GSF

2021

ACTIVITÉ & ENGAGEMENT RESPONSABLE

Sommaire

2 Editorial
4 Notre organisation
6 Entretien
8 Nos missions

10 Modèle d'affaires
12 Démarche RSE
13 Gouvernance
14 Chiffres clés

16
L'humain au centre

18 Bien-être des salariés
20 Une sécurité assurée
22 Révéler les potentiels
24 Une formation accrue
26 Recruter et fidéliser
28 Préserver l'égalité

30
Contributeur de performances

32 Satisfaire et fidéliser
34 Des activités responsables
36 Créateur de solutions

38
Acteur des enjeux sociétaux

40 Tisser un réseau responsable
42 Préserver l'écosystème
44 Des soutiens en régions

46 Gestion des risques et contrôles interne
49 L'éthique dans les affaires
50 Indicateurs de performance RSE

gsf.fr

« Nous devons aux équipes de GSF, à leur travail, à leur énergie, la performance d'avoir largement dépassé nos objectifs »

Christophe Cognée
Président du Directoire

Nos atouts pour notre avenir

A l'heure où j'écris ces lignes, on peut se prendre à espérer la fin d'une crise sanitaire mondiale historique. Ce Covid-19 aura affecté nos sociétés, notre économie, notre façon de vivre et de travailler. Bien des secteurs d'activité, bien des entreprises, ont été fragilisés. Il est donc temps d'établir un bilan sur la façon dont le Groupe a traversé ces 2 années.

Grâce à la réactivité et à la solidarité exemplaires des femmes et des hommes de GSF, nous avons dépassé les objectifs que nous nous étions fixés.

En 2021, notre chiffre d'affaires frôle 1,1 milliard d'euros, porté par une croissance extraordinaire de plus de 11 % ! Cette performance, nous la devons aux équipes de GSF, à leur travail, à leur énergie, à leur mobilisation. Fortes de la proximité et de la confiance de leurs clients, elles ont pu mettre en place les protocoles les plus rigoureux pour oeuvrer à une indispensable sécurité sanitaire.

Dans le même temps, nous avons continué à déployer une gamme de plus en plus large de solutions et de services. Je veux ici remercier nos clients pour leur confiance, ainsi que nos 41 100 collaborateurs en France et dans nos filiales internationales.

Cette performance s'inscrit dans le parcours exceptionnel, dans l'histoire de GSF. Le Groupe vient en effet d'entrer dans sa 60e année. Six décennies de croissance organique, pour un modèle entreprenarial construit sur des valeurs de respect et d'exigence.

Un homme visionnaire, le Fondateur Jean Louis Noisiez et des collaborateurs talentueux, ont forgé cette réussite qui continue de nous inspirer. C'est en revendiquant ces racines, en nous emparant encore plus pleinement, avec ambition, de notre rôle et de notre responsabilité sociétale et environnementale que nous irons encore plus loin et plus haut.

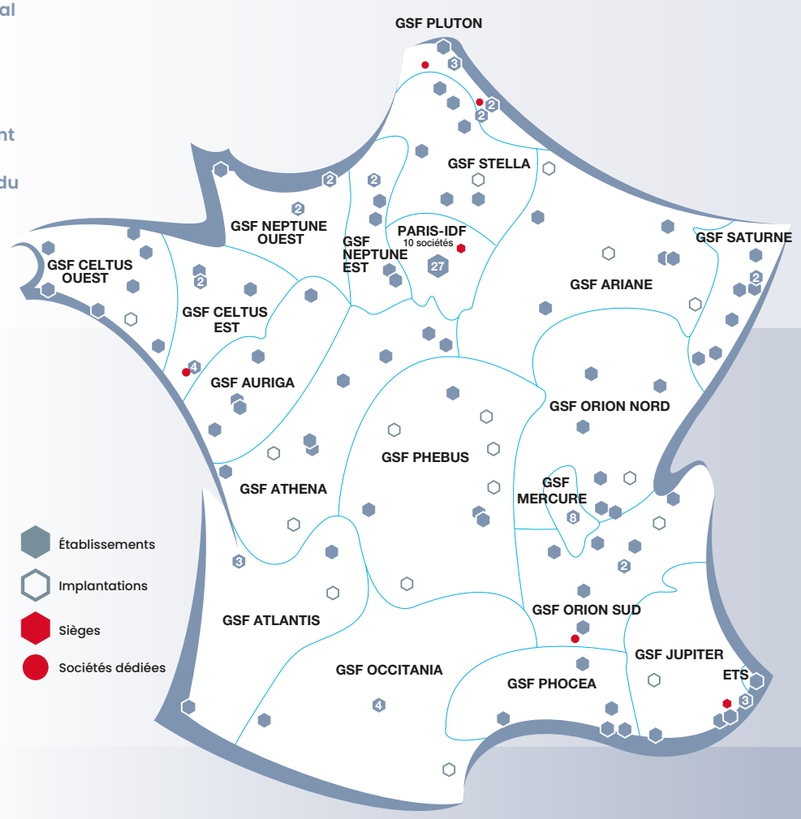
Nous le prouvons par nos engagements et nos actions, en tant que membres « advanced » du Pacte mondial de l'ONU, et aussi en atteignant un seuil à l'évaluation Ecovadis que seules 1 % des entreprises françaises ont obtenu. GSF se vit et continuera de se vivre avec passion.

C'est dans cet esprit que nous relèverons de nouveaux défis ensemble, avec détermination, persévérance et inventivité.

Notre organisation

En France, un maillage territorial de 141 établissements garantit un taux d'encadrement sans équivalent et permet d'être au plus près de nos clients.

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



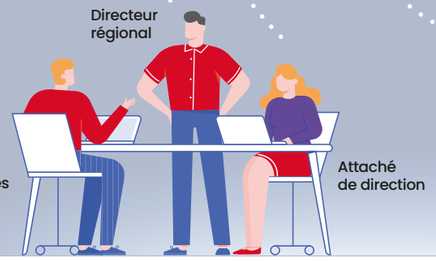
Clients

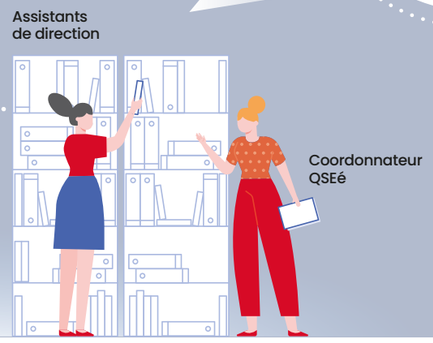
Établissements

Chaque établissement GSF est organisé selon un modèle responsabilisant et efficient, au plus proche de ses clients.

Sociétés

Les établissements sont regroupés au sein de sociétés régionales.





Les services support situés aux sièges de Paris et de Sophia Antipolis accompagnent les établissements et les sociétés dans leurs missions au quotidien.

L'œil de l'expert

Entretien

Avec Nicolas Bouzou

Économiste et essayiste

"GSF est un rouage essentiel"

Souvent sollicité par les médias et les pouvoirs publics, Nicolas Bouzou livre nombre d'analyses écoutées par les décideurs politiques et économiques français. À la fois pour la clarté avec laquelle il observe et décode l'économie mondiale, mais aussi pour sa facilité à vulgariser des sujets complexes. Il éclaire également GSF depuis plusieurs années sur les enjeux économiques. Dans ce cadre, il a accepté de répondre à quelques questions sur l'année particulière que nous venons de vivre et les grands enseignements à en tirer.

En ce mois de janvier 2022, après deux années de crise sanitaire sans précédent, quels sont les grands enseignements à tirer pour les entreprises ?

Elles ont bien traversé une crise extrêmement grave. Après une récession de 8 % en 2020, le PIB a progressé en moyenne de plus de 7 % en 2021. Une partie de cette performance est liée à la politique menée par les pouvoirs publics (chômage partiel, fonds de solidarité, prêts garantis par l'État, plan France Relance) qui ont permis de protéger la liquidité et la rentabilité des entreprises. Il y a eu très peu de faillites. Mieux : les entreprises françaises ont beaucoup investi et recruté. Elles ont aussi adapté leur organisation à la crise sanitaire et n'ont jamais cessé de vouloir se développer. Le système productif français est aujourd'hui relativement fort.

Comment, dans de telles circonstances, une entreprise peut-elle être bien équipée pour les années à venir ?

C'est une entreprise qui réalise des gains de productivité grâce à la reconfiguration technologique. Pour cela, il faut investir dans la technologie et le management humain. Le numérique, les robots, l'intelligence artificielle ne sont plus un luxe technophile mais se banalisent. Les technologies progressent mais ne se substituent pas à l'humain. Elles sont un outil complémentaire. Les machines sont les meilleures pour résoudre des problèmes prévisibles et précis grâce à leur capacité à analyser des données. Les Hommes sont les meilleurs pour anticiper et répondre à des problèmes généraux et à l'occurrence incertaine : le management doit donc laisser du sens et de l'autonomie.

Quelles sont les grandes évolutions à venir d'un point de vue économique ?

Le principal enjeu à moyen terme est celui de la décarbonation. C'est un défi fascinant, difficile, mais non négociable car le réchauffement climatique est une catastrophe, y compris sur le plan économique. À plus court terme, les entreprises doivent attirer les talents car il y a une pénurie mondiale de compétences. Enfin, elles doivent rendre leurs chaînes d'approvisionnement plus résilientes en diversifiant géographiquement leurs achats.

Y-a-t-il des particularités pour les entreprises de services comme le Groupe GSF ?

Une entreprise comme GSF est indispensable au bon fonctionnement de notre économie et même de notre société. C'est apparu clairement avec la crise. GSF a été un rouage essentiel en contribuant à la sécurité sanitaire et a montré sa capacité à être mobilisé dans l'urgence. L'économie a besoin de GSF, et, en retour, GSF a besoin d'une économie prospère et d'une industrie forte et compétitive. La France essaie de renouer avec l'expansion industrielle, ce qui passe aussi nécessairement par les services, qui sont complémentaires de l'industrie. Je crois qu'elle va y parvenir !

Nos ambitions, nos enjeux, nos réponses

- > Développement de la marque employeur
- > Recrutement, intégration des nouveaux salariés
- > Accompagnement et développement des talents
- > Management de proximité
- > Prévention, santé, sécurité au travail
- > Amélioration de la qualité de vie au travail
- > Forte culture d'entreprise
- > Égalité des chances, inclusion, diversité
- > Lutte contre l'illettrisme

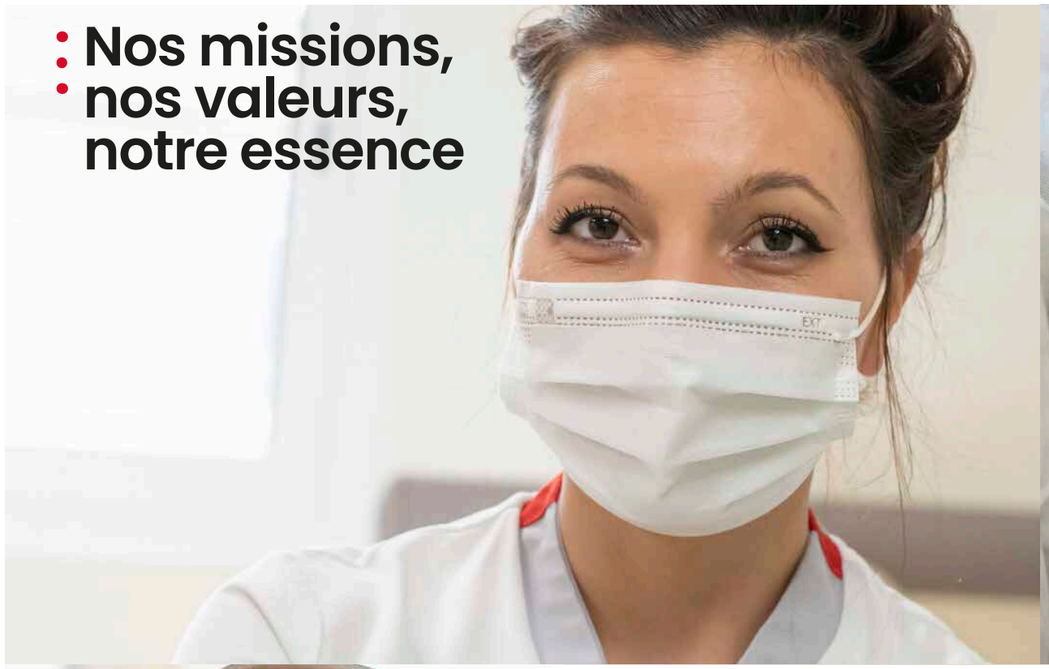
- > Satisfaction des clients, fidélisation
- > Développement de nouveaux services
- > Réponse aux besoins clients
- > Réactivité, adaptabilité, proximité
- > Co-construction de solutions, innovation, traçabilité

