



**STARSERVICE**  
*Délivrer votre quotidien*

S'ENGAGE POUR

UNE  
LOGISTIQUE  
**PROPRE**



*Rapport RSE*





**Conscient de l'impact environnemental de son activité, Star Service s'adapte depuis toujours aux contraintes écologiques et urbaines : en 10 ans, nos émissions de CO<sub>2</sub> ont baissé de plus de 20%.**

Cependant, au vu de l'urgence climatique, nous voulons désormais aller plus loin et devenir acteur de la transformation de notre métier en prenant l'initiative de projets innovants et performants pour répondre aux besoins environnementaux mais également sociaux. N'oublions pas que notre métier est avant tout un métier humain : il est primordial d'accorder une attention toute particulière aux hommes et femmes qui constituent la force vive de notre Groupe.

**Aujourd'hui, Star Service s'applique donc à repenser son métier de façon à être proactif et engagé au service de l'environnement et de l'humain.**

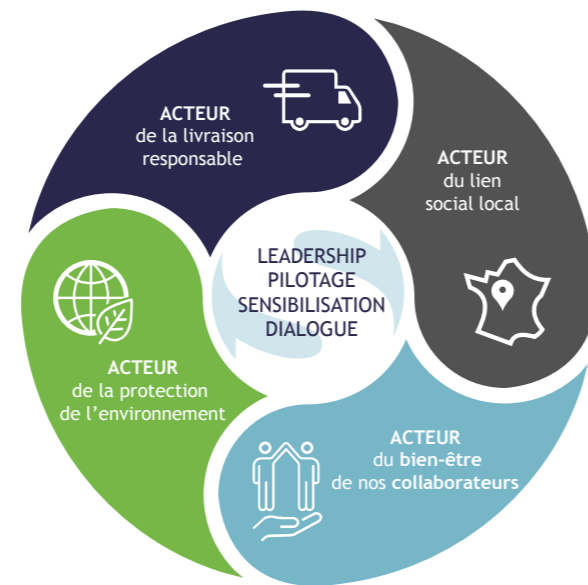


**Hervé Street,**  
Président du Groupe Star Service

Reconnu depuis toutes ces années pour nos valeurs et notre professionnalisme, notre développement s'organise aujourd'hui autour de deux axes essentiels :

- > Anticiper et répondre aux grands enjeux environnementaux en misant sur une politique d'innovations, des projets concrets et des engagements durables
- > Maintenir avec fermeté nos engagements sociaux et sociétaux en nous assurant de l'égalité des chances, du bien-être au travail, de la formation, de la promotion interne et du développement professionnel de chaque collaborateur, conserver notre modèle respectueux du « capital humain ».

Nous évoluons dans un écosystème construit d'échanges et de partenariats. Enfin parce que nous souhaitons que nos partenaires soient engagés autant que nous, nous avons défini des principes éthiques formalisés dans une charte.



# Sommaire

## P. 4

### ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL : DES ACTIONS CONCRÈTES POUR L'ENVIRONNEMENT

<i>Une démarche responsable</i> .....	4
<i>Vers de nouvelles solutions de mobilité urbaine</i> .....	7
<i>Des échanges permanents pour des projets d'avenir</i> .....	9

## P. 10

### ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL L'HUMAIN AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS

<i>Diversité et égalité des chances</i> .....	10
<i>Professionnalisation des collaborateurs</i> .....	12
<i>La prévention des risques et qualité de vie au travail</i> .....	13
<i>Des actions sociales et citoyennes</i> .....	14

## P. 16

### POLITIQUE ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

<i>Charte d'achats responsable</i> .....	17
<i>Charte éthique</i> .....	18





# ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL : DES ACTIONS CONCRÈTES POUR L'ENVIRONNEMENT

Conscient de son impact environnemental, Star Service s'adapte aux contraintes écologiques en mettant en place des actions concrètes.

## Une démarche responsable



### 250 véhicules propres

- > Véhicules électriques
- > Véhicules GNV
- > Véhicules hybrides
- > Cargocycles®



### Un renouvellement responsable et régulier de la flotte

- > Acquisition de véhicules neufs répondant aux dernières exigences réglementaires (+ de 60% de nos véhicules thermiques sont normés Euro 6)



### Des tournées optimisées

- > Des outils informatiques développés en interne



### 3 Espaces Logistiques Urbains

- > Louvre, Neuilly-sur-Seine et Boulevard Ney
- > Création d'un espace privé de 50 bornes de rechargement de véhicules électriques sur le site de Boulevard Ney



### Mutualisation des flux

- > Optimisation du chargement
- > Gestion de la reverse

## La Petite Reine

La petite Reine agit quotidiennement pour un service de livraison propre et efficace.

Elle complète l'offre éco-responsable du Groupe s'adapte à chaque activité du Groupe en proposant une solution de livraisons 100 % propres grâce à ses 60 Cargocycles : Triporteur à assistance électrique disposant d'une capacité de 180 kg. Un véhicule peu encombrant permettant d'effectuer la livraison au plus près du consommateur.



PRÈS D'**1 million**  
DE LIVRAISONS  
100% PROPRES  
PAR AN  
(VÉHICULES  
ÉLECTRIQUES  
ET GNV, LIVRAISON  
À PIED ET À VÉLO)



## Vers de nouvelles solutions de mobilité urbaine

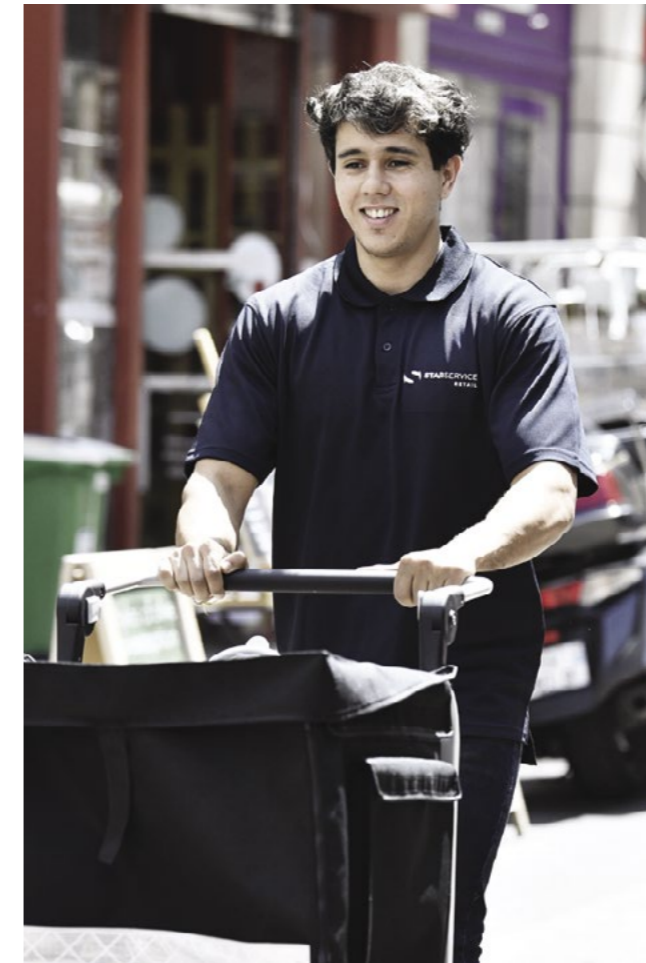
### Un service ingénierie dédié

Soluvan, service ingénierie de Star Service teste en avant-première de nouveaux véhicules propres, grâce à son étroite collaboration avec les constructeurs automobiles.

> Tests sur des véhicules hybrides, à hydