se poursuit en 2016.

Sociétal

>> En novembre, **GSF Jupiter**, la filiale située en région PACA a obtenu le **Prix de la Charte de la diversité,** catégorie *Handicap et emploi*, d'IMS[1] PACA, dans le cadre du tour de France de la Charte de la diversité.

>> **GSF Saturne** a été l'une des premières entreprises à recevoir le **label Empl'itude** lancé par le territoire des Pays de Lérins (Alpes-Maritimes) pour valoriser les initiatives menées par les entreprises au profit de l'emploi. Ses efforts en faveur du recrutement de publics éloignés de l'emploi, les outils internes d'intégration des salariés et le partage des bonnes pratiques sont ainsi reconnus.

(1) IMS Entreprendre pour la Cité est une association qui encourage les entreprises à prendre des initiatives favorisant la cohésion sociale.

Les données extra-financières du Groupe sont évaluées pour la seconde fois par un organisme tiers indépendant, traduisant l'ambition affirmée du Groupe GSF en matière de transparence et de sincérité.

>> GSF, implanté à Sophia Antipolis, est membre fondateur de la **Fondation Unice** (*Université Nice Sophia Antipolis*) destinée à améliorer les conditions d'insertion professionnelle des étudiants, à prévenir les inégalités des chances par de nombreuses actions locales.

>> Le Groupe a poursuivi sa démarche en faveur des achats responsables avec la signature de la **charte Relations fournisseur responsables.**

Environnemental

>> L'ensemble du Groupe GSF a mis en œuvre un système de management de l'énergie et a obtenu la **certification ISO 50001** auprès de l'*Afnor*.

>> Sur 98 visites Qualité Sécurité Environnement réalisées en 2015 dans les filiales de GSF, la note **« Comportement environnemental »** a obtenu une moyenne de 81 %. Cette note comprend des critères ayant trait à la communication environnementale sur les sites des clients, aux procédures en usage et à des actions innovantes pour réduire l'empreinte environnementale de GSF chez ses clients.

>> Au siège social de Sophia Antipolis (06), une démarche de tri par point d'apport volontaire avec l'implantation d'***Ecobox***(2) a commencé à être déployée. L'objectif est d'augmenter le taux de valorisation des déchets.

(2) Les *Ecobox* sont des outils sur mesure créés pour aider au tri des déchets de bureau selon leur catégorie.

PANORAMA 2015
PAROLES DE TERRAIN

Patrick Chatelux
Directeur Régional
GSF Saturne

Les besoins du donneur d'ordres

GSF Saturne, dans le cadre du référencement du *Groupement UniHA* (Union des hôpitaux pour les achats) a répondu à la demande des Hôpitaux universitaires de Strasbourg qui recherchaient un prestataire en mesure de les accompagner dans le déploiement de l'externalisation de leurs prestations de nettoyage.

Il s'agissait pour le donneur d'ordres de choisir un partenaire respectueux de leurs exigences de qualité, de suivi et de traçabilité avec une capacité de recrutement, de formation et de contrôle des équipes en charge des missions quotidiennes. Le défi résidait avant tout dans l'organisation à mettre en place et à faire vivre dans la durée pour assurer les modes opératoires spécifiques au secteur. Les spécificités sont en effet liées aux enjeux de lutte contre les maladies nosocomiales, aux normes relatives à l'hygiène hospitalière et aux situations de fragilité sanitaire des personnes accueillies au quotidien dans les locaux. Le besoin visait à l'origine le nettoyage de l'intégralité des surfaces de bureaux et de circulation de l'ensemble des sites des hôpitaux, avec la manutention jusqu'en zone de tri des déchets, hormis ceux à risques infectieux.

Notre plan d'action

Forts de notre expérience dans le secteur de la santé, c'est plus de quatre-vingt-dix agents spécialisés, formés et encadrés par une équipe renforcée constituée de chefs de site et d'inspecteurs, qui assurent les prestations au quotidien.

Issue du monde hospitalier, anciennement responsable qualité de structures privées et publiques, une coordinatrice hospitalière a rejoint GSF pour accompagner les opérationnels, assurer les missions de formation des collaborateurs et le suivi de la qualité.

Nous travaillons étroitement avec le service Recherche et développement du Groupe en nous appuyant sur les compétences de leurs experts pour garantir la qualité de nos prestations actuelles et futures. Ainsi, un important travail sur les solutions connectées de reporting est conduit pour fluidifier les communications et assurer le suivi et la traçabilité. La reprise des salariés du précédent prestataire a été étudiée et travaillée bien en amont afin qu'elle s'effectue dans les meilleures conditions. Des rencontres avec les partenaires sociaux ont eu lieu et j'ai tenu à m'en occuper personnellement, car le dialogue dans la confiance et la sérénité est pour nous un gage de prévention de tensions sociales.

Au-delà de notre savoir-faire, et c'était semble-t-il un facteur de différenciation, nous avons proposé, en accord avec nos engagements en matière de responsabilité sociétale, le financement de l'intervention hebdomadaire de notre partenaire institutionnel, l'association *Clowns Z'Hôpitaux*(1) au sein des services de pédiatrie de l'hôpital de Hautepierre. Cette action emblématique participe au sentiment de fierté et d'appartenance de chacun d'entre nous à GSF Saturne et rend le sourire aux patients, ou tout au moins leur fait oublier un temps la réalité de l'hôpital. Elle donne du sens à nos missions.

La mise en œuvre, les perspectives

L'externalisation se déploie au fur et à mesure des demandes de notre client. De nouveaux espaces nous attendent et nous prévoyons dans notre plan de charge les futurs locaux en cours de construction des *Hôpitaux universitaires de Strasbourg*, tels que l'*IHU, Institut de Chirurgie guidée par l'Image*. À nous de relever ces prochains défis. À terme, et comme pour

d'autres filiales de GSF, nous pourrions être amenés à créer un établissement dédié au secteur de la santé avec un plateau technique pédagogique pour renforcer nos actions de formation dans le domaine, mais cela viendra en temps et en heure. Agissons dans un premier temps, et nous serons prêts le moment venu.

(1) Clowns Z'Hôpitaux est une association reconnue d'intérêt général qui mène des actions solidaires en direction d'adultes et d'enfants en situation de fragilité, en particulier au sein des établissements de santé.

Un nouveau contrat de propreté dans le secteur hospitalier ou comment la qualité de service contribue à la notoriété

CLIENT	Hôpitaux universitaires de Strasbourg
SITES	Hôpital civil de Strasbourg, Hôpital de Hautepierre, Hôpital de la Robertsau, CMCO(1), CCOM(2), Hôpital de l'Elsau, Pôle logistique, Centre des archives
RÉGION	Grand-Est
NOMBRE DE PATIENTS	90 000 patients différents accueillis
FILIALE	**GSF Saturne**
SURFACE PRISE EN CHARGE	140 000 m²

(1) CMCO - Centre Médico-Chirurgical Obstétrique.
(2) CCOM - Centre de Chirurgie Orthopédique et de la Main.

PANORAMA 2015

PAROLES DE TERRAIN

La création d'une filiale pour une prestation sur mesure

CLIENT	Paris Aéroport (Groupe ADP)
SITE	Plate-forme d'Orly
RÉGION	Île-de-France
NOMBRE DE PASSAGERS	29 665 000 en 2015
FILIALE	**GSF Aérotech**
ÉTABLISSEMENT	**Orly Aérogare**
PARC DE CHARIOTS CONCERNÉS PAR LE RECYCLAGE	5 800

Bruno Belliard
Directeur Régional
GSF Atlas - Airport / Aérotech

Avec ou sans badge, tous les salariés de GSF Aérotech sont heureux d'apporter leur aide aux voyageurs et de contribuer à leur sérénité dans une démarche collaborative positive.

Les besoins du donneur d'ordres

Le Groupe GSF, avec ses filiales GSF Atlas et GSF Airport, travaille à Orly avec *Paris Aéroport* (anciennement *Aéroports de Paris, Groupe ADP*), depuis quatre ans. Il nettoie dans ce cadre plus de 180 000 m² de surface tous les jours de l'année pour répondre aux attentes du client mais aussi des voyageurs, de plus en plus exigeants vis-à-vis de la qualité des espaces qui les accueillent. Les typologies et la saisonnalité des voyages s'accompagnent sans surprise de variations en besoin de chariots pour transporter les bagages.

Le marché lancé par *Paris Aéroport* pour 2015 visait donc à couvrir ce que l'on appelle « le recyclage des chariots », soit, vous l'avez compris, la mise à disposition en temps et en lieu des chariots à bagages en fonction du flux des voyageurs et de leurs besoins. Il s'agit d'une activité différente tous les jours, un véritable défi pour les équipes d'encadrement de GSF, qui ont répondu à ce marché avec des exigences de traçabilité et de suivi identiques à celles correspondant à des prestations dites classiques.

Notre plan d'action

L'activité couverte par ce contrat étant régie par une convention collective différente de celle de la propreté, nous avons préféré l'accueillir dans une société et un établissement qui lui sont dédiés : GSF Aérotech et Orly Aérogare.

Les services support du siège se sont rapidement et fortement investis autour des équipes d'Orly-Rungis pour que l'intégration du personnel du précédent prestataire se fasse avec fluidité. Nous avons équipé une cinquantaine de salariés de tenues GSF, des équipements de sécurité confortables, tels que des chaussures de sécurité adaptées aux postures de travail. Cette mise à disposition d'un pack d'équipement de départ a participé au sentiment d'appartenance des collaborateurs dès le démarrage du contrat. Deux personnes supplémentaires sont chargées de l'encadrement et de la relation client, au cœur de notre activité, avec des plannings gérés en dynamique et souvent modifiés au cours de la journée. De vrais besoins en flexibilité et en réactivité avaient été exprimés. Le savoir-faire de GSF en matière d'organisation et de gestion des équipes a fait la différence et, sans référence du même type, ce marché a été remporté. Il faut savoir que cette prestation exigeante n'est pas sans risque, quand, par exemple, il faut aller récupérer des chariots utilisés comme moyen de barrage lors d'événements récents ayant opposé taxis et VTC sur la plate-forme. Une nouveauté pour nous en tant que managers.

La mise en œuvre, les perspectives

Un an après, la satisfaction du client est au rendez-vous. Le moindre écart par rapport au résultat attendu est mesuré par les équipes Qualité de Service de *Paris Aéroport* et les relevés quotidiens de non-conformité sont traités lors des comités de suivi périodiques. Nous cherchons à décrire au plus près chacun des vols opérés sur la plate-forme pour pouvoir planifier le nombre de chariots à bagages optimal. Nous travaillons dans cet objectif avec un partenaire spécialisé en outil de planification. La maintenance des chariots va de plus être améliorée. L'idéal serait de pouvoir géolocaliser chaque chariot pour éviter les pertes inhérentes à ce type de matériel. Sans attendre cette innovation, nous espérons à l'avenir proposer ce service à d'autres acteurs du transport en Île-de-France ou en région comme à Lyon où GSF Mercure nous a précédés.

NOS VALEURS SONT VOS ATOUTS

JULIE
ASSISTANTE - PARIS

Le Groupe GSF est une entreprise performante bénéficiant d'une notoriété importante.

La clarté de sa stratégie, la force de ses valeurs, la fidélité de sa clientèle sont autant d'éléments qui font de lui un partenaire de confiance, **dont on peut attendre beaucoup.**

UNE **RÉUSSITE** APPUYÉE SUR DES **VALEURS FORTES**

Confirmée d'année en année, la réussite de GSF inspire confiance. Sa performance économique s'est construite en poursuivant une stratégie résolue et stable. Elle se nourrit d'une culture d'entreprise faite de solides valeurs, aux premiers rangs desquelles nous plaçons le respect des hommes, la satisfaction de nos clients, l'indépendance financière et l'engagement en matière sociétale et environnementale.

Le Groupe GSF est l'une des rares sociétés de son secteur à pouvoir se prévaloir de cinquante-deux années consécutives de croissance, exclusivement organique. D'année en année, il a amélioré ses résultats et son chiffre d'affaires s'affiche encore en hausse de près de 3 % en 2015. Son maillage du territoire ne cesse de s'affiner, ses domaines d'intervention s'élargissent, ses effectifs s'accroissent et sa réputation s'impose.

Si nos résultats sont le fruit de choix économiques pertinents et d'une gestion rigoureuse, la cohérence et les valeurs qui ont toujours guidé notre action ont aussi largement contribué à la pérennité du Groupe et à la fidélité exceptionnelle de ses clients.

3 %

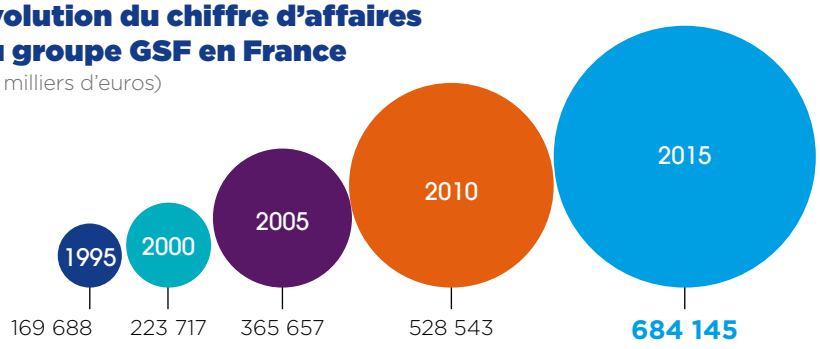
Hausse du chiffre d'affaires du Groupe en 2015

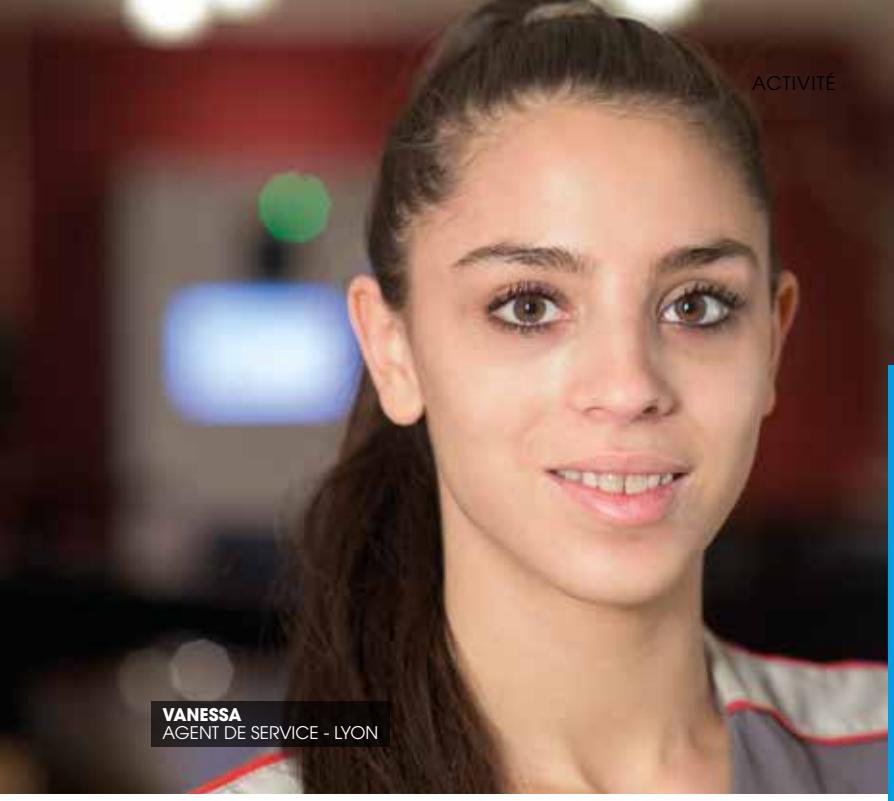
Une stratégie claire et durable

Notre Groupe a été depuis l'origine fidèle aux principes qu'il s'est édictés : centrer son activité sur son cœur de métier et grandir par autodéveloppement. Nous n'avons procédé à ce jour à aucune acquisition et la structure familiale de notre capital nous assure une grande liberté de décision. Bénéficiant d'un endettement quasi inexistant, le Groupe dispose aussi d'une réelle indépendance financière, gage de stabilité et de pérennité.

Cette stratégie génère une croissance saine et maîtrisée. Elle nous a permis d'éviter toute dispersion et de nous focaliser entièrement sur la satisfaction de nos clients. Sa constance sécurise les différentes parties prenantes du Groupe, au même titre que la solidité de nos finances.

Évolution du chiffre d'affaires du groupe GSF en France
(en milliers d'euros)





VANESSA
AGENT DE SERVICE - LYON

// Notre modèle de croissance est porteur de confiance pour nos collaborateurs comme pour nos clients //

Christophe Cognée
Directeur Général Groupe GSF

Les valeurs humaines au premier plan

Le Groupe GSF s'est construit autour d'une identité qui valorise les hommes et les femmes qu'il emploie. Leur dynamisme et leur engagement contribuent à l'image du Groupe. Une grande place est donnée à la formation, dont la part dépasse chaque année d'au moins 50 % le taux légal. Nous privilégions depuis toujours la promotion interne, qui a vu son rôle renforcé encore en 2015 par la création d'un service dédié « Promotion interne terrain ». Le dialogue est par ailleurs favorisé au sein du Groupe et notre management s'attache à fédérer les salariés autour d'un objet commun : la satisfaction du client.

La responsabilité sociétale figure aussi parmi nos valeurs fondamentales, tant dans ses dimensions sociales, que sociétales et environnementales, comme l'atteste la place qu'a prise cette approche dans le schéma de développement de l'entreprise.

Les valeurs de GSF sont portées par l'ensemble du Groupe, en France et à l'international. À titre d'exemple, notre filiale canadienne consacre 2 % de ses investissements à la formation, soit le double de l'obligation légale.

GSF, partenaire privilégié des 40 ans de l'ARSEG

L'*ARSEG* (Association des responsables de services généraux), premier réseau professionnel de managers de l'environnement de travail en France, a fêté ses 40 ans le 8 octobre 2015 à Paris. Éric Noleau y représentait le Groupe GSF, partenaire de l'association.

Éric Noleau
Directeur Général
Paris Île-de-France

// Cet anniversaire est la célébration d'un état d'esprit, d'un système de valeurs partagées au nom d'une vocation : la gestion et l'optimisation de l'environnement de travail au service de la performance.

Depuis plus de cinquante ans, le Groupe GSF, acteur majeur de la propreté et des services associés, fonde sa croissance sur l'excellence de ses prestations, l'éthique de son management global, la création de valeur par l'innovation.

Ces bases solides traduisent un tempérament, un ADN que nous portons en commun avec l'*ARSEG* et ses membres. //

UN **PORTEFEUILLE** DE CLIENTS **CONVAINCANT**

Nos valeurs et notre stratégie ont contribué à nous attacher une clientèle toujours plus nombreuse, elle-même confortée par la richesse d'un portefeuille de 4 723 clients en France au 31 décembre 2015, répartis sur tout le territoire. Tous les secteurs d'activité et toutes les tailles d'entreprises sont représentés. Trente-neuf sociétés de l'indice CAC 40 y côtoient de très petites entreprises à dimension purement locale.

Un dynamisme commercial décisif

L'activité commerciale a fait preuve d'une exceptionnelle densité en 2015, relevant le défi d'une conjoncture encore peu favorable et d'une contraction d'activité dans le secteur de la grande distribution. En hausse de 4 % par rapport à 2014, le volume de chiffre d'affaires signé en France, nettement supérieur aux prévisions, a été le plus élevé depuis 2011. Les trois quarts correspondaient à de nouveaux contrats et 25 % à des extensions de nouvelles prestations. La taille des contrats progresse de près de 23 % au niveau national.

Nos filiales internationales font également preuve d'une grande efficacité. Elles ont généré plus de 1 million d'euros de nouveaux contrats en 2015, dont près de la moitié au Canada.

Une compétence multisecteurs

Notre Groupe comptait à ses débuts des clients principalement dans le tertiaire. Ce secteur représentait en 2015 un quart de son chiffre d'affaires en France et 32 % du volume d'affaires acquis. Il est également très présent à l'international : nous intervenons ainsi beaucoup dans les bureaux et dans les établissements d'enseignement au Canada et aux États-Unis.