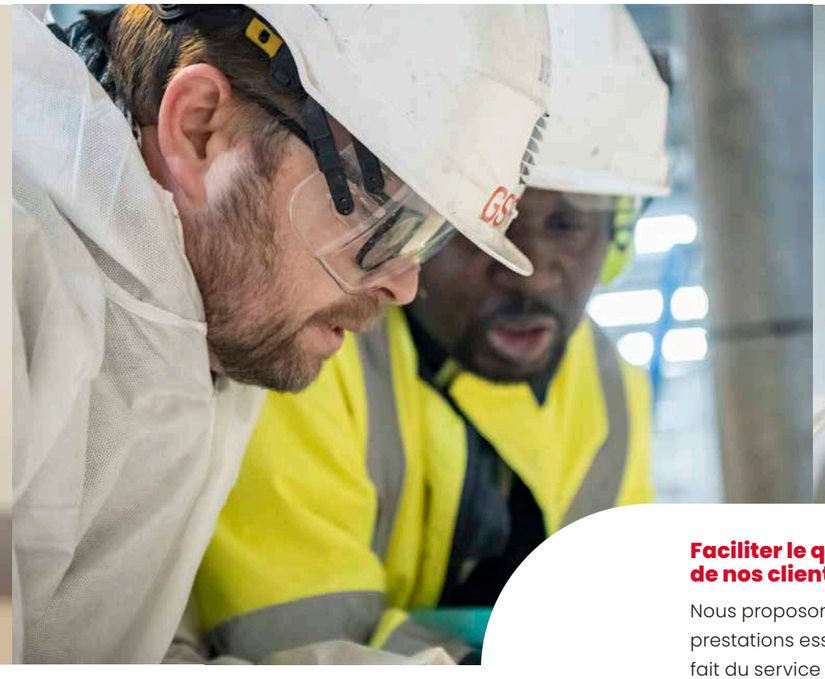
- > Politique de mobilité
- > Projet neutralité carbone 2028
- > Achats responsables
- > Actions en faveur de la biodiversité
- > Partenariats et ancrage territorial

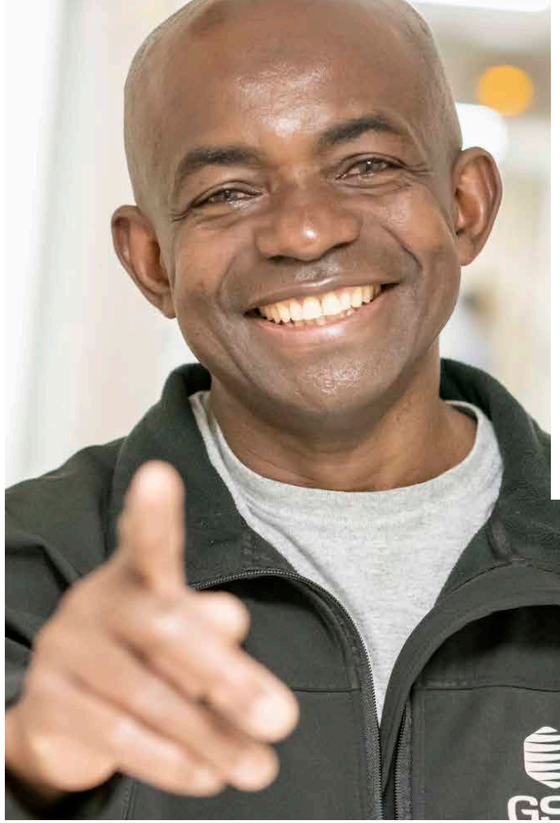
- > Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies
- > Soutien aux Objectifs de Développement Durable (ODD)
- > Note de 83/100 par EcoVadis
- > Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables

Nous soutenons le Pacte Mondial depuis 2005

Nos missions, nos valeurs, notre essence







Agir au quotidien de manière responsable, améliorer la qualité de vie de nos collaborateurs, de nos clients et de tous ceux qui les entourent. Faciliter le quotidien de nos interlocuteurs, nous engager pour un impact positif et durable sur l'environnement ou encore contribuer au développement économique, social et environnemental des pays dans lesquels nous sommes présents.

Toutes ces missions sont pour nous essentielles.

Soutenir nos collaborateurs

GSF est pleinement engagé pour assurer le bien-être et la sécurité de ses collaborateurs, de ses clients et de leurs propres clients. C'est un cercle vertueux que le Groupe a instauré depuis sa création en 1963. Respecter et prendre soin des hommes et des femmes qui constituent ses équipes est un des piliers de GSF. Un engagement qui s'affirme grâce à la mise en place d'un environnement de travail sain et sûr favorisant l'inclusion, la diversité, l'égalité des chances à travers l'écoute, la formation ou encore l'évolution professionnelle. Nous offrons la possibilité à chacun de s'épanouir et contribuons ainsi à améliorer la qualité de vie de tous. Cet engagement s'appuie sur des valeurs communes, partagées à tous les niveaux, et sur une forte culture d'entreprise portée au plus haut niveau par le Directoire.

Faciliter le quotidien de nos clients

Nous proposons de nombreuses prestations essentielles. GSF a fait du service sur-mesure aux entreprises sa spécialité. Propreté, hygiène, logistique, manutention, Gestion Déléguée des Déchets (GDD), 3D (dératisation, désinsectisation et désinfection), collecte et tri, petite maintenance, gestion des espaces verts… Ces activités sont proposées avec une approche précise, sur-mesure, un sens de l'organisation, du service et du management des équipes. Elles sont contrôlées, tracées et contribuent au bien-être des salariés de nos clients, pour qu'ils puissent se concentrer sur leurs missions premières. Nous sommes des facilitateurs au quotidien grâce à des équipes engagées, compétentes et managées.

S'engager pour un impact positif et durable sur l'environnement

Face à l'enjeu majeur que représente le changement climatique, GSF s'engage au travers d'actions concrètes et pérennes. Après la mise en place d'une politique de mobilité en 2020, le Groupe va déployer, dès 2022, un vaste plan de réduction de son empreinte carbone à l'horizon 2028. Cet engagement fort vient consolider les diverses ambitions portées en régions par nos filiales mais aussi par les services support : achats responsables, déploiement de flottes de véhicules électriques, opérations de reforestation, de nettoyage de la planète ou encore actions en faveur de la biodiversité.

Depuis bientôt 10 ans, le Groupe procède chaque année à l'évaluation de sa performance RSE par Ecovadis et a obtenu la note de 83/100, avec un score de 80/100 pour la partie environnementale.

Modèle d'affaires

Pour vous et avec vous

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

Répondre aux besoins et attentes du client. Satisfaire et fidéliser.

Nos métiers

Services aux occupants

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

Services aux processus

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

Services aux bâtiments

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

Qualité de service
Encadrement et ancrage territorial

Notre identité

Fondée sur l'humain

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

Fondée sur les valeurs

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

Fondée sur l'organisation

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

Fondée sur les relations externes

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

Notre création de valeur durable[1]

- 2,98 Taux AT/MP
- 146 138 heures de formation dispensées
- 605 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)
- 19 % de turn over
- 1 435 alternants
- Plus de 6,4 % de taux d'emploi des personnes en situation de handicap[2]
- 142 nationalités

- 1,02 milliard d'euros de CA (France)
- Cotation Banque de France A3+
- 96 % des directeurs régionaux, 78 % des chefs d'établissement et 34 % des responsables d'exploitation sont issus de la promotion interne
- 14 projets en cours d'expérimentation au sein de GSF LAB / 1 brevet déposé
- 100 % des cadres formés à la culture d'entreprise

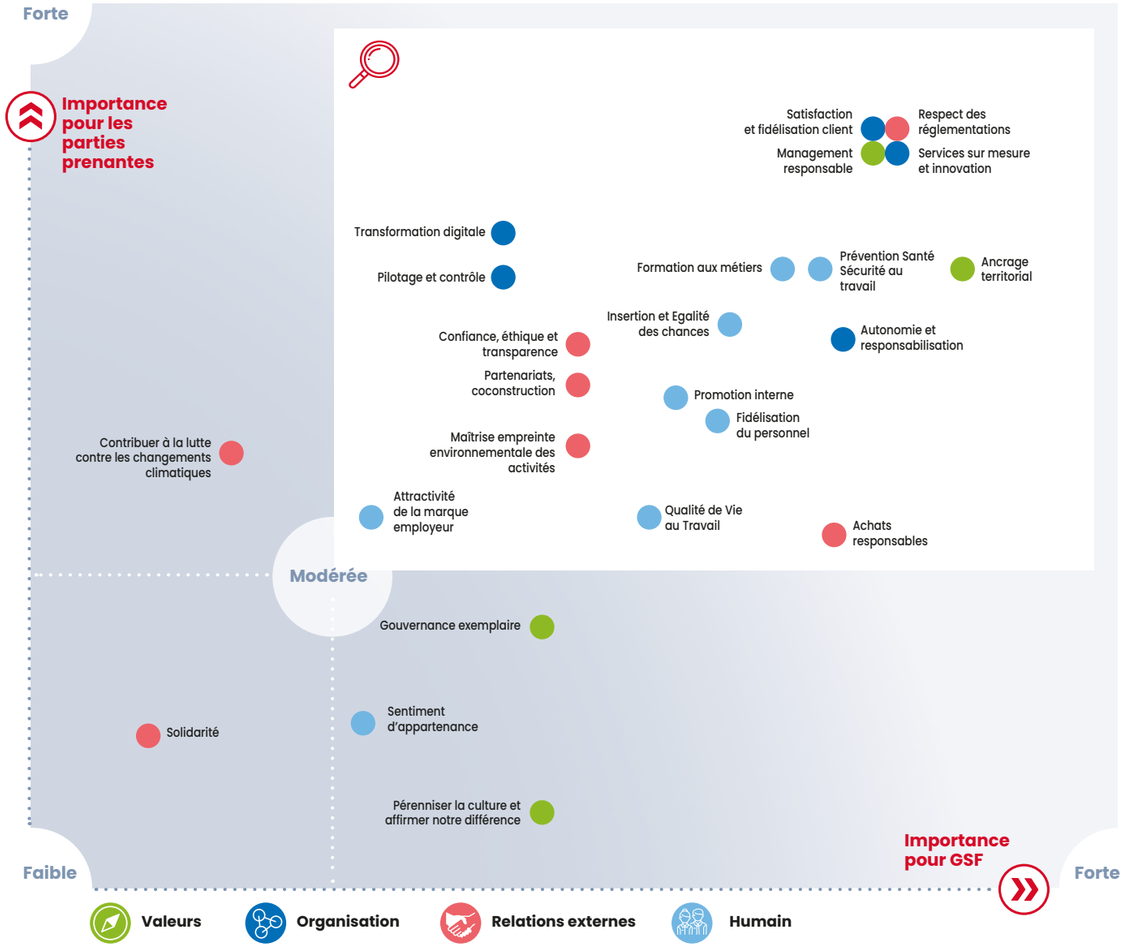
- 29 filiales, 141 établissements
- Triple certification QSE, MASE
- Forte politique régulière d'investissement en matériel
- 78 millions d'euros de CA réalisé à l'international

- 62 % du management sensibilisé à la loi Sapin II
- Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables
- Top 1 % des entreprises évaluées par Ecovadis (83/100)
- Projet de neutralité carbone à horizon 2028

(1) Et notre contribution aux Objectifs de Développement Durable
(2) Données 2020

Notre démarche RSE

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



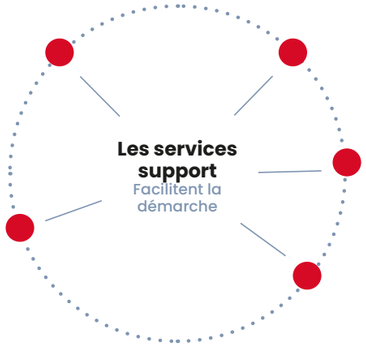
Après avoir cartographié toutes ses parties prenantes dans le cadre des certifications ISO du Groupe, il est apparu que les principales sont : les clients, les collaborateurs et les fournisseurs. Les enjeux RSE ont donc été définis à partir de leurs attentes, sur la base d'études de réputation (Viavoice),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

Un mode de pilotage efficace

Comité RSE
Composé de membres de la Direction et de représentants des filiales

Propose la stratégie RSE du Groupe

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
Déclinent et relaient la démarche sur le terrain

Le programme RSE de GSF et sa contribution aux ODD

Enjeu
Compter sur des collaborateurs engagés

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

Développer le capital humain et professionnel de nos collaborateurs

Reconnaitre la diversité comme une richesse

Rendre attractive la marque employeur

Enjeu
Contribuer à la performance durable de nos clients

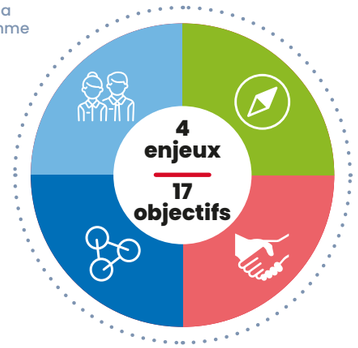
Objectifs
Satisfaire et fidéliser les clients

Garantir la qualité des prestations

Contribuer à la sécurité sanitaire de nos clients

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

S'intégrer à la démarche RSE des clients



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

Objectifs
Etre une entreprise exemplaire dans toutes les dimensions

Faire vivre et transmettre la culture d'entreprise

Enjeu
Etablir des relations de confiance

Objectifs
Consolider la dynamique d'achats responsables

Viser la neutralité carbone à horizon 2028

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

Favoriser les actions solidaires de proximité

Impliquer nos fournisseurs dans notre démarche d'économie circulaire

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

Gouvernance

Comité de Surveillance

Yves Magaud
Membre du Comité de Surveillance
Directeur financier

Lionel Yvant
Membre du Comité de Surveillance

Directoire

Guy Juston
Membre du Directoire

Éric Noleau
Membre du Directoire

Christophe Cognée
Président du Directoire

Gilles Margalet
Membre du Directoire

Chiffres clés

Chiffres d'exploitation 2021

Chiffre d'affaires Groupe

1 098 M€

dont **78 M€**
à l'international

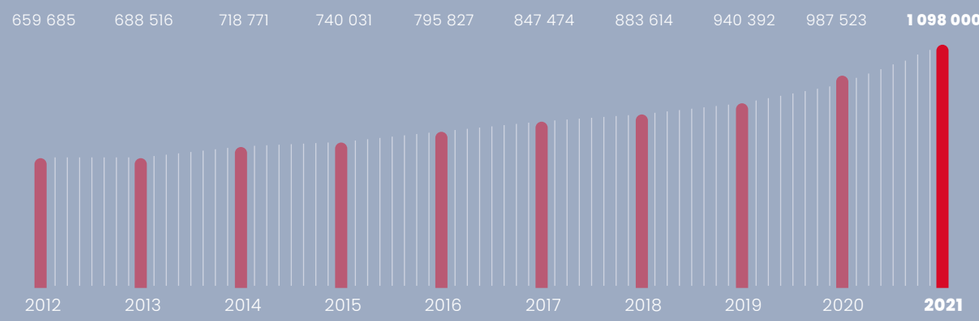
Croissance Groupe

+ 11 %

+12 %
en France

Évolution du chiffre d'affaires du Groupe sur 10 ans

Montants en milliers d'euros



Taux de fidélisation

94 %

Nombre de salariés Groupe

41 100

L'humain au centre

« J'ai travaillé dans plein d'autres boîtes et je trouve que sur le marché, il n'y a que GSF qui s'occupe vraiment de ses agents. Depuis que je suis là, j'ai enchaîné des formations, j'ai appris et j'apprécie ! »

Shérazade Neggaz

Agent de service hospitalier

Retrouvez l'intégralité de nos podcasts

Agir pour une meilleure qualité de vie au travail

L'intérêt pour la qualité de vie au travail (QVT) prend une réelle ampleur dans l'hexagone. Création d'observatoires QVT, enquêtes sur le bien-être au travail, négociation d'accords d'entreprises… Se sentir bien dans son cadre professionnel est indispensable et permet une réelle performance des organisations.

Des actions bénéfiques

GSF s'est toujours attaché à développer une atmosphère conviviale, à la fois en établissements et sur ses sites clients. Pour renforcer ce bien-être au travail, de nombreuses actions en faveur de la QVT sont développées : ateliers nutrition santé, défis sport / santé, ostéopathie, sophrologie… Au-delà du bien-être, il s'agit également d'améliorer les conditions de travail des salariés ainsi que l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Le Groupe s'attache également à investir à tous les niveaux pour attirer et fidéliser ses collaborateurs et ainsi satisfaire au mieux ses clients. Ces investissements se font par le biais des actions de formations mises en place, de valorisation des salariés, du matériel de qualité fourni en quantité nécessaire sur chaque site ou encore de la mécanisation de certaines prestations.

Préventeur des TMS

En France, sept secteurs sont particulièrement touchés par les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), et les métiers de service en font partie. Dans le secteur de la propreté, 97 % des maladies professionnelles reconnues sont liés à des TMS dont l'impact humain et financier est important.

Fort de ce constat, GSF s'investit pour lutter contre ce fléau. Plus de 150 animateurs pour la prévention des TMS sont recensés en établissements. Ce réseau permet de sensibiliser les salariés sur l'adoption des bons gestes et des bonnes postures. Des échauffements avant la prise de poste sont également proposés sur de nombreux sites clients, en partenariat avec la Fédération Française des Sports pour Tous. Mais ce n'est pas tout ! L'innovation vient également appuyer ces actions avec le déploiement de cobotisation chez les clients.

Enfin, en 2021, GSF a lancé son tout premier challenge interne destiné aux APTMS. À l'issue des soutenances, trois Responsables d'Exploitation ont été récompensés pour la qualité de leurs projets et des solutions concrètes apportées aux problématiques sur site… Toujours dans le but de limiter l'accroissement des TMS.

153
Nombre d'APTMS formant le réseau des préventeurs

41 100
Nombre de salariés Groupe

Stéphane Quaranta
Directeur Général
GSF Jupiter & ETS

Une action sociale qui rassure

« Depuis octobre 2020, nous proposons à nos salariés les services d'une assistante sociale. Elle a pour rôle de les accompagner dans certaines démarches : retraite, accès aux droits, lutte contre la précarité… En 2021, elle a réalisé 48 permanences sur les établissements de Nice Aéroport, Nice Ouest, Vallauris et Le Cannet et ainsi accompagné 52 salariés, sur des problématiques principalement liées au logement. Du côté des salariés, les retours sont unanimes : cela crée un climat de confiance, tout en répondant aux questions de façon simple et efficace ».

Au service du dialogue social

La Direction des Affaires Juridiques Sociales de GSF met en œuvre une véritable offre de gestion sociale pour la production : agenda social pour la gestion des représentants du personnel, guide NAO pour mener à bien les négociations et respecter les obligations, mise en place du vote électronique pour les élections professionnelles… Un panel d'outils qui propose ainsi une offre adaptée et sur-mesure.

La procédure risques psychosociaux revue

De nombreux changements législatifs et jurisprudentiels concernant la discrimination, le harcèlement moral ou sexuel et les comportements sexistes ont vu le jour dernièrement. Dans ce cadre, GSF a revu son process de gestion du harcèlement avec l'accompagnement d'un cabinet de conseil, partenaire du Fare Propreté. Objectif ? Le rendre plus conforme et plus pratique pour que les managers disposent d'un outil complet leur permettant d'agir en cas de problématique. Des actions complétées par des modules de formation.

Innovation TMS

Un environnement épanouissant et sécurisant

Anticiper et protéger

Au-delà de l'approche contrainte et légale, la politique de prévention des risques professionnels est indispensable. Elle contribue à la fois à diminuer les accidents du travail et les maladies professionnelles et améliore la santé et la sécurité des salariés.

Protéger les collaborateurs est une responsabilité majeure du Groupe GSF. Il s'appuie sur son service dédié à la santé / sécurité, le Système de Management Intégré (SMI) mais aussi sur les coordonnateurs QSEé (Qualité Sécurité Environnement Énergie) en régions. Ils ont pour mission de relayer la politique Groupe et de développer des actions locales complémentaires, comme par exemple l'organisation d'ateliers sécurité routière. Les managers en sont également garants et les chefs d'équipes, présents sur sites clients, sensibilisent leurs agents lors de rendez-vous dédiés à la santé / sécurité : les causeries. Des actions régulièrement plébiscitées par nos clients et par les organismes tels que le référentiel MASE.

En 2021, GSF a eu à déplorer un décès de collaborateur dans le cadre de sa mission professionnelle (collaborateur renversé par un véhicule automobile alors qu'il traversait un passage piéton). Tout a été mis en œuvre pour accompagner sa famille et les équipes terrain. Une cellule de crise et une cellule psychologique ont été notamment déployées à cette occasion.

MASE ÎLE-DE-FRANCE NORMANDIE-CENTRE AMÉLIORER LA PERFORMANCE SSE

MASE Awards en poche !

GSF Phébus a été nommé grand gagnant du concours Mase Awards Île-de-France/Normandie-Centre le 7 décembre 2021. Tous les deux ans, un prix récompense une entreprise ayant mis en place une bonne pratique santé-sécurité pour ses salariés. Cette année, c'est un jeu de cartes pédagogique qui a séduit le jury ! GSF Phébus l'a créé dans l'optique de sensibiliser ses équipes aux dangers auxquels elles font face. Le but du jeu : rechercher les risques, trouver les dommages possibles et élaborer les moyens de prévention.

Accidents graves : le processus évolue

Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs du terrain, le service Système de Management Intégré (SMI) a retravaillé la procédure d'Accident du Travail et Évènements Graves (ATEG). *« Une équipe d'astreinte est toujours disponible. Six personnes se relaient pour être joignables 24h/24 et 7j/7 en cas d'accident grave sur site »*, explique Marion Fénoglio, Adjointe au Service SMI. *« Nous sommes là pour rassurer l'appelant, l'aider au mieux dans les démarches, l'analyse des causes et co-construire un plan d'actions avec le client. »*

En 2021 (1)

TF 29,29

TG 1,86

Garants de la sécurité

Partout en France, GSF organise de nombreuses formations *« Sauveteur Secouriste du Travail »* (SST). Son rôle est de porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail ou d'un malaise, mais aussi d'être acteur de la prévention dans son entreprise. Grâce à la formation, les salariés volontaires ou désignés apprennent à maîtriser les conduites à tenir et les gestes de premiers secours, à repérer les situations dangereuses mais aussi à alerter en cas de besoin.

Agroalimentaire : réduire les risques

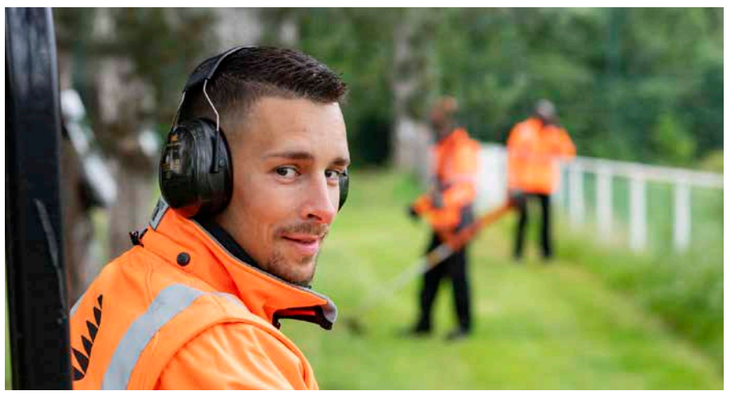
Afin de sensibiliser les managers du secteur agroalimentaire sur les accidents graves, les services SMI et R&D ont construit un module en visioconférence. Une centaine de Responsables d'exploitation ont été réunis sur un format court avec pour objectif de les faire réagir sur ce thème, voire de provoquer des électrochocs. Une première étape avant une campagne de sensibilisation plus vaste qui sera déployée en 2022.

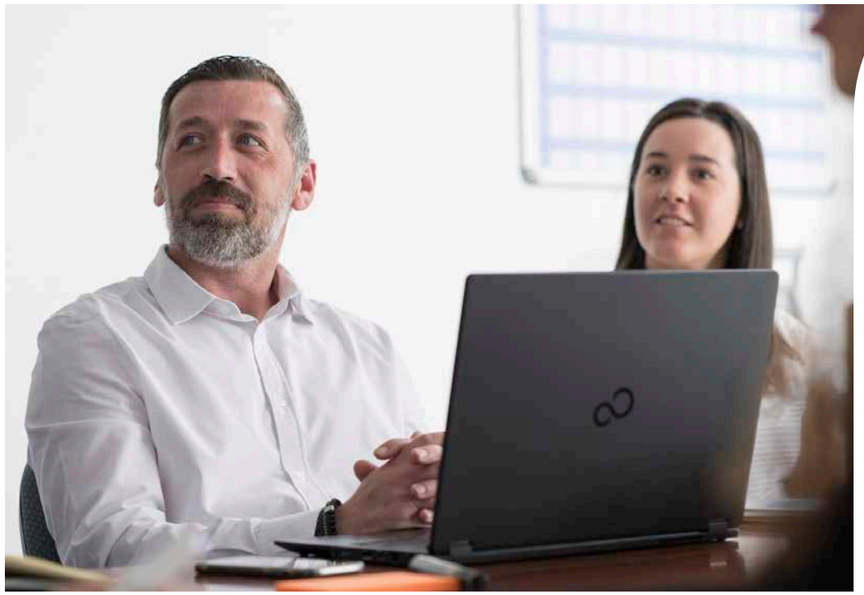
(1) TF : taux de fréquence : nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées
TG : taux de gravité ; nombre de jours d'absence pour motif d'accident pour 1000 heures travaillées

Développer le capital humain et professionnel

L'humain a, sans nul doute, une place prépondérante. À l'international, on parle souvent de Human Capital Management (HCM) : l'agrégation des savoir-faire et savoir-être à travers les compétences, expertises et talents. En France, même si le concept n'est pas marqueté, il est indispensable de former, manager, motiver, fidéliser, recruter… Et chez GSF, une véritable démarche proactive s'est développée au fil du temps pour aligner ses ressources humaines et son rayonnement.

