

# DOSSIER DE PRESSE



**STARSERVICE**  
*Délivrer votre quotidien*

# SOMMAIRE

## **03.** ÉDITO

**Hervé Street, Président de Star Service**

## **04.** CARTE D'IDENTITÉ

**Star Service, la logistique du dernier kilomètre**

## **06.** VISION ET MISSION

**Facilitateur de la vie en ville**

## **08.** ENGAGEMENT

**La qualité au service de la satisfaction Client**

## **11.** CHIFFRES CLÉS

## **12.** RESSOURCES HUMAINES

**L'humain au cœur de la démarche de Star Service**

## **16.** DÉVELOPPEMENT DURABLE

**Un acteur engagé et responsable**

## **21.** NOS OFFRES

**Des offres innovantes au service de chaque marché**

# HERVÉ STREET

Président de Star Service



“ Nous ne sommes pas uniquement transporteurs, mais créateurs de valeur et de service pour nos Clients. ”

**Après plus de 30 ans d'activité**, Star Service entre aujourd'hui dans une **nouvelle phase de son développement**.

Notre **changement d'identité** exprime le **renforcement constant** de notre **dynamique d'innovation** et **favorise le rassemblement et la synergie de nos différentes filiales** (TSE, BIOTRANS, TOUTADOM) sous une bannière commune pour encore **plus de cohérence et de puissance** sur nos marchés.

**Reconnu depuis toutes ces années pour nos valeurs et notre professionnalisme, notre développement s'organise aujourd'hui autour de 3 ambitions :**

- anticiper et répondre aux grands enjeux environnementaux, en inventant une logistique urbaine plus douce,
- proposer toujours plus d'innovations à nos Clients et partenaires,
- offrir à nos Clients un haut niveau de qualité de service, répondant aux évolutions du marché.

**Ces priorités, nous les développons bien sûr pour notre Groupe, mais aussi et surtout, pour nos Clients.** Répondre à leurs attentes et leur permettre de continuer à innover est pour nous essentiel et fait partie de notre ADN. En véritable ambassadeur et partenaire des marques que nous accompagnons, notre rôle consiste à identifier leurs enjeux.

Nous les entraînons ainsi à développer de nouvelles offres, à se transformer elles aussi, afin de s'ouvrir à de nouveaux horizons.

**Le conseil, la proximité et le service sont nos forces et nos différences.** Nous ne raisonnons jamais en poids transporté ou en kilomètres parcourus, mais en nous demandant quelles prestations déployer pour atteindre la qualité Client attendue. Nous ne sommes pas uniquement transporteurs, mais créateurs de valeur et de service pour nos Clients et les Clients de nos Clients.

**Outre notre Clientèle, j'attache une importance toute particulière aux personnes qui nous composent.** Ce sont eux qui ont fait de Star Service ce que nous sommes devenus aujourd'hui. C'est la motivation des collaborateurs et leur attachement au Groupe, mais aussi leur rigueur, leur professionnalisme, leur connaissance du terrain et leur maîtrise des enjeux et besoins de chaque secteur, qui nous ont permis d'évoluer depuis plus de 30 ans affirmant notre position d'expert de la logistique du dernier kilomètre.



# CARTE D'IDENTITÉ

## STAR SERVICE : EXPERT ET CRÉATEUR DE LOGISTIQUE URBAINE



La logistique du **dernier KM**



+ de **30 années** d'expertise dans le domaine de la livraison en milieu urbain



**Expert** sur ses marchés



Un **service de qualité** pour satisfaire les clients



Créer un **lien durable** entre les marques et leurs clients



Un **acteur engagé** et responsable

## UNE EXPERTISE SECTORIELLE UNIQUE

Expert de la distribution urbaine et acteur historique de la logistique du dernier kilomètre, Star Service a été créé en 1987. Employant 4 000 collaborateurs, Star Service intervient sur 4 marchés : le retail, la santé, la restauration et l'automotive.

## DES MARQUES POUR RÉPONDRE À CHAQUE MARCHÉ

Pour anticiper et répondre aux besoins de ses Clients, Star Service s'est structuré autour de plusieurs marques, développant des solutions spécifiques et adaptées à chacun de ses marchés.

### PÔLE RETAIL

Expert de la livraison à domicile de courses alimentaires et acteur majeur sur le marché du colis



### PÔLE HEALTHCARE

Expert de l'acheminement des produits de santé



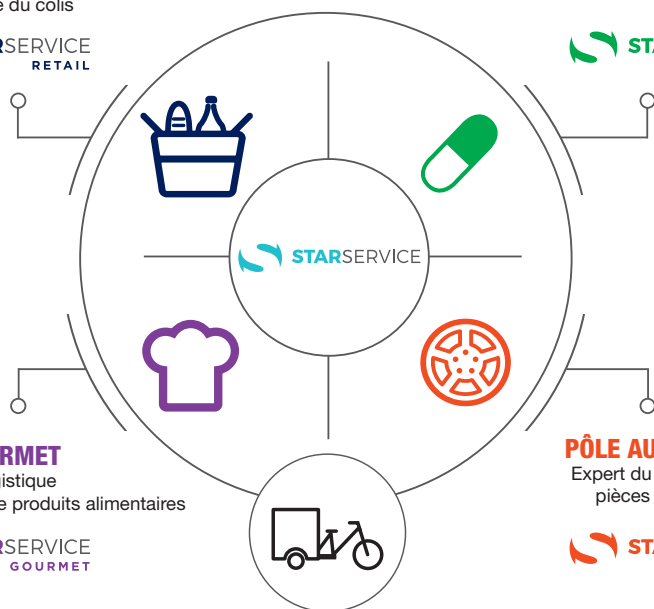
### PÔLE GOURMET

Expert en logistique et livraison de produits alimentaires

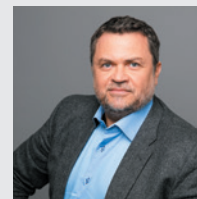


### PÔLE AUTOMOTIVE

Expert du transport des pièces de rechanges



### LIVRAISON ÉCO-RESPONSABLE



## Le point de vue de Renaud Amory

Directeur Général du Groupe

*“Demandez-nous l'impossible pourrait être notre slogan, tant nous sommes aujourd'hui reconnus pour réaliser des missions à la logistique complexe dans des conditions difficiles. Ainsi, pendant longtemps, nous avons été les seuls à nous engager sur certains métiers où désormais la plupart de nos confrères se positionnent.”*

## Accompagnement et innovation : des valeurs au cœur de notre ADN

L'innovation, l'humain, l'environnement et l'excellence opérationnelle sont les valeurs qui animent Star Service.

