



## Star Service, à l'heure du Covid-19



©

Franck DUNOAU

Afin de répondre à la crise sanitaire du Covid-19, les acteurs de la supply chain se mobilisent. Tout au long de cette période complexe, Voxlog donnera la parole à des chargeurs, prestataires, transporteurs et logisticiens afin de mettre en lumière la façon dont leurs organisations et équipes doivent s'adapter. Aujourd'hui, Star Service, spécialiste de la logistique du dernier kilomètre, fait le point sur la situation au sein de son réseau. Quels impacts observez-vous sur notre activité ?

Les impacts sont importants. En effet, Star Service agit dans plusieurs secteurs dont la grande distribution, l'e-commerce alimentaire, la santé et la restauration collective. Au vu de nos activités, les événements actuels ont donc eu un impact non négligeable sur l'ensemble de nos opérations logistiques et de livraison. Nous avons dû être réactifs et prendre les mesures nécessaires pour la sécurité de nos collaborateurs, repenser notre organisation et mettre en place un plan de continuité de l'activité avec l'ensemble de nos équipes mobilisées. Nous vivons aujourd'hui une situation que nous n'aurions jamais imaginé vivre et cela exige de nous de la responsabilité et de l'unité. Star Service Healthcare assure l'approvisionnement des officines, délivre des produits de santé aux CHU, cliniques et établissements de santé tels que les respirateurs mais



[Visualiser l'article](#)

aussi tous les produits d'urgence vitale et poursuit son activité d'hospitalisation à domicile en assurant un service de livraison de produits de santé aux personnes les plus fragiles, en respectant scrupuleusement l'ensemble des mesures sanitaires et de distanciation. Star Service Retail effectue les livraisons de courses alimentaires et de première nécessité aux Français. Ces livraisons concernent les commandes effectuées via les plateformes de e-commerce alimentaire mais aussi au départ des points de vente (enseignes de proximité, super et hypermarchés). Star Service Gourmet assure la livraison de produits alimentaires et de repas pour la restauration collective. Chaque jour, ce sont ainsi 4 000 repas que nous délivrons aux hôpitaux, pour les patients et le personnel hospitalier. L'ensemble de la chaîne logistique est pris en charge par Star Service Gourmet afin que le personnel médical puisse se concentrer pleinement sur son cœur de métier. Nous effectuons également le portage à domicile afin de délivrer les repas aux personnes âgées et/ou fragiles directement chez eux, dans le respect le plus strict des règles sanitaires.

De quelle manière avez-vous réorganisé vos équipes ?

Nos collaborateurs sont notre force. C'est aujourd'hui grâce à eux que notre activité perdure. Plus qu'un travail, c'est une mission citoyenne et engagée qu'ils acceptent d'effectuer pour que la vie du pays puisse continuer, que la santé de chacun soit préservée au maximum et que les besoins essentiels des Français soient assurés. Nous avons ainsi mobilisé l'ensemble de nos 4 000 collaborateurs, dont 95 % sont en CDI, pour faire face à cette crise. Grâce à notre transversalité, nous sommes capables d'assurer l'ensemble des livraisons en dédiant nos ressources humaines aux activités qui en ont le plus besoin. Nos équipes SI ont déployé les capacités nécessaires pour équiper le personnel administratif en un temps record. Ainsi, l'ensemble du personnel administratif privilégie à 100 % le télétravail pour leur sécurité et pour le maintien de notre activité.

Quelles mesures de sécurité avez-vous mises en place ?

Nous avons mis de nouveaux dispositifs en place pour renforcer la sécurité de nos collaborateurs et des clients finaux. Nous avons formé ses collaborateurs aux gestes barrières et les avons approvisionnés en gels hydroalcooliques et en gants en latex. Les postes de travail ont été réorganisés afin d'assurer les mesures de distanciation. Nous sommes en cours de commande de masques mais il est très compliqué d'en obtenir, la priorité allant aux besoins des personnels soignants. Nous avons mis en place la livraison sans contact, informant les clients de la disponibilité de leur commande devant leur porte. Nos managers sont aux côtés de nos collaborateurs. Chaque jour, ils effectuent un point sécurité avec leur équipe, redonnant les consignes sanitaires à respecter, les mesures de sécurité en vigueur et leur importance. Ils réorganisent également l'activité quotidiennement et réaffectent certains opérateurs sur de nouvelles missions en fonction des besoins les plus urgents. Chacun de nos collaborateurs reçoit régulièrement une note d'information rappelant les gestes importants et transmettant les nouvelles informations pour une totale transparence. Enfin, les mesures sanitaires strictes déjà mises en place dans nos entrepôts ont été renforcées sur l'ensemble du processus logistique : de la préparation des commandes à la livraison. Ainsi, la fréquence de lavage des mains a été augmentée, les mesures de distanciation entre nos préparateurs de commandes sont respectées et une désinfection régulière est assurée pour chacun de nos entrepôts. Nous faisons face à un événement nouveau et aux incertitudes qui l'accompagnent. Notre objectif est d'être le plus réactif possible et d'assurer la continuité de nos services de livraison, absolument essentiels aujourd'hui.

Quels sont les défis à venir pour votre organisation à court et moyen terme ?

Résister ! Et pour résister, la première chose est de savoir réagir rapidement face à l'évolution de cette crise. Nous nous devons de préserver l'entreprise et ses emplois. Notre rôle ? Maintenir le cap, répondre aux besoins vitaux des Français et assurer la sécurité de nos collaborateurs. Nous sommes un acteur majeur dans cette bataille, nous nous devons de maintenir nos activités malgré le taux d'absentéisme important et nous continuons de recruter via visioconférence. Nous voyons aujourd'hui notre activité comme une mission



[Visualiser l'article](#)

solidaire et nationale et faisons tout notre possible pour l'accomplir. Nous avons entièrement confiance en nos collaborateurs qui nous prouvent chaque jour leur mobilisation et leur courage. C'est une véritable solidarité, interne mais surtout nationale, qui s'est créée et nous sommes fiers de participer, à notre échelle, à ce mouvement. Notre priorité est de délivrer aux Français, aux patients, au personnel médical, aux personnes fragiles et aux personnes âgées les produits essentiels dont ils ont besoin pour se nourrir et se soigner. Nous prenons très au sérieux notre rôle et y répondrons.

> Retrouvez les autres témoignages d'acteurs de la supply chain et de la distribution publiés par Voxlog depuis le début de la crise