Et c'est grâce à cela que le Groupe fait preuve d'adaptabilité et de réactivité en toutes circonstances. Des facteurs clés de succès qui reposent sur des équipes compétentes et autonomes. Mais comment arriver à un tel degré de performance ? La gestion du capital humain est un savant équilibre entre les besoins de l'entreprise et les attentes et aspirations des collaborateurs. Et c'est grâce à un management bienveillant, responsable et de proximité que chez GSF, le pari est pris !





Illettrisme : un effort commun

GSF est impliqué dans la campagne *« Stop Illettrisme ! »* Créée en 2013, il s'agit de la première association d'entreprises engagées à lutter contre l'illettrisme et l'analphabétisme dans l'emploi. Les sociétés adhérentes peuvent mettre en place un dispositif de formation afin que les salariés dans le besoin bénéficient d'un certificat de qualification professionnelle. GSF Grande Arche s'engage notamment depuis le début. *« Être membre de cette action, c'est permettre à tout le monde de s'intégrer »*, témoigne Aleksander Lluka, Chef de l'établissement d'Asnières.

Être ambassadeur GSF

En 2021, les cursus de formation ont changé pour les agents de service. Dans le cadre de l'action *« Objectif tous formés »*, l'accompagnement se simplifie. Réalisables en e-learning ou en présentiel, différents modules reprennent cinq thèmes : fondamentaux de la sécurité et du comportement, gestes et postures, produits et éco gestes, matériel et modes opératoires. Ces formations s'axent également sur la culture GSF : être agent au sein du Groupe, c'est être avant tout un ambassadeur de la marque !

As de la langue française !

GSF Ariane fait partie des sociétés à déployer le projet Voltaire pour les salariés désireux de combler leurs lacunes en langue française. *« Il s'agit d'une application mobile où les exercices proposés sont orientés en fonction des difficultés de l'utilisateur, précise Cindy Raffin, Coordonnatrice QSEé. Depuis sa mise en place, 177 collaborateurs se forment sur l'application. Cela prouve qu'il y avait un vrai besoin ».* Et l'engagement va plus loin puisque GSF Ariane a également offert quatre licences supplémentaires pour que chaque salarié puisse en faire profiter les membres de sa famille.

Pour la 12e édition des Trophées Diversité et Entreprise, GSF Mercure, filiale lyonnaise, a reçu le prix du Dialogue interculturel. Une récompense attribuée pour la mise en place d'un processus d'alphabétisation destiné aux salariés. *« Ce trophée était une belle surprise ! »* confie Stéphane Lafay, Attaché de Direction GSF Mercure.

Accompagner les talents

GSF s'engage à intégrer, accompagner et former ses collaborateurs, tout au long de leur carrière. Agents de service, managers, assistantes, métiers annexes à la production… Tous sont concernés par le développement de compétences, indispensable au bon fonctionnement des équipes.

Depuis 1976 c'est l'AFPENG, université d'entreprise, qui professionnalise les salariés GSF aux métiers de la propreté. Cet organisme de formation interne, certifié Qualiopi, gère tous les cursus métier du Groupe. En ligne de mire ? L'accompagnement de chaque talent !

Certains stagiaires sont accueillis à l'Université GSF, à Sophia Antipolis, pour des modules théoriques et pratiques. À leur disposition : salle blanche, bloc opératoire et chambre d'hôpital reconstitués pour s'immerger en conditions réelles ! Un « *centre d'entraînement* » où les responsables d'exploitation venus de toute la France apprennent, se perfectionnent et échangent expériences et bonnes pratiques. À l'Université, se retrouvent également certains chefs d'équipes ou même chefs d'établissement pour des accompagnements plus ponctuels.

« Un parcours d'intégration sur-mesure »

Sabine Dujarric-Oueslati
Responsable
Pôle Formation GSF

« Début 2021, nous avons lancé un nouveau parcours d'intégration avec, comme pilotes, nos Responsables d'exploitation. Désormais déployé en sociétés, ce processus, d'une durée variable selon le métier concerné, repose sur cinq piliers : la préparation pour anticiper l'arrivée du nouveau salarié, l'immersion sur le terrain, la nomination d'un parrain, des points d'étape réguliers avec le manager et bien sûr la formation. L'objectif est d'accompagner et responsabiliser les nouveaux arrivants et renforcer les liens. Le collaborateur est acteur de son parcours et rentre ainsi plus facilement dans la famille GSF ! Ce parcours d'intégration sera également déployé à toutes les fonctions du Groupe début 2022. »

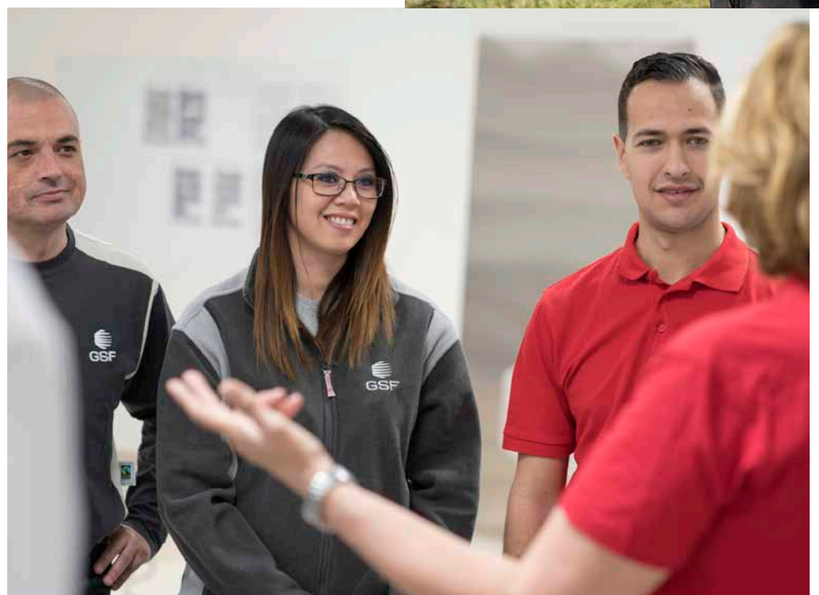
Escape game à l'Universite GSF

Le e-learning en plus !

Avec son Université en ligne, GSF propose plus d'une soixantaine de formations pour compléter les modules en présentiel. Elles permettent de transmettre la culture GSF, le savoir-faire et le savoir-être, mais aussi d'appuyer différents thèmes : sensibilisation contre la corruption, lutte contre la discrimination, droit à la déconnexion, égalité professionnelle H/F ou encore les enjeux du RGPD.

146 138
heures de formation en 2021

605
Nombre de certificats professionnels en cours sur 2021



La formation récompensée

Chaque année, U-Spring récompense les meilleures réalisations et pratiques des entreprises dans le domaine de la formation. En 2021, GSF a reçu le prix spécial du jury dans la catégorie « *Innovation pédagogique* » ! Une récompense attribuée pour le développement de sa formation version « *Escape Game* » déployée à l'Université GSF. Un projet qui offre un format ludique mais aussi opérationnel aux élèves.

Rendre attractive la marque employeur

De plus en plus scrutée, tant par les clients que par les potentiels futurs collaborateurs, la marque employeur constitue aujourd'hui une «marque de fabrique» de l'entreprise. Elle permet à la fois d'optimiser le recrutement, d'attirer les meilleurs talents… Mais aussi de les conserver !

Accroître l'attractivité

Développer sa marque employeur est une véritable stratégie RH qui permet d'exacerber le potentiel d'une entreprise. Elle met en avant les valeurs, la culture, la vision à long terme mais aussi l'organisation, les modes de management ou encore l'environnement de travail. Un concept porté par GSF et ses ambassadeurs. Il s'agit d'accroître l'attractivité, de se démarquer, de fidéliser mais aussi de maintenir une réelle cohérence avec la marque commerciale.

L'enjeu des nouvelles générations

Et parmi les publics visés par le développement de cette marque employeur, les jeunes arrivent en tête ! Anticiper l'avenir passe par un soin tout particulier apporté à l'apprentissage. Véritable atout, l'alternance permet de se former à nos métiers de service et de s'intégrer plus aisément à la vie et la culture de l'entreprise. Avec une partie théorique, en école, et une autre pratique, en établissement et sur le terrain, les nouvelles recrues sont en totale immersion. C'est encore plus le cas avec les classes GSF déployées en partenariat avec de grandes écoles comme l'INHNI, l'IGS ou l'IDRAC depuis 2017. Ces promotions, uniquement constituées d'étudiants en alternance chez GSF, forment les futurs responsables d'exploitation du Groupe. Chaque élève est accompagné par un tuteur qui le conseille et lui transmet savoir-faire et savoir-être. À la fin de leur cursus, nombre d'étudiants sont embauchés en CDI ou poursuivent leurs études en Master, toujours au sein du Groupe.

« Offrir la meilleure expérience candidat possible »

Yann Fournet
Responsable Pôle recrutement GSF

« Depuis deux ans, le marché de l'emploi est tendu mais, pour autant, les recrutements sont effectués dans les délais et selon les besoins. Pour y parvenir, plusieurs points sont essentiels. Nous rendons le secteur de la propreté et des services plus attractif en présentant des plans de carrière réels et réalisables. Beaucoup d'exemples existent dans nos effectifs et nous nous appuyons sur cette valeur de promotion interne. Nous proposons aussi un process de recrutement dédié et individualisé pour offrir la meilleure expérience candidat possible ! Enfin, tous les collaborateurs du Groupe sont des ambassadeurs en matière de recrutement, que ce soit en poursuivant ces actions ou en participant à notre politique de recommandation pour le métier de responsable d'exploitation ».

1435
Nombre de contrats d'alternance en 2021

Ressources Humaines : un vrai défi !

Depuis 2020, GSF déploie son projet de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC). Initié par la Direction Générale, le projet Kairos favorise le recrutement, la mobilité interne et le développement du capital humain au sein du Groupe, notamment au travers des entretiens individuels. Un moyen de coller aux défis actuels en termes de Ressources Humaines. Ce projet s'appuie notamment sur un tout nouvel outil SIRH nommé « Talent Up » qui a pour but d'appuyer ce suivi du personnel, notamment par le biais des entretiens annuels individuels ou encore des nouveaux parcours d'intégration.

Les Tremplins GSF

Le Groupe a lancé en 2010 un concours annuel d'innovation, les Tremplins GSF, destiné aux étudiants en BTS Métiers des Services à l'Environnement (MSE), Environnement Nucléaire (EN) et aux Licences QHSE et TCNII Responsable Développement Hygiène Propreté et Services. Une dotation globale annuelle pouvant aller jusqu'à 12 250 euros est prévue pour récompenser les trois équipes et leurs établissements. Ce concours a pour but de rapprocher les étudiants du monde de l'entreprise mais aussi de bénéficier d'un regard neuf sur les innovations liées à nos métiers.

78 %
des chefs d'établissement en poste au 31/12/2021 sont issus de la promotion interne

Tremplins GSF

La diversité, source de richesse

100 %
des sociétés ont obtenu une note supérieure à 75 ou plus au titre de l'index égalité Homme / Femme

Pour aller vers un monde plus juste

Le terme diversité se réfère à un ensemble de profils humains variés présents en entreprise. Il est aussi synonyme de mixité et d'unité et constitue l'un des enjeux managériaux. La différence et la diversité sont sources d'échanges et deviennent un levier d'innovation et de performance économique et sociale. Les femmes et les hommes sont la première richesse du Groupe GSF. Le respect de chaque salarié anime le quotidien des équipes, depuis la création de l'entreprise. En complément, GSF est signataire de la Charte de la Diversité depuis 2014 : un engagement qui guide les organisations pour déployer des actions concrètes et progresser par des pratiques innovantes. Son objectif est de capitaliser sur six engagements initiaux et continuer de répondre aux nouveaux enjeux en étant moteur dans le développement de la diversité.

Des accords ont également été signés concernant l'égalité homme / femme et les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés et informés sur cette politique.

L'égalité des chances

Chez GSF, entrer en tant qu'agent de service et devenir chef d'établissement n'est pas qu'un rêve, c'est une possibilité ! Le recrutement n'est pas seulement un CV : chaque personne est considérée pour son parcours de vie, son histoire, sa personnalité et se verra accorder confiance et autonomie. L'égalité des chances est l'essence même du Groupe ! Depuis toujours, GSF accompagne ses collaborateurs tout au long de leur carrière. La promotion interne et l'évolution au sein de l'entreprise en sont les meilleurs témoignages.

Handicap au travail

Plusieurs actions sont déployées dans les sociétés GSF.
>> Afin d'accompagner ses salariés, le Groupe poursuit son partenariat avec Cap Emploi, organisme qui oriente vers et dans l'emploi les personnes handicapées et leurs employeurs.