### L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Respecter nos engagements (délais, qualité, etc.) et accompagner nos Clients dans leur développement (capacité en propre : 4 000 collaborateurs, 3 800 véhicules, etc.).

### L'INNOVATION

Développer des nouveaux services et concevoir des solutions innovantes, créatives et ingénieuses pour nos Clients.

### L'HUMAIN

Favoriser l'épanouissement de nos collaborateurs grâce à une politique RH ambitieuse et des formations professionnalisantes.

### L'ENVIRONNEMENT

Faciliter la vie en ville en accompagnant nos Clients sans compromettre l'avenir. Agir aujourd'hui en pensant à demain.





# VISION & MISSION

## FACILITATEUR DE LA VIE EN VILLE

---

Dans le secteur du transport, la maîtrise du dernier kilomètre, à savoir celui qui rapproche la livraison de son destinataire final, est hautement stratégique.

À l'échelle de notre pays, cette problématique recouvre de nombreux enjeux à la fois économiques, environnementaux, sociétaux ou encore urbains.

Sur un marché concurrentiel et voué à se développer, **Star Service se positionne avec une longueur d'avance, grâce à une hyperspécialisation dans tous les secteurs qu'il adresse**, une politique d'innovation très active, ainsi qu'une démarche RH favorisant la formation et la fidélisation des équipes.

## TENDANCES ET ATTENTES LOGISTIQUES SUR LE DERNIER KILOMÈTRE

Le développement de l'omnicanal, ainsi que le besoin des consommateurs d'être libres de choisir où et quand être livrés poussent les commerçants et e-commerçants à revoir leur chaîne d'approvisionnement, tout en mettant en place de nouveaux services de livraison. De leur côté, de plus en plus d'entreprises s'équipent de sites logistiques complémentaires afin de se rapprocher de certains de leurs marchés. Pour tous, les enjeux sont de livrer plus rapidement et au bon moment, de réduire et d'optimiser les coûts tout en diminuant leur empreinte carbone.

En un mot : de remporter la bataille du dernier kilomètre.

Aussi, les services de livraison instantanée se normalisent. Il s'agit de poursuivre l'optimisation du parcours consommateur dès la commande, en proposant des options présentant un véritable avantage : livraison en une heure, sur rendez-vous, dans la journée...

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT : UNE PRIORITÉ

**Le monde du commerce est en pleine révolution, dopé par la transition numérique. En effet, le consommateur fait de la livraison un élément central de sa satisfaction et de son plaisir : il la veut toujours plus rapide, plus proche, plus étonnante ! Faire de la livraison une différenciation est désormais le défi à relever.**

Selon une étude portant sur les attentes des consommateurs en matière de livraison réalisée par l'IFOP pour Star Service en 2019, la livraison représente le critère le plus important lors d'un achat sur Internet pour 70 % des personnes sondées.

Par ailleurs, l'amélioration de l'engagement Client est au cœur des préoccupations des entreprises. Ainsi, les résultats de la dernière enquête de Markess, dédiée aux pratiques, besoins et tendances associés aux stratégies Clients, montrent que, pour plus de 70 % des décideurs (au sein de directions marketing, relation Client ou innovation digitale), « améliorer l'expérience Client », c'est avant tout « faciliter le parcours Client ».

Dans ce contexte, la livraison du dernier kilomètre se révèle plus stratégique que jamais.

Facteur de satisfaction et de fidélisation, elle se positionne désormais très en amont des circuits de distribution.

Bien plus que du simple transport, elle nécessite désormais des compétences stratégiques et une logistique sur mesure.

## L'avis de Renaud Amory

Directeur Général  
du Groupe

*“À l'heure du commerce connecté et de la digitalisation de notre société, le monde du transport doit se transformer.*

*Au sein de Star Service, nous formalisons depuis 4 ans cette évolution afin que notre logistique du dernier kilomètre s'adapte toujours mieux aux contraintes de notre secteur : redimensionnement de l'accès aux villes, réduction drastique de la pollution sonore et des émissions de CO<sub>2</sub> et de particules liées à nos activités...”*

## Un parcours de livraison 100 % digitalisé



Pour plus de transparence, d'anticipation et de réactivité, les livraisons chez Star Service sont entièrement connectées.

### Le Groupe déploie un panel d'outils :



- Application mobile
- Module de commande intégré aux sites de vente en ligne
- Outils de tracking
- Système de reporting de suivi de performance, de monitoring et de satisfaction






Ces outils permettent le pilotage, le suivi en temps réel et une traçabilité totale des colis.



# ENGAGEMENT

## LA QUALITÉ AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

Star Service place la satisfaction Client au cœur de sa stratégie. La qualité de service fait ainsi partie de son ADN depuis sa création. Cela se traduit par plusieurs aspects :

-  Une flotte de 3800 véhicules en propre (pas de sous-traitance)
-  Plus de 95 % des collaborateurs en CDI
-  Des collaborateurs formés à la relation Client et à la nature des produits transportés
-  Un personnel encadrant formé
-  Des process favorisant une amélioration continue (reporting et suivi de performance, monitoring de satisfaction...)



## STAR SERVICE, UN PARTENAIRE LOGISTIQUE À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

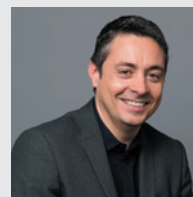
Star Service accompagne ses Clients dans leurs besoins de réactivité, de flexibilité et d'excellence. **Avec plus de 30 ans d'expérience dans la livraison sur rendez-vous, le Groupe développe des offres adaptées aux attentes de ses Clients.**

À travers ses différentes entités, le Groupe se positionne comme le partenaire fiable, expérimenté et audacieux des entreprises qui souhaitent proposer à leurs Clients finaux un service et une expérience de livraison en adéquation avec leurs attentes.

# 99,5\*

DE TAUX DE QUALITÉ DE SERVICE

.....



### Le point de vue de Franck Bono

Directeur Général Star Service Retail  
et Star Service Automotive

*“Depuis plus de 30 ans, Star Service a su se construire en expert du dernier kilomètre.*

*Nos principes sont fondés sur l'écoute active de nos Clients. Nous nous faisons un devoir d'être créateur de valeur et d'être moteur de la fidélisation des Clients de nos Clients. L'ensemble de nos équipes est mobilisé pour proposer chaque jour une qualité de service optimale. Nous mettons en œuvre nos solutions avec notre propre effectif et un parc de véhicules de dernière génération. Nous sommes conscients qu'intervenant en tant que dernier maillon, nous représentons l'image de nos Clients.”*



\*Étude de reporting Client 2018 (détails disponibles sur demande).