Le Groupe a su toutefois rapidement étendre son champ d'action à des entreprises exerçant tous les types d'activité. Il présente désormais un visage pluriel, qui s'enrichit chaque année de nouveaux métiers.

L'industrie, la grande distribution, l'agroalimentaire et la santé sont aujourd'hui, après le tertiaire, les secteurs où GSF est le plus présent. Les sites accueillant du public représentent une part importante : 2015 a été marquée à ce titre par notre entrée en activité au *Musée du Quai Branly* à Paris et dans la gestion des chariots de bagages à l'aéroport d'Orly.

4 723
clients en France

Un facteur de confiance

La richesse et la diversité de notre portefeuille de clientèle constituent un gage de qualité, de maîtrises techniques variées et un élément de confiance pour les clients et les prospects. Savoir les entreprises de son secteur satisfaites et fidèles à son prestataire est un facteur sécurisant, qui incite d'autres sociétés à nous choisir.

Ce phénomène d'entraînement se vérifie fréquemment et constitue un réel motif de reconnaissance et d'encouragement pour l'ensemble de nos collaborateurs. Il se constate notamment dans les secteurs très exigeants de la santé et de l'agro-alimentaire, où est attendu un niveau de prestation et de sécurité très élevé. Les prospects y ont plus que d'autres besoin d'être rassurés par une expérience fiable et une réussite avérée.

Nombreux sont aussi les clients qui, ayant fait appel à nous pour un de leurs sites, décident par la suite d'étendre leur contrat à un plus large périmètre ou à l'ensemble de leurs structures.

Renouvellements et extensions de contrats : des témoignages concrets de satisfaction

SOUTHERN WATER
En Grande-Bretagne, un contrat majeur a été renouvelé pour cinq ans avec la société de gestion et traitement des eaux Southern Water, qui concerne l'entretien des espaces verts dans le sud de l'Angleterre (3 000 sites).

SANOFI
Deux contrats importants ont été signés. Ils portent chacun sur un site de production, l'un de vaccins et l'autre de médicaments. Le groupe nous a également confié son siège administratif de la région lyonnaise qui accueille près de 1 000 collaborateurs.

Le groupe Sanofi est devenu en 2015 notre premier client dans l'industrie pharmaceutique.

GROUPE DELPEYRAT
12 sites agroalimentaires et le siège social sont pris en charge, à Mont-de-Marsan (Landes).

COVÉA
Depuis plus de quinze ans, le Groupe d'assurance mutualiste nous renouvelle sa confiance et confie à nos équipes 764 sites en 2015. Notre activité dans le cadre de ce partenariat progresse de 9,30 % en 2015.

MERIAL
Renouvellement de notre partenariat avec le laboratoire pharmaceutique spécialisé en santé animale pour un site de recherche à Gerland et un site de production à Saint-Priest (Rhône).

NOTRE QUALITÉ CONTRIBUE À VOTRE VALEUR

NABIL ET ANISSA
CHEFS D'ÉQUIPE - ORLÉANS

Pour vous, la propreté d'un site valorise l'image que vous donnez à vos collaborateurs et à vos visiteurs. Elle contribue à optimiser votre productivité et la qualité de vos produits ou services.

Pour nous, la qualité est, au-delà d'un engagement, une promesse de valeur ajoutée pour nos clients.

DES **CRITÈRES** DE QUALITÉ **EXIGEANTS**

Tous les moyens sont en permanence déployés pour atteindre le niveau de qualité que nos clients sont en droit d'attendre et pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier.

La propreté est un domaine d'activité caractérisé par une offre abondante. Face à une vive concurrence et aux pressions très fortes qui s'exercent sur les prix, nous avons toujours été fidèles à notre choix de nous différencier par la qualité au juste prix, là où d'autres s'efforcent de séduire la clientèle par des tarifs attractifs, trop souvent au détriment de la qualité.

Une évaluation précise du besoin

Chaque secteur d'activité a ses particularités et chaque client est un cas unique. Le métier du donneur d'ordres, le type de local concerné, ses contraintes horaires, fonctionnelles, budgétaires sont autant d'éléments de différenciation. Chaque nouveau site d'intervention fait l'objet de notre part d'une analyse très minutieuse, afin d'élaborer une offre sur mesure, matérialisée par une « proposition technique ». Au-delà du respect fidèle du cahier des charges, elle vise à optimiser la qualité de la prestation en s'appuyant sur notre expertise et notre expérience.

Nous pouvons, si besoin, affecter un établissement à un secteur d'activité, voire à un client unique si notre périmètre d'intervention et la spécificité de son activité le justifient. Telle est la vocation de l'établissement d'Asnières-sur-Seine (Hauts-de-Seine) créé pour *L'Oréal*, de celui de Val-de-Reuil (Eure) dédié au groupe *Sanofi*, de ceux de Dampierre (Loiret) et Bugey (Ain) consacrés aux centrales nucléaires d'*EDF* ou de l'établissement de Lyon (Rhône) voué aux *Hospices civils de Lyon* (HCL) et à notre clientèle en santé de plus en plus nombreuse dans cette région. Cette formule permet aux clients de bénéficier d'une réponse à leurs attentes encore plus personnalisée et d'un dialogue étroit avec une équipe dédiée.

Le choix de se différencier par la qualité

La synergie et la solidarité qui existent au sein du Groupe sont de précieux atouts pour faire bénéficier nos clients de techniques, matériels ou procédés adoptés sur d'autres sites pour répondre à des besoins similaires. Dans le domaine de l'agroalimentaire, des rencontres techniques spécifiques entre chefs d'équipe sont organisées par nos filiales les plus concernées pour partager les informations et leurs bonnes pratiques. Trois de ces manifestations, dénommées *Particip'Agro*, se sont tenues en 2015.

Des prestations qui visent l'excellence

Nous sommes particulièrement attentifs au respect des engagements contractuels. Nos prestations sont exécutées avec le plus grand soin, selon des méthodes strictes et éprouvées. Bien formé, notre personnel est motivé et a la compétence requise pour intervenir dans toutes sortes de configurations en respectant parfaitement l'outil de travail et en évitant de perturber l'activité du client. Nous nous caractérisons aussi par notre taux d'encadrement, qui prévoit un chef d'équipe à partir de trois agents, sur chaque site. Plus de 480 inspecteurs répartis à travers la France maintiennent le contact quotidien avec nos clients et assurent un bon accompagnement des personnels et un bon suivi des prestations, dont les résultats sont régulièrement évalués.

Nos matériels et nos produits répondent aux meilleurs standards existant sur le marché et font l'objet d'une sélection et d'un renouvellement réguliers. Notre parc matériel, enrichi de 7 600 machines parfaitement entretenues, illustre notre volonté d'équiper nos agents des meilleurs outils. Le montant total des investissements en matériel consacré par nos différentes filiales à travers la France s'est élevé à 13,2 millions d'euros en 2015.

Pour chaque site pris en charge, nous établissons un mode opératoire écrit. Il détaille les opérations à conduire, la méthode à appliquer, les contrôles à opérer, les consignes de sécurité et les règles relatives à la protection de l'environnement. Construits selon un modèle normalisé partagé par l'ensemble des filiales à travers le territoire, ces modes opératoires servent de fil conducteur à l'équipe d'intervention et de base pour les contrôles de qualité.

Périodiquement évaluée par nos clients, la qualité de nos prestations est récompensée par leur fidélité et un niveau de recommandation élevé. Mesuré depuis 1994, le taux de fidélisation reste comparable d'année en année et se situe en moyenne à 94,5 % ces dix dernières années.

84 %
des salariés européens estiment que la propreté de leurs bureaux impacte leur bien-être et la qualité de leur travail.

92 %
pensent que le travail des agents de nettoyage a des répercussions positives sur la perception qu'ont les clients de leur entreprise.

71 %
considèrent que la propreté de leur lieu de travail a un impact direct sur la rentabilité de l'entreprise.

(Enquête réalisée en ligne par *Questback* pour la marque Tork du Groupe SCA. 3 056 employés du secteur tertiaire interrogés en janvier-février 2015, dans six pays européens).

PAROLES DE TERRAIN

Journée type d'un inspecteur

Jérome Pibaro

Inspecteur chez GSF Phébus
Établissement de Clermont-Ferrand

21 ans d'ancienneté chez GSF

Responsable de 80 personnes et d'un chiffre d'affaires mensuel de 130 000 euros

L'écoconduite, pour laquelle j'ai suivi une formation il y a six ans, est devenue une habitude au quotidien. Y compris pour mes déplacements personnels !

J'organise et planifie mes déplacements pour aller voir tous les sites dont j'ai la charge et les équipes qui y opèrent.

1 Un centre hospitalier

Je fais le point comme toutes les semaines avec mon interlocutrice désignée.

L'ordre du jour : qualité des prestations, retour d'information des services, point sur la répartition des tâches et tour des services par échantillonnage.

Lorsque je fais le tour des équipes, je vérifie le port des EPI, en particulier les chaussures de sécurité.

Je prépare ma journée du lendemain pendant laquelle j'ai prévu de terminer les entretiens professionnels. J'en avais 50 à réaliser avant la fin du mois. C'est l'occasion de faire le point sur les besoins en formation de mes équipes, leurs perspectives d'évolution. Nous avons décidé de faire bénéficier trois personnes de formation en français en 2016.

Plus de 480 inspecteurs répartis à travers la France permettent un bon accompagnement du personnel et un bon suivi des prestations, dont les résultats sont régulièrement évalués.

2 Mon établissement GSF

Je croise le Coordonnateur QSE de ma filiale qui vient former au bionettoyage les futurs agents qui vont effectuer des remplacements.

Pendant mon passage, je commande les produits qui seront livrés sur les sites en optimisant les livraisons.

Je suis en **réunion hebdomadaire** en présence du chef d'établissement, de mes collègues inspecteurs et de l'assistante de direction. Nous parlons du renouvellement d'un contrat commercial et des travaux occasionnels qui sont planifiés.

3 Un site industriel

Ensuite j'entre en **réunion qualité mensuelle** animée par le Coordonnateur QSEé qui fait une analyse des accidents du travail survenus afin de conduire les actions de prévention définies et adaptées.

J'anime avec le chef d'équipe du site une **« causerie » sur la consommation d'eau** à l'aide du management visuel.

UN SERVICE À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

Le service est une composante essentielle de ce que nous entendons apporter à nos clients. Il fonde la confiance et permet de gérer la relation avec un maximum de confort et de sérénité.

La culture du service

Nos clients ont face à eux un personnel responsable et attentif à leurs besoins, soucieux d'apporter rapidement des réponses efficaces aux problèmes qui peuvent survenir. Sa capacité d'initiative est périodiquement mise en avant dans les enquêtes de satisfaction. De multiples exemples illustrent cette réactivité. Les équipes de nos filiales ont notamment fait preuve d'une mobilisation totale pour aider leurs clients lors des intempéries dévastatrices d'octobre 2015 en France. Dans le même genre de circonstance, GSF Athéna a su intervenir en moins d'une heure lors d'une inondation survenue au *Conseil général de la Vienne*, à Poitiers.

Une capacité d'initiative saluée par nos clients

Offrir un bon service implique aussi de fournir à son client les moyens adaptés pour gérer et suivre son contrat. La numérisation y a largement contribué ces dernières années. Grâce à elle, nous mettons à la disposition de nos clients des outils de communication de plus en plus pointus. Nous avons aussi optimisé l'informatisation de nos devis : la nouvelle version de notre modèle « Conquête » mise en place en 2015 nous permet de proposer des devis encore plus lisibles et de produire des versions présentant plusieurs niveaux de détail. La facturation dématérialisée participe aussi à la volonté de simplifier les procédures.

Le parti pris de la transparence

Nous garantissons à nos donneurs d'ordres une parfaite transparence. Des plannings journaliers précis sont établis en concertation avec eux. Ils sont informés des matériels et produits que nous utilisons et peuvent demander la communication des contrôles effectués.

De nombreux outils connectés sont utilisés pour faciliter la transparence et l'échange, tels qu'*Hermes*, une interface informatisée entre GSF et son client, particulièrement adaptée au secteur tertiaire et, plus généralement, aux sites pour lesquels le pilotage est peu contraignant.

Mobilisation générale chez GSF Jupiter !

Les graves inondations survenues dans la nuit du 3 octobre 2015 ont provoqué d'importants dommages sur la Côte d'Azur. Plusieurs clients de GSF ont été touchés, parmi lesquels le *Palais des festivals et des congrès de Cannes* et le parc aquatique *Marineland*. Une cellule de crise a été mise en place le soir même par GSF Jupiter. D'importants moyens humains et techniques ont été déployés pour limiter les dégâts et évacuer l'eau. Le nettoyage des sites, d'une ampleur sans précédent, s'est poursuivi pendant plusieurs jours, dans un esprit de solidarité et avec un professionnalisme remarqués.

Un hub pour une communication optimisée

***Hermes* (hub d'échange et de requête pour la maintenance de l'environnement) est l'un des derniers outils mis en place pour faciliter la communication entre GSF et ses clients. Il permet au donneur d'ordres de suivre en temps réel la réalisation des prestations sur une tablette. Véritable outil de pilotage, il peut aussi être utilisé pour demander une intervention ou un devis. Ce matériel a été mis en place avec succès en 2015 chez plusieurs de nos clients tels que *Fedex*, *La Redoute* ou la *Macif*. Son déploiement est opéré à un rythme soutenu : dès le début de l'année 2016, nous équiperons chaque semaine de nouveaux clients.**

EN QUÊTE D'UNE **FIABILITÉ IRRÉPROCHABLE**

La qualité de la prestation et du service vont de pair avec une fiabilité irréprochable, qui fait la différence et représente aussi une valeur de grand prix pour nos clients.

Une approche rigoureuse et scientifique de la propreté

En intervenant chez un client, nous nous engageons non seulement à accomplir notre prestation conformément au contrat signé, mais aussi à mettre tout en œuvre pour garantir la sécurité de son personnel et pour préserver ses sites et son activité de tout dommage.

Si les réglementations, les normes et les contraintes se sont multipliées dans tous les domaines, certains secteurs d'activité, tels que l'industrie agroalimentaire, l'industrie nucléaire ou la santé, requièrent des niveaux d'hygiène, de sûreté ou de compétence particulièrement élevés. Ce sont des domaines où le Groupe GSF excelle et s'est construit une solide réputation. Notre service de Recherche et développement, à l'expertise reconnue, joue un rôle majeur dans l'établissement des diagnostics, la conception des solutions techniques et la mise au point des protocoles.

Assurer la santé et la sécurité des personnes, et respecter l'environnement sont partie intégrante de notre politique RSE. Celle-ci se traduit notamment par l'utilisation privilégiée de produits écolabellisés et de solutions minimisant l'impact environnemental.

Une expertise reconnue dans le secteur de la santé

Intervenir dans des établissements de santé ne peut souffrir aucune approximation. Qu'il s'agisse de structures hospitalières ou d'industries pharmaceutiques, l'hygiène et la sécurité bactériologique doivent être absolues pour répondre aux exigences de ces professions et ne faire courir aucun danger aux patients. Le Groupe GSF a su s'imposer comme un prestataire de confiance et son succès se confirme d'année en année. Plus de 200 sites de santé nous étaient confiés au 31 décembre 2015, dont 46 hôpitaux publics, 36 maisons de retraite et 89 sites relevant de l'industrie pharmaceutique.

Bionettoyage, désinfection, ultrapropreté, nettoyage à la vapeur, mise à blanc : nous avons développé des process très exigeants et consenti d'importants efforts de formation pour nous assurer de la parfaite prise en compte des impératifs propres aux établissements de santé à tous les stades d'intervention. GSF est la seule entreprise de propreté à disposer à cet effet d'un plateau technique complet qui, constitué d'une salle propre, d'une chambre et d'un bloc opératoire, permet à son personnel de s'exercer dans des conditions réelles.

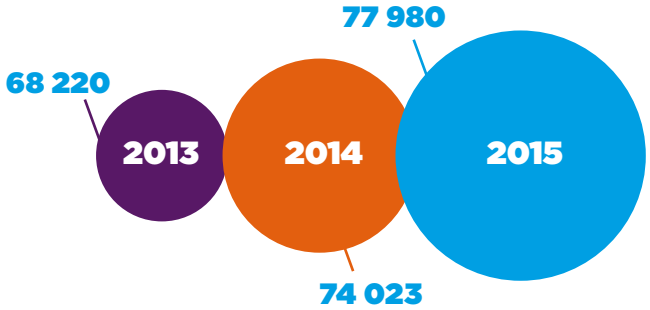
Un partenaire privilégié de l'industrie agroalimentaire

Présent depuis quarante ans dans l'agroalimentaire, notre Groupe s'est montré précurseur dans la prise en charge des préoccupations propres à ce secteur, où le sérieux et la qualité sont un gage de sécurité alimentaire pour nos clients.

Notre service Recherche et développement a conçu des méthodes de nettoyage spécifiques pour s'adapter aux contraintes et aux particularités de chaque site. Il peut s'agir, par exemple, de réduire les contacts avec les outils de production ou de mettre en place des méthodes sèches de nettoyage afin de limiter la contamination favorisée par l'humidité. Nous apportons une grande vigilance à la sécurité sanitaire, qui donne lieu à la fois à une traçabilité scrupuleuse et à des contrôles renforcés.

Reconnu pour son sérieux et sa compétence, notre Groupe s'est attaché une clientèle nombreuse et fidèle dans ce secteur où il opère sur près de 360 sites. Sa part de marché s'établit à près de 30 %, faisant de lui le leader du marché. Nos donneurs d'ordres, dont beaucoup figurent parmi les plus grands noms de l'industrie agroalimentaire, exercent des activités aussi variées que l'industrie de la viande, la charcuterie, les boissons, l'industrie laitière, les plats cuisinés ou la confiserie-chocolaterie. Nous sommes également présents depuis plus de trente ans sur les marchés de gros, où nous comptons parmi nos clients le *Marché d'intérêt national de Rungis* (Val-de-Marne).

Évolution du chiffre d'affaires dans le secteur agroalimentaire en France (en milliers d'euros)



N°1 dans l'agroalimentaire

Des compétences avérées dans le nucléaire

Secteur sensible s'il en est, l'industrie du nucléaire est un autre domaine où notre savoir-faire représente une réelle valeur ajoutée pour nos clients.

Le Groupe est qualifié auprès de l'Unité Technique Opérationnelle d'*EDF* pour les prestations de propreté, maintenance, logistique nucléaire, exploitation des laveries industrielles. Il est accrédité pour intervenir en zone contrôlée et hors zone contrôlée sur des sites en exploitation et sur des sites en déconstruction. Nos équipes suivent une formation spécifique qui leur enseigne des méthodes et procédures propres à l'activité nucléaire et le respect de mesures de sûreté draconiennes. Ces formations très pointues, qui bénéficient de la certification du *Qualianor*[1], leur ont permis d'acquérir une véritable expertise, sur laquelle peuvent se reposer nos donneurs d'ordres.

Après avoir pris en charge une première centrale nucléaire en 2014 (Dampierre, dans le Loiret), nous nous sommes vus confier par la Direction Production Nucléaire d'*EDF* une seconde unité en 2015, à Bugey (Ain), l'une des premières centrales à eau pressurisée de France. La gestion de ces contrats par une filiale entièrement dédiée, GSF Energia, qui réunit une équipe d'experts, ingénieurs, exploitants et formateurs spécialisés, nous permet d'optimiser la professionnalisation des équipes et l'écoute du client.

(1) Référentiel Qualianor RP Entreprise - Certificat de radioprotection.

NOTRE ÉCOUTE OPTIMISE LA CRÉATION DE VALEUR

BAPTISTE ET SAFIATOU
INSPECTEURS - PARIS

Satisfaire nos clients, c'est d'abord leur fournir une prestation qui répond à leur attente de qualité.

Les fidéliser suppose de bien les connaître et de s'adapter continuellement pour leur proposer en permanence un service d'excellence.