>> Plusieurs filiales ont participé à l'opération DuoDay et ainsi accueilli des personnes en situation de handicap en duo avec un professionnel volontaire pour découvrir les métiers de service.

>> En 2021, GSF SAS a aussi proposé deux expositions sur le thème du handicap, chacune ayant pour but de lutter contre les stéréotypes liés à ce sujet.

« Une intégration réussie »

Wesley Gaillard
Chef d'Établissement Nantes Nord GSF Celtus Est

« Suite à un avenant sur un contrat avec un de nos clients, nous avons repris une prestation de propreté. Dans ce cadre, suivant l'article annexe 7, nous avons également repris un agent de service sourd et muet. Ce dernier n'était pas du tout suivi par son ancien employeur. Il était renfermé, très discret. J'ai souhaité qu'il puisse s'intégrer à sa nouvelle équipe et au Groupe. J'ai donc organisé deux demi-journées de formation à la langue des signes avec une psychologue en 2021 et nous en réaliserons une troisième en 2022. L'idée était que le salarié puisse communiquer avec le Responsable d'exploitation, les chefs d'équipes et les autres agents de service ainsi que moi-même. Et c'est désormais le cas ! Il participe aux heures de pause, aux petits déjeuners, tout le monde lui dit bonjour et il n'est plus « l'agent sourd et muet » mais bien Aldric, collaborateur GSF ».

142

C'est le nombre de nationalités représentées au sein du Groupe GSF ! 41 100 collaborateurs qui sont tous une richesse pour notre entreprise, quels que soient leurs âge, genre, orientation sexuelle, origine sociale, ethnique, nationalité, situation de handicap… Une diversité essentielle qui permet de contribuer à un monde plus juste et équitable, respectueux des Droits de l'Homme et exempt de discrimination.

Contributeur de performances

« Nous sommes des agents de service, pas des hommes ou femmes de ménage. Chez GSF, nous embauchons même des ingénieurs, des gens très qualifiés. Le métier a changé et la considération devrait être aussi au rendez-vous. »

Abdillah MOHAMED
Chef d'équipe

Retrouvez l'intégralité de nos podcast

GSF facilite votre quotidien

Des services sur-mesure

Outre ses activités historiques d'hygiène et de propreté, GSF a fait du service sur-mesure aux entreprises sa spécialité. Au fil des années, le Groupe se développe en s'appuyant sur des fondations solides et des valeurs fortes pour garantir sa pérennité et traverser les crises. La force première repose sur un modèle commun partagé par tous les collaborateurs. Le respect des femmes et des hommes demeure la priorité de GSF. Qu'il s'agisse des salariés mais aussi des partenaires de l'entreprise, clients comme fournisseurs. Le professionnalisme des équipes est une force et la culture client est ancrée dans les gènes : accompagner et satisfaire ses partenaires est la volonté première du Groupe qui offre un panel de services sur-mesure, nécessitant tous un management de proximité.

Logistique, manutention, Gestion Déléguée des Déchets (GDD), 3D (dératisation, désinsectisation et désinfection), collecte et tri, petite maintenance, gestion des espaces verts, déménagement, courrier, entretien du linge… Le développement de ces services est une vraie réponse à un besoin de plus en plus fort sur le marché. Avec ses clients, GSF se positionne en partenaire de référence : un interlocuteur unique, facilitateur au quotidien, qui renforce le facility management et s'appuie sur sa connaissance des sites.

Une co-construction avec les clients est privilégiée grâce aux équipes sur le terrain qui décèlent les besoins et aux experts des services supports qui travaillent ainsi en totale synergie. Une attention particulière qui permet de toujours plus satisfaire les clients et de bénéficier ainsi d'un taux de fidélisation atteignant les 94 %.

Label AFNOR pour une reprise sécurisée

Pour accompagner les entreprises et engager une reprise d'activité sécurisée après la pandémie, l'organisme AFNOR Certification a mis en place un label : « Mesures sanitaires Covid-19, vérifié par AFNOR Certification ». Dans ce cadre, les deux sièges de GSF ont été audités et labéllisés. Une démarche en totale adéquation avec la politique santé/ sécurité du Groupe et gage de confiance pour les salariés, les clients et les visiteurs. GSF a également contribué à la labélisation de nombre de ses clients.

La proximité, maître mot

Cette année encore, le Groupe a ouvert une dizaine de nouveaux établissements en France pour maintenir ce lien de proximité avec les clients. Valeur fondamentale dans l'hexagone, elle l'est aussi à l'international puisque GSF USA s'est également développé et a inauguré l'établissement de Rockford, rattaché à Chicago. La filiale s'étend donc en restant garant du *« GSF Spirit »* au-delà des frontières ! *« Avec plus de trente districts scolaires, le segment éducation représente désormais plus de 70 % de notre activité dans l'Illinois »*, souligne Kurt Kuempel, General Manager GSF USA.

Pour toujours accompagner les clients comme les prospects, le pôle agroalimentaire a élargi ses missions d'expertises techniques et de formation métier. La structure E&C pour Expertises & Conseils, composée des ingénieurs agro du service R&D, met au service des industries agroalimentaires ses compétences (santé, sécurité, diagnostic, optimisation, montée en compétences…) pour aller toujours plus loin dans l'aide de proximité.

L'avis de nos clients

Manuel Martins
Directeur Adjoint de l'Environnement du Travail Danone France

Une relation de confiance

« Notre partenariat a commencé en 2009 avec le déploiement très audacieux à l'époque du travail en journée et en continu pour les agents de propreté. GSF a accepté de se lancer sur ce sujet et aujourd'hui nous pouvons affirmer que nous sommes fiers des résultats ! Vos collaborateurs sont très engagés, comme chez Danone. L'une de vos forces est le management de proximité car cela permet de garantir un très bon niveau de qualité de service. C'est d'ailleurs cette confiance dans la qualité de prestation et votre sérieux qui font que vous agissez sur des métiers connexes. Notre relation commerciale est basée sur votre aptitude à développer les compétences, manager en proximité, former mais aussi à être agile et réactif. Notre feuille de route à 5 ans va bien au-delà du contrat, avec des challenges RSE importants qui nous font grandir ensemble. Enfin, à court terme, nous réfléchissons à un service de propreté lié à l'usage. C'est un nouveau challenge bien que je sois déjà très fier de tout ce que nous avons réalisé avec GSF ! »

La RSE au cœur du modèle d'affaires

Nécessaire et systématique, la responsabilité sociétale des entreprises est une exigence des parties prenantes à laquelle GSF s'efforce de répondre toujours mieux. Ainsi, le Groupe s'appuie sur des référentiels reconnus et qui font consensus comme les Objectifs de Développement Durable, ou sur des outils comme l'évaluation par la plateforme Ecovadis. GSF se positionne sur des actions concrètes, en étant à l'écoute de ses clients, mais aussi dans une démarche de co-construction permanente. C'est un fait : la part de la RSE dans les appels d'offre ne cesse de croître et les clients font preuve d'attentes de plus en plus précises, qui varient en fonction de leurs propres enjeux. Pour alimenter ces échanges, il est primordial de s'intéresser à la démarche RSE du client et de s'y intégrer pleinement. Le Groupe propose ainsi des réponses personnalisées faisant écho aux exigences et besoins de ses clients et prospects.

Un partenaire de confiance

L'éthique est un point d'attention essentiel pour GSF qui, depuis toujours, a une conduite responsable de ses affaires. Le Groupe s'engage à lutter contre toute forme de corruption et de trafic d'influence et diffuse largement la Charte éthique rédigée en 2012. La ligne managériale est formée à un comportement responsable dans les affaires et poursuit l'engagement initié dans le cadre de la Loi Sapin 2.

L'avis de nos clients

Pascal Décatoire
Secrétaire Général et Directeur
Direction Gouvernance,
Fonctionnement et RSE
Crédit Agricole Atlantique Vendée

La RSE devient déterminante

« Le client doit représenter la première priorité des prestataires : être à son écoute permanente, en transparence et en proximité, pour une prestation zéro défaut.

La crise sanitaire que nous venons de connaître n'a fait qu'accélérer les enjeux RSE autour de l'environnement, du social, de l'économique et du territoire.

Concernant les achats, nous avons professionnalisé l'ensemble de notre processus, et signé la charte Relations Fournisseurs Responsables, pilotée par le Ministère de l'économie.

Cette charte affirme les valeurs et convictions de solidarité, de respect des droits et des devoirs de la Caisse régionale envers son écosystème.
Elle répond aux grands enjeux d'aujourd'hui et de demain sur son territoire et contribue à la performance globale de ses entreprises. Nous attendons désormais de nos fournisseurs qu'ils exercent des activités économiques responsables, respectueuses de l'environnement et s'engagent sur des sujets touchant à la Qualité de Vie au Travail, à la gestion humaine, à l'inclusion sociale, à la prévention, la formation, à la proximité et à l'innovation.

La RSE devient déterminante dans le choix final du prestataire qui doit apporter des réponses et des preuves de son engagement dans ce domaine. C'est donc un enjeu majeur et grandissant à intégrer pour avoir un avantage concurrentiel dans la conquête des prospects et la fidélisation des clients. Je suis convaincu que les gagnants de demain seront les entreprises qui auront pris une longueur d'avance sur ces sujets-là ! »

Le travail de jour : nouvel enjeu ?

Historiquement organisés sur des horaires de travail décalés, les agents de service voient peu à peu cette demande se modifier. Le travail de jour ou travail en continu tendrait donc à se développer, impliquant une dimension humaine et RSE toute autre. Une co-activité qui se base sur un savoir-faire et un savoir-être ainsi que des règles bien définies avec le client. Un enjeu majeur pour le développement économique et social du secteur de la propreté.
A suivre de près au côté des clients que nous accompagnons déjà dans la mise en place de cette alternative.

PLATINUM Top 1% 2021 ecovadis Sustainability Rating

83/100

Note attribuée à GSF par la plateforme EcoVadis. Le Groupe décroche une nouvelle fois la médaille Platine et s'inscrit dans cette catégorie pour sa démarche RSE « Avancée » en matière de Social, d'Environnement, d'Éthique et d'Achats Responsables.

L'innovation, synonyme d'agilité

L'innovation fait partie des fondamentaux du Groupe GSF et anime le quotidien des équipes. L'objectif premier est d'accompagner les clients et la production avec des solutions digitales dédiées, sur-mesure, et surtout imaginées en totale co-construction.

Transformation digitale

Pour les salariés de GSF, l'Environnement Digital de travail propose des solutions pertinentes, flexibles et rapides. Nombre d'outils numériques ont été déployés pour faciliter leur quotidien, notamment en télétravail. Certains services supports proposent aussi des webinaires à thèmes en fonction des actualités ou des demandes du terrain. En 2021, GSF a également lancé un blog public d'informations nommé Prisme, dédié aux tendances multiservices et à la qualité de vie au travail.

Le blog Prisme

Centre ACTALIA

Construire le monde de demain

Mais chez GSF, l'innovation ne s'arrête pas là. Le GSF Lab, cellule d'innovation, poursuit sa mission de « chercheur d'idées » pour co-construire avec les clients et les partenaires. En ligne de mire : faciliter le travail des agents de service et proposer des offres sur-mesure. C'est ainsi qu'après des centaines d'heures de tests réalisées avec différents fournisseurs, GSF a construit une offre de cobotisation de ses prestations désormais déployée chez certains clients. Dans le même temps, de nouvelles technologies sont mises en œuvre pour optimiser et transformer les services : algorithmes, intelligence artificielle et objets connectés viennent améliorer la qualité des prestations et asseoir GSF dans sa position d'entreprise digitale et connectée. Tout est fait avec le client, en prenant en compte les besoins mais aussi la réalité du terrain ! Ainsi, certains d'entre eux bénéficient d'équipements inédits sur le marché. De nombreux projets sont également en cours de déploiement comme le travail à l'usage, permettant de réaliser les prestations de propreté au juste besoin.

Un premier brevet pour GSF

GSF a officiellement obtenu la délivrance de son premier brevet, protégeant une nouvelle méthode de nettoyage en agroalimentaire. Première en la matière, elle vise à assurer l'élimination des allergènes alimentaires en secteur sec par un procédé innovant. Fruit d'un projet mené par le service Recherche & Développement, en partenariat avec le centre technique ACTALIA, ce brevet ouvre la voie à de nombreuses applications.

60
Nombre de POC (Preuve de concept) éprouvés depuis la création du GSF LAB en 2016

Optima, un espace dédié aux clients

GSF propose une plateforme dédiée à ses clients, nommée Optima. Elle permet d'offrir un suivi et un contrôle clair ainsi qu'une traçabilité des différents services réalisés. Véritable outil de GPAO et de GMAO, il offre la possibilité de faire appel aux équipes en cas de prestation ponctuelle et renforce le lien avec l'encadrement, même si cela n'enlève en rien les échanges humains ! On y retrouve un espace documentaire partagé, une possibilité de main courante pour les demandes d'intervention et les réclamations, un accès aux indicateurs qualité, financiers, environnement et RH ou encore un accès aux dernières actualités du Groupe.