## Stéphane Maurin,

Responsable logistique  
chez BrandAlley  
explique :

*“Star Service a compris les attentes des e-commerçants : un service de livraison express et une relation Client de qualité. C’est facile de travailler avec eux, ils sont disponibles et réactifs, ce qui facilite l’organisation.”*

## Jean Robin,

Directeur d’exploitation  
chez Room Saveur,  
témoigne :

*“Star Service est une belle réussite entrepreneuriale. C’est un acteur incontournable dans la logistique du dernier kilomètre, qui a su avec les années, répondre à nos besoins et accompagner notre croissance. C’est pourquoi nous travaillons avec eux depuis longtemps.”*

### Nos certifications :



## DES SERVICES CRÉATEURS DE VALEUR

Avec un taux de Qualité de Service de 99,5 %\*, Star Service garantit une qualité de service constante et se positionne comme un partenaire fiable.

Réactivité, agilité, expertise et qualité sont les maîtres-mots au service de la satisfaction Client. Avec plus de 30 ans d’expérience, Star Service met son savoir-faire au service de l’accompagnement de ses Clients et devient pour eux créateur de valeur ajoutée.

**En proposant une livraison « premium », avec un chauffeur-livreur revêtant les couleurs du Client et un véhicule personnalisé, Star Service devient un véritable ambassadeur de la marque. Le chauffeur-livreur étant le dernier maillon de la chaîne, et donc le dernier en contact avec le Client, il se doit de garantir la qualité du service attendu.**

**Star Service s’inscrit dans une démarche de management par la qualité.** L’agilité dont il fait preuve pour s’adapter aux besoins de ses Clients, la forte implication de ses collaborateurs, mais aussi les différents outils de suivi de performance mis en place, favorisent une amélioration continue du service.



Le Groupe bénéficie de la certification Qualicert pour le marché retail, ou encore des certifications Certipharm et ISO 9001 v.2015 pour le marché santé.

\*Étude de reporting Client 2018 (détails disponibles sur demande).

# CHIFFRES CLÉS

**+ DE 30 ANS  
D'EXPÉRIENCE**  
AU SERVICE EXCLUSIF  
DE LA LOGISTIQUE URBAINE

**200  
MILLIONS\***  
D'EUROS DE CA

**4 000  
COLLABORATEURS**



**3 800  
VÉHICULES**  
BI ET TRI-TEMPÉRATURES

**30  
AGENCES**  
NATIONALES



**11  
PLATEFORMES**  
LOGISTIQUES



**+ DE 200  
VÉHICULES**  
PROPRES



# RESSOURCES HUMAINES

## L'HUMAIN AU CŒUR DE LA DÉMARCHE DE STAR SERVICE

---

Aujourd'hui, si 95 % des managers de Star Service, à quelque niveau que ce soit, sont issus de la promotion interne, cela ne doit rien au hasard !

Le Groupe a en effet compris très tôt l'intérêt et l'importance d'investir dans l'humain pour soutenir sa croissance, assurer sa qualité de service et favoriser l'épanouissement de ses collaborateurs. Ainsi, il développe une politique Ressources Humaines ambitieuse et innovante, notamment en matière de formation, qui profite à tous, collaborateurs comme Clients.



## ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DE MÉTIERS SPÉCIFIQUES

Les métiers de Star Service, loin de se limiter au simple transport de marchandises, nécessitent de la part des collaborateurs diverses qualités : un grand sens du service et de la relation Client, une connaissance fine des marchés et des produits qu'ils livrent, ainsi qu'une forte capacité à réagir vite et bien. Par ailleurs, le Groupe a fait le choix de proscrire toute forme de précarité de l'emploi, en ne proposant que des contrats à durée indéterminée à l'embauche ou, à défaut, des contrats à durée déterminée pour des remplacements en province, où l'activité est souvent moins mutualisable. **Ainsi, le Groupe compte aujourd'hui plus de 95 % de collaborateurs en CDI.**

Autant d'exigences, qui nécessitaient des formations sur mesure, selon chaque métier. D'où l'idée du Groupe de créer, dès la fin des années 90, son propre organisme de formation : Forsedis. Celui-ci permet aux collaborateurs, quel que soit leur statut dans l'entreprise, de disposer d'une véritable expertise sur des sujets tels que :

- la nature des produits transportés,
- l'environnement et les processus des Clients,
- la réglementation sanitaire en vigueur, les outils informatiques,
- le sens du service et du relationnel, l'éco-conduite...

Le Groupe dispose également de sa propre université : l'Université Star Service, qui accompagne les cadres afin de les faire monter en compétences.

Par ailleurs, les collaborateurs bénéficient d'une vision claire de leurs possibilités d'évolution, de façon à se construire un vrai plan de carrière. Un pari osé sur un secteur où le quotidien est constitué d'urgences, avec des personnels très mobiles et dispersés.



## Zoom sur les contrats de génération



Les contrats de génération, mis en place par le gouvernement, encouragent les entreprises à **créer du lien social entre anciens et jeunes**. Dans une société comme Star Service, où la moyenne d'âge est de 30 ans, difficile de faire collaborer régulièrement ces deux générations. C'est pourquoi le Groupe a eu l'ingénieuse idée de **concevoir le programme mentor / junior**. Le **mentor a pour rôle d'accompagner le junior** sur le terrain et le **former aux bonnes pratiques**. Le junior s'exerce via une **application de Mobile Learning**. Celle-ci permet aux nouveaux arrivants de suivre des petits **modules de formation sur leur smartphone**, sur des thèmes variés (sécurité routière, gestes et postures, relation Client, valorisation du métier...). Chaque semaine, ils sont invités à regarder un **film court**, puis à répondre à un **mini-questionnaire**. De leur côté, **les seniors** de l'entreprise jouent auprès d'eux un **rôle de tuteur**, en suivant ces tests à distance et en les commentant. Un moyen original de créer du lien, sans nuire à l'efficacité des équipes sur le terrain.

**L'objectif final : garantir au Client la qualité de service optimale.**

# + DE 95%

**DES COLLABORATEURS EN CDI**

.....