LA PROXIMITÉ AU SERVICE DE NOS CLIENTS

La proximité compte parmi les valeurs que nous cultivons à l'intention de nos clients. Notre culture d'entreprise, la formation de notre personnel et notre organisation ont été depuis toujours orientées en ce sens.

Une proximité géographique

Un fin maillage du territoire français a été tracé au cours de nos cinquante-deux années d'existence, au fur et à mesure du développement de notre clientèle. Son objectif est d'offrir à chacun de nos clients la présence proche d'interlocuteurs de GSF qui connaissent bien son activité et ses préoccupations.

Ayant assuré une couverture totale du territoire par l'implantation de vingt filiales de production[1], nous avons complété le dispositif en créant des filiales spécialisées lorsque les spécificités d'un secteur le nécessitaient. Chaque filiale dispose de plusieurs établissements, positionnés au plus près de ses clients. Nous en avons créé sept en 2015.

La France s'est enrichie de 7 nouveaux établissements en 2015

De nouvelles filiales spécialisées

Quatre filiales spécialisées ont vu le jour en 2015. La première, GSF Rail Services, est dédiée au milieu ferroviaire. La seconde, GSF Aérotech, abrite la nouvelle activité de manutention de chariots de bagages à l'aéroport d'Orly. Les deux autres, GSF Logistic Services et GSF Transnord, sont consacrées à des activités de manutention et de logistique dans le secteur automobile. Ces quatre nouvelles filiales dédiées s'ajoutent aux quatre préexistantes que sont : GSF Opale (industrie verrière), GSF Energia (industrie nucléaire), GSF Airport et GSF Aéro (activité aéroportuaire).

(1) Dont une à Monaco.

Une proximité relationnelle

À cette proximité géographique est associé un état d'esprit, attaché depuis toujours à notre Groupe, qui allie disponibilité et sens du service. Nos salariés exercent leur activité avec passion, ils partagent tous la volonté de satisfaire leurs clients. Les managers sont facilement joignables et ont un goût prononcé de la relation. Ils savent que la vie d'une entreprise est émaillée d'imprévus et d'urgences, 365 jours sur 365, et se donnent les moyens d'y faire face.

La communication avec nos clients est également facilitée par les tablettes dont sont aujourd'hui équipés les inspecteurs du Groupe. Elles sont à la fois support de messagerie, d'outils de main courante et de contrôle de la qualité.

Jean-François Bennetot
Directeur de la communication

// **Chaque année, pour rendre notre activité plus visible et nous impliquer localement sur nos territoires d'implantation, nous partageons avec nos invités des moments de rencontre et de convivialité. à côté des rendez-vous devenus rituels, que l'enthousiasme de tous nous incite à reconduire depuis des années, tels que le *Carnaval de Nantes*, le Championnat de France sur route ou la manifestation *Courir pour une fleur* (Antibes), nous sélectionnons régulièrement de nouvelles manifestations pour être encore plus proches des établissements de GSF. En 2015, nous étions pour la première fois partenaire des *Francofolies* de La Rochelle et avons aussi invité des amateurs de bande dessinée à la 10e édition de *Lyon BD Festival*.** //

L'INNOVATION POUR OFFRIR TOUJOURS LE MEILLEUR

Offrir le meilleur à ses clients implique non seulement de connaître leurs besoins mais aussi de les anticiper. Se tenir en alerte, s'adapter constamment pour proposer avec un temps d'avance les solutions de demain, font partie de nos objectifs permanents. Cette flexibilité et cette réactivité valent à la fois pour nos prestations, nos outils et notre organisation.

// L'écosystème de notre profession, dans son ensemble, doit s'adapter à un monde de plus en plus mobile et numérique. L'information la plus immédiate, exhaustive, ciblée, puis consolidée et traduite en action est fortement créatrice de valeur. //

Christophe Cognée
Directeur Général
Groupe GSF

Une offre qui s'adapte aux besoins des clients

Forts de notre savoir-faire reconnu dans le management des équipes de terrain et dans l'organisation, nous répondons à une demande croissante de nos clients pour des prestations associées. Des expertises spécifiques ont été développées à cet effet et nous nous sommes dotés de process opérationnels, juridiques et informatiques. Nous proposons notamment un dispositif de pilotage de ces prestations grâce à un outil, GSF Box, en nous appuyant sur la connaissance de nos clients que nous confère notre présence au quotidien dans leurs locaux et qui nous donne la capacité d'anticipation et de réactivité nécessaire.

Totalisant 42 millions de chiffre d'affaires et 585 clients, l'activité des services associés a progressé de 17 % en 2015. Notre offre présente un large éventail de services venant compléter les prestations de nettoyage apportées à nos clients. Notre savoir-faire s'exerce notamment dans le domaine de la logistique et de la manutention, où nous comptons pour clients *Air France*, ainsi que les groupes *PSA* et *Roquette*.

La gestion déléguée des déchets occupe aussi une place importante dans les services associés, représentant 16 % de leur chiffre d'affaires en 2015, pour un total de 158 clients. De nouveaux clients nous ont confié ce type de prestation en 2015, tels que *Fedex* ou le *Palais des festivals et des congrès de Cannes*. Faisant appel à notre expertise reconnue en gestion du risque environnemental, cette activité s'affirme comme un de nos domaines de compétence particulièrement apprécié.

Des matériels et procédés en évolution constante

Innover en permanence, c'est l'unique voie à suivre pour apporter toujours les meilleures solutions à nos clients : les prestations les plus efficaces, le matériel le plus pointu, le suivi le plus fiable, le reporting le plus fidèle. Même si le défi est immense, c'est une promesse et une motivation portées par le Groupe tout entier.

Une robotisation en marche accélérée

En 2014, **225 000** robots industriels ont été vendus portant à **1,4 million** leur nombre total dans le monde, permettant de réaliser **8 %** des taches répétitives.

En 2025, on estime que le parc de robots augmentera de **500 000** à **700 000** unités par an et qu'ils accompliront **25 %** des tâches.

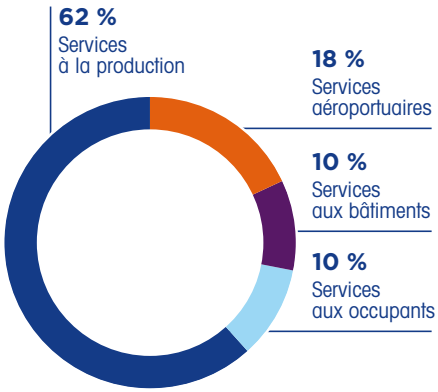
Source : Fédération internationale de robotique

Plus de

150

sites majeurs nous confient la gestion de leurs déchets

Répartition du chiffre d'affaires par famille de services associés



Méthodes et matériels n'ont cessé de progresser durant les cinquante-deux ans d'existence de GSF et le phénomène a subi une forte accélération ces dernières années. De grandes avancées ont été réalisées, qui facilitent le travail de nos opérateurs et renforcent l'efficacité du nettoyage. Les notions d'ergonomie, d'innocuité et de protection de l'environnement sont devenues des éléments déterminants. Les robots gagnent du terrain, leurs prix sont en baisse et leur efficacité en hausse. Nous avons poursuivi, à ce titre, en 2015 notre collaboration au projet européen *Flobot*[1] d'autolaveuse robotisée, dont nous assurerons, fin 2016, la mise en recette sur l'aéroport de Lyon Saint-Exupéry (Rhône).

Déjà en 1981, GSF était précurseur et s'investissait dans la robotique

Le Groupe GSF a toujours consacré beaucoup de moyens à l'innovation. Il a été en 1988 le premier prestataire de son secteur à disposer d'un service de Recherche et développement, qui a été à l'origine de nombreux progrès. Celui-ci compte aujourd'hui dix-sept experts dans les domaines de l'agroalimentaire, de la santé, de l'industrie et du nucléaire. Leur rôle est, non seulement d'appuyer les équipes opérationnelles pour définir les solutions les plus adaptées à nos clients, mais aussi de réfléchir en permanence aux évolutions à mettre en place pour anticiper les besoins.

Nous portons, par exemple, actuellement une attention particulière au secteur de la santé, qui subit d'importantes mutations. Outre le phénomène d'externalisation, la part croissante allouée à la chirurgie ambulatoire conduit ainsi à faire évoluer les méthodes et l'organisation du bionettoyage et à en concevoir de nouvelles.

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

L'INNOVATION AU SERVICE DE LA PROPRETÉ ? DÉCRYPTAGE

NABIL
CHEF D'ÉQUIPE - ORLÉANS

Une veille attentive pour garder un temps d'avance

Afin de renforcer nos capacités d'anticipation, nous nous sommes dotés en 2015 d'une Cellule Innovation. Elle est chargée d'exercer une veille sur toutes les nouveautés et tendances susceptibles de concerner la propreté et les services associés dans les divers secteurs d'activité où GSF intervient.

La cellule identifie des entreprises innovantes afin de développer de nouveaux produits ou techniques. Elle suit actuellement plusieurs programmes d'innovation tels que *Flobot* ou *TRAXxs* (cf. ci-contre). Ses travaux sont rapportés dans notre journal *Volt*.

Les salons professionnels sont une autre source de découvertes et de partage d'information. Dans le secteur agroalimentaire, le Carrefour des fournisseurs de l'industrie agroalimentaire (CFIA) est un incontournable rendez-vous pour GSF, qui permet à la fois de rencontrer les clients, de découvrir des fournisseurs et de se tenir au courant des évolutions du secteur. L'édition 2015 a réuni près de 16 000 visiteurs et 1 300 exposants à Rennes en mars. Dans le domaine de la santé, nous avons de nouveau participé au mois de mai à Paris au Salon santé et autonomie, désormais dénommé *Paris Healthcare week*.

Faible encombrement pour haute efficacité

Le chariot automoteur *Elevah 40 Move*, dont la nacelle monte et descend verticalement, permet à l'opérateur de travailler en toute sécurité jusqu'à une hauteur de 4 mètres. Léger et très maniable, l'outil a un faible encombrement au sol et une charge maximale de 150 kg. Une véritable évolution dans le domaine de l'échelle !

ATTENTION, MATÉRIELS INNOVANTS !

Certains nouveaux matériels sont régulièrement proposés à GSF par ses fournisseurs. Après en avoir évalué le caractère novateur et la valeur ajoutée pour nos opérateurs et nos clients, le service R&D les teste. Les matériels retenus sont ensuite référencés par le service Achats. D'autres sont détectés puis accompagnés par la Cellule Innovation créée en 2015.

Entièrement automatisé

Adapté à l'industrie agroalimentaire, le système automatisé de nettoyage des convoyeurs *Zip Clean* permet un nettoyage rapide et automatisé des convoyeurs pneumatiques utilisés pour l'embouteillage. Il peut circuler sur des pentes jusqu'à 22° et couvre jusqu'à 1 200 mètres sans recharge de batterie.

Une semelle connectée !

Une jeune entreprise innovante implantée dans les Alpes-Maritimes, *TRAXxs*, développe des semelles connectées. Cette technologie de géolocalisation présente notamment un intérêt pour la sécurité des salariés isolés travaillant sur des sites tels que des centrales nucléaires. La société est accompagnée par la Cellule Innovation de GSF. Un partenariat a été établi avec un client du Groupe, pour permettre à *TRAXxs* de tester ses produits en condition réelle.

De la flexibilité face aux nouvelles configurations de marché

Les grandes sociétés qui recourent aux opérateurs de *facility management* pour prendre en charge leurs services généraux, attendent d'eux de sélectionner et fédérer les prestataires appropriés pour remplir les tâches qui leur sont confiées. Identifié par ces opérateurs comme un partenaire de confiance, GSF était référencé auprès des sept grands *facility managers* fin 2015, qui apprécient, outre notre positionnement de pur acteur de la propreté, la fiabilité de notre organisation, la réactivité de nos équipes et notre capacité à intervenir simultanément sur plusieurs sites d'un même client. Le chiffre d'affaires réalisé par cette voie a progressé de 4,2 % en 2015, pour s'établir à 24,6 millions d'euros et le volume de contrats signés pour l'année 2016 laisse prévoir un renforcement de cette tendance.

Le Groupe GSF a également su tirer parti de l'évolution qui fait du recours aux grandes centrales d'achat une condition ou un atout déterminant pour accéder à certains marchés, notamment publics. Dans le secteur de la santé, où nous sommes référencés auprès des réseaux Uni.H.A et RESAH IDF, près de 28 % du chiffre d'affaires de 2015 est issu de cette voie. Dans le tertiaire, la centrale d'achat public UGAP[1] par laquelle nous avons été référencés en 2014 a déjà généré un volume de chiffre d'affaires intéressant en 2015.

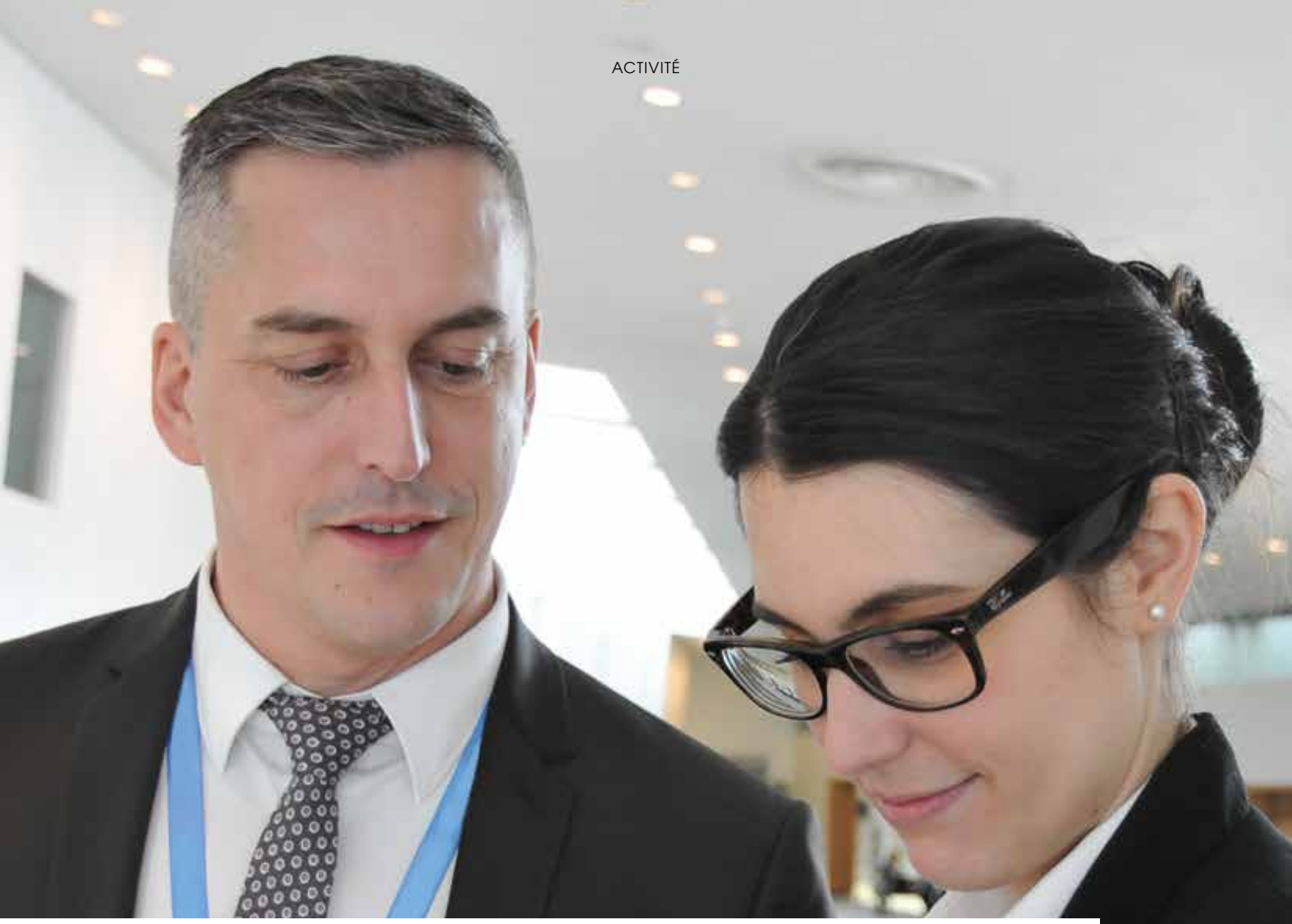
Des réponses aux attentes de rationalisation

Sur le plan international, les grands groupes ayant une activité mondialisée sont en recherche de productivité, de rationalisation et d'un pilotage centralisé. Face à ce besoin, nous sommes associés de *European Customer Synergy (ECS)*, auquel sont adressés les appels d'offres de clients présents dans plusieurs pays. Ses dix-sept membres, implantés dans trente-huit pays, peuvent y répondre sur un ou plusieurs pays. Ils représentent ensemble 133 600 salariés répartis en 403 établissements dans toute l'Europe. Cette centralisation, qui simplifie la démarche des grandes entreprises et leur fait gagner du temps, remporte un succès grandissant. Près de 200 clients y font appel aujourd'hui.

Le Groupe GSF a su tirer parti de l'évolution qui fait du recours aux grandes centrales d'achat une condition ou un atout déterminant.

Ces clients à dimension nationale ou internationale sont accompagnés par le service Grands comptes, qui leur permet de disposer d'une offre globalisée sur le territoire national, d'un interlocuteur unique et d'une facturation consolidée et dématérialisée. Cinquante-neuf clients en ont bénéficié en 2015. Parmi les vingt appels d'offres clôturés dans ce cadre en 2015, quinze ont été remportés par GSF.

(1) UGAP : Union des groupements d'achats publics.

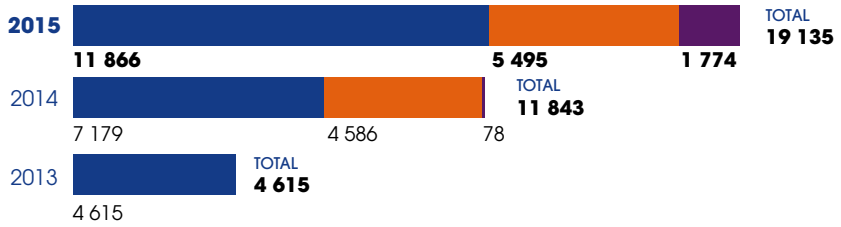


GSF est référencé auprès des 7 facility managers majeurs

Avec notre partenariat ECS, 403 établissements au service de nos clients à travers l'Europe

Activité issue des groupements d'achat en France

(Montants de chiffre d'affaires en milliers d'euros)



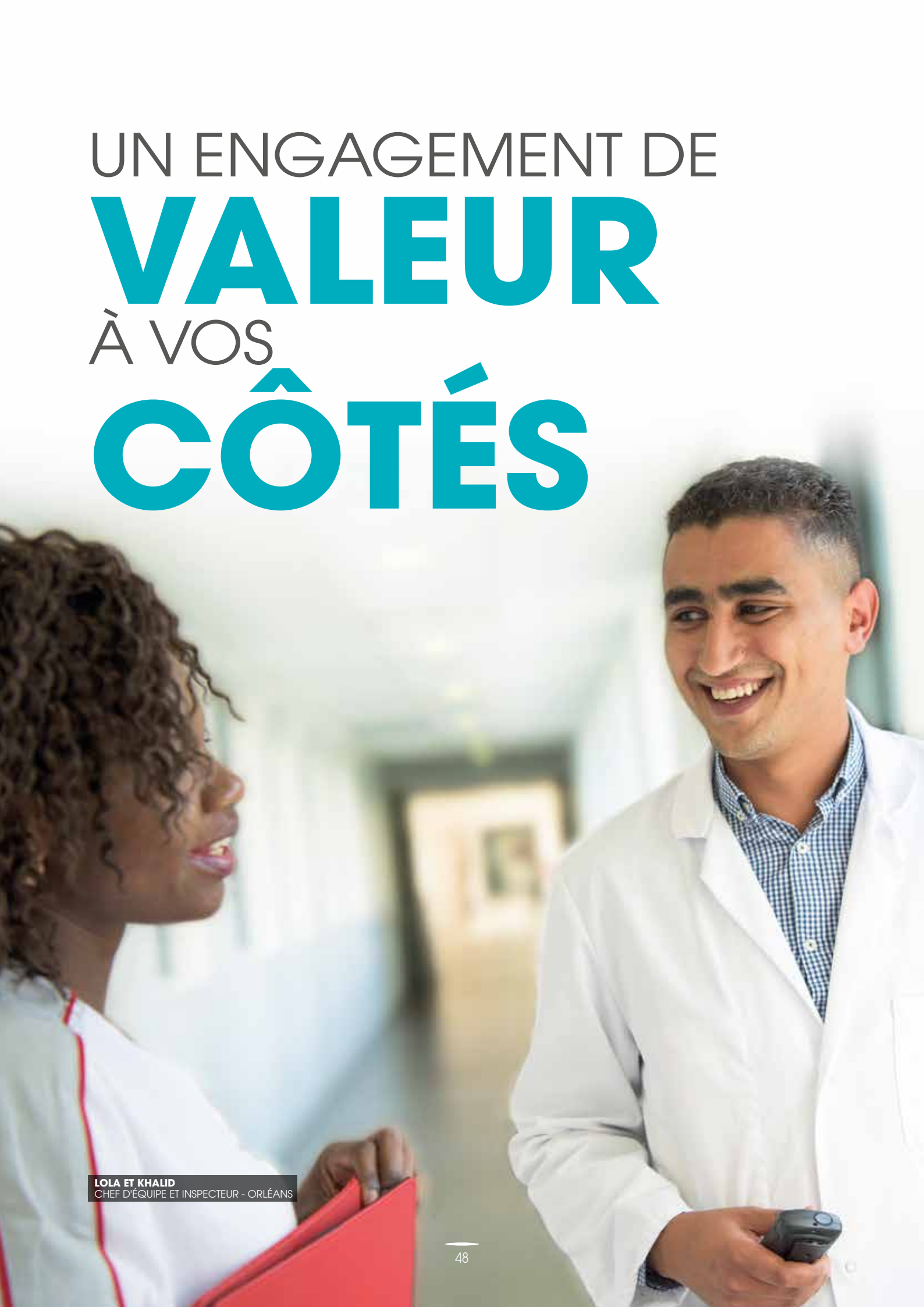
Uni.H.A
(Groupement d'achat coopératif des hôpitaux publics)
Adhésion en juin 2009.