L'avis de nos clients

Thierry Lillo
Sous-Directeur Maintenance
Centrale du Bugey
EDF

Innover pour avancer

« Chez EDF, nous attendons de nos prestataires d'être à nos côtés pour construire et déployer des innovations.

Innover, c'est simplifier le quotidien, gagner du temps et améliorer la qualité de vie au travail des salariés. Avec GSF, nous avons contribué au développement d'un équipement innovant qui facilite le travail des agents dans notre laverie. Il vient compléter tout ce que votre Groupe a entrepris sur l'ergonomie de la chaîne du linge, depuis la prise du contrat, diminuant ainsi les TMS et la pénibilité au travail.

C'est un partenariat qui fonctionne et je ne peux que souligner la réactivité et le sens du service client dont font preuve les équipes de GSF Energia. »

Acteur des enjeux sociétaux

« La RSE, ce n'est pas du marketing ! Ce sont des actions concrètes, où nous sommes à l'écoute de nos clients pour co-construire et proposer des solutions. Et c'est en partageant des convictions communes que nous pouvons aller plus loin dans ce type d'engagement. »

Corinne Courgeon
Directrice Régionale

Achats : une amélioration continue

Apres une année 2020 très axée sur la gestion de la crise sanitaire, GSF a pu s'appuyer sur les fournisseurs avec lesquels il avait construit une relation de confiance, visant à sécuriser ses approvisionnements. Le Groupe a également sourcé de nouveaux partenaires avec une vigilance accrue sur la qualité et les prix des produits.

Limiter l'impact carbone

« Dans une optique d'amélioration continue, nous avons engagé en 2021 un appel d'offre national sur toutes les familles d'achat avec trois vagues par type. De nombreux critères sont intégrés au cahier des charges, y compris sur la partie RSE et l'innovation qui sont des points clés. », explique Marie Calautti, Directrice du Service des Achats. À travers cette action, il est question de rationaliser et massifier les achats et donc limiter l'impact carbone du Groupe.

96 %
des fournisseurs
de GSF sont des PME françaises. Pour le Groupe, il est indispensable de travailler avec des acteurs régionaux, de proximité.

Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables

GSF détient le Label *Relations Fournisseurs & Achats Responsables* (RFAR), répondant ainsi aux cinq grands critères : Engagement et gouvernance de l'organisation dans une démarche d'achats responsables, Conditions de la qualité des relations fournisseurs, Respect des intérêts des fournisseurs, Intégration de la responsabilité sociétale dans le processus achats et Impacts des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème.

« Notre volonté est, pour 2022, d'intégrer les achats des autres services dans le scope du label RFAR, souligne Marie Calautti. *Nous allons les accompagner pour la mise en place de plans d'actions dans ce cadre ».*

En complément, GSF a mis en place une évaluation RSE de ses fournisseurs. Un comité interne composé d'experts s'assure de l'engagement de ses partenaires et réalise un rapport avec une note. Si cette dernière est inférieure à 50/100, le fournisseur doit fournir au Groupe un plan d'actions. Si la note est supérieure à 50, un plan de progrès est proposé et suivi, notamment via des indicateurs environnementaux précis.

L'avis de nos fournisseurs

Stéphane Egloff
Responsable des marchés nationaux Adelya

Un vrai partenariat !

« Adelya est une entreprise familiale française qui distribue 8 000 références de produits d'hygiène professionnelle.

Nous travaillons avec GSF depuis près de deux ans et en sommes très fiers ! Nos valeurs coïncident avec celles de votre Groupe, notamment sur les plans de l'innovation, de l'engagement RSE concret et de la préservation de la planète. Nous développons, avec notre service R&D intégré, des gammes et concepts plus respectueux de l'environnement, avec des produits permettant de réduire l'impact carbone, et des concepts novateurs comme la *Wi Station*, une centrale de production de produits d'entretien connectée.

De par mon parcours professionnel, je connais et collabore avec GSF depuis 20 ans. Avec Adelya, nous n'hésitons pas à faire appel à votre entreprise pour présenter nos innovations, en faire évaluer la pertinence et procéder à des ajustements si besoin. C'est un vrai partenariat ! »

Privilégier l'inclusion

GSF travaille régulièrement avec des ESAT (établissements ou services d'aide par le travail). Ces entreprises sociales réalisent, à la demande, certaines prestations. Certains fournisseurs sont également des entreprises adaptées comme L'E.A. qui accueille des personnes handicapées physiques ou mentales en tant que salariés.

Miser sur l'économie circulaire

Elle fait partie des objectifs de GSF, qui s'axent sur un choix d'articles issus de revalorisation de matières comme certaines lingettes microfibres ou des essuie-mains qui sont récupérés après usage et revalorisés, ou encore 100 % de nos sacs plastiques. *« Nous analysons aussi le cycle de vie des produits ainsi que le caractère responsable et vertueux de passer par des distributeurs pour limiter l'impact carbone, diminuer les coûts indirects et les transports et réduire les zones de stockage »*, poursuit Marie Calautti. Dans ce cadre, GSF utilise par exemple des produits concentrés et des centrales ce dilution.

Mobilisés en faveur de l'environnement

GSF va plus loin dans son engagement pour préserver l'environnement, notamment par le biais d'actions concrètes en régions. Une politique de mobilité a d'ailleurs été engagée depuis plusieurs années. Les salariés sont acteurs de leur mobilité avec des projets tels que l'usage de vélos, de véhicules électriques, la sensibilisation à l'éco-conduite, la maîtrise des risques routiers. L'organisation de GSF vise également à diminuer les distances domicile/travail des collaborateurs. Par ailleurs, des efforts sont fait en matière d'utilisation des produits éco labellisés, de supports réutilisables et de réduction de produits chimiques… GSF a accentué sa démarche d'innovation en supprimant au maximum le plastique et en faisant appel à des technologies telles que l'eau ozonée et l'électrolyse de l'eau salée. L'ensemble de ces actions vise à s'inscrire dans une démarche 3R : Réduire, Réutiliser, Recycler. Ce sont notamment les coordonnateurs Qualité Sécurité Environnement Energie (QSEé) qui assurent le déploiement de ces actions.

GSF cherche à contribuer à la reforestation ou à la sécurisation de puits de carbone. Dans cette optique, deux conventions ont été signées avec France Carbon Agri et Stock CO_2. Enfin, le Groupe a posé les jalons d'un grand projet de neutralité carbone à l'horizon 2028. Il sera déployé en France dès 2022. Cet engagement fort permettra de fixer un plan d'actions pour éviter et réduire au maximum les émissions de gaz à effet de serre du Groupe. Il s'inscrit ainsi pleinement dans la trajectoire fixée par les Accords de Paris.

Sensibilisation aux éco-gestes

« Nous poursuivons notre engagement avec ReforestAction face aux enjeux climat et de biodiversité. »

Pierre Frappier
Coordonnateur QSEé
GSF Auriga

« En 2021, 1 600 arbres ont été financés par GSF Auriga sur une parcelle forestière de Chemillé-en-Anjou, située entre nos établissements de Cholet et d'Angers. Une action purement locale, réalisée en nous appuyant sur un ESAT et en partenariat avec nos principaux clients puisque nous leur avons offert ces arbres qu'ils ont eux-mêmes plantés numériquement ! Cette action, qui sera reconduite en 2022, permet de séquestrer du CO_2 et créer des abris pour animaux. Au total depuis 2020, 3 600 arbres ont été plantés. »

Biodiversité

En 2021, GSF Energia a installé deux nouvelles ruches à la Direction Régionale. Au total quatre ruches pour les quatre établissements de la filiale avec, au compteur, une récolte de 32 kg de miel pour cette année ! Une initiative symbolique voulue pour casser les codes.

10 210
tonnes équivalent CO_2
émises pour les Scopes 1 et 2

Certification Green Seal pour GSF USA

Très impliquée dans le développement durable, GSF USA a été récompensée par l'obtention de la certification Green Seal. Elle indique que la filiale répond à des normes et exigences strictes pour le nettoyage des équipements et procédures, les produits chimiques, la formation des employés, l'étiquetage des produits et la communication.

Donner du sens à nos engagements

La Fondation Alzheimer GSF / Jean Louis Noisiez

Créée en 2010, la Fondation se consacre à l'accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Elle propose un accueil de jour pour les patients et offre ainsi aux aidants un réel soutien. L'établissement, situé à Sophia Antipolis sur la Côte d'Azur, reçoit quotidiennement une trentaine de personnes encadrées par une équipe pluridisciplinaire de quinze professionnels. « *Nous proposons des ateliers pour stimuler toutes les capacités cognitives et développer le lien social* », explique Nathalie Fernandez, Directrice de l'Institution. La Fondation est aussi un lieu de recherche. Reconnue d'utilité publique, nombre d'acteurs accompagnent la démarche, notamment l'Agence Régionale de Santé. Étudiants, cliniciens, ingénieurs s'y côtoient… Un écosystème cher à la technopole de Sophia Antipolis, qui participe à l'amélioration du bien-être des patients.

L'engagement dans l'ADN de GSF

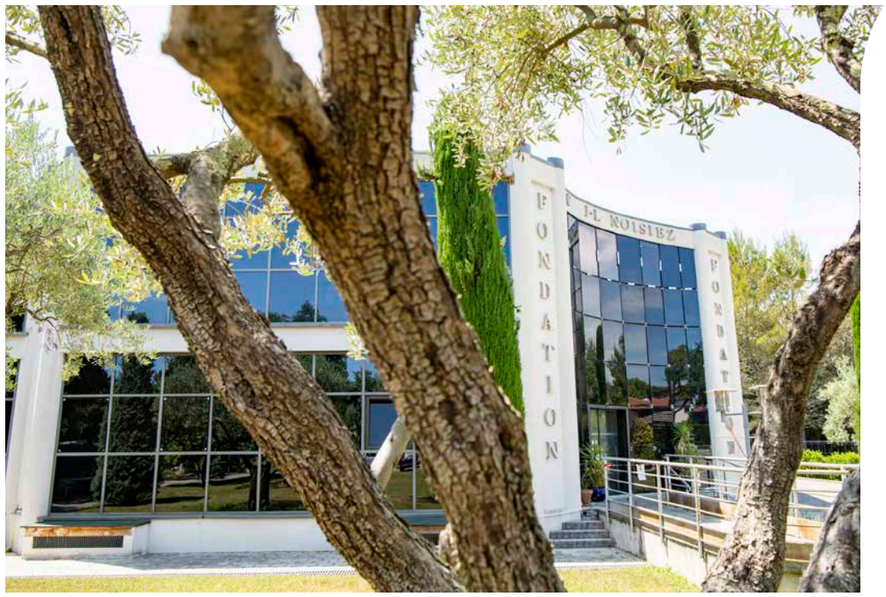
Le mécénat médico-social marque la culture de GSF depuis cinq décennies.

Quelque temps après la naissance du Groupe, son Fondateur, Jean Louis Noisiez, faisait le choix de cet engagement. Dès les années 70, il soutenait la Fondation de France, avant de financer les premiers appareils de dialyse. Une volonté d'agir, poursuivie dans la lutte contre le cancer, les collectes de sang, la prise en charge du handicap.

En 2010, il créait la Fondation GSF / Jean Louis Noisiez, établissement de pointe en France.

Aujourd'hui, le Fondateur du Groupe GSF travaille sur un autre projet qui verra bientôt le jour : un centre de chirurgie cardiaque.

(1) Établissement Français du Sang



Soutenir et mentorer

GSF Mercure, filiale lyonnaise, a versé des bourses à des étudiants issus de milieux sociaux défavorisés. Trois jeunes de l'école d'ingénieurs ITECH Lyon ont bénéficié de ces aides, ainsi que trois étudiants d'écoles diverses, sélectionnés sur dossier. Grâce au programme Propulseo, un mentorat offert par GSF pour développer leur réseau professionnel a aussi été déployé. GSF Canada a également organisé sa 6e édition de distribution de bourses d'études, donnant la chance à cinq participants de remporter un financement pour leurs cursus de formation. Elle est offerte aux employés ainsi qu'à leurs enfants.

Global Compact France

GSF est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2005. Une adhésion qui souligne l'engagement du Groupe dont les valeurs coïncident avec cette initiative internationale. En 2021, GSF a participé au programme « SDG Ambition Accelerator » durant six mois. Une initiative permettant d'aller plus loin dans les objectifs de développement durable et qui s'est soldée par un pitch sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

La santé en ligne de mire

En 2021, GSF s'est mobilisé dans le cadre de différentes actions en rapport avec la santé. À commencer par un vif soutien de l'opération Octobre Rose, autour de la prévention et du dépistage des cancers du sein. À l'initiative du Service Achats, plus de 100 000 masques médicaux de couleur rose, made in France, ont été commandés, permettant de reverser une partie des bénéfices à la Ligue contre le Cancer. D'autres actions de soutien ont eu lieu en régions, comme des dons du sang à l'EFS[1] ou encore, comme à l'accoutumée, la poursuite de mécénats à destination des établissements de santé.

Clean up !