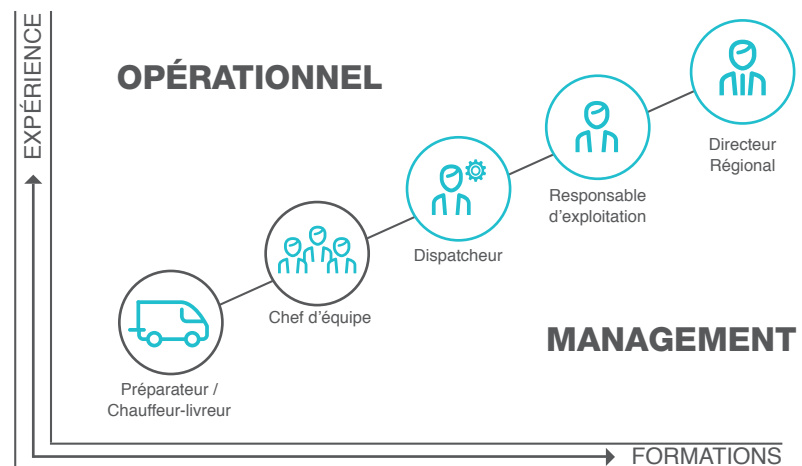
## Interview d'un chauffeur-livreur devenu Responsable d'Exploitation au sein de Star Service

“J’ai rejoint Star Service en novembre 2009 en tant que chauffeur-livreur. Mon travail consistait à prendre en charge des livraisons de courses à domicile pour un acteur de la grande distribution.

À cette époque je n’avais aucune expérience dans l’univers de la livraison, mais comme le secteur de la logistique connaissait un fort développement, j’ai décidé de tenter l’aventure.

Dès mon arrivée, j’ai suivi un parcours de formation et j’ai également été accompagné par un tuteur plus âgé, ce qui m’a permis de bénéficier d’une expérience et d’un savoir-faire « terrain ». À l’issue de cette phase de formation, j’ai été suivi tout au long de l’année pour valider les acquis et les mises en pratique. 7 ans plus tard, j’occupe le poste de Responsable d’Exploitation. Star Service m’a accompagné tout au long de ma carrière, en me formant et en me donnant tous les outils nécessaires pour maîtriser la dimension de chaque poste. Ainsi, j’ai pu passer de chauffeur-livreur à celui d’encadrant. Aujourd’hui, je souhaite bien évidemment continuer ma carrière au sein du Groupe, idéalement en devenant Directeur Régional ou Directeur Process et Réseau. C’est d’ailleurs pour cela que je continue à suivre des formations sur des modules Finance, Gestion RH, mais aussi Communication et Commerce.”

## UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES ENCOURAGÉE



Au sein de Star Service, la promotion interne n’est pas une simple posture : la quasi-totalité des managers en sont issus. Chaque nouvel arrivant, quel que soit son poste, profite d’une formation relative à ses nouvelles fonctions. L’évolution des collaborateurs au sein de l’entreprise est uniquement basée sur leurs compétences. Les entretiens annuels permettent notamment de valider les acquis, mais aussi d’identifier les potentiels au sein de l’entreprise, afin de leur proposer des formations adéquates, leur permettant d’évoluer encore.

L’organisme Forsedis a ainsi créé des formations « boîtes à outils », qui permettent à des chauffeurs-livreurs motivés et compétents d’évoluer rapidement vers un poste de chef d’équipe ou de dispatcheur par exemple.

### Focus Formations



#### CENTRE FORMATION INTERNE

- Accompagner et former les chauffeurs-livreurs afin de garantir à nos Clients une qualité de service optimale.

#### UNIVERSITÉ STAR SERVICE

- Proposer un cursus diplômant à nos hauts potentiels.

#### PROGRAMME E-GÉNÉRATION

- Capitaliser sur l’échange des compétences via le parrainage entre générations.

## L'UNIVERSITÉ STAR SERVICE : UN CURSUS UNIVERSITAIRE SUR MESURE

L'Université Star Service, quant à elle, propose un accompagnement plus approfondi pour le premier niveau de cadre manager, en mettant en place un parcours de formation continue diplômant. Réalisé sur 3 ans, ce cursus permet d'obtenir l'équivalent d'un BTS, une gageure pour des « étudiants » qui n'ont parfois aucun diplôme en poche et une belle opportunité pour eux de progresser.

### CE PARCOURS A UN DOUBLE OBJECTIF :

- Faire monter en compétences des profils à haut potentiel pour accompagner la croissance du Groupe.
- Donner aux responsables d'exploitation la possibilité d'occuper un poste de direction. Ceux qui parviennent à la fin de la formation peuvent ainsi se voir proposer des postes à fortes responsabilités par la suite.



### Le point de vue d'Alexandre Senmartin

Directeur des Ressources Humaines  
du Groupe

*“Avec 4 000 collaborateurs, dont plus de 95 % en CDI, nous plaçons l'humain au cœur de notre démarche et ce depuis toujours. Nous investissons fortement dans la formation de nos collaborateurs quel que soit leur poste afin de garantir une prestation de service professionnelle à la hauteur des attentes des Clients. Le programme d'accompagnement de nos collaborateurs nous permet de fidéliser les équipes. D'ailleurs, aujourd'hui, 95 % de nos managers sont issus de la promotion interne.”*





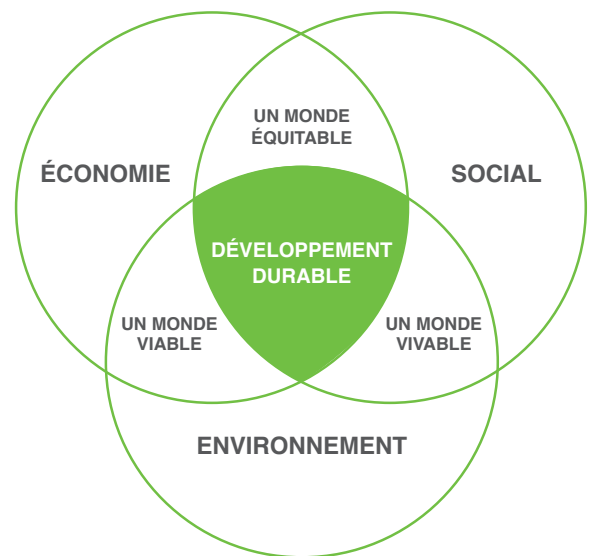


# DÉVELOPPEMENT DURABLE

## UN ACTEUR ENGAGÉ ET RESPONSABLE

Star Service accorde une attention particulière à la responsabilité environnementale et à **favoriser le changement vers un monde plus vert**, plus performant, tout en continuant à répondre aux attentes de ses Clients.