RESAH IDF
(Réseau des acheteurs hospitaliers d'Île-de-France)
Adhésion en décembre 2013.

UGAP
(Centrale d'achat public)
Adhésion en mai 2014

EMMANUEL ET PAULINE
INSPECTEUR ET CHEF DE SITE - PARIS

UN ENGAGEMENT DE VALEUR À VOS CÔTÉS



LOLA ET KHALID
CHEF D'ÉQUIPE ET INSPECTEUR - ORLÉANS

La responsabilité sociétale du Groupe GSF s'exprime au quotidien sur l'ensemble de ses relations avec ses parties prenantes.

Nous mettons tout en œuvre pour créer de la valeur pour chacune d'entre elles.

LA **VISION RSE** DU GROUPE GSF

La stratégie de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) du Groupe GSF a été construite en fonction des enjeux RSE de nos métiers et de notre secteur d'activité. Cette stratégie se décline selon dix objectifs qui visent à contribuer de manière positive à la création de valeur pour nos parties prenantes.

Mener une politique de ressources humaines dans le respect de chacun

- Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs
- Être un acteur de l'insertion et lutter contre les discriminations
- Développer les savoir-faire et l'employabilité
- Promouvoir le dialogue social dans chacune des filiales

Construire des relations durables avec nos clients

- Concevoir l'offre en l'illustrant avec des données fiables permettant d'orienter les choix
- Satisfaire les demandes de nos clients

Contribuer au développement local

- Promouvoir la RSE auprès de nos fournisseurs et de nos sous-traitants
- Développer des actions de solidarité et des partenariats

Réduire notre impact environnemental

- Garantir un service de qualité en respectant l'environnement
- Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement

Légende
- ENJEUX
- 10 OBJECTIFS

La démarche RSE couvre les activités du Groupe en France et en Principauté de Monaco avec ses 118 établissements. Les indicateurs sont donc consolidés selon ce périmètre (sauf mention contraire). Les filiales situées au Canada, aux États-Unis, en Espagne et en Grande-Bretagne conduisent leur propre démarche dans le cadre proposé par le Groupe. Chacune de ces entités reste maître d'œuvre de sa démarche et l'adapte à son niveau de maturité et à la réglementation nationale.

Les indicateurs recensés dans ce rapport sont suivis par les équipes opérationnelles qui les présentent trois fois par an en revue de direction. La consolidation des indicateurs effectuée en janvier sur la base de l'année civile précédente est celle qui est contrôlée par l'organisme tiers indépendant. La période retenue pour le reporting annuel[1] est l'année civile, ainsi dans ce rapport 2015, du 1er janvier au 31 décembre.

(1) Rapport FINEXFI (537.551.434 RCS lyon)
Cf. page 95 du présent rapport.

LE **SYSTÈME** DE **PILOTAGE** DE LA RSE

Comité RSE

VALIDE ET DÉCIDE DE LA STRATÉGIE RSE DU GROUPE

Composé de membres de la Direction Générale et de représentants des filiales

Cellule RSE

ANIME LA DÉMARCHE RSE ET CONSOLIDE LES INDICATEURS DE PROGRÈS

Directeurs des filiales

ASSURENT LA PROMOTION ET L'IMPULSION NÉCESSAIRES À LA DÉMARCHE DANS LEUR FILIALE

Chefs d'établissement

GARANTISSENT LE DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE RSE

Coordonnateurs QSEé[1]

DÉCLINENT ET RELAIENT LA DÉMARCHE SUR LE TERRAIN

Services support

FACILITENT LA DÉMARCHE

> Achats
> Administratif
> Bâtiments
> Communication
> Comptabilité-Finances
> Contrôle de gestion
> Informatique
> Juridique et Affaires sociales
> Formation
> Prévention Sécurité
> Personnel
> Promotion Interne Terrain

(1) QSEé Qualité Sécurité Environnement et énergie.

UNE DÉMARCHE RSE **RECONNUE** ET ÉTENDUE À NOS **PARTIES PRENANTES**

En 2015, nous avons souhaité améliorer le dialogue avec nos parties prenantes en recueillant leurs attentes et inscrire notre réflexion dans le cadre de la nouvelle version de la norme ISO 9001. Les interviews ainsi réalisées ont prouvé que les convictions de GSF sont connues et reconnues de nos fournisseurs et de nos clients.

Les convictions de GSF sont les mêmes depuis l'origine du Groupe et ont été définies par Jean Louis Noisiez, fondateur et actuel Président Directeur Général. La pérennité de GSF est ainsi fortement soulignée par nos parties prenantes et des relations de confiance se sont souvent instaurées entre les acteurs opérationnels. La mise en place de procédures écrites et la formalisation des relations ont renforcé ces liens. Il est aussi reconnu que le maillage territorial des établissements de GSF et leur taille humaine sont souvent en miroir des organisations des clients ou des fournisseurs.

Chacun peut ainsi trouver un interlocuteur stable et responsable dans le cadre des relations commerciales, ce qui est fortement apprécié. Le soutien des services support, localisés aux sièges de GSF, permet d'épauler les opérationnels pour qu'ils se concentrent sur des tâches à forte valeur ajoutée.

EcoVadis : la note obtenue classe GSF dans les meilleures entreprises de son secteur d'activité.

Nous tenons à faire évaluer de manière volontaire et annuellement notre démarche RSE par une agence de notation extra-financière reconnue, EcoVadis[1]. La méthodologie et les critères sont basés sur des standards RSE internationaux tels que le Pacte Mondial de l'ONU, l'Initiative mondiale du reporting (la GRI[2]) et la norme ISO 26000. Nous pouvons ainsi fournir à nos partenaires économiques une information objective et pertinente.

Notation extra-financière sollicitée auprès d'EcoVadis (sur 100)

71 2015

73 2016

En 2015, le Groupe GSF a participé à la quatrième édition des Trophées Développement Durable organisée par sa branche professionnelle (FEP). Le Groupe GSF a obtenu le Trophée « *Prix spécial du jury* » ex aequo pour sa démarche RSE intégrée et ses innovations cherchant à améliorer l'ergonomie des matériels.

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

NOS **ENGAGEMENTS**

GSF est adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005 et renouvelle son adhésion chaque année. Nous avons participé à la démarche de qualification des communications sur le progrès (COP) publiées annuellement et notre COP est ainsi qualifiée de « GC Advanced » depuis 2013 au même titre que trente-huit autres entreprises françaises.

UN GLOBAL COMPACT
Network France
WE SUPPORT

DANS CE CADRE, LES ENTREPRISES SONT INVITÉES À :

DROITS DE L'HOMME

1. **Respecter et promouvoir la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme**
2. **Veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme**

NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

3. **Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective**
4. **Contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire**
5. **Contribuer à l'abolition effective du travail des enfants**
6. **Contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession**

CHARTE DE LA diversité SIGNATAIRE

ENVIRONNEMENT

7 **Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement**

8 **Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

9 **Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10 **Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin**

En 2014, nous avons signé la Charte de la diversité afin de renforcer notre dynamique autour de ce sujet.
La Charte de la diversité est un texte d'engagement moral qui incite les entreprises signataires à garantir la promotion et le respect de la diversité dans leurs effectifs. Le Bilan Diversité auquel nous avons participé a témoigné de l'impact positif de ces engagements dans les entreprises.

UN **ACCOMPAGNEMENT** DES **FEMMES** ET DES **HOMMES** DE GSF

HIND
AGENT DE SERVICE - LYON

La masse salariale représente plus de 70 % du chiffre d'affaires réalisé et ainsi la dimension sociale est une composante majeure de notre stratégie RSE. Au quotidien, nous cherchons à créer de la valeur pour les femmes et les hommes du Groupe, au-delà de nos engagements salariaux. En effet, les performances économiques du Groupe ne peuvent se faire sans ses salariés dont les évolutions professionnelles ont accompagné sa croissance. Les responsables des filiales sont toujours, tous, issus de la promotion interne. Il s'agit donc de poursuivre cette démarche ambitieuse d'accueil, de formation, de promotion interne qui est le socle des valeurs du Groupe et de ses spécificités. Il est par ailleurs indispensable de veiller sur la santé et la sécurité des salariés avec des politiques de prévention et de pilotage définies et suivies par les managers.

LA FORMATION, UN ÉLÉMENT CLÉ D'INSERTION ET DE PROGRÉS

Depuis toujours, nous considérons la formation comme un élément primordial de notre réussite et de notre responsabilité sociétale et non comme une contrainte réglementaire. La publication de la réforme de la formation professionnelle en 2014 a été l'occasion de renforcer nos objectifs en matière d'engagement de formation avec la mise en place de parcours sécurisés par métier et par secteur d'activité.

Pour répondre aux besoins de la réglementation, les comptes personnels de formation ont été créés en 2015. Par ailleurs, les équipes d'encadrement ont été formées à la réalisation des entretiens professionnels pour être en mesure de les déployer rapidement.

Le système d'information permet de réaliser un état des lieux récapitulatif des parcours professionnels de chacun des collaborateurs, avec un suivi des formations effectuées, des évolutions salariales et professionnelles et des éléments de certification professionnelle éventuellement acquis. En 2016, l'accent sera mis sur le contrôle interne, afin d'améliorer la standardisation des opérations de saisie dans l'outil informatique.

84 115
heures de formation en contrats de professionnalisation en 2015

// L'accès aux formations proposées aux collaborateurs est facilité par l'investissement des équipes sur le terrain qui permet à chaque salarié de suivre des formations personnalisées en fonction de son profil, de son ancienneté et de son métier. //

Frank Hallé
Adjoint de direction
Chef de service formation et juridique

Formations

	2013	2014	2015
Heures de formation (hors congés individuels de formation (CIF)[1] et hors contrats de professionnalisation)	107 272	110 179	119 078
Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,46 %	2,50 %	2,63 %
Nombre de stagiaires formés (hors CIF et hors contrats de professionnalisation)	7 341	7 977	9 043

(1) Congés individuels de formation.

Il est important pour le Groupe de maintenir dans la durée sur les sites des clients un fort niveau d'exigence quant à la tenue, à l'hygiène et à la sécurité de ses agents de service. Le suivi de proximité effectué au quotidien par les chefs d'équipe et les inspecteurs est complété aujourd'hui par un module de formation « Les fondamentaux GSF » conçu dans cet objectif.

Les stagiaires intègrent, à l'aide de jeux de rôle et de moyens vidéo, les règles du Groupe en matière de rigueur, de modes opératoires et de tenue des chantiers. L'image de l'entreprise et l'image de soi en sont ainsi améliorées.

304
Nombre de CQP engagés dans l'année

60 %
Démarche CQP déployée dans 60 % des filiales françaises

800
modules de e-learning ont été suivis par les salariés en un trimestre

Les formations dispensées tant par des organismes externes que par l'organisme interne de formation du Groupe (l'AFPENG) sont destinées à améliorer la qualité des prestations, avec des formations dédiées par secteur d'activité. Ainsi, chaque salarié intervenant au sein d'un établissement de santé, en fonction de sa qualification, suit au minimum un cursus de trois jours de formation alliant théorie et pratique. Le comportement et le savoir-être dans le contexte hospitalier, l'hygiène et la prévention des infections y sont les principaux sujets abordés.

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont des reconnaissances de capacités décernées par la Fédération des entreprises de propreté (FEP).
Leur obtention traduit les efforts et l'implication des salariés qui s'engagent dans cette démarche, soutenus par leur encadrement. Cette politique ambitieuse initiée il y a déjà de nombreuses années a connu un fort déploiement en 2015, car le seuil de 300 CQP engagés dans l'année a été franchi, soit trois fois plus que l'année précédente. Ces certificats sont passés pour la plupart dans le cadre de contrats de professionnalisation. La réussite aux examens est la traduction sur le terrain de la volonté des femmes et des hommes du Groupe de voir leurs compétences reconnues et valorisées.

En raison à la fois de la complexification des tâches effectuées par nos salariés, des démarches qualité sans cesse renforcées et des attentes de nos clients qui souhaitent s'assurer de la bonne compréhension des procédures par les collaborateurs de GSF, nous avons décidé en 2015 de relancer les formations relatives à la maîtrise de la langue française. 54 salariés ont ainsi pu bénéficier de programmes d'alphabétisation ou de perfectionnement en fonction de leurs besoins. Si cela semble peu au regard des effectifs, pour chacun d'entre eux, il s'agit d'un investissement personnel fort dont le bénéfice peut se vivre dans la vie de tous les jours au-delà du monde professionnel.

L'Université en ligne a ouvert en juillet 2015. Véritable plate-forme de formation à distance accessible à tous les collaborateurs de GSF, elle apporte des contenus complémentaires aux formations en présentiel, valide des prérequis si nécessaire et répond au besoin de souplesse des filiales. Le stagiaire peut en effet réaliser son module où et quand il le souhaite, dans la mesure où son tuteur est disponible pour l'accompagner dans sa progression.

DES CONDITIONS DE TRAVAIL **SANS CESSE AMÉLIORÉES**

Les métiers du Groupe GSF sont très divers et il s'agit d'assurer la sécurité des salariés en déclinant des démarches de prévention, de santé et sécurité au travail en fonction de leurs postes et des risques liés. La politique de prévention, santé, sécurité est basée sur le référentiel ILO-OSH 2001 et les filiales qui décident d'être certifiées en sécurité abordent cette étape avec sérénité compte tenu de l'ensemble des travaux conduits au préalable et des démarches qualité qui en sont le socle commun.

La traçabilité de la pénibilité au travail mise en place en 2012 a été améliorée cette année par l'intégration du suivi des facteurs de risques « nuit », « équipes successives alternantes » et « gestes répétitifs » par le nouveau logiciel de paie HR Access. Un suivi individuel et un déclaratif des réelles expositions sont réalisés à l'aide de la déclaration sociale nominative (DSN) depuis 2015.

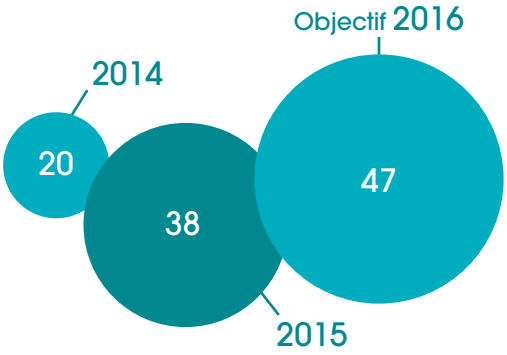
Les programmes de lutte contre les troubles musculo-squelettiques qui avaient été initiés en force en 2014, se sont poursuivis en 2015. Chaque animateur prévention troubles musculo-squelettiques (APTMS) a déployé sur le terrain des actions concrètes, partagées en commission sécurité groupe. Les formations aux certifications prévention secours (CPS) se sont multipliées. L'utilisation de tablettes a permis la transcription de modules de formation aux milieux spécifiques sous forme de vidéos, plus ludiques et pédagogiques. Le tout s'est traduit en 2015 par une forte diminution du taux de fréquence des accidents du travail.

Ce résultat est également la conséquence d'une démarche engagée il y a de nombreuses années avec une méthode qu'il est possible de résumer en trois mots : transparence, implication et intégration.

Comme le précise régulièrement Gérald Hacot, Coordinateur Prévention Santé Sécurité du Groupe, la transparence, c'est une politique et des objectifs connus et partagés, une communication sans faille sur l'accidentologie et les bonnes pratiques. L'implication, c'est la prise en charge de la santé/sécurité par toutes les fonctions, à tous les postes, ainsi que par les clients et fournisseurs. L'intégration, c'est la prise en compte systématique de la prévention dans l'ensemble des processus, des formations et des réunions.

Nombre d'établissements certifiés en sécurité

Selon l'ILO-OSH 2001 ou l'OHSAS 18001 dans le cadre de la triple certification QSE



Nos résultats en santé et sécurité au travail

	2013	2014	2015
Accidents du travail (AT) avec arrêt de travail > 24h	957	995	949
Taux de fréquence Nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées	38,14	38,59	35,92
Taux de gravité Nombre de jours d'absence pour motif d'accident pour mille heures travaillées	2,24	2,47	2,46

36 %

des établissements ont un taux de gravité inférieur à 1,5
(Objectif fixé par le Groupe)

13

filiales ont vu leur taux de fréquence fortement baisser

3,05

Taux des cotisations dues au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles (AT/MP) pour GSF France, soit 30 % de moins que la profession
(Données FEP)

Taux d'encadrement en France : un ratio sans équivalent dans la profession

481
inspecteurs garantissent le lien de proximité avec les clients et les équipes

26 026
agents de service (effectif présent au 31 décembre 2015)

2 261
chefs d'équipe

UNE VOLONTÉ DE **PRÉPARER L'AVENIR**

55 % des collaborateurs (présents au 31/12/2015) ont une ancienneté au sein du Groupe de plus de cinq ans (supérieure aux données de la profession qui sont de 37 % en 2014). Ce résultat est la conséquence directe des efforts faits au quotidien, sur le terrain par nos managers de proximité pour fidéliser les collaborateurs, développer leur sentiment d'appartenance et finalement, décliner de manière opérationnelle une des valeurs fondamentales du Groupe : le respect des hommes.

Pour maintenir l'exigence de proximité qui permet au Groupe de se différencier, il est important, pour suivre les créations d'établissement et la croissance du chiffre d'affaires et donc de l'activité, de faire progresser notre effectif d'inspecteurs et de chefs d'établissement. Cette progression s'effectue par recrutement et par promotion interne. Ainsi, en 2015, 41 personnes sont devenues inspecteurs par cette dernière voie. De la même manière, six inspecteurs ont été promus au poste de chef d'établissement.

La promotion interne est une politique formalisée par la diffusion de questionnaires, la réalisation d'entretiens professionnels et la détection des opportunités de mobilité. Cette démarche se traduit par un taux de maintien de 93 % après six mois d'ancienneté dans le nouveau poste, bien supérieur au taux des recrutements externes.