En mars dernier, GSF a participé au challenge lancé par le Cyber CleanUp Day. Objectif : faire le ménage dans les boîtes mail ! Dans ce cadre, le Groupe a libéré l'équivalent de 21 614 Mo de données, soit une économie de près de 429Kg d'équivalent CO2. En complément, le Groupe a participé au World CleanUp Day, avec des actions de nettoyage de la planète en partenariat avec ses clients.

Gouvernance

Gestion des risques et contrôles interne

La Direction du Système de Management Intégré conçoit la cartographie des risques et effectue sa mise à jour. Le Contrôle de Gestion est garant de la bonne application des règles notamment en matière sociale, comptable, fiscale et conformité à l'éthique des affaires. Ces directions diligentent des audits (notamment QSE) selon un planning préétabli.

Le système décentralisé à taille humaine de GSF rend cette organisation efficace. De plus, les délégations de responsabilité mises en place aux différents niveaux contribuent à sa bonne exécution. La Direction Groupe effectue une surveillance globale sur ces dispositifs pour le cas échéant, initier des actions correctives nécessaires en cas de dysfonctionnement.

Le Groupe est conscient que, dans le cadre de ses activités, il génère des impacts sur l'environnement et dans l'écosystème dans lequel il évolue. Pour contrôler ses impacts, voire contrebalancer les effets négatifs, il est de sa responsabilité d'identifier les éventuels risques auxquels il pourrait faire face. Dans ce cadre, mais également dans celui du devoir de vigilance, une analyse des risques a été réalisée. Cette dernière assure la continuité avec les autres méthodes d'évaluation des risques qu'utilisent GSF. Le périmètre d'évaluation porte sur l'ensemble de ses activités, que ce soit pour les filiales en France ou à l'international.

L'échelle d'évaluation des risques est la suivante : limitée, modérée, majeure, critique. L'évaluation combine la probabilité d'occurrence d'un risque donné avec le degré de gravité des conséquences de ce risque. Pour l'exercice du rapport annuel, nous avons fait le choix de faire ressortir les risques qui ressortent comme étant matériels.

Risques liés à la stratégie et aux opérations

Risques matériel identifiés	Risque qualité (insatisfaction client)	Risque de manque d'agilité	Risques liés au système d'informations et à la sécurité des données	Risque de réputation / d'image
Description du risque	Prestation qui ne correspond pas au cahier des charges	Arrivée de nouveaux concurrents sur le marché, incapacité à adapter ses produits aux changements du marché, lancement d'une technologie novatrice, grande partie du CA provenant de peu de clients	Panne prolongée, sabotage, phishing, piratage numérique, diffusion des données des salariés ou des clients	Accident ou évènement diffusé au grand public, fake news, désinformation médiatique (réseaux sociaux)
Moyen de maîtrise	Une cartographie des risques d'insatisfaction client est actualisée de façon régulière. Cette méthode est basée sur trois phases : le recensement des risques d'insatisfaction client, l'identification des mesures préventives existantes dans notre système et la description des actions d'amélioration. L'étude de l'offre permet de mettre en adéquation le besoin du client et les moyens humains et matériels à déployer. GSF est certifié ISO 9001 pour l'ensemble de ses filiales et de ses activités. Ce résultat reconnaît sa performance en termes de qualité de services.	GSF met tout en œuvre pour être le primo adoptant des innovations pouvant contribuer à ses usages et à ceux de ses clients. Cela se fait au travers d'un système de veille effectué par le service R&D, la Direction de l'Information et de l'Innovation Digitale (D2ID) et les Achats. Un organe de réflexion et d'échange (GSF LAB) permet d'identifier des cas d'usage puis d'expérimenter des pilotes pour en valider la pertinence avant déploiement. Afin d'éviter toute dépendance économique d'un client, le Groupe diversifie son portefeuille de clients et ses activités en proposant de nombreux services.	La sécurité informatique est un point d'attention. Une ressource dédiée est en charge de la cyber sécurité. Dans le cadre de la transformation digitale du Groupe, la D2iD a instauré des règles strictes en matière de sécurité pour les infrastructures, les matériels et les applications. Une charte de bon usage de l'outil informatique est communiquée à l'ensemble des salariés. Elle précise que chaque utilisateur est tenu d'assurer la protection des données personnelles qu'il traite. Des campagnes de sensibilisation à la vigilance sont conduites de manière régulière. L'utilisateur est tenu d'informer le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) et le Directeur de la D2ID de toute violation ou tentative de violation d'accès ou de tout autre élément de nature à mettre en péril la sécurité du système d'information. Des audits de sécurité sont réalisés régulièrement sur toutes les installations informatiques GSF. Un Plan de Continuité d'Activité dédié à l'informatique intègre ce type de risques. Le Groupe respecte le RGPD. Un Data Protection Officer (DPO) est nommé. Il est garant de la protection des données personnelles. La D2ID veille à ce que le système de protection des données soit performant et sécurisant.	Une veille permanente est effectuée sur les médias pour vérifier la bonne utilisation de l'image de la marque et de la charte graphique GSF. Par ailleurs, si un tel évènement venait à se produire, une cellule de crise est en place pour communiquer de façon transparente et concertée. Le Groupe a mis en place une charte de bon usage des outils informatiques à destination de chaque collaborateur. Ces derniers, en la signant, s'engagent à être responsables des informations qu'ils communiquent dans le cadre de leur activité professionnelle.

Risques matériel identifiés	Santé et sécurité des collaborateurs	Difficulté de recrutement	Perte de compétences clés
Description du risque	Accidents de travail et de trajet, maladies professionnelles, pénibilité… Risques psychosociaux / harcèlement	Pas ou peu de candidatures	Difficultés pour retenir les talents, suivi des compétences
Moyen de maîtrise	L'ensemble du Groupe respecte le système de management ISO 45001, avec 60 % d'établissements certifiés et un objectif de 100 % fixé à 2022. Une importante politique de prévention des risques professionnels est déployée avec notamment l'élaboration de plans de prévention et du Document Unique d'évaluation des risques, complétée par des audits internes. De nombreuses formations et sensibilisation à la sécurité sont prodiguées dans le but de réduire au maximum les risques. Les situations dangereuses et les presqu'accidents sont détectés et analysés systématiquement. Un réseau de préventeurs des Troubles Musculo-Squelettiques a été créé et de nombreuses actions en matière de prévention et d'ergonomie sont régulièrement conduites, comme le Protocole d'Echauffement Pour Soi (PEPS). Le Groupe s'est organisé pour répondre aux Risques Psycho-Sociaux en mettant en place des référents Harcèlement et des formations sur le sujet à tous les niveaux de l'organisation. Une cellule spécifique « Accident du Travail et Evènement Grave » est effective 24h/24, 7j/7.	Afin d'être attractif sur un marché de l'emploi atone, des campagnes de cooptation sont menées. La marque employeur est mise en exergue par différentes communications et par l'animation des réseaux sociaux pour faire connaître et valoriser nos métiers au plus grand nombre. La démarche RSE est diffusée dans l'organisation et un rapport annuel vient valoriser nos différents engagements extra-financiers, l'ensemble contribuant à l'attractivité du Groupe.	Un dispositif de formation important est déployé : organisme de formation en interne (AFPENG), Université GSF, catalogue de formations en e-learning. De plus, un budget conséquent est alloué à la formation (part de la masse salariale dédiée : 2,91 % en 2021). Des entretiens professionnels sont réalisés tous les ans. Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences est déployée de sorte à maintenir l'employabilité des collaborateurs et à détecter les talents pour les faire évoluer dans le Groupe, dans le cadre de notre politique de promotion interne.

Risques liés à la stratégie et aux opérations

Risques matériel identifiés	Situation de crise (globale, client, mondiale…)
Description du risque	Expositions aux évolutions économiques, politiques, juridiques et sanitaires dans les pays dans lesquels GSF opère
Moyen de maîtrise	Grâce à son organisation, GSF a systématiquement prouvé sa capacité à répondre aux besoins de ses clients, y compris en cas de pandémie. Ses liens étroits avec ses fournisseurs et son taux d'encadrement lui permettent d'être en mesure d'assurer ses prestations sans perturbation majeure. Des outils ont été mis en place tels que la cellule de crise COVID, le pack COVID. Les Plan de Continuité de l'Activité et le Plan de Reprise de l'activité ont été formalisés afin d'accompagner les Parties Prenantes dans la gestion de la crise. Ils peuvent être adaptés par chaque filiale. En cas de crise chez un client (environnementale, contamination...) des dispositifs précis et détaillés dans des packs dédiés et des modes opératoires par secteur d'activités sont mis à disposition de nos clients. Le Groupe suit les évolutions législatives et réglementaires impactant ses activités. Chacun des services conduit la veille relative à son champ d'actions et apporte l'information à un niveau local. Des plans d'actions sont mis en place dès lors que la législation le nécessite. De façon générale, GSF anticipe la réglementation de manière proactive

Risques liés à la responsabilité sociale, sociétale et environnementale

Risques matériel identifiés	Risques environnementaux
Description du risque	Apparition de situations environnementales touchant un site ou un établissement (inondation, incendie..) Renforcement de la réglementation
Moyen de maîtrise	L'ensemble du Groupe respecte le système de management ISO14001 avec 61% des établissements certifiés et un objectif de 100 % à horizon 2022, afin de minimiser l'impact de GSF sur l'environnement et de garantir la santé des collaborateurs et des clients. Une politique de neutralité carbone à l'horizon 2028 est formalisée avec, notamment, la réalisation d'un BGES sur les 3 scopes, une démarche de mobilité durable (car policy, diverses actions en faveur de la mobilité, installation de bornes électriques, signature d'accords…), la réalisation d'un bilan énergétique. Notre démarche Achats responsables permet de réduire le risque environnemental en optimisant la logistique (fournisseurs locaux le plus possible, rationalisation du référentiel et massification des achats...).

Risques matériel identifiés	Risques liés aux fournisseurs et sous traitants
Description du risque	Non maîtrise de la chaîne de valeur amont et éventuelle dépendance à un fournisseur
Moyen de maîtrise	La démarche Achats Responsables reconnue par le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables, garantit à GSF des relations équilibrées avec ses fournisseurs en particulier en évitant les mono sources. De plus, nos fournisseurs Majors rang 1 sont évalués sur des critères RSE et 100 % des contrats fournisseurs comprennent des clauses RSE. 100 % des fournisseurs ont signé notre charte d'approvisionnement responsable. 96 % des fournisseurs du Groupe sont des PME françaises.

Risques matériel identifiés	Corruption	Droits de l'Homme et non discrimination	Conditions de travail, liberté d'association, Droits de l'Homme (travail forcé, travail des enfants, esclavage moderne …)
Description du risque	Cadeaux et invitations des clients/fournisseurs/ prestataires… Conflit d'intérêt	Handicap, origines, religion, nationalités... Egalité professionnelle	Salaires bas, horaires excessifs, peu de congés Travailleurs immigrés. Impossibilité pour les travailleurs de s'organiser pour être représentés
Moyen de maîtrise	De nombreux documents de référence régissent l'éthique au sein du Groupe et ont été synthétisés pour une diffusion au sein de la ligne managériale. Cette diffusion a été accompagnée de formations dédiées. Une cartographie des risques de corruption a été réalisée et est actualisée. Suite aux travaux des années précédentes, un comité éthique a été officialisé en 2022 et suit notamment des indicateurs. Nous disposons d'un système de vérification par le biais d'audits. Un dispositif d'alerte est à disposition dans le cadre de la conformité à la loi Sapin II.	Dès le processus de recrutement, l'ensemble de la ligne managériale est garante de la bonne application de la législation et communique régulièrement pour en informer qui de droit. Des audits sociaux sont effectués par le service Contrôle de Gestion, qui dispose d'un outil de remontée d'anomalies pour appliquer les actions correctives si nécessaire. Les comportements attendus en matière de non discrimination sont précisés dans la charte éthique. En complément, des accords sont signés pour suivre l'égalité professionnelle et des référents handicap sont nommés pour faire vivre la politique handicap du Groupe.	Le service juridique est garant de la bonne application de la législation et communique régulièrement pour en informer qui de droit. Ces sujets sont couverts par la charte éthique. La représentation syndicale ne rencontre pas d'obstacle dans son expression et des accords sont régulièrement signés. Des audits sociaux sont effectués par le service Contrôle de Gestion, qui dispose d'un outil de remontée d'anomalies pour appliquer les actions correctives si nécessaire.

L'éthique dans les affaires

La Gouvernance de GSF est vigilante afin qu'aucune dérive relative à la corruption et au trafic d'influence ne puisse survenir. Depuis 2012, une charte éthique est en place, instaurant une ligne de conduite claire et sécurisante à tous les salariés GSF, en France et à l'étranger. Cette dernière sera mise à jour pour la troisième fois en 2022. Afin d'aller plus loin dans la prévention de la corruption, un code des bonnes pratiques et une procédure d'alerte et de recueil des signalements sont venus compléter le dispositif existant.