Résolument orienté vers l'avenir, le Groupe offre à ses Clients des solutions et services en phase avec leurs propres préoccupations environnementales, mais correspondant également à leur besoin de performance.





## POUR UN AVENIR DURABLE ET DÉSIRABLE

La logistique du dernier kilomètre pèse environ 20 % du trafic dans les villes, occupe 30 % de la voirie et se trouve être à l'origine de 25 % des émissions de gaz à effet de serre.

Conscient de son impact environnemental, Star Service grandit dans la ville depuis plus de 30 ans, en adaptant son offre aux demandes spécifiques du marché urbain comme aux contraintes écologiques.

### CELA SE TRADUIT CONCRÈTEMENT PAR :

- Une flotte de **200 véhicules propres** (électriques et GNV).
- Une politique de **renouvellement régulier de la flotte** (acquisition de véhicules neufs normés Euro 6).
- L'optimisation des tournées via des outils informatiques.
- La formation des chauffeurs-livreurs à l'**éco-conduite**.
- Le suivi de la consommation de carburant.
- L'obtention du LABEL Objectif CO<sub>2</sub>.
- Le développement d'espace de rechargement de véhicules électriques dans Paris.

# + 20%

DE BAISSÉ DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>  
DEPUIS 2010.



## Soutien au mécénat chirurgie cardiaque

L'association permet à des enfants issus de pays défavorisés et atteints de graves maladies cardiaques d'être opérés en France.

Le Groupe Star Service s'engage activement à ses côtés pour accueillir et soigner ces enfants.



## Soutien aux restos du cœur

Collecte des invendus en partenariat avec certains de nos Clients et livraison aux Restos du Cœur.



## LABEL OBJECTIF CO<sub>2</sub>

- Signature volontaire de la chartre d'engagements de l'ADEME « Objectif CO<sub>2</sub> » depuis 2010.
- Obtention du LABEL Objectif CO<sub>2</sub>, qui récompense les efforts fournis par le Groupe pour réduire ses émissions carbone et valorise sa démarche en matière de développement durable en 2016.



# LA PETITE REINE

## LE PARTENAIRE “NATUREL” DE LA LIVRAISON DURABLE

**La Petite Reine, spécialiste de la livraison urbaine propre et durable**, est la filiale éco-responsable de Star Service. Elle a été **créée en 2001** sur un constat : 20 % du trafic en centre-ville provient des livraisons de marchandises et les moyens utilisés pour celles-ci sont souvent surdimensionnés.

**Un camion de livraison mal optimisé émet en effet trop de CO2** par rapport à l'objectif recherché.

La Petite Reine s'est spécialisée dans la **logistique urbaine** et assure la livraison sur des créneaux horaires restreints de marchandises alimentaires et non-alimentaires.



Véritable pionnière sur le secteur de la livraison du dernier kilomètre, elle a été la première à mettre en place la livraison par Cargocycle®. Ces derniers, tout comme les VUL électriques, représentent une réponse efficace aux objectifs ambitieux qu'affichent les collectivités locales, mais aussi, plus largement, l'État et l'Europe en matière de respect de l'environnement : **réduction des émissions de CO2 et de la pollution sonore**, mise en place de Zones d'Actions Prioritaires pour l'air, fermeture des centres-villes aux véhicules polluants...

Il s'agit d'une livraison urbaine éco-responsable, sans nuisances sonores, ni émissions polluantes, grâce à ses 90 Cargocycles®

La Petite Reine est devenue en 2011 la solution éco-responsable de Star Service. Ainsi, les entreprises, commerçants et e-commerçants deviennent pleinement acteurs du changement et accélérateurs du développement durable.

## LA PETITE REINE, UN OBJECTIF SOCIAL D'INSERTION PROFESSIONNELLE

La Petite Reine est, depuis 2009, conventionnée entreprise d'insertion, avec 30 % de ses effectifs en contrat d'insertion.

Avec le groupe ARES, La Petite Reine contribue à la réinsertion sociale et professionnelle de ses salariés. Elle favorise l'accès à l'emploi, en associant un travail productif adapté et un accompagnement social individualisé.

# 30 %

**DES EFFECTIFS  
SONT EN CONTRAT  
D'INSERTION.**

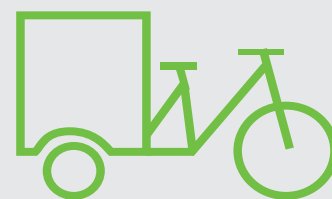


## Zoom sur le Cargocycle® de La Petite Reine

Le Cargocycle® est une solution de transport innovante et concrète pour répondre aux enjeux climatiques et énergétiques. Écologique, silencieux, ergonomique et agile, le Cargocycle® est en parfaite adéquation avec les défis de la distribution urbaine.

**Ce vélo triporteur à assistance électrique circule sur les pistes cyclables et se gare facilement, au plus proche de l'adresse de livraison.**

Depuis 2001, La Petite Reine propose à ses Clients de personnaliser le Cargocycle® à leur image. De quoi véhiculer une image propre et sympathique aux yeux des riverains.



**POIDS : 100 KG**  
**CHARGEMENT : 180 KG**  
**VOLUME : 1 500 LITRES**

FABRICATION 100 %  
FRANÇAISE ET ARTISANALE









## NOS OFFRES

### DES OFFRES INNOVANTES AU SERVICE DE CHAQUE MARCHÉ

Au travers de ses marques, Star Service apporte une réponse sur mesure aux secteurs sur lesquels il intervient. Transport sous température dirigée ou sensible, livraison sur rendez-vous (créneau horaire de 1h à 2h), le jour même ou en J+1, 7 jours sur 7, le soir ou le week-end... Tout est possible !  
Qu'il s'agisse du marché BtoB, avec les pièces de rechange automobile, ou BtoC, avec le Retail, chaque équipe met en place avec ses Clients les services appropriés pour apporter un maximum de satisfaction aux destinataires finaux.

# mobil'team

by **STARSERVICE**  
RETAIL

Star Service Retail étoffe son offre de livraison en lançant Mobil'Team, une offre permettant d'accompagner les professionnels du free floating dans leur développement et leur assurer une logistique professionnelle.

**Notre mission :** Assurer aux utilisateurs la meilleure disponibilité des trottinettes et permettre à nos clients de se concentrer sur leur business.