GSF est une entreprise qui attire les jeunes : 52 % des nouveaux inspecteurs recrutés en 2015 avaient moins de 30 ans traduisant ainsi les opportunités d'évolution perçues par les candidats et l'attractivité du Groupe. En revanche, seules 22 % des candidatures reçues pour ces postes étaient féminines, et seules 9 femmes ont été recrutées en 2015 à des postes d'inspecteurs (12 %). Nous allons donc poursuivre nos efforts en matière de promotion du Groupe auprès des candidates, tant sur les réseaux sociaux professionnels qu'auprès des partenaires (cabinets de recrutement, Pôle Emploi…).

723
stagiaires
Effectif rémunéré au titre d'alternant en 2015

Tremplins GSF

Au 31 décembre 2015, près de 8 % des collaborateurs de GSF étaient âgés de moins de 25 ans, ce qui prouve que les métiers de la propreté et des services associés sont attractifs et présentent des perspectives d'évolution intéressantes. Pour maintenir cette dynamique, le Groupe a lancé en 2010 les « Tremplins GSF », un concours destiné aux élèves des BTS Métiers des Services à l'Environnement et BTS Environnement Nucléaire. Cette initiative permet à des équipes de cinq étudiants au maximum de vivre une expérience collective et professionnelle unique qui sera différenciante sur leur *curriculum vitae*. Les équipes proposent des projets innovants avec l'aide de leur parrain, un collaborateur de GSF.

Un prix qui récompense un engagement au quotidien

En novembre 2015, GSF Jupiter, la filiale située en région PACA, a obtenu le Prix de la Charte de la diversité, catégorie « Handicap et emploi » d'IMS PACA, dans le cadre du Tour de France de la Charte de la diversité.

Monique Grosso
Coordonnateur Qualité Sécurité Environnement et Énergie, GSF Jupiter

// Les métiers de la propreté sont identifiés comme étant pénibles et source de fatigue pour les travailleurs. Ils sont également très diversifiés. Afin de respecter et dépasser les obligations imposées par la législation sur le handicap au travail, il s'agit donc de répondre à un double enjeu majeur pour la « Cellule handicap ». D'une part, convaincre, à la fois en interne et en externe, que les travailleurs en situation de handicap ne sont pas exclus des métiers de la propreté et qu'ils peuvent tout à fait être à même de les exercer dans de bonnes conditions. D'autre part, réussir à adapter cette diversité de postes de travail aux différents handicaps des collaborateurs recrutés. Nous sommes très fiers de ce prix qui permet de valoriser les réalisations de nos équipes sur le terrain qui encadrent et accompagnent au quotidien nos salariés en situation de handicap. //

7,5 %
Taux d'emploi des personnes handicapées

77 %
d'établissements répondant à l'obligation légale de 6 %

119 nationalités différentes œuvrent ensemble au sein du Groupe

Le Groupe GSF met l'accent sur la diversité et mène depuis plusieurs années une politique ambitieuse pour l'insertion des personnes handicapées lui permettant d'atteindre en 2015 un taux d'emploi de 7,5 %. Pour rappel, le taux de la branche propreté est de 6,5 % pour l'année (source FEP).

La filiale GSF Jupiter a un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 7,8 %, au-dessus du taux légal de 6 % et donc du taux moyen français de 3,1 % (chiffre Agefiph 2012). Ces résultats ont été rendus possibles par la création de la « Cellule Handicap » en 2007 dont la mission est l'intégration pendant trois mois des personnes et la création de conditions optimales de travail.

95 % des établissements de GSF ne paient pas de pénalités financières à l'Agefiph, l'organisme qui a pour missions l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées.

La diversité de la société française est une richesse et la capacité d'intégration des métiers de la propreté une réalité.

GSF accompagne financièrement le joueur de tennis en fauteuil roulant Yoann Quilliou depuis plusieurs années pour l'aider à atteindre les objectifs ambitieux qu'il s'est fixés.

Régulièrement, il vient partager avec les équipes de GSF ses progrès. Ses conférences très interactives sont des moments d'échange appréciés qui mettent en perspective les difficultés auxquelles chacun peut être confronté.

AGIR EN FAVEUR DU **DIALOGUE SOCIAL**

Le Groupe GSF perçoit les modifications réglementaires comme un socle et s'en sert comme une opportunité de transformation interne, qui lui permet d'anticiper pour atténuer les contraintes à venir. Ainsi, en 2015, les promulgations de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques et de celle relative au dialogue social et à l'emploi ont généré de nombreuses communications vis-à-vis des filiales afin de leur en faciliter la mise en application. En conséquence, les règlements intérieurs des CHSCT ont été mis à jour dans toutes les filiales.

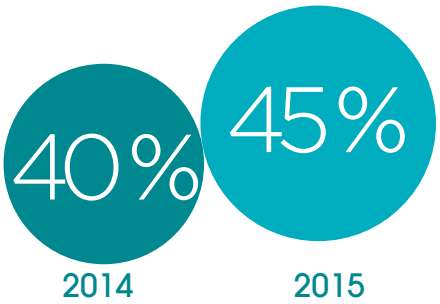
La généralisation de l'accès à une complémentaire santé pour tous les salariés au 1er janvier 2016 a nécessité un déploiement important et des études de dimensionnement relativement fines compte tenu des nombreuses dispenses possibles. La pédagogie relative à l'intérêt social de la démarche et au coût supporté par les filiales a été effectuée lors des conventions annuelles.

DES PARTENARIATS FOURNISSEURS DE QUALITÉ

En 2015, le Groupe a signé la charte Relations Fournisseur Responsables pour poursuivre sa démarche en faveur des achats responsables. Les dix engagements de la charte ont nécessité peu de changements dans les pratiques du Groupe compte tenu des actions déjà mises en place par notre service Achats : signature par l'ensemble des fournisseurs d'une convention d'engagement au développement durable qui s'appuie sur les critères du *Pacte Mondial*, préalablement à leur référencement, puis utilisation de la plate-forme *Acesia* pour un pilotage régulier de leurs performances en matière de RSE. Les fournisseurs de produits interrogés dans le cadre de la construction de la matrice de matérialité ont salué le sérieux du référencement chez GSF et témoigné de leur collaboration avec le Groupe dans la durée.

De nouveaux projets ont été lancés pour faire profiter nos clients et nos salariés des meilleures innovations disponibles sur le marché. Ainsi, nous les avons suivis avec attention dans le domaine de la robotisation qui nous semble prometteur pour l'avenir. « *Le quotidien de nos collaborateurs pourra, nous en sommes sûrs, être facilité à l'aide de robots pour des tâches difficiles, peu ergonomiques, des endroits accidentogènes ou confinés* », soutient avec conviction Laurent Prulière, Directeur du service Recherche et développement.

Part du chiffre d'affaires des articles respectueux de l'environnement



Création de valeur chez les fournisseurs par GSF

62,6 millions d'euros

dépensés au bénéfice de nos fournisseurs, soit une progression de **10 %** par rapport à 2014

Charte RELATIONS FOURNISSEUR RESPONSABLES

Conçue en 2010 par la Médiation des entreprises[1] et le Conseil national des achats[2], cette charte cherche à inciter les acheteurs des entreprises et des organisations publiques à déployer des pratiques d'achats responsables. Les relations avec les fournisseurs s'inscrivent donc dans des démarches de partenariat dites « gagnant-gagnant ». Il s'agit d'un premier niveau d'engagement qui peut se poursuivre par l'obtention du label « Relations fournisseur responsables ».

(1) Devenue depuis, le Médiateur des entreprises, qui a repris les missions autrefois dévolues à la médiation inter-entreprises et à la médiation des marchés publics. Il s'agit d'une instance rattachée au ministère de l'Économie.
(2) Anciennement *Compagnie des acheteurs de France* (CDAF).

Compte tenu de l'activité du Groupe, nous avons mis l'accent sur la dimension environnementale de la RSE avec la mise en place de démarches de management, avec d'une part le déploiement progressif de la norme ISO 14001 et d'autre part l'obtention en 2015 de la certification ISO 50001.

UNE **PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE** RECONNUE

SANGARÉ
AGENT DE SERVICE - PARIS

Le périmètre couvert par la certification ISO 14001 augmente d'année en année, traduisant la volonté des filiales d'intégrer les questions environnementales au sein de leur quotidien. Les filiales ont la possibilité de se lancer aussi dans une triple certification Qualité, Sécurité et Environnement que GSF avait été la première entreprise du secteur à obtenir.

Les démarches environnementales sont pilotées par Jean Luc Troia, Responsable Environnement et Énergie puis animées par les coordonnateurs Qualité, Sécurité, Environnement et énergie qui ont vu leur champ d'action être élargi en raison de la mise en place de la norme ISO 50001.

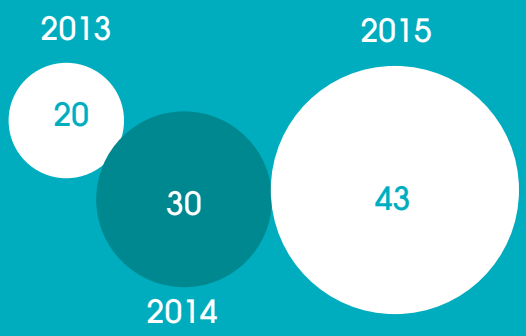
Elles n'ont de sens que si elles sont partagées avec nos clients. Nous avons conçu une offre répondant à leurs attentes : calculateur environnemental mesurant l'empreinte carbone de notre prestation sur site, soutien aux démarches Haute Qualité Environnementale Exploitation et aux démarches de certification de nos clients.

Il s'agit d'une offre complète réalisée en partenariat avec des prestataires de traitement des déchets qui s'appuie sur une plate-forme informatique dédiée. Le client est en confiance par rapport au service fourni. La gestion des déchets est améliorée ainsi que le taux de recyclage. Cette offre s'accompagne de campagnes de sensibilisation à destination des salariés des sites de clients concernés.

// Pour répondre à la demande croissante de l'ensemble de notre clientèle issue de tous les secteurs d'activité, nous avons développé la gestion déléguée des déchets (GDD) qui représente au même titre que d'autres services associés un levier de croissance. //

Jean-Luc Troia
Responsable Environnement et Énergie

Nombre d'établissements certifiés ISO 14001



En choisissant la démarche de certification AFAQ ISO 50001 (système de management de l'énergie) pour le Groupe, nous nous sommes engagés dans l'évaluation de nos usages énergétiques afin d'améliorer nos pratiques opérationnelles et d'innover en matière de performance énergétique. Nous répondons ainsi aux attentes réglementaires liées à la réalisation de l'audit énergétique.

7 755
tonnes équivalent CO_2

Bilan des émissions de gaz à effet de serre du Groupe[1]

Périmètre réglementaire consolidé (structures concernées par le seuil de 500 collaborateurs).

(1) En 2014, compte tenu de la périodicité de l'étude demandée par la réglementation.

44

véhicules électriques présents dans la flotte automobile

LA FONDATION GSF - JEAN LOUIS NOISIEZ : LA CULTURE DE L'ENGAGEMENT

Sept ans déjà, sept ans seulement...
En peu de temps, la Fondation GSF Jean Louis Noisiez s'est imposée dans le paysage médical des Alpes-Maritimes comme une structure originale, reconnue, et sans doute aujourd'hui indispensable. C'est en effet en 2009 que cette Fondation ouvre ses portes à Biot, à proximité du siège social de GSF.

Elle vient concrétiser la volonté du Président Jean Louis Noisiez de créer un centre d'accueil dévolu aux « personnes *Alzheimer* », du nom de cette maladie neurodégénérative qui affecte les fonctions mentales et en premier lieu la mémoire.

Le choix de créer une telle structure n'est pas une démarche nouvelle pour le fondateur de GSF : dès 1971, huit années seulement après la création de GSF, Jean Louis Noisiez s'engageait aux côtés de la Fondation de France, avant qu'il ne rencontre le Docteur Jean-Marie Salvadori, de l'Institut Arnault Tzanck. En 1976, Jean Louis Noisiez dotait ce centre hospitalier d'appareils de dialyse et de dispositifs respiratoires, une démarche jamais interrompue depuis.

La création de la Fondation GSF Jean Louis Noisiez, si elle s'inscrit dans le même élan philanthropique en venant en aide aux personnes touchées par la maladie, a un objectif plus large : soutenir les « *accompagnants* », familles et proches, eux aussi gravement affectés. Un engagement inscrit dans l'ADN de l'entreprise, à travers quatre décennies de mécénat médical et sociomédical de GSF.

À Biot, la première spécificité de la Fondation est son environnement et son architecture : un centre clair, lumineux et spacieux, dans un parc calme et silencieux. Une autre caractéristique est le nombre de personnes composant l'équipe en charge des hébergés : un médecin, une psychométricienne, une orthophoniste, des infirmières, des aides-soignants… Quinze professionnels en tout sont au service des trente personnes accueillies et de leurs proches. Nathalie Fernandez, Directrice de cette structure d'accueil de jour, insiste sur la qualité du projet, sur les conditions de travail et le taux d'encadrement, qui permettent la stabilité et la qualité des professionnels.

Car ici, les activités sont nombreuses et variées, tout est fait pour activer la mémoire et les émotions. Des ateliers d'horticulture, de gymnastique douce, de cuisine thérapeutique et de loisirs créatifs sont animés quotidiennement.

Les fondateurs du projet ont aussi voulu intégrer une démarche de recherche non pharmacologique, d'ailleurs enrichie par l'attribution de bourses de recherche à des doctorants, sous l'autorité et l'aide du Professeur Philippe Robert, Directeur du centre de mémoire du C.H.U de Nice. Cette ambitieuse approche est complétée, depuis l'année dernière, par un travail peut-être sans précédent, la *mnémothérapie*. Le médecin gérontologue, le Docteur Jean-Claude Broutart, utilise pour cela la musique afin de susciter la réminiscence de souvenirs, d'émotions et même de joies. La mémoire est également stimulée par l'odorat au sein d'un atelier d'*olfactothérapie*. Ces méthodes non médicamenteuses s'accompagnent d'une approche scientifique afin d'évaluer précisément les bénéfices apportés aux accueillis.

Le Président Jean Louis Noisiez et le Docteur Jean-Marie Salvadori, Vice-Président de la Fondation, ont également voulu que toutes les personnes concernées par la maladie puissent être accueillies : la participation des familles à l'hébergement varie pour cela en fonction de leurs revenus.

La Fondation GSF - Jean Louis Noisiez a vu le jour pour répondre à un besoin : les structures dédiées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer sont rares, laissant souvent démunies les familles touchées.

Le succès de la Fondation est aujourd'hui avéré

Trois ans seulement après ses débuts, dès 2012, elle était reconnue d'utilité publique. Elle est autorisée cette année à accueillir trente personnes, contre vingt-cinq précédemment, sans que l'encadrement ou l'espace dévolu aux activités aient eu à en souffrir.

Pour soutenir les familles, des groupes de parole sont organisés sur place qui permettent aux accompagnants d'échanger et de partager leurs expériences dans une démarche d'entraide et de solidarité. Car les besoins sont immenses, et la maladie d'*Alzheimer*, pathologie incurable, reste partiellement une énigme médicale. On estime à 900 000 le nombre de personnes diagnostiquées en France, un chiffre toujours en progression.

À Biot, l'âge des hébergés varie de 52 à 96 ans, une population féminine à 60 %.

La Fondation GSF - Jean Louis Noisiez, qui prolonge le mécénat médico-social de GSF, se révèle être un outil précieux et original face à la détresse des familles et au désarroi des personnes atteintes par la maladie d'*Alzheimer*. Elle reste à ce jour l'un des rares exemples d'engagement d'un chef d'entreprise dans le domaine sociétal.

Un mécénat éthique appelé à faire école ?

DES RÉSULTATS PORTEURS DE VALEUR POUR NOS CLIENTS

CHARLOTTE
ASSISTANTE - PARIS

Le Groupe GSF a enregistré des résultats satisfaisants en 2015, en dépit d'un contexte économique encore peu favorable.

Inscrites dans la durée, nos performances assoient la poursuite de notre développement.

UNE **NOUVELLE ANNÉE** DE **CROISSANCE**

En 2015, une activité commerciale intense nous a permis de conquérir de nouveaux marchés dans tous les secteurs d'activité et de réaliser une nouvelle année de croissance. Dépassant les 740 millions d'euros, notre chiffre d'affaires a gagné près de 3 %, portant à près de 30 % la croissance cumulée depuis 2010.

Une réelle dynamique

Le chiffre d'affaires réalisé en France s'est établi à 684,1 millions d'euros, contre 670 millions d'euros en 2014 (+ 2,1 %). Nous avons dépassé largement les objectifs que nous nous étions fixés et gagné des contrats d'importance, particulièrement dans les secteurs du tertiaire, de la santé et de l'industrie. Leur taille moyenne a progressé : 21 % du chiffre d'affaires conquis relevaient de contrats d'un montant annuel supérieur à 900 000 euros, contre 11 % en 2014.

Près d'un quart de notre chiffre d'affaires acquis en 2015 a été le fait de trois filiales : GSF Neptune, GSF Saturne et GSF Atlantis, dont les deux premières ont respectivement multiplié par près de 8 et 12 leur performance de l'année 2014.

Le tertiaire toujours première source de clientèle

Des évolutions ont pu être observées en 2015 dans la répartition de notre chiffre d'affaires par type de clientèle. Prépondérant dans les signatures de l'année – près d'un tiers du montant total –, le tertiaire demeure notre première source d'activité, avec 191,2 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2015.

D'importants contrats ont été signés dans ce secteur. On compte parmi eux le groupe *La Poste* dans plusieurs villes de France, *Engie Cofely* ou le siège social de *Moët Hennessy*. Dans l'est de la France, le CIC nous a confié 180 agences : 50 ont été prises en main en 2015 et les 130 dernières le seront en 2016.

Un secteur industriel plus présent

L'industrie, qui a été à l'origine de 130,5 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2015 (+ 5 %), est désormais le deuxième domaine d'activité le plus représenté dans notre clientèle. La branche nucléaire a tenu une place privilégiée dans les signatures de l'année, puisqu'un an après le démarrage de notre contrat avec la centrale de Dampierre, nous avons remporté l'appel d'offres relatif à la centrale de Bugey, dans l'Ain, pour un démarrage au 1er janvier 2016. Parmi les clients conquis en 2015 figure aussi l'*IFP Énergies* nouvelles à Rueil-Malmaison et à Lyon.

// L'industrie est le deuxième domaine d'activité en 2015 //

Le secteur industriel est également le plus demandeur de travaux occasionnels : nous y avons facturé 11,6 millions d'euros en 2015, sur un montant total de travaux occasionnels de 50,3 millions d'euros en France (soit 23 %). De façon générale, le volume de ce type de prestation a augmenté sensiblement, contribuant à hauteur de 7,4 % au chiffre d'affaires réalisé en France.

Les résultats du Groupe GSF
(en milliers d'euros)

	2013	2014	2015
Chiffre d'affaires	688 516	718 771	740 031
Résultat d'exploitation	27 166	35 550	34 755
Résultat net	22 359	30 628	29 688

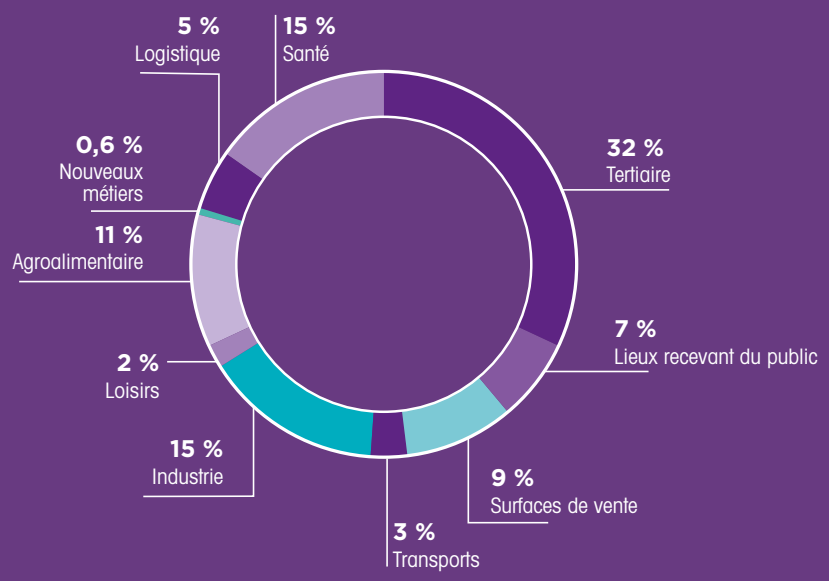
Palmarès de l'activité commerciale en France en 2015

Filiale du Groupe GSF	Part du montant total de contrats signés en France[1]
GSF Neptune	9,7 %
GSF Saturne	7,8 %
GSF Atlantis	7,4 %

Note ELLIPRO[2]

9/10

Répartition sectorielle des nouveaux contrats signés en 2015
(% de la valeur des contrats signés)



(1) Montant brut de contrats signés en 2015 (inclus les avenants de contrats).