À ce jour aucun incident n'a été rapporté au sein du Groupe. En 2021, le service Droit des Affaires, en charge de ces sujets, a été détaché de la Direction des Affaires Juridiques Sociales. Il actualise une cartographie des risques de corruption en tenant compte de la réglementation en vigueur et des recommandations de l'AFA[1]. GSF poursuit également ses efforts en matière de formation, notamment auprès de la ligne managériale qui doit être particulièrement attentive aux comportements responsables dans les affaires.

RGPD

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

(1) Agence Française Anticorruption.

Indicateurs de performance RSE

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

DOMAINE	INDICATEURS	2019	2020	2021	RÉFÉRENTIELS *	**	***
ORGANISATION ET VALEURS							
Gouvernance	Cadres sensibilisés aux règles de gouvernance dont anticorruption	100 %	100 %	100 %	Art.1-3-d	16	205-2
	Nombre de collaborateurs formés sur les politiques et procédures de lutte contre la corruption (en cumulé)	ND	399	518	Art.1-3-d	16	205-2
	Nombre d'incidents rapportés grâce à la procédure de lanceur d'alerte	0	0	0	Art.1-3-d	16	205-3
	Nombre total de litiges relatifs aux pratiques anticoncurrentielles	0	0	0	Art.1-3-d	16	205-3
	Etablissements certifés ISO9001 : 2015	100 %	100 %	100 %	–	–	–
HUMAIN							
Emploi	Effectif France total au 31/12 (CDD, CDI et alternance)	34 079	36 102	38 675	Art. 1-1-a	8	102-7
	Effectif France total par statut	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	Agents de service 87 % Chefs d'équipe 8 % ETAM 4 % Cadres 1 %	-	8	102-8
	Proportion des contrats en CDI	83 %	82 %	80 %	-	8	102-8
	Salariés couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %	-	8	102-41
	Nombre d'alternants	1 134 contrats de professionnalisation 271 contrats d'apprentissage	841 contrats de professionnalisation 312 contrats d'apprentissage	1 030 contrats de professionnalisation 405 contrats d'apprentissage	Art. 1-3-b	10	405-1
	Répartition des collaborateurs par âge	7 % moins de 25 ans 53 % entre 25 et 45 ans 40 % 45 ans et plus	7 % moins de 25 ans 53 % entre 25 et 45 ans 40 % 45 ans et plus	0 % moins de 18 ans 7 % entre 18 et 25 ans 52 % entre 25 et 45 ans 41 % 45 ans et plus	Art. 1-1-a	10	405-1
	Temps de travail	68 % temps partiel 32 % temps complet	67 % temps partiel 33 % temps complet	66 % temps partiel 34 % temps complet	Art. 1-1-b	8	102-8
	Taux de turnover sur les CDI	20 %	17 %	19 %	Art. 1-1-b	8	401-1
	Taux d'absentéisme rapporté à la durée moyenne de travail (comprend les absences pour accidents de trajet et de travail)	9,71 %	9,50 %	8,81 %[1]	Art. 1-1-b	8	–
Santé Sécurité au travail	Accidents du travail avec arrêt de travail > 24 h	1 139	907	1 060	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux de fréquence TF (nombre d'accidents du travail avec arrêt par millions d'heures travaillées)	35,26	28,3	29,29	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux de fréquence TF2 (nombre d'accidents du travail avec et sans arrêt par millions d'heures travaillées)	53,28	44,62	40,27	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux de gravité TG (nombre de jours d'absence pour motif d'accidents pour mille heures travaillées)	2,54	2,38	1,86	Art. 1-1-d	3	403-9
	Taux AT/MP (accidents du travail/maladies professionnelles)	2,95	2,93	2,98	Art. 1-1-d	3	403-9
	Nombre d'accidents mortels	0	0	1	Art. 1-1-d	3	403-9
	Nombre de maladies professionnelles (avec et sans arrêts)	264	194	248	Art. 1-1-d	3	403-10
	Nombre d'établissements certifiés MASE	19	19	19	Art. 1-1-d		403-1
	Nombre d'établissements certifiés en sécurité (selon l'ISO 45001, éventuellement) dans le cadre de la triple certification QSEé	68	81	84	–	3	403-1
Formation et éducation	Nombre total d'heures de formation accordées aux salariés (hors CIF, hors contrats de professionnalisation)	180 581	101 091	146 138	Art. 1-1-e	4	404-1
	Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,61 %	2,41 %	2,91 %	Art. 1-1-e	4	
	Nombre de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) engagés dans l'année	325	214	605	Art. 1-1-e	4	404-2
	Part des formations traitant de sécurité (en nombre de sessions)	ND	50 %	48 %	Art. 1-1-d	4 et 3	403-5
	Nombre de salariés formés au module Gestes et Postures (7 h de formation)	1 667	1 004	955	Art. 1-1-d-e	4 et 3	403-5
Relations sociales	Nombre d'accords signés	47	74	71	Art. 1-1-c	8	402-1
	Nombre de nouveaux litiges prud'homaux	111	106	101	–	8	
Diversité et égalité des chances	Parité (H/F) sur l'effectif global	34/66 %	34/66 %	34/66 %	Art. 1-1-f	5	405-1
	Parité (H/F) sur l'effectif de l'encadrement	55/45 %	55/45 %	55/45 %	Art. 1-1-f	5	405-1
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap par rapport à l'effectif global	7,3 %	6,4 %[2]	–[3]	Art. 1-1-f	10	405-1
	Nombre de nationalités	131	137	142	Art. 1-1-f	10	405-1

(1) Dont 0,35% lié à la pandémie Covid-19. (2)Cette diminution est liée au changement de mode de calcul.
(3) Sera disponible en septembre 2022.

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

DOMAINE	INDICATEURS	2019	2020	2021	RÉFÉRENTIELS *	**	***
RELATIONS EXTERNES							
Achats responsables	Part des contrats fournisseurs comprenant des clauses sur des critères RSE	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3-c	8	
	Part des fournisseurs étant des PME françaises	96 %	96 %	96 %	Art. 1-3-c	8	204-1
	Part des fournisseurs ayant signé la charte d'approvisionnement durable	100 %	100 %	100 %	Art. 1-3-c	8	
	Part des fournisseurs majeurs évalués sur des critères RSE	ND	100 % de nos fournisseurs Majors Rang 1 80 % de nos fournisseurs Majors Rang 2	100 % de nos fournisseurs Majors Rang 1 80 % de nos fournisseurs Majors Rang 2	Art. 1-3-c	8	308-1 + 414-1
	Part du CA des produits chimiques commandés respectueux de notre démarche RSE	ND	87,5 %	94 %	Art. 1-3-c	3 / 14 / 15	
	Part du CA des articles respectueux de notre démarche RSE	ND	63 %	72 %	Art. 1-3-c	12	
ENVIRONNEMENT/ENERGIE							
Lutte contre le changement climatique, performance énergétique, économie circulaire	Total annuel des émissions de gaz à effet de serre - trajet professionnel (tonnes équivalent CO_2)[3]	9 162,5	8 692,2	9 588,4	Art. 1-2-d	13	305-1, 305-2
	Consommation moyenne annuelle en carburant par les véhicules (L/100kms)	6,56	6,29	6,44	Art. 1-2-c	15	
	Total annuel de consommation électrique bâtiments (KWh/an)	3 869 281	3 858 883	3 701 589	Art. 1-2-c	13	305-1, 305-2
	Part du CA des produits sans phrase de risque - Secteur tertiaire	ND	47 %	43 %	Art. 1-2-d	3 / 14 / 15	302-1
	Systèmes de dillution (quantité)	ND	277	535	Art. 1-2-d	14	
Management environnemental	Nombre d'établissements certifiés ISO 14001	70	83	86	Art. 1-2-a	14-15	302-1

Les indicateurs RSE présentés dans ce document concernent les activités en France et en Principauté de Monaco du Groupe GSF. Les filiales situées à l'international conduisent leurs propres démarches dans le cadre proposé par le Groupe, en cohérence avec leur législation locale. L'ensemble des opérations du Groupe est concerné par la démarche RSE. Quatre campagnes de reporting sont effectuées par an : un reporting annuel pour le Rapport intégré publié chaque année lors de l'assemblée générale et trois reporting quadrimestriels avec des périmètres d'indicateurs réduits. La période retenue est l'année civile 2021, du 1er janvier au 31 décembre.

Table de concordance

GRI	ARTICLE 225	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	ISO 26000	PAGES DU RAPPORT
STRATÉGIE ET ANALYSE				
			6.2	4-5 et 10-11
Enjeux matériels				12
Approche par les risques				47- 48
GOUVERNANCE				
			6.2	14
			7.4.2	13
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ				
		Principe 10	6.3 et 6.6	34, 46-49
ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION				
Volet économique				
	–	–	6.8.7	15
Volet environnemental				
	Article 1-2-d	Principes 7, 8, 9	6.5.5	42-43
	Article 1-2-c	Principes 7, 8, 9	6.6.6	40-41
Volet social				
	Article 1-1-a	Principe 4 et 5	6.4	7
	Article 1-1-c	Principe 3	6.4.5	20-21
	Article 1-1-d	–	6.4.6	20-21
	Article 1-1-e	–	6.4.7	22 à 25
	Article 1-1-f	Principe 6	6.3.7	28-29
Droits de l'Homme				
	–	Principe 1 et 2	6. 3. 10	7 et 48
Société				
	Article 1-3-b		6.8	44-45
Loyauté des pratiques				
	–	Principe 10	6.6.3	34,40-41,46-49
Responsabilité du fait des services				
	Article 1-3-d	–	6.6.6	10-11, 36-37 et 40-41

(3) Les émissions du Groupe sont consultables sur la base ADEME : https://bilans-ges.ademe.fr/fr/bilanenligne/detail/index/idElement/3989

Rapport de l'organisme de vérification des données RSE

FINEXFI
96, boulevard Marius Vivier Merle
69003 LYON

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux actionnaires,
À la suite de la demande qui nous a été faite, dans le cadre d'une démarche volontaire, par la société GSF (ci-après « entité ») et en notre qualité d'organisme tiers indépendant, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2021. Elles sont présentées dans le rapport intégré (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions Grenelle II des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce en vigueur jusqu'en août 2017.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Directoire d'établir un rapport intégré comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées (ci-après les « Informations »), établies conformément aux référentiels utilisés (les « Référentiels ») par la société et disponibles sur demande au siège de la société GSF, et dont un résumé figure dans la note méthodologique disponible sur le site Internet de la société. La Déclaration a été établie conformément au référentiel utilisé, (ci-après le « Référentiel ») par l'entité dont les éléments significatifs sont sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au référentiel retenu (Rapport d'assurance modérée).

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux conformément aux normes applicables en France déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission, et à la norme internationale ISAE 3000. Nos travaux ont été effectués entre le 2 mars 2022 et le 29 mars 2022 pour une durée d'environ 7 jours/homme.
Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la Déclaration.
Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :
• nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation ;
• nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
• nous avons vérifié que le rapport intégré couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102-1 en matière sociale et environnementale ;
• nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
• nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
• nous avons vérifié que le rapport intégré couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16, avec les limites précisées dans le rapport intégré au paragraphe Les indicateurs de performance RSE.
• nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
• nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
• des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
• des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices(1) et couvrent entre 20 et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance sélectionnés pour ces tests(2) ;
• nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
• nous avons apprécié la cohérence d'ensemble du rapport intégré par rapport à notre connaissance de de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'informations et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans le rapport intégré ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

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

Lyon, le 29 mars 2022
FINEXFI
Isabelle Lhoste
Associée

(1) Sociétés sélectionnées pour les tests : Indicateurs sociaux : Groupe sauf pour les effectifs (Ariane, Celtus, La Grande Arche, Orion). Indicateurs environnementaux : Groupe.
(2) Emploi (Effectif total au 31/12, Part des contrats en CDI, Part des moins de 25 ans, Part des temps partiel et temps complet), Santé, sécurité au travail, Diversité et égalité des chances (Part effectif homme, Part effectif femme sur l'effectif global), Achats responsables (Part du CA des produits chimiques commandés respectueux de notre démarche RSE, Part du CA des articles respectueux de notre démarche RSE), Lutte contre le changement climatique, performance énergétique, économie circulaire (Total annuel des GES – trajet professionnel, Consommation moyenne annuel en carburant par les véhicules), Management environnemental.

GSF

Siège administratif
B.P. 25 - 06901 Sophia Antipolis cedex
1625, route des Lucioles - 06410 Biot

Direction Paris Île-de-France
42-44, avenue de Stalingrad
93170 Bagnolet

Siège social
49, rue de Trévise - 75009 Paris

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

Direction Générale et
Direction de la Communication du Groupe GSF

Direction éditoriale
Jean-François Bennetot

Conception /Rédaction
Coralie Bouisset

Conception graphique et réalisation
BLEU DU CIEL

Crédits photos
GSF - Marc Moitessier - stock.adobe.com

Ce document est imprimé par ART ET SENS
avec des encres végétales.

Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

IMPRIM'VERT®

Pour nous contacter
rapportannuel@gsf.fr