## En route vers les coulisses de la mobilité



1

**Récupération des trottinettes prêtes à l'emploi sur le lieu de stockage**  
Les + : EFFICACITÉ / PROFESSIONNALISME

2

**Positionnement des trottinettes sur les emplacements réservés**  
Les + : PRÉCISION / FIABILITÉ

3

**Patrouille et collecte des trottinettes déchargées, mal situées ou endommagées**  
Les + : AGILITÉ / RENTABILITÉ

4

**Repositionnement des trottinettes mal situées sur les emplacements réservés**  
Les + : RÉACTIVITÉ / SÉCURITÉ

5

**Rapatriement des trottinettes vers le lieu de stockage**  
Les + : PERFORMANCE / SIMPLICITÉ

6

**Vérification et recharge des trottinettes**  
Les + : ENGAGEMENT / CONFIANCE

# RETAIL

## LA LIVRAISON COMME VOUS L'AIMEZ

**Le marché Retail est aujourd'hui en pleine mutation. Les attentes des consommateurs évoluent et leurs exigences deviennent de plus en plus élevées. Ils souhaitent une livraison flexible, rapide, et pouvoir commander à tout moment. La qualité de l'expérience de livraison est désormais un facteur déterminant dans la décision d'achat. Aussi, les distributeurs et les acteurs du e-commerce sont confrontés à un enjeu de taille : trouver un partenaire fiable qui répond à leurs attentes et à celles des consommateurs finaux.**



Expert de la livraison à domicile de courses alimentaires et de colis en milieu urbain, Star Service Retail est le partenaire privilégié des commerçants et e-commerçants à la recherche de solutions sur mesure pour leur livraison. La marque s'adresse historiquement aux acteurs de la Grande Distribution, en ligne ou non, mais a développé rapidement son offre vers les retailers hors GSA, sur le marché du colis.

Capable de mobiliser de nombreuses ressources en un minimum de temps (livraison express en 1h, sur rendez-vous d'1h ou 2h, le jour de son choix, le jour même ou en J+1, le soir et le week-end), ses offres séduisent les plus grands acteurs du retail. Ses équipes assurent jusqu'à 20 000 livraisons par jour dans les grands centres urbains français.

Au travers de ses entrepôts, la marque propose du cross-docking au départ de ses plateformes d'éclatement, mais aussi la préparation et la consolidation des commandes. En complément, Star Service Retail peut également prendre en charge la reverse logistique.

L'ensemble de la flotte appartient en propre à Star Service. Grâce à ses solutions de transport adaptées (véhicules secs, mono, bi ou tri-températures) et la gestion des volumes et pics d'activité, Star Service Retail accompagne ainsi ses Clients dans leur processus de croissance.

## DES SOLUTIONS DIGITALES AU SERVICE DES CLIENTS... ET DES COLLABORATEURS

Le Groupe dispose d'abord d'un logiciel interne, permettant la maîtrise de l'information grâce au suivi en temps réel de l'activité livraison. Ce logiciel est composé d'une interface multiple selon les différents Clients, et comprend la gestion des commandes, de l'intégration à la livraison, en passant par la préparation. Cet outil optimise les tournées en fonction des commandes à traiter.



### Une application chauffeur au service de l'efficacité et du service Client

Chaque chauffeur est équipé d'un smartphone avec une application lui permettant de suivre l'ensemble de ses tournées. L'application Star Service permet d'intégrer la tournée du chauffeur et les informations « Clients » avec le nombre de colis et de points de livraison, les créneaux horaires, de valider en temps réel la remise du colis au consommateur et de bénéficier d'une signature électronique.

L'application chauffeur est connectée à Waze pour une optimisation du trajet et affiche automatiquement le prochain itinéraire. Ayant accès via l'application aux informations Clients, le chauffeur peut contacter facilement le consommateur en cas d'absence et reprogrammer automatiquement la livraison.



### Un espace Client personnalisé

L'espace Client permet de piloter et de suivre l'activité logistique. Les donneurs d'ordres ont accès à des reportings détaillés. Ils peuvent saisir eux-mêmes leurs commandes en ligne. Personnalisable aux couleurs de chaque Client, cette interface permet de gérer toute la chaîne logistique, de l'intégration de la commande à la visualisation de la signature lors de la réception du colis par son destinataire.



### La transparence comme leitmotiv

Les consommateurs ont accès au suivi de la livraison de leur commande via un lien URL dédié en temps réel. Le groupe vient également de déployer une application consommateur. Celle-ci permet de suivre en temps réel sa livraison, de la géolocaliser (sur une carte vision de véhicule), et d'être informé de l'heure estimée de sa livraison. Les consommateurs peuvent ainsi suivre en temps réel leur colis avec une traçabilité totale à toutes les étapes de son acheminement.

## À retenir



- Livraison express en 1h.
- Sur rendez-vous d'1h ou 2h le jour de son choix, le jour même ou en J+1.
- Le soir et le week-end, ses offres séduisent les plus grands acteurs du retail.



**50 000  
LIVRAISONS  
PAR JOUR DANS  
LES GRANDS  
CENTRES URBAINS**

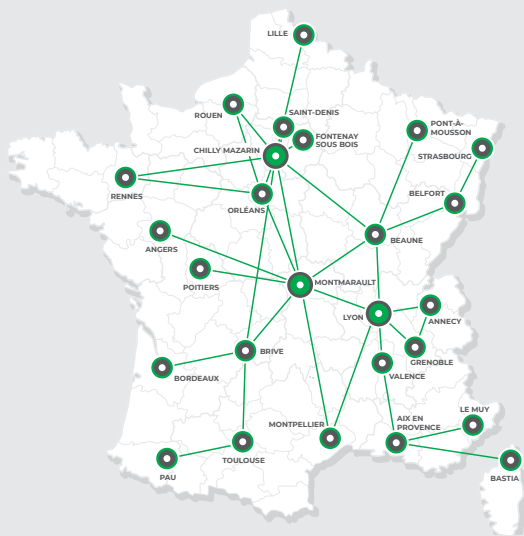




AVEC PLUS DE

**30 ans**

**DANS LA DISTRIBUTION DE PRODUITS DE SANTÉ, STAR SERVICE HEALTHCARE ASSURE LA SÉCURITÉ DES PRODUITS TRANSPORTÉS.**



- 3 HUBS NATIONAUX
- 26 AGENCES TRI-TEMPÉRATURES

NOUVELLE OFFRE +15°/+25°C



**TOUS POIDS,**  
TOUS DESTINATAIRES,  
TOUTE FRANCE.

**1<sup>er</sup> réseau sous température dirigée**



# HEALTHCARE

## LE TRANSPORT À LA HAUTEUR DE NOS EXIGENCES

S'il y a un secteur où le temps est compté, c'est bien celui de la santé. La livraison y est donc hautement critique pour les professionnels de l'industrie pharmaceutique, qu'il s'agisse d'approvisionner une pharmacie, un laboratoire, un dépositaire, une clinique, un hôpital, un établissement de soins ou le patient lui-même dans le cas de l'hospitalisation à domicile.