(2) Société Ellisphère.

Une progression marquée dans le domaine de la santé

L'année 2015 a vu nos positions se renforcer très significativement dans la santé. Établi à 62,8 millions d'euros, le chiffre d'affaires issu de ce domaine d'activité est celui ayant enregistré la plus forte progression, soit 18,5 % .

Deux contrats de ce secteur figuraient parmi les cinq plus gros contrats conclus en France au cours de l'année. L'un concerne *Sanofi Pasteur*, qui nous a confié ses deux plus grands sites de production de vaccins et médicaments. Le second a été signé avec les *Hôpitaux universitaires de Strasbourg*. Il porte sur trois hôpitaux et un ensemble d'établissements de formation, pour un total de 140 000 m². D'autres entreprises d'importance ont rejoint notre clientèle en 2015, telles que le Groupe pharmaceutique *Aspen* pour un site de production en Seine-Maritime ou le Centre hospitalier universitaire de Nîmes (Gard).

D'importants contrats dans l'agroalimentaire et les lieux recevant du public

L'agroalimentaire a représenté 11 % du volume d'affaires conquis en 2015. Outre une extension de contrat très significative avec le groupe *Delpeyrat*, nous avons notamment remporté des marchés dans l'industrie de la viande (*Groupe Bigard*), de la fabrication de chocolats et confiseries (*Mars Chocolat France*) ou des surgelés (*McCain*).

// Une croissance cumulée de 30 % en 10 ans //

Le secteur des lieux recevant du public a pour sa part été l'objet d'une importante signature à l'aéroport d'Orly, au titre de la prestation de gestion des chariots de bagages développée par la nouvelle filiale GSF Aérotech du Groupe.

En province, *GL Events*, leader mondial de l'événementiel, dont nous sommes déjà partenaires à Strasbourg, Lyon et Clermont-Ferrand, a étendu notre présence dans ce domaine d'activité en confiant à notre filiale GSF Atlantis trois sites événementiels à Toulouse.

Un palmarès modifié au sein des filiales françaises

Si GSF Mercure et GSF Celtus occupent comme l'an dernier les deux premiers rangs des filiales les plus actives, GSF Orion se hisse pour la première fois au troisième rang, avec une activité de 47,6 millions d'euros.

La progression la plus forte a été enregistrée par GSF Phocéa, dont le volume d'affaires gagne 25,6 % . Deux autres filiales voient leur chiffre d'affaires croître de plus de 10 % : GSF Atlantis (+ 11,7 %) et GSF Grande Arche (+ 11,4 %).

Une activité dense à l'international

Le chiffre d'affaires cumulé de nos cinq filiales respectivement implantées en Grande-Bretagne (deux filiales), en Espagne, au Canada et aux États-Unis s'est élevé à 55,9 millions d'euros en 2015. Sa progression, qui atteint 14,5 %, est la plus forte enregistrée depuis dix ans.

Le marché le plus porteur a été celui des États-Unis. La croissance du volume d'affaires s'y est établie à 3,2 % en monnaie locale, portées par l'effet de change positif à 25 % en euros. En Grande-Bretagne, la filiale de Londres a fait preuve d'un grand dynamisme : son chiffre d'affaires s'est accru de 17 % en livres sterling et de 29,8 % en euros.

De beaux contrats ont été conclus dans les quatre pays concernés, dans des secteurs d'activité variés. Pour le tertiaire, on peut citer les groupes immobiliers *CRBE* en Espagne et *Sandalwood Management* au Canada. Parmi les lieux recevant du public figurent le centre de loisirs *Xscape* en Grande-Bretagne et le *Musée d'archéologie et d'histoire* Pointe-à-Callière de Montréal. Dans le domaine des surfaces de vente, un *Apple store* nous a notamment rejoints à Londres.

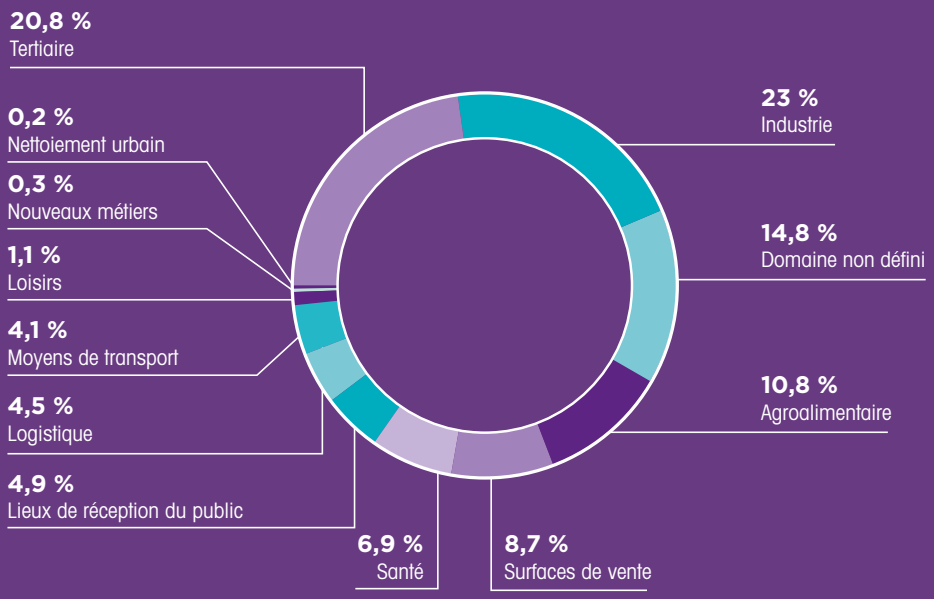
L'industrie est représentée par l'entreprise *Water Reclamation District* de Chicago aux États-Unis (traitement des eaux) ou *Excelitas Technologies* au Canada (électronique de pointe).

Évolution du chiffre d'affaires dans le secteur de la santé en France

(en milliers d'euros)

Répartition des travaux occasionnels par domaine d'activité

(chiffre d'affaires réalisé en France en 2015)



Les plus fortes croissances en France

Filiale du Groupe GSF	Évolution 2014-2015	Chiffre d'affaires 2015 (milliers d'euros)
GSF Phocéa	+ 25,6 %	27 379
GSF Atlantis	+ 11,7 %	44 009
GSF Grande Arche	+ 11,4 %	45 118

L'atout confirmé d'European Customer Synergy

Notre participation au groupement européen *European Customer Synergy* (ECS) a continué à porter ses fruits en 2015. Cette structure offre aux donneurs d'ordres à dimension internationale un point d'entrée unique pour des besoins étendus à un ou plusieurs pays. Elle compte aujourd'hui dix-sept partenaires (couvrant 38 pays) et 200 clients. Notre Groupe a bénéficié en 2015 de 10 % du chiffre d'affaires généré par cette voie, qui lui a déjà apporté quinze importants clients.

De nouvelles entités à travers la France

Quatre filiales spécialisées ont vu le jour en 2015. L'une d'elles, GSF Rail Services, est consacrée au milieu ferroviaire, une deuxième, GSF Aérotech, à la nouvelle activité de manutention de chariots de bagages et les deux autres, GSF Logistic Services et GSF Transnord, à des activités de manutention et de logistique dans le secteur automobile.

Nous avons par ailleurs procédé à des scissions administratives au sein de nos filiales afin d'en rationaliser la distribution et de conserver à nos structures une dimension à taille humaine, conformément à nos valeurs. Chacune des sociétés GSF Celtus (qui couvre la Bretagne) et GSF Orion (Bourgogne, Rhône-Alpes) a ainsi été divisée en deux directions régionales, avec effet au 1er janvier 2016.

// Le Groupe compte 20 filiales multisecteurs et 8 filiales spécialisées en France //

Sept nouveaux établissements commerciaux ont été ouverts au cours de l'année, respectivement à : Dampierre (Loiret) et Bugey (Ain) par GSF Energia ; Asnières-sur-Seine (Hauts-de-Seine) par GSF Grande Arche dédié au client *L'Oréal* ; Val-de-Reuil (Eure) par GSF Neptune pour *Sanofi* ; Lyon (Rhône) par GSF Mercure pour les *Hospices civils de Lyon* (HCL) et plus généralement chargée du développement du secteur de la santé dans cette région ; Orly Aérogare (Val-de-Marne) par GSF Aérotech ; Bordeaux Centre, troisième établissement de GSF Atlantis dans cette ville, afin de mieux répartir les territoires dans le département de la Gironde.

Au 31 décembre 2015, nous comptions au total vingt filiales multisecteurs dans l'Hexagone (dont une dans la Principauté de Monaco) ainsi que huit sociétés dédiées à un secteur de développement particulier, déclinées en 118 établissements commerciaux.

UNE RENTABILITÉ PRÉSERVÉE

Nous enregistrons en 2015 une nouvelle année bénéficiaire, avec un résultat d'exploitation de 34,8 millions d'euros et un résultat net de 29,7 millions d'euros. Bien qu'en léger repli, ces performances nous permettent de maintenir nos marges à un niveau conforme à nos critères.

Des charges de personnel contrôlées

Les charges de personnel se montent à 539,5 millions d'euros pour le Groupe. Leur hausse s'établit à 3,2 %, contre 3,6 % l'année précédente et leur poids rapporté au chiffre d'affaires n'évolue que faiblement par rapport au niveau historiquement bas de 2014 (72,9 % contre 72,7 %).

Les rémunérations, dont la masse a globalement crû de 4,6 %, ont davantage évolué à l'international qu'en France. Elles représentent 59,1 % de notre chiffre d'affaires sur le territoire national et 61,9 % à l'international.

Nos charges sociales se sont inscrites en léger repli, qui s'explique principalement par une baisse de cotisations de l'URSSAF résultant d'un nouveau mode de calcul. Le montant de participation accuse aussi un léger recul, dû à la place plus importante du Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE), exclu de la base de calcul, dans le résultat.

L'effectif moyen de notre Groupe s'est établi à 31 220 personnes en 2015, dont 2 520 collaborateurs à l'international.

Tout au long de l'année 2015, GSF s'est investi pour la généralisation des complémentaires santé obligatoires au sein du Groupe. À compter du 1er janvier 2016, nous offrirons ainsi une couverture santé à l'ensemble de notre personnel ouvrier non cadres (ouvriers et etam).

Les effectifs du Groupe GSF en 2015[1]

	Cadres	Employés	Ouvriers	Total
France	312	1 140	27 248	28 700
International	59	50	2 411	2 520
Total Groupe	**371**	**1 190**	**29 659**	**31 220**

(1) Effectif moyen de l'année.

Une évolution contrastée des autres postes d'exploitation

Les achats consommés ont représenté un montant de 24,8 millions d'euros en 2015, en hausse de 3,4 %. Poursuivant nos efforts de rationalisation des produits référencés et de limitation du nombre de fournisseurs, nous avons pu maintenir leur part à 3,3 % du chiffre d'affaires.

Les autres charges d'exploitation ont en revanche enregistré une progression globale de 8,3 %, à 93,1 millions d'euros. Certains postes tels que les dépenses informatiques, la blanchisserie ou les locations de matériel se sont alourdis, tandis que nous avons par exemple réduit les achats de carburant. Notons que nos charges externes se sont globalement contractées à l'international : en Grande-Bretagne, leur poids passe en un an de 22,6 % à 19,3 % du chiffre d'affaires.

Une charge fiscale et des dotations moins lourdes

Le montant des impôts et taxes acquittés en 2015 s'est élevé à 28,1 millions d'euros. Il n'a progressé que de 1,9 %, soit nettement moins que notre chiffre d'affaires. Nous avons notamment pu bénéficier d'un relèvement significatif de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S).

Les dotations aux amortissements et provisions ont quant à elles diminué de 3,5 %, à 29 millions d'euros. Comme l'année précédente, cette contraction s'explique essentiellement par l'incidence de la baisse prolongée des taux d'intérêt sur la provision pour engagements de retraite (indexée sur ces taux).

// Un résultat d'exploitation multiplié par 5 aux États-Unis //

// Une marge d'exploitation supérieure à 5 % en France //

Une marge d'exploitation toujours bénéficiaire

Les différentes charges examinées s'imputent sur un chiffre d'affaires de 740 millions d'euros, auquel s'ajoutent 8,2 millions d'autres produits d'exploitation. Ces dernières s'inscrivent en nette progression.

Notre résultat d'exploitation s'affiche ainsi à 34,8 millions d'euros, en baisse de 2,2 % par rapport à 2014. Il bénéficie, comme l'an dernier, de l'apport du Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) que nous avons perçu en France, ainsi que, pour cette année, d'une baisse des cotisations de l'URSSAF. Le repli, qui se limite à 1,4 % en France, est en revanche plus marqué à l'international, à l'exception notoire des États-Unis où le résultat d'exploitation est multiplié par cinq par rapport à 2014. Notre marge d'exploitation demeure supérieure à 5 % en France. À l'international, la meilleure profitabilité est enregistrée en Grande-Bretagne, où la marge d'exploitation atteint 2,7 %.

Un bénéfice net en léger recul

Le résultat financier s'élève à 0,8 million d'euros, grevé par le niveau extrêmement faible des taux d'intérêt. Le résultat exceptionnel évolue de 0,7 million d'euros à 1,1 million d'euros d'une année à l'autre. Sa progression s'explique essentiellement par des cessions d'immobilisations et des provisions exceptionnelles accrues. Notre charge d'impôt sur les sociétés passe de 6,4 millions d'euros à 6,9 millions d'euros en raison de l'évolution du montant d'indemnités de fin de carrière enregistré en impôt différé.

Le résultat net ressort en conséquence à 29,7 millions d'euros. Bien que se contractant de 3,1 % par rapport au bénéfice de 30,6 millions d'euros enregistré en 2014, il fait apparaître une rentabilité de 4 %, un taux élevé dans la profession pour une entreprise de notre taille.

UNE **STRUCTURE** FINANCIÈRE **SÉCURISANTE**

Notre Groupe dispose, fin 2015, d'un bilan solide et d'une trésorerie élevée. Sa situation financière le dote des meilleures conditions pour aborder avec confiance les années à venir et effectuer les investissements nécessaires pour maximiser la satisfaction de ses clients.

Un bilan toujours solide

Actif du bilan

Les immobilisations figurant au bilan passent de près de 80 millions d'euros fin 2014 à 78,7 millions d'euros fin 2015. Ce léger tassement est essentiellement le fait des immobilisations corporelles, dont la valeur d'amortissement a augmenté plus fortement que le montant brut. 23,2 millions d'euros d'investissements ont été consentis, dont plus de la moitié en matériel destiné à équiper de nouveaux sites. Les immobilisations incorporelles présentent pour leur part une hausse de 4 %, à 6,1 millions d'euros, liée à des investissements et amortissements de logiciels plus importants qu'en 2014.

Les créances sur les clients s'accroissent de 5,5 %, reflétant la légère détérioration du délai de règlement au 31 décembre 2015 de nos clients, porté de 45 jours à 46,8 jours. Parmi les autres postes de l'actif circulant, on note une progression significative des autres créances, qui correspond essentiellement à un montant complémentaire de CICE à recevoir au titre des exercices 2013, 2014 et 2015. Le montant des disponibilités atteint 87,5 millions d'euros.

Passif du bilan

Nos capitaux propres continuent à se consolider. Ils gagnent 21,5 % pour atteindre près de 112 millions d'euros fin 2015, contre 92,1 millions d'euros un an auparavant. Le montant de dividendes versé a été plus important qu'au titre de l'exercice 2014 et les réserves renforcées.

La trésorerie de clôture s'accroît de 23,5 %

Un encours clients de 46,8 jours

au 31/12/2015
(nombre de jours de chiffre d'affaires)

Les provisions pour risques et charges affichent une hausse de 6,8 %, à 29,8 millions d'euros. Près des deux tiers de ce montant correspondent à des provisions sur engagements de retraite.

Toujours de faible ampleur, et bien que grevées d'une charge d'intérêt (à taux fixe) rendue onéreuse par la baisse des taux, nos dettes financières se contractent encore de 4,8 % pour s'établir à 14,9 millions d'euros. Le compte de fournisseurs progresse en revanche de 15,4 % en raison de commandes de matériel plus élevées qu'en 2014.

// Nos capitaux propres continuent à se renforcer //

Parmi les autres dettes, nos dettes fiscales et sociales représentent un montant de 156,6 millions d'euros, dont la hausse (+ 3,6 %) s'explique en partie par une activité plus forte en décembre. Les dettes diverses, principalement constituées d'assurances à payer, augmentent pour leur part de 8,6 %, à 6,2 millions d'euros.

Une trésorerie qui se consolide

Le flux net de trésorerie généré par l'activité affiche une hausse de 9,5 % fin 2015, malgré une baisse de 1,7 % de notre marge brute d'autofinancement, reflet du léger repli du résultat de l'année.

Ayant réalisé 26 % d'investissements de plus qu'en 2014 (soit 25,5 millions d'euros) et versé les dividendes, nous dégageons une variation de trésorerie moins élevée que l'année précédente, bien que positive de 15,2 millions d'euros.

Le tableau de financement de l'exercice fait au total apparaître une trésorerie de clôture nette des découverts bancaires courants de 81,1 millions d'euros, qui excède de 23,5 % celle enregistrée fin 2014.

DES PERSPECTIVES FAVORABLES

Nos résultats et notre capacité financière constituent une assurance de solidité et de pérennité pour nos partenaires. Nos forces commerciales, appuyées par nos compétences et des investissements pertinents, nous font envisager l'avenir avec confiance.

Une conjonction de facteurs positifs

Après des années difficiles, la conjoncture économique marque des signes de redressement, dont la confirmation est espérée dans les années à venir. D'autres paramètres devraient également être favorables à notre profession. Le phénomène d'externalisation des prestations de propreté et de services associés est ainsi amené à se poursuivre, ouvrant de nouveaux champs de développement. Le souhait de confier ces tâches de plus en plus complexes et réglementées à des acteurs hautement spécialisés devrait aussi se confirmer et profiter à ces derniers.

Fort de son expertise et de sa solidité financière, notre Groupe a les atouts nécessaires pour profiter de ces circonstances. Libre de toute dette et totalement indépendant, il a la capacité de saisir rapidement les opportunités et de s'adapter avec flexibilité aux évolutions.

Franchissement du cap de

700 M€

de chiffre d'affaires attendu en France en 2016

Un chiffre d'affaires toujours bien orienté en 2016

En hausse ininterrompue depuis la création du Groupe GSF, notre chiffre d'affaires devrait continuer de progresser en 2016, à un rythme que nous estimons à 6 %. La croissance devrait être portée à 4,9 % en France, ce qui nous permettra de franchir pour la première fois le cap des 700 millions d'euros. Nous nous rapprocherons plus que jamais au cours de cet exercice de notre objectif « Cap 800 » de 800 millions de chiffre d'affaires. La performance pressentie sera vraisemblablement une nouvelle fois supérieure à celle constatée dans les plus grandes entreprises de notre secteur.

