



CULTURE FROID

LOGISTIQUE ÉCO-RESPONSABLE

« NOUS DEVONS PRENDRE LES MESURES NÉCESSAIRES POUR L'ENVIRONNEMENT ! »

A l'occasion de la publication du Livre Blanc édité par Star Service, son président Hervé Street nous fait part de sa vision de la logistique.

L'OVI' évoque des perspectives de 50% de croissance du transport frigorifique d'ici 2025. Qu'en pensez-vous ?

Hervé Street : C'est une très bonne nouvelle pour Star Service. Nous allons accompagner cette croissance organique naturelle du marché sur nos 2 marchés sous température dirigée, à savoir la santé avec Star Service Healthcare et l'alimentaire avec Star Service Retail et Star Service Gourmet. Cette croissance va s'inscrire en particulier dans le cadre des profondes adaptations de nos métiers au succès de l'e-commerce. A cet égard, notre Livre Blanc fait ressortir que pour plus de 70% des consommateurs, la livraison représente le critère le plus important lors de l'achat sur internet. Cet ultime maillon de la chaîne logistique se doit donc d'être irréprochable. Pour répondre à ce challenge, Star Service prend en compte l'appréciation particulière de chaque client concernant la livraison à domicile. Qu'il s'agisse des choix de livraisons possibles, du suivi de leur livraison, du respect de l'horaire et du produit ou encore du professionnalisme du livreur, chaque critère compte pour fournir un service de qualité et garantir la satisfaction de tous les Clients.

Il est donc important de valoriser et faire progresser nos équipes sur chacun de ces critères avec des formations adaptées, du coaching et un sentiment



d'appartenance à notre entreprise. Nous nous devons de mettre en place de nouvelles solutions permettant à la fois à nos collaborateurs de mener à bien leurs livraisons et aux Clients de bénéficier d'un service toujours plus qualitatif. Ceci est certes complexe car les résultats ne sont pas forcément immédiatement palpables, mais ils sont nécessaires pour accompagner la croissance du marché du transport frigorifique.

Comment Star Service parvient à assurer une livraison de qualité à un coût raisonnable ?

H.S. : Nous mettons tout en œuvre pour fournir une livraison 5 étoiles. Livrer à domicile ce n'est pas juste déposer un colis devant une porte, nous réinven-

tons la livraison : plus précise, plus fluide, plus agile, plus connectée... Le problème ne se situe pas dans le coût de production du service, mais plutôt dans la gratuité que l'on souhaite proposer aux Clients. La livraison a un coût, qu'elle soit internalisée ou confiée à une entreprise experte. Il y a un principe de réalité qui fait que quand on tire trop les prix vers le bas, toutes les entreprises sont en difficulté.

Le modèle économique low cost est-il viable dans un contexte social et législatif très encadré ?

H.S. : En se positionnant sous un angle purement sociétal, c'est un mouvement qui ne générera que des frustrations. C'est pourquoi je me bats contre la LOM : nous avons l'opportunité de connaître une croissance de 50 % et de créer ainsi des emplois viables. Créer de l'emploi et supprimer la précarité est un objectif que nous partageons tous. Les jeunes ne souhaitent pas rester dans l'inactivité mais ont besoin qu'on leur propose de vrais emplois, leur garantissant une sécurité financière et un rythme de vie sain. Nous avons également l'opportunité de créer de l'emploi dans les territoires. J'explique régulièrement aux députés et aux sénateurs que j'ai beaucoup fréquentés à l'occasion des travaux sur la LOM, que nous ne créons pas de l'emploi qu'à Paris, mais partout



en France. Nous pouvons profiter de cette richesse pour notre économie, sans remplacer de vrais emplois par des postes précaires. Notre souhait est de faire fonctionner l'ascenseur social grâce à la formation et ainsi aider les salariés à évoluer dans l'entreprise.

En quoi la valeur humaine est-elle primordiale dans le contexte de l'expérience client ?