D'autre part, les réglementations inhérentes au secteur de la santé, comme les bonnes pratiques de distribution (BPD) du médicament, amènent les acteurs du marché à développer des besoins très spécifiques. Il est donc essentiel de comprendre ces attentes pour pouvoir y répondre au mieux.



Le logisticien doit être en mesure de prendre en charge du matériel vivant (sang, ADN, organes, etc.), de transporter des produits réfrigérés (vaccins, analyses, etc.), nécessitant des procédures complexes, le tout dans des délais parfois très courts. Faire preuve d'une grande réactivité, garantir la sécurité des produits acheminés et la traçabilité, maîtriser les conditions de transport spécifiques, être au contact du patient (rôle de veille sociale) : voici autant de sujets qui se trouvent au cœur même de l'offre de Star Service Healthcare.

C'est en s'obligeant à une haute exigence, tant en termes de qualité, de traçabilité que d'efficacité, que Star Service Healthcare répond au mieux aux besoins des professionnels de santé. Cela passe par la formation des collaborateurs, d'une part, à la relation avec le patient, et d'autre part, à la nature des produits transportés et leurs contraintes. Pour y répondre, Star Service Healthcare dispose de véhicules adaptés aux procédures spécifiques de ce secteur.

### 3 offres majeures

Star Service Healthcare s'appuie sur 3 offres majeures : une offre dédiée au transport de produits sensibles, une offre transport express en J+1 sous température dirigée et une nouvelle offre de distribution sous température +15°/+25°C. Star Service Healthcare **est capable de prendre en charge l'ensemble des besoins logistiques de ce secteur, et dispose ainsi d'un maillage national en J+1, avec un réseau de 30 agences tri-températures en France.**

L'offre diversifiée (acheminement de produits biologiques, pharmacie, sérothèque, greffes, produits sanguins labiles, produits stérilisés, analyses vétérinaires, thérapie cellulaire... mais aussi la reverse logistique avec la reprise de DASRI au domicile des patients) est ainsi complétée par une expertise logistique (transport tri-températures, mise à disposition d'emballages homologués, maîtrise de la température dirigée, traçabilité en temps réel, livraison express en J+1 pour la collecte / livraison d'échantillons biologiques, prestations 24h/24 et 7/7j...). Avec plus de 30 ans d'expérience dans la distribution de produits de santé, Star Service Healthcare assure la sécurité des produits transportés, et par extension, celle du patient, la traçabilité géographique (géolocalisation) et thermique (thermotracking), la maîtrise et le suivi de la température, la livraison sur mesure, en express en J+1.

Afin de répondre à la demande des professionnels de santé et soucieux de respecter les Bonnes Pratiques de Distribution, Star Service Healthcare intègre à son offre santé de livraison multi-températures, un service de distribution sous températures +15°/+25°C tous poids, tous destinataires, toute France.

### Star Service Healthcare au plus près des patients

Dans le cas de l'hospitalisation à domicile, Star Service Healthcare prend en charge le transport de médicaments au départ des pharmacies ou hôpitaux, jusqu'au domicile du patient. L'offre est double : le chauffeur-livreur dépose, d'une part, les médicaments, et gère, d'autre part, la reprise des déchets infectieux (DASRI). Il contribue ainsi à faciliter la vie du patient.

### Nos certifications :



## Le point de vue d'Emmanuel Cayuela

Directeur Général  
Star Service Healthcare

### LE DIGITAL AU SERVICE DE LA SANTÉ

*“Dans sa volonté constante d'innovation, Star Service a développé un outil de traçabilité : la première solution de suivi des températures en réseau en temps réel. Cet outil répond aux besoins des professionnels de santé en garantissant la traçabilité des produits sur l'ensemble du réseau de transport dans le respect des bonnes pratiques de distribution du médicament. Cette solution représente une réelle valeur ajoutée pour les Clients de Star Service Healthcare, puisqu'elle permet de réagir en cas de besoin, avec une restitution immédiate de la courbe de température, le suivi en temps réel du process d'acheminement, ainsi que l'enregistrement en continu de la température. Tout cela permet d'assurer la bonne délivrance du médicament et dans le même temps, la sécurisation du circuit pour le patient.”*



## 100 % connecté

Star Service Gourmet propose des solutions de livraison connectées avec la possibilité de suivre en temps réel la livraison des produits.

## Ambassadeur de la marque

Plus qu'un partenaire, c'est un véritable ambassadeur des marques qu'il représente. Les chauffeurs-livreurs sont en tenue élégante et formés à la nature des produits transportés ainsi qu'à la relation Client.

.....



# GOURMET

## PARTENAIRE LOGISTIQUE AU SERVICE DE LA RESTAURATION

**Les professionnels de la restauration hors domicile sont aujourd'hui confrontés à la nécessité de gains de productivité et à la rationalisation des coûts. Ils doivent faire face à de nouvelles contraintes nutritionnelles et à des normes techniques et réglementaires en constante évolution. Parallèlement, les comportements alimentaires des consommateurs évoluent : réduction du temps de pause déjeuner et du temps consacré à la préparation des repas, exigence accrue sur les prix et sensibilité à la qualité de service, etc.**

**En confiant la prise en charge de la logistique à un tiers, les professionnels peuvent se recentrer sur leur cœur de métier. L'enjeu est donc de faire de la livraison une différenciation.**

**Cela passe par plusieurs points clés :**

- La **régularité sans faille** de la livraison des produits aux Clients même en cas de pics d'activité.
- La **qualité de service** apportée au Client final.
- Le **respect des contraintes** de livraison et d'intégrité des produits.
- La garantie du **respect de la chaîne du froid**.



Star Service Gourmet est l'expert en logistique et livraison de produits alimentaires sous température dirigée. Les équipes assurent une prise en charge complète de la logistique des professionnels de la restauration collective ou traditionnelle, des industriels de l'agroalimentaire, des traiteurs ou pâtisseries... Star Service Gourmet regroupe ainsi deux activités : la restauration commerciale et la restauration collective. Sa mission est d'accompagner ses Clients dans leurs problématiques logistiques et d'assurer des livraisons en garantissant un service fiable.