// Le Groupe a la capacité de s'adapter avec flexibilité //

De nouvelles avancées attendues dans la santé

Le secteur de la santé devrait de nouveau être pourvoyeur d'un chiffre d'affaires intéressant en 2016. Les filiales de notre Groupe s'étoffent à cet effet de commerciaux à compétences spécifiques. Certaines d'entres elles disposent déjà d'une clientèle dans ce domaine et sont en mesure, par le savoir-faire acquis, de la fidéliser et de devenir des acteurs incontournables du monde de la santé. D'autres filiales s'attacheront à acquérir de premières références de proximité, qui leur permettront de prendre pied dans ce secteur avant de s'y déployer. Nul doute que la solidarité entre nos filiales jouera pour créer un phénomène d'entraînement favorable à ce développement.

Une gamme élargie de prestations associées

Les prestations associées sont par ailleurs plus que jamais appelées à se développer dans le prolongement de notre cœur de métier. Disposant aujourd'hui d'une offre construite et cohérente, nous développerons activement notre proposition de gestion déléguée des déchets auprès de nos clients.

L'élan donné à la fonction de pilotage nous fournira l'opportunité d'offrir de nouvelles prestations aux groupes industriels en recherche de solution, constituant un nouveau levier de croissance pour GSF. Il nous permettra d'accroître notre expertise dans ce domaine et de nous affirmer aux côtés des intermédiaires de la profession.

L'innovation pour accompagner la croissance

Nous continuerons à porter une grande attention à l'évolution technologique, élément clé des développements à venir dans notre métier. La robotisation et la numérisation représentent en effet des apports déterminants, tant pour faciliter les tâches que pour les sécuriser ou favoriser la communication. Déjà investis dans plusieurs projets tels que le projet européen de robot *Flobot*(1), nous avons récemment créé une Cellule innovation qui mène une veille active et constitue une force de proposition dans ce domaine.

Le Groupe se dote aussi en interne des outils nécessaires pour accompagner sa croissance. Après avoir œuvré à la mise en place d'un logiciel de gestion de paie HR Access, qui permet notamment d'éditer les bulletins de salaire de plus de 33 000 salariés, nous nous investissons pour plusieurs années dans un projet (auquel nous avons donné le nom d'Univers) qui a pour but de parfaire l'homogénéisation du système d'information financière de l'entreprise.

Un management fidèle à notre éthique

La direction du Groupe GSF sera enrichie au 1er juin 2016 d'un Directeur Général ayant occupé différentes responsabilités opérationnelles depuis vingt-cinq ans au sein du Groupe. Ce riche parcours permet d'inscrire les changements dans la continuité et garantit une pérennité de la transmission des valeurs spécifiques à GSF. La région parisienne profitera par ailleurs de l'expérience d'un nouveau Directeur Général fort de compétences acquises au sein d'autres entités.

Des structures complémentaires

Les structures du Groupe se multiplient selon les besoins du développement du chiffre d'affaires afin de rester fidèles aux valeurs de proximité qui assoient notre notoriété.

Trois ouvertures d'établissements sont déjà planifiées pour le premier semestre 2016.

À Onnaing (Nord), un établissement mono-site accueillera à compter du 1er avril l'activité de nettoyage des bureaux et des lignes de production de l'usine de notre nouveau client *Toyota*, d'où sortent trois millions du modèle *Yaris*. Géré par GSF Pluton, il comptera 60 salariés.

GSF Celtus ouvrira pour sa part le 1er mai un nouvel établissement à Le Mené (Côtes-d'Armor) afin d'accueillir l'activité agroalimentaire de son établissement de Saint-Brieuc. Cette structure dédiée permettra de satisfaire dans les meilleures conditions les exigences de qualité de ce secteur et de mettre à la disposition des clients un personnel hautement formé et aguerri aux aléas de cette activité. Le même jour ouvrira un second établissement commercial à Rennes.

D'autres créations d'établissements sont prévues, dont l'ouverture s'effectuera en fonction des succès commerciaux à venir.

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

ANNEXES

83 COMPTES CONSOLIDÉS 2015

84 ANNEXE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

92 INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

COMPTES CONSOLIDÉS 2015

SITUATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

BILAN ACTIF	31/12/2015	31/12/2014
ACTIF IMMOBILISÉ		
Écarts d'acquisition		
Immobilisations incorporelles	6 050	5 820
Immobilisations corporelles	71 589	72 953
Immobilisations financières	1 068	1 186
ACTIF CIRCULANT		
Stocks et en-cours	823	776
Clients et comptes rattachés	113 893	107 915
Autres créances et comptes de régularisation	54 596	44 997
Valeurs mobilières de placement	5 005	5 005
Disponibilités	87 469	72 137
TOTAL DE L'ACTIF	**340 493**	**310 789**

BILAN PASSIF		
CAPITAUX PROPRES (part du Groupe)		
Capital	9 000	9 000
Primes	984	984
Réserves consolidées	72 284	51 510
Résultat consolidé	29 688	30 628
INTÉRÊTS MINORITAIRES	1	1
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	**29 753**	**27 870**
DETTES		
Emprunts et dettes financières	14 875	15 633
Fournisseurs et comptes rattachés	21 011	18 213
Autres dettes et comptes de régularisation	162 898	156 950
TOTAL DU PASSIF	**340 493**	**310 789**

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ AU 31 DÉCEMBRE

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	31/12/2015	%	31/12/2014	%
CHIFFRE D'AFFAIRES	**740 031**	**100**	**718 771**	**100**
Autres produits d'exploitation	8 164	1,10	5 971	0,83
Achats consommés	- 24 775	3,35	- 23 968	3,33
Charges de personnel	- 539 469	72,90	- 522 701	72 ,72
Autres charges d'exploitation	- 93 127	12,58	- 85 952	11,96
Impôts et taxes	- 28 085	3,80	- 27 574	3,84
Dotations aux amortissements et aux provisions	- 27 984	3,78	- 28 997	4,03
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	**34 755**	**4,70**	**35 550**	**4,95**
Charges et produits financiers	759	0,10	811	0,11
RÉSULTAT COURANT DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	**35 514**	**4,80**	**36 361**	**5,06**
Charges et produits exceptionnels	1 076	0,15	671	0,09
Impôts sur les résultats	- 6 902	0,93	- 6 403	0,89
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES	**29 688**	**4,01**	**30 628**	**4,26**
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDÉ	**29 688**	**4,01**	**30 628**	**4,26**
RÉSULTAT NET (part du Groupe)	**29 688**	**4,01**	**30 628**	**4,26**
Résultat par action (en euros)	**140**		**145**	

ANNEXE AUX COMPTES CONSOLIDÉS

PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

MÉTHODES DE CONSOLIDATION

Les entreprises qui entrent dans le périmètre sont consolidées selon les méthodes suivantes :

• les comptes des sociétés placées directement ou indirectement sous le contrôle exclusif de GSF sont consolidés par intégration globale. Le contrôle existe lorsque GSF SAS a le pouvoir de diriger directement ou indirectement les politiques financières et opérationnelles de l'entité afin d'obtenir tous les avantages de ses activités ;

• les sociétés significatives sur lesquelles GSF exerce une influence notable, notamment en raison de la détention d'une participation représentant au moins 20 % des droits de vote, sont mises en équivalence.

VARIATION DU PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Quatre sociétés ont rejoint le périmètre de consolidation. Il s'agit de GSF Rail Services, GSF Aérotech, GSF Logistic Services et GSF Transnord. Elles ont toutes été créées au cours de l'exercice 2015.

PRINCIPES COMPTABLES, MÉTHODES D'ÉVALUATION ET MODALITÉS DE CONSOLIDATION

La consolidation des comptes a été établie conformément aux dispositions en vigueur en France et notamment en application du règlement du Comité de la réglementation comptable n° 99-02.

DATE DE CLÔTURE DES EXERCICES

Toutes les sociétés intégrées globalement ont établi un arrêté comptable au 31/12/2015.
Ces comptes consolidés ont été arrêtés le 8 avril 2016 par le Président de la société.

MÉTHODE DE CONVERSION

Les comptes des sociétés étrangères sont tenus dans leur monnaie de fonctionnement.
La méthode de conversion utilisée pour la consolidation des comptes des sociétés étrangères est celle du taux de clôture pour les comptes de bilan et celle du taux moyen pour les comptes de gestion. La différence de conversion est incluse dans les capitaux propres et n'affecte pas le résultat.
Les transactions libellées en devises sont converties au taux de change en vigueur au moment de la transaction. En fin d'exercice, les créances et les dettes libellées en devises sont converties aux taux de change de clôture. Les différences de change résultant de la conversion des transactions en devises sont incluses dans le compte de résultat.

RÉÉVALUATION DES COMPTES

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

ÉCARTS D'ACQUISITION ET D'ÉVALUATION

L'écart de première consolidation, dégagé lors de l'entrée d'une filiale dans le périmètre du groupe, est affecté, dans le délai maximum d'un an, à certains éléments identifiables de l'actif ou du passif. Ces écarts d'évaluation obéissent alors aux méthodes comptables régissant les postes du bilan auxquels ils se rapportent et définies ci-après.
L'écart résiduel non affecté est inscrit au poste « Écart d'acquisition ». Il est amorti sur dix ans, *prorata temporis* la première année. Une dépréciation exceptionnelle peut être enregistrée si les perspectives d'activité et la rentabilité de la filiale concernée le justifient.

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles acquises par GSF sont comptabilisées au coût historique, moins les amortissements cumulés et les pertes de valeur éventuelles.
L'inscription des frais d'établissement dans les charges de l'exercice est privilégiée.
Les fonds de commerce sont amortis sur une période reflétant leur durée de vie économique. Les fonds acquis, jusqu'ici, sont représentatifs de la clientèle de sociétés familiales. Pour ces portefeuilles faiblement diversifiés, nous avons opté pour des plans d'amortissement compris entre cinq et dix ans.
Les logiciels sont amortis sur le mode linéaire.

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

La valeur brute des immobilisations corporelles correspond à leur coût d'acquisition. Elle n'a fait l'objet d'aucune réévaluation.
Lorsqu'un actif peut être scindé en composants ayant une utilisation distincte ou encore procurant des avantages économiques selon un rythme propre, chaque composant fait l'objet d'une comptabilisation et d'un plan d'amortissement séparés.

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

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

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

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

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

STOCKS

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

CLIENTS ET COMPTES RATTACHÉS

Les créances clients sont enregistrées à leur valeur nominale. Une dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.
Les créances de plus de six mois sont systématiquement provisionnées à 50 %. Ce taux est porté à 100 % lorsque l'ancienneté dépasse un an.

VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

Les valeurs mobilières de placement sont valorisées au coût historique. Elles sont composées essentiellement de sicav monétaires ou de certificats de dépôt négociables souscrits auprès d'établissements financiers de premier ordre. Nous ne détenons pas de titres cotés en bourse. Lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur brute, une provision pour dépréciation est constituée pour le montant de la différence.

IMPÔTS DIFFÉRÉS ET IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

La charge d'impôt sur les résultats correspond à la somme des impôts exigibles de chaque entité fiscale consolidée, corrigée des impositions différées.
Les impositions différées, déterminées selon la méthode du report variable, proviennent de l'ensemble des décalages temporaires existant entre la constatation comptable de produits ou de charges et leur inclusion dans des résultats fiscaux ultérieurs. Ces décalages s'entendent dans leur conception étendue.
Les actifs d'impôts différés sont comptabilisés dans l'hypothèse où leur réalisation est probable. Les déficits fiscaux des entreprises comprises dans la consolidation donnent lieu à l'enregistrement d'un impôt différé actif dans la mesure où ils sont reportables sans limitation de durée. En effet, les impôts différés actifs ne sont constatés sur des pertes fiscales reportables des entités consolidées que s'il est probable que les entités pourront les récupérer grâce à l'existence d'un bénéfice imposable attendu au cours de la période de validité des actifs d'impôts différés.
Le régime français d'intégration fiscale permet à certaines sociétés de compenser leurs résultats imposables pour la détermination de la charge d'impôt d'ensemble, dont la société mère intégrante GSF SAS reste seule redevable.

OPÉRATIONS INTERNES

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

PROVISIONS

Une provision est comptabilisée au bilan lorsque GSF a une obligation actuelle ou implicite résultant d'un événement passé et lorsqu'il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation.
Les provisions sont estimées en tenant compte des hypothèses les plus plausibles.

ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les engagements de retraite sont comptabilisés comme le préconisent le règlement du Comité de la réglementation comptable n° 99-02 et la recommandation 2014-02 de l'Autorité des normes comptables.
Ils concernent exclusivement des salariés en activité.
Nos calculs sont réalisés suivant la méthode actuarielle des unités de crédit projetées. Ils se font individu par individu. Les résultats sont ensuite cumulés au niveau du Groupe.
Selon cette méthode, la valeur actuarielle des prestations futures (VAPF) est déterminée en calculant le montant des prestations dues à la date du départ à la retraite en tenant compte d'une projection des salaires et de l'ancienneté à cette date, en prenant en compte les facteurs d'actualisation et de probabilité de présence et de survie jusqu'à la date de départ à la retraite. Elle représente la prime immédiate unique qui serait nécessaire pour financer l'indemnité de fin de carrière estimée à la retraite, compte tenu des hypothèses indiquées ci-après.
L'engagement représente la partie de cette valeur actuarielle des prestations futures qui est considérée comme relative aux services passés dans l'entreprise avant la date d'évaluation. Cet engagement est déterminé en appliquant à la VAPF le ratio de l'ancienneté à la date d'évaluation sur l'ancienneté à la date du départ à la retraite.
Le coût annuel du régime attribuable au coût d'une année de service additionnelle pour chacun des participants est déterminé par le rapport de la valeur actuarielle des prestations dues au moment du départ à la retraite sur l'ancienneté projetée au moment du départ à la retraite.
De l'engagement ainsi calculé ont été déduits les actifs de couverture concernant la fraction des indemnités de fin de carrière couvertes par une police d'assurance.
Les écarts actuariels sont différés au bilan et présentés en augmentation de la dette actuarielle s'il s'agit de gains actuariels ou en diminution s'il s'agit de pertes. Leur montant est révisé à raison des nouveaux écarts actuariels apparus au cours de la période comptable. Leurs montants cumulés en début de période font l'objet d'un amortissement.

PRINCIPALES HYPOTHÈSES RETENUES POUR LE CALCUL DES ENGAGEMENTS DE RETRAITE :

Mode de départ en retraite
- Pour les cadres, techniciens, et agents de maîtrise : mise à la retraite après 65 ans
- Pour les employés et ouvriers : départ volontaire

Taux d'inflation à long terme
- 2 % par an

Taux d'actualisation
- 2 %

Taux de charges patronales
- 51,59 % pour les cadres
- 40 % pour les employés

Taxes sur mise à la retraite
- 50 %

EXPLICATIONS DES POSTES DU BILAN, DU COMPTE DE RÉSULTAT ET DE LEUR VARIATION

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse de la variation des immobilisations incorporelles brutes par nature	Concessions, brevets, etc.	Fonds de commerce	Autres	Total
OUVERTURE	**14 755**	**7 838**	**437**	**23 030**
Augmentations de l'exercice	1 307	135	965	2 406
Diminutions de l'exercice	- 71			- 71
Transferts	18		- 18	
Incidence des variations de change	- 4	554	47	598
CLÔTURE	**16 004**	**8 528**	**1 431**	**25 963**
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations incorporelles par nature				
OUVERTURE	**9 262**	**7 537**	**412**	**17 211**
Dotations	2 172			2 172
Reprises et diminutions	- 71			- 71
Incidence des variations de change		554	47	602
CLÔTURE	**11 363**	**8 092**	**459**	**19 914**

Analyse des immobilisations incorporelles et de leur amortissement par zone géographique	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	17 156	- 11 301	5 855
Canada	56		56
Espagne	65	- 62	3
Grande-Bretagne	6 312	- 6 177	135
États-Unis	2 374	- 2 374	
TOTAL	**25 963**	**- 19 914**	**6 050**

IMMOBILISATIONS CORPORELLES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse de la variation des immobilisations corporelles brutes par nature	Terrains	Constructions	Installations techniques, matériel et outillage	Autres immo. corporelles	Immo. en cours et avances	Total
OUVERTURE	**2 609**	**45 901**	**88 333**	**65 913**	**1 283**	**204 040**
Acquisitions et augmentations		57	13 256	7 819	2 087	23 219
Cessions et diminutions			- 14 564	- 5 627		- 20 191
Transferts			983	258	- 1 241	
Incidence des variations de change	- 5	- 42	290	150		393
CLÔTURE	**2 605**	**45 916**	**88 298**	**68 512**	**2 129**	**207 461**
Analyse de la variation des amortissements des immobilisations corporelles par nature						
OUVERTURE		**22 203**	**64 369**	**44 515**		**131 087**
Dotations		1 682	13 200	7 096		21 978
Reprises et diminutions			- 12 736	- 4 801		- 17 538
Incidence des variations de change		- 7	244	107		344
CLÔTURE		**23 878**	**65 078**	**46 916**		**135 872**

Analyse des immobilisations corporelles et de leur amortissement par zone géographique	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	198 135	- 129 458	68 677
Canada	2 637	- 1 312	1 325
Espagne	423	- 300	123
Grande-Bretagne	1 417	- 1 138	278
États-Unis	4 848	- 3 663	1 186
TOTAL	**207 461**	**- 135 872**	**71 589**

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse de la variation des immobilisations financières brutes par nature	Titres de participation	Autres valeurs immobilisées	Total
VALEUR BRUTE À L'OUVERTURE	**40**	**1 161**	**1 201**
Augmentations de l'exercice		211	211
Diminutions de l'exercice		- 318	- 318
Incidence des variations de change		- 11	- 11
VALEUR BRUTE À LA CLÔTURE	**40**	**1 043**	**1 083**
Provision pour dépréciation	- 15		- 15
VALEUR NETTE À LA CLÔTURE	**25**	**1 043**	**1 068**

Les autres valeurs immobilisées sont constituées, pour l'essentiel, de dépôts et cautionnements versés et sommes assimilées.

Analyse des immobilisations financières et de leurs provisions par zone géographique	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
France	933	- 15	918
Canada	125		125
Espagne	24		24
TOTAL	**1 083**	**- 15**	**1 068**

Détail des titres de participation non consolidés	2015	2014
Participations inférieures à 20 %	40	40
VALEUR BRUTE	**40**	**40**

STOCKS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
Matières premières	823	776
VALEUR BRUTE	823	776
Provision pour dépréciation		
VALEUR NETTE	**823**	**776**

AUTRES CRÉANCES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
Avances et acomptes versés sur commandes	827	637
Débiteurs divers	41 726	32 767
Comptes de régularisation	1 511	1 212
Impôts différés actifs	10 532	10 381
VALEUR BRUTE	**54 596**	**44 997**
Provision pour dépréciation		
VALEUR NETTE	**54 596**	**44 997**

CAPITAUX PROPRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat part du groupe	Total
AU 31.12.2014 AVANT RÉPARTITION	**9 000**	**984**	**51 509**	**30 628**	**92 122**
Affectation du résultat			20 461	- 30 628	- 10 167
AU 31.12.2014 APRÈS RÉPARTITION	**9 000**	**984**	**71 970**		**81 955**
Variation de l'écart de conversion et autres			314		314
Résultat net part du Groupe				29 688	29 688
AU 31.12.2015 AVANT RÉPARTITION	**9 000**	**984**	**72 284**	**29 688**	**111 956**

Le capital social de GSF SAS est composé, au 31 décembre 2015, de 211 822 actions d'un nominal de 42,49 euros.
Il n'a pas été émis de valeurs mobilières autres que les actions composant le capital social. En l'absence d'instrument donnant droit à un accès différé au capital de GSF SAS, le résultat net par action est égal au résultat dilué par action. Il s'établit à 140,16 euros. Il a été calculé en divisant le résultat net consolidé par le nombre moyen pondéré d'actions en circulation en fin de période.

PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
Provisions pour risques	4 838	4 303
Provisions pour charges	2 817	2 722
Provisions pour engagements de retraite	22 091	20 838
Provisions pour impôts différés	7	7
TOTAL	**29 753**	**27 870**

EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Les dettes financières, dont le montant figure au bilan, se décomposent en :	2015	2014
Dettes auprès des établissements de crédit	158	224
Dettes diverses	3 351	3 944
TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES ASSIMILÉES	**3 509**	**4 168**
Concours bancaires courants	11 366	11 465
TOTAL DES EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES	**14 875**	**15 633**

Les emprunts souscrits auprès des établissements de crédit ont été contractés sur la base de taux fixes.
Les dettes diverses sont composées essentiellement des réserves de participation des salariés.

Les emprunts et dettes assimilées ont une durée résiduelle :	2015	2014
Comprise entre un et cinq ans	2 458	3 397
Inférieure à un an	1 051	771
TOTAL	**3 509**	**4 168**

Par devise, ces emprunts et dettes assimilées se détaillent comme suit :	2015	2014
Euro	3 175	3 820
Dollar canadien	334	348
TOTAL	**3 509**	**4 168**

AUTRES DETTES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
Avances et acomptes reçus sur commandes		5
Dettes fiscales et sociales	156 556	151 048
Dettes diverses	6 210	5 716
Compte de régularisation	132	181
TOTAL DES AUTRES DETTES	**162 898**	**156 950**

ENGAGEMENTS FINANCIERS

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

CHIFFRE D'AFFAIRES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	%	2014	%
France	684 145	92,5	669 970	93,2
Canada	16 530	2,2	15 645	2,2
Espagne	3 627	0,5	3 694	0,5
Grande-Bretagne	12 929	1,8	11 225	1,6
États-Unis	22 800	3,0	18 237	2,5
TOTAL	**740 031**	**100**	**718 771**	**100**

FRAIS DE PERSONNEL ET EFFECTIFS

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Frais de personnel	2015	2014
Rémunération du personnel	438 756	419 607
Charges sociales	98 442	99 791
Participation des salariés	2 271	3 303
TOTAL	**539 469**	**522 701**

Le Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) a été enregistré parmi les charges sociales. Elles s'en trouvent minorées de 18 774 k€.

Effectifs moyens du Groupe au cours de l'année	2015	2014
Cadres	371	330
Employés	1 190	1 142
Ouvriers	29 659	29 232
TOTAL	**31 220**	**30 704**

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Le résultat d'exploitation par pays se ventile comme suit :	2015	2014
France	34 803	35 286
Canada	- 571	- 48
Espagne	- 58	54
Grande-Bretagne	348	213
États-Unis	233	45
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	**34 755**	**35 550**

RÉSULTAT FINANCIER

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
Produits et charges d'intérêt	758	806
Résultat de change	1	5
RÉSULTAT FINANCIER	**759**	**811**

RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
Résultat sur opérations de gestion	430	415
Résultat de cessions d'éléments d'actif	492	281
Provisions exceptionnelles	154	- 25
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	**1 076**	**671**

IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

Analyse par nature de l'impôt	2015	2014
Impôts exigibles	7 039	7 909
Impôts différés	- 137	- 1 506
TOTAL	**6 902**	**6 403**

Ventilation des impôts différés figurant au bilan	2015	2014
Impôts différés actifs	10 532	10 381
Impôts différés passifs	6	7

INTÉGRATION FISCALE

La société GSF SAS est la mère d'un groupe fiscal au sens de l'article 223 A et suivants du Code général des impôts. La liste des sociétés intégrées est donnée avec celle des sociétés consolidées.

ABSENCE DE SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les services rendus par le Groupe constituent un ensemble cohérent. Ils sont exposés aux mêmes types de risques et à des rentabilités homogènes. Notre activité est donc unique. Aucune information sectorielle complémentaire n'est donc nécessaire.

ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE

Nous n'avons eu connaissance d'aucun événement intervenu après la clôture des comptes et qui pourrait remettre en cause les comptes consolidés.

HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Le montant des honoraires versés aux commissaires aux comptes de la société mère et des filiales du Groupe est de 862 893 euros.

LISTE DES SOCIÉTÉS CONSOLIDÉES ET INTÉGRÉES FISCALEMENT

Intégration globale	Pays	Intérêt (%)	Contrôle (%)	SIREN	Intégration fiscale
Ariane 80	France	100,00	100,00	319 598 454	-
GIE Université	France	100,00	100,00	340 102 961	-
Groserfon	France	100,00	100,00	321 352 403	Intégrée
GSF Aéro	France	100,00	100,00	484 145 156	-
GSF Aérotech	France	100,00	100,00	811 258 367	-
GSF Airport	France	100,00	100,00	489 652 412	-
GSF Ariane	France	100,00	100,00	509 646 816	Intégrée
GSF Ariès	France	100,00	100,00	439 117 698	Intégrée
GSF Athéna	France	100,00	100,00	519 022 586	Intégrée
GSF Atlantis	France	100,00	100,00	344 636 477	Intégrée
GSF Atlas	France	100,00	100,00	439 118 449	Intégrée
GSF Auriga	France	100,00	100,00	344 862 362	Intégrée
GSF Celtus	France	100,00	100,00	344 483 003	Intégrée
GSF Concorde	France	100,00	100,00	310 148 119	Intégrée
GSF Energia	France	100,00	100,00	788 650 661	-
GSF Grande Arche	France	100,00	100,00	502 254 881	Intégrée
GSF Jupiter	France	100,00	100,00	967 802 059	Intégrée
GSF Logistic Services	France	100,00	100,00	815 289 475	-
GSF Mercure	France	100,00	100,00	308 185 503	Intégrée
GSF Neptune	France	100,00	100,00	306 044 504	Intégrée
GSF Opale	France	100,00	100,00	452 737 976	-
GSF Orion	France	100,00	100,00	344 382 874	Intégrée
GSF Phébus	France	100,00	100,00	537 020 216	Intégrée
GSF Phocéa	France	100,00	100,00	384 983 482	Intégrée
GSF Pluton	France	100,00	100,00	304 349 277	Intégrée
GSF Rail Services	France	100,00	100,00	809 938 129	-
GSF Saturne	France	100,00	100,00	306 795 600	Intégrée
GSF Stella	France	100,00	100,00	502 107 477	Intégrée
GSF Transnord	France	100,00	100,00	815 205 851	-
GSF Trévise	France	100,00	100,00	310 827 563	Intégrée
SFR Conseil	France	99,95	99,95	344 106 455	-
Valis Aurélia	France	100,00	100.00	347 869 612	-
GSF Canada	Canada	100,00	100,00	-	-
GSF SPM	Espagne	100,00	100,00	-	-
GSF GB Ldt	Grande-Bretagne	100,00	100,00	-	-
GSF London Ldt	Grande-Bretagne	100,00	100,00	-	-
L.I.H.	Grande-Bretagne	100,00	100,00	-	-
GSF Sandylight Ldt	Grande-Bretagne	100,00	100,00	-	-
Entretien Technique Service	Monaco	99,85	99,85	-	-
GSF USA	États-Unis	100,00	100,00	-	-

TABLEAU DE FINANCEMENT

MONTANTS EN MILLIERS D'EUROS

	2015	2014
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES	**29 688**	**30 628**
Amortissements et provisions	26 032	27 156
Variation des impôts différés	- 165	- 1 510
Plus-values de cession	- 492	- 276
MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES	**55 063**	**55 998**
Variation des stocks	- 47	33
Variation des créances clients	- 5 977	- 5 113
Variation des dettes fournisseurs	1 119	664
Variation des autres dettes et créances	- 1 822	- 7 452
FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ (A)	**48 336**	**44 131**
Acquisitions d'immobilisations	- 25 518	- 20 253
Cessions d'immobilisations	3 147	1 596
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	**- 22 371**	**- 18 657**
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	- 10 167	- 2 859
Émissions et remboursements d'emprunts	- 635	- 962
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT (C)	**- 10 802**	**- 3 821**
VARIATION DE TRÉSORERIE (A) + (B) + (C)	**15 162**	**21 652**
Trésorerie d'ouverture	65 678	43 622
Trésorerie de clôture	81 108	65 677
Incidence des variations de cours des devises	- 268	- 403

INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

DOMAINE	INDICATEURS	2013	2014	2015	RÉFÉRENTIELS *	RÉFÉRENTIELS **
INFORMATIONS ÉCONOMIQUES						
GOUVERNANCE	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anti-corruption	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3°-d	SO3
	Établissements certifiés ISO9001	100 %	100 %	100 %	–	–
SOCIAL						
EMPLOI	Effectif total	28 573	29 036	29 718	Art. 1-1°-a	LA1
	Effectif total par statut	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	Agents de service 88 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 3 % Cadres 1 %	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	–	LA1
	Proportion des contrats en CDI	79 %	83 %	83 %	–	LA1
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	–	LA4
	Nombre d'alternants	186 contrats de professionnalisation 118 contrats d'apprentissage	477 contrats de professionnalisation 119 contrats d'apprentissage	607 contrats de professionnalisation 116 contrats d'apprentissage	–	–
	Nombre d'alternants embauchés après leur période d'alternance (CDD ou CDI)	47	86	107	–	–
	Répartition des collaborateurs par âge	7,9 % moins de 25 ans 42,2 % entre 25 et 45 ans 49,8 % 45 ans et plus	8 % moins de 25 ans 58 % entre 25 et 45 ans 34 % 45 ans et plus	8 % moins de 25 ans 57 % entre 25 et 45 ans 35 % 45 ans et plus	–	LA1
	Temps de travail	73 % temps partiel 27 % temps complet	73 % temps partiel 27 % temps complet	72 % temps partiel 28 % temps complet	Art. 1-1°-b	–
	Taux d'absentéisme	16 %	16 %	17 %	Art. 1-1°-b	–
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail	9,01 %	8,51 %	8,58 %	Art. 1-1°-b	–
SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	957	995	949	Art. 1-1°-d	LA7
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	38,14	38,59	35,92	Art. 1-1°-d	LA7
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	55,94	57,06	54,46	Art. 1-1°-d	LA7
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,24	2,47	2,46	Art. 1-1°-d	LA7
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	3,16	3,12	3,05	Art. 1-1°-d	LA7
	Nombre d'accidents mortels	0	0	0	Art. 1-1°-d	LA7
	Nombre d'établissements certifiés MASE	16	16	18	Art. 1-1°-d	–
	Nombre d'établissements certifiés en sécurité (selon l'ILO-OSH 2001 ou l'OHSAS 18001) dans le cadre de la triple certification QSE	ND	20	38	–	–
FORMATION ET ÉDUCATION	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	107 272	110 179	119 078	Art. 1-1°-e	LA10
	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés en contrats de professionnalisation	ND	ND	84 115	Art. 1-1°-e	LA10
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,46 %	2,50 %	2,63 %	Art. 1-1°-e	LA10
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	198	97	304	Art. 1-1°-e	LA10
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	643	154	668	Art. 1-1°-d,e	LA10
	Nombre de salariés formés à l'écoconduite (7 h de formation)	45	29	25	Art. 1-1°-e, 1-2°-a	LA10
RELATIONS SOCIALES	Nombre d'accords signés	57	56	28	Art.1-1°-c	LA9
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	186	217	285	–	–
DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	Parité (H/F) sur l'effectif global	32/68 %	32/68 %	33/67 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Parité (H/F) sur l'effectif de l'encadrement	55/45 %	51/49 %	55/45 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	7,4 %	7,7 %	7,5 %	Art. 1-1°-f	LA13
	Établissements répondant à l'obligation légale de 6 %	73 %	80 %	77 %	Art. 1-1°-f	LA13

* Article 225 - Loi Grenelle 2
** Global Reporting Initiative G4

DOMAINE	INDICATEURS	2013	2014	2015	RÉFÉRENTIELS *	RÉFÉRENTIELS **
ENVIRONNEMENT						
ÉMISSIONS, EFFLUENTS, DÉCHETS	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre Périmètre réglementaire Scope 1 et 2	ND	7 755 tonnes équivalent CO_2	ND	Art. 1-2°-d	EN16
	Empreinte carbone des voyages en avion	465,1 tonnes équivalent CO_2	472,3 tonnes équivalent CO_2	476,7 tonnes équivalent CO_2	Art. 1-2°-d	EN17
	Empreinte carbone des voyages en train	13,4 tonnes équivalent CO_2	12,1 tonnes équivalent CO_2	5,7 tonnes équivalent CO_2	Art. 1-2°-d	EN17
	Moyenne des émissions du parc de véhicules utilitaires de GSF	135	131	132,5	Art. 1-2°-d	EN17
	Moyenne des émissions du parc de véhicules autres qu'utilitaires de GSF	129	123	112	Art. 1-2°-d	EN17
	Part des produits chimiques possédant un écolabel	31 %	43 %	46 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2
	Part du CA des articles respectueux de l'environnement	42,97 %	40,19 %	45 %	Art. 1-2°-c	EN1-EN2
MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	20	30	43	Art. 1-2°-a	–
	Nombre cumulés de livrets « Mes gestes qui comptent au quotidien » distribués	12 350	14 450	17 400	Art. 1-2°-a	–
	Nombre de salariés formés aux écogestes (7 h de formation)	198	65	99	Art. 1-2°-a	–

Les indicateurs RSE présentés dans ce document concernent les activités en France et à Monaco du Groupe GSF. Les filiales à l'international (Canada, Espagne, États-Unis et Grande-Bretagne) conduisent leur propre démarche en cohérence avec leur législation locale et les valeurs du Groupe. L'ensemble des opérations du Groupe est concerné par la démarche RSE. Quatre campagnes de reporting sont effectuées par an : un reporting annuel pour le Rapport intégré publié chaque année lors de l'assemblée générale et trois reporting quadrimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2015, du 1er janvier au 31 décembre.

TABLE DE CONCORDANCE

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
STRATÉGIE ET ANALYSE				
1			6.2	3
PROFIL DE L'ORGANISATION				
3				couverture
4				13, 14
5				der. de couverture
6				50
7				5, der. de couverture
8				15
9				15, 73
10				92
11				92
12				65
13				40, 76
15				54, 55
ASPECTS ET PÉRIMÈTRES PERTINENTS IDENTIFIÉS				
17				90
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES				
24-27				52
PROFIL DU RAPPORT				
28-30				50, 93
31				96
GOUVERNANCE				
34-35-38			6.2	5
36			7. 4. 2	5

GLOBAL REPORTING INITIATIVE G4	ARTICLE 225 LOI GRENELLE 2	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ				
56		Principe 10		16, 92
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique				
EC1	–		6.8.7	14, 15
Volet environnemental				
EN15	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	67
EN16	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	67
EN17	Article 1-2°-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	67
EN30	Article 1-2°-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	93
Volet social				
LA1	Article 1-1°-a	Principe 4 et 5	6.4	92
LA4	Article 1-1°-c	Principe 4		92
LA6	Article 1-1°-d		6.8.8	59, 92
LA8	Article 1-1°-c	Principe 3	6.4.5	59
	Article 1-1°-b			92
LA9	Article 1-1°-e		6.8.5	57, 92, 93
LA13	Article 1-1°-f	Principe 6	6.3.7	92
Droits de l'homme				
HR1		Principe 1 et 2	6. 3. 10	16
Société				
SO1	Article 1-3°-b		6.8	68, 69
SO4		Principe 10	6.6.3	92
Responsabilité du fait des produits				
PR5	Article 1-3°-d		6.6.6	66

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS

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

FIDEXCO FRANCE
19, rue Rossini
06000 Nice

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2015

GSF (Groupe Services France) S.A.S.
Siège social :
49, rue de Trévise - 75009 Paris
Capital social : 9 000 000 €

Mesdames, Messieurs,
En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2015, sur :
• le contrôle des comptes annuels de la société GSF (Groupe Services France) S.A.S., tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
• la justification de nos appréciations ;
• les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.
Les comptes annuels ont été arrêtés par le Président. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

Opinion sur les comptes consolidés
Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

Justification des appréciations
En application des dispositions de l'article L.823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants.
Votre société constitue des provisions pour couvrir les risques et charges tel que décrit dans les notes II. M et III. G* aux états financiers. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, à revoir les calculs effectués par la société, à comparer les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes et à examiner les procédures d'approbation de ces estimations par la direction.
Dans le cadre de nos appréciations, nous nous sommes assurés du caractère raisonnable de ces estimations.
Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

Vérification spécifique
Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations données dans le rapport sur la gestion du groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Les commissaires aux comptes,
Sophia Antipolis et Nice, le 11 avril 2016

KPMG Audit Sud-Est
Philippe Levert

Fidexco France
Philippe Matheu

* Ces descriptions figurent en page 85 et 88 du présent document.

RAPPORT DE L'ORGANISME DE VÉRIFICATION DES DONNÉES RSE

FINEXFI
96, boulevard Marius Vivier Merle - 69003 LYON

Lyon, le 06 juin 2016

Isabelle Lhoste

Aux actionnaires,

À la suite de la demande qui nous a été faite par la société GSF et en notre qualité d'organisme tiers indépendant dont l'accréditation a été admise par le COFRAC sous le N° 3-1081 (portée disponible sur www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31/12/2015. Elles sont présentées dans le rapport intégré (ci-après les « Informations RSE »), en application, dans le cadre d'une démarche volontaire, des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la direction
Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport intégré comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), établies conformément aux référentiels utilisés (les « Référentiels ») par la société et disponibles sur demande au siège de la société GSF, et dont un résumé figure dans la note méthodologique disponible sur le site Internet de la société.

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant
Il nous appartient, sur la base de nos travaux :
• d'attester que les Informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code du commerce et du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 (Attestation de présence) ;
• d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au référentiel retenu (Rapport d'assurance modérée).

Attestation de présence

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes professionnelles applicables en France :
• nous avons comparé les Informations présentées dans le rapport intégré avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code du commerce ;
• nous avons vérifié que les Informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code du commerce ;
• en cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport intégré des Informations requises.

Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux
Nos travaux ont été effectués entre avril et juin 2016 pour une durée d'environ six jours hommes.

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes applicables en France, à la norme ISAE 3000 et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations RSE des Directions en charge du processus de collecte des informations et le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :
• d'apprécier le caractère approprié du référentiel au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur neutralité, leur caractère compréhensible et leur fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
• de vérifier la mise en place dans le Groupe d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

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

Concernant les informations quantitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes :
• au niveau de la société mère GSF SAS et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations ;
• au niveau des sites ou des filiales que nous avons sélectionnés[1] en fonction de leur contribution aux indicateurs consolidés, et d'une analyse de risque, nous avons :
  • mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions ;
  • mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne plus de 25 % des contributions aux données sociales et environ 25 % des contributions aux données environnementales.

• concernant les informations qualitatives consolidées que nous avons considérées les plus importantes, nous avons mené des entretiens et revu les sources documentaires associées pour corroborer ces informations et apprécier leur sincérité. Concernant le thème de la loyauté des pratiques, les entretiens ont été conduits uniquement au niveau de la société mère GSF SAS ;

• pour les autres informations consolidées publiées, nous avons apprécié leur sincérité et leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société et, le cas échéant, par des entretiens ou la consultation de sources documentaires.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence de certaines informations.
Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'informations et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion
Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément au référentiel.

(1) Sociétés sélectionnées pour les tests : Le siège du Groupe à Sophia Antipolis, les établissements de Nation et de Rungis.

Le rapport digital
rapportannuel.gsf.fr

Pour en savoir plus
sur le Groupe GSF et son organisation
gsf.fr

Pour vous informer
sur la Fondation GSF Jean Louis Noisiez
accueil-alzheimer.fr

Suivez-nous sur

Direction Générale et Direction de la Communication du Groupe GSF
Conception-rédaction *Activité* et *Panorama financier* : **Sylvie Campredon /** Conception-rédaction *Responsabilité sociétale de l'entreprise* : **Muriel Buiatti, Commenterre**
Conception graphique et réalisation : **Bleu du Ciel /** Crédits photos : GSF/Marc Moitessier/Christophe Jacquet - Fotolia - ADP/Gwen LE BRAS/Zoo Studio - Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
Imprimé par **Y. Masson Paris** sur papier Condat Silk, certifié PEFC avec des encres végétales / © Juillet 2016

SIÈGE SOCIAL
49, RUE DE TRÉVISE - 75009 PARIS

SAS AU CAPITAL DE 9 000 000 € - RCS PARIS 775 675 291