H. S. : Lorsque nous avons créé le programme Force 10, l'idée était de former nos chauffeurs livreurs. C'était la première pierre de l'édifice. 7 ou 8 ans plus tard, Star Service a donc créé ce qu'on appelle la boîte à outils. Le processus s'articulait selon cette logique : je passe du dernier niveau de qualification de chauffeur-livreur à encadrant, avec la gestion d'une équipe. Nos agents de maîtrise et nos cadres continuent d'être outiller dans les premiers échelons afin

de fluidifier l'information et les process et leur offrir les clés du management. Le but est de donner des outils pour monter en compétence afin que nos collaborateurs se sentent accompagnés et que chacun puisse amener sa pierre à l'édifice. Nous

avons beaucoup d'ambition pour nos collaborateurs et leur proposons donc un diplôme grâce à nos partenariats avec l'Université de Paris Dauphine. De nombreux collaborateurs ayant quitté les bancs de l'école ont pu acquérir de >>>



>>> nouvelles compétences en lien avec leur métier. C'est une expérience très formatrice et enrichissante pour eux.

Comment Star Service se prépare à la fermeture progressive des centres-villes ?

H. S. : Nous exerçons déjà notre métier retail dans l'ultra proximité, soit 300 à 400 mètres du magasin comme à Paris ou Marseille. Mais il est encore possible d'aller plus loin ! Le cœur des villes s'asphyxie et des mesures nécessaires sont donc prises pour réduire l'impact environnemental de nos activités. Le développement durable est au cœur de la stratégie RSE de Star Service. Nous disposons notamment de 200 véhicules propres et mettons en place un renouvellement régulier de notre flotte. Ainsi, près d'un million de livraisons 100% propres par an sont réalisées par Star Service et nous possédons 4 espaces logistiques urbains. L'obtention du Label Objectif CO₂ a d'ailleurs récompensé nos efforts en matière de développement durable.

Quels chantiers menez-vous avec le SNTL² dont vous êtes président ?

H. S. : Les principales missions menées par le SNTL actuellement concernent la LOM. Nous travaillons sur ce projet de loi depuis déjà 9 mois car il est déterminant dans le secteur des transports. L'une de nos premières réussites est l'obtention d'une définition précise du cotransportage, permettant d'éviter les dérives. Le SNTL n'est pas contre l'aspect collaboratif proposé par de nouvelles plateformes, mais il faut que cela soit réglementé. Les entreprises traditionnelles du secteur respectent un certain nombre de contraintes à la fois sociétales, législatives ou encore environnementales. Bien que ces contraintes soient légitimes, les plateformes collaboratives s'en affranchissent et cela crée de nombreuses frustrations, notamment concernant le modèle social. Les auto-entrepreneurs intégrés à ces plateformes sont les premiers à subir cette concurrence déloyale et il faut donc agir contre la précarité des emplois.

La loi devrait être adoptée d'ici la fin du mois de septembre, c'est donc le moment ou jamais d'agir en faveur d'un modèle plus juste à la fois pour les acteurs du secteur et l'ensemble de leurs collaborateurs. D'autre part, il est coutume de calomnier les véhicules de pollueurs. Pourtant, le consommateur veut tout, tout de suite, sans payer le coût environnemental. Tout cela a des conséquences sur l'économie. Aujourd'hui, on est en hyperinflation masquée, parce qu'on ne paie pas le prix de l'écologie. Mais nous nous y préparons avec le déploiement de véhicules électriques. Star Service a acquis une expertise concernant ces véhicules et est en mesure de déployer une flotte de plus en plus éco-responsable. ■

1. L'Observatoire du Véhicule Industriel de BNPPARIBAS Rental Solutions cite l'Étude des Échos de janvier 2019.
2. SNTL : Syndicat National des Transport Légers.
3. Eric Hémard est Président d'ID Logistics. Jean-Pierre Sancier vient de faire valoir ses droits à la retraite de STEF où il exerçait la fonction de Directeur Général.