### Restauration commerciale :

Star Service Gourmet intervient sur le marché de la livraison des plateaux repas, des plats préparés traiteurs, mais se positionne également en amont avec l'approvisionnement de boutiques ou de restaurants. Il assure le stockage des produits en bi ou tri-températures, la consolidation des commandes et la livraison sur rendez-vous (créneau horaire de 1h ou 2h).



### Restauration collective :

Star Service Gourmet propose une gamme de prestations complètes, allant du contrôle contradictoire jusqu'au rangement dans les réfrigérateurs, répondant à toutes les demandes de ses Clients. Chaque secteur ayant ses contraintes spécifiques, Star Service Gourmet décline ses propositions sur 4 grandes filières : la santé, le scolaire, l'entreprise et le portage à domicile.



## Le point de vue de Marc Joly

Directeur Général  
Star Service Gourmet

### VOTRE SOLUTION TRANSPORT ET LOGISTIQUE SUR-MESURE

*“Star Service Gourmet dispose de 2 entrepôts multi-températures et de 180 véhicules mono et bi-températures afin de garantir le respect de la chaîne du froid. Nos solutions sont dédiées au marché alimentaire et plus spécifiquement à la restauration. Les produits sont livrés en garantissant le respect des engagements : sur rendez-vous, en J+1 ou le jour même avec une traçabilité continue. Nous nous définissons comme un logisticien à façon dans une logique d'adaptabilité et de sur-mesure. Nos forces : accompagner nos clients sur l'ensemble de leurs projets et soutenir leur développement. Nous nous adaptons aux spécificités de chacun de nos clients en formant les chauffeurs et préparateurs à l'environnement du client et à la nature des produits livrés.”*



## Des outils au service de votre satisfaction



Une traçabilité et une géolocalisation en temps réel



Un process d'information, véritable outil de pilotage de vos tournées



Un objectif d'optimisation maximum de vos tournées



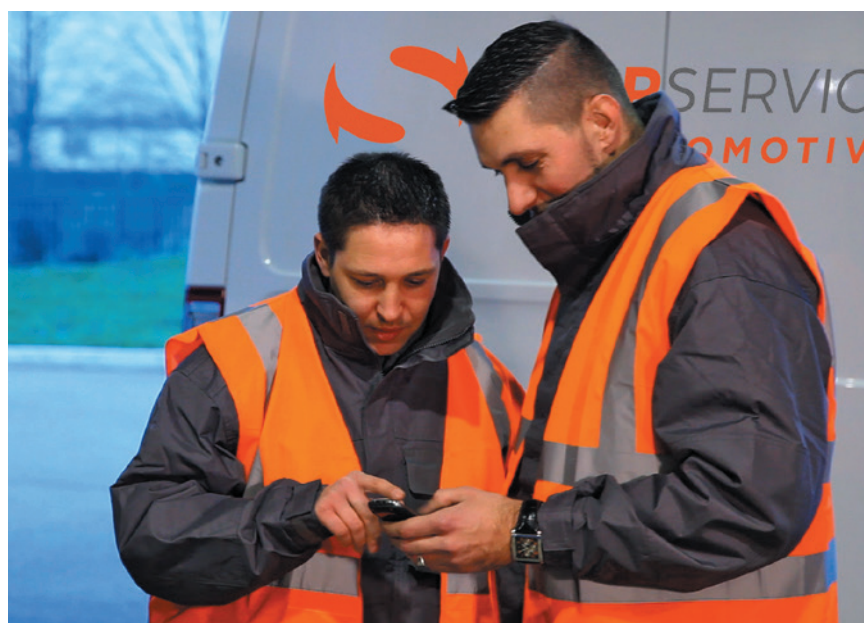
Un suivi de vos performances via un reporting sur mesure



# AUTOMOTIVE

## LA SOLUTION TRANSPORT DE LA PIÈCE DE RECHANGE

**Le marché Automotive est soumis à des enjeux spécifiques, les acteurs de la pièce de rechange sont en effet amenés à travailler en flux tendu, d'où l'enjeu majeur : livrer la bonne pièce de rechange au bon moment.**



Depuis 2014, le Groupe propose, à travers Star Service Automotive, des solutions sur mesure dédiées à la distribution personnalisée de pièces de rechange pour l'industrie automobile. Cette offre permet aux constructeurs et à toute la chaîne de distribution de pièces détachées (groupes de distribution, rechange indépendante...) d'externaliser l'acheminement, la livraison et la reprise des pièces de rechange, et de pouvoir ainsi se concentrer sur leur cœur de métier.

En prenant en charge l'analyse des besoins, l'organisation de la logistique, le pilotage du service de distribution, et en mettant en place des process opérationnels répondant à l'exigence de la profession, Star Service Automotive accompagne ses Clients dans leurs projets de développement. Ces derniers peuvent ainsi accroître leur réactivité et maîtriser toute la chaîne de distribution afin de garantir la satisfaction de leurs Clients finaux.

Cela passe aussi par l'optimisation des flux et des tournées de livraison. Star Service Automotive effectue ainsi des livraisons sur créneau horaire de 1h ou 2h et ce plusieurs fois par jour (jusqu'à 4 tournées dédiées par jour).

Star Service Automotive assure également la reprise des marchandises chez le Client.

Le Groupe met à disposition son expertise logistique, mais aussi sa flotte, personnalisable aux couleurs de chaque Client.

Les chauffeurs-livreurs sont formés à la relation Client et à la nature des produits transportés.

Le Groupe a également mis en place un « Guide Pilote », réunissant tous les process Automotive, afin d'accompagner au mieux ses Clients dans la mise en place du service et de participer à son amélioration continue.

Ce guide facilite l'accompagnement des équipes, l'organisation de l'activité et l'application des process et actions.



## Un accompagnement adapté pour un partenariat gagnant

### PILOTE

Pour la mise en place de l'activité en toute sérénité

- 1 Accompagner les équipes
- 2 Organiser l'activité
- 3 Appliquer les process et actions

5

étapes majeures de notre relation

- 1 Analyse et audit de l'activité
- 2 Préparation et mise en place opérationnelle
- 3 Formation et communication
- 4 Suivi de l'activité
- 5 Plan d'amélioration continue









Edition janvier 2020

**CONTACT PRESSE :**

Christopher Djemli  
christopher.djemli@stars-services.com  
01 40 87 85 87 / 06 62 93 77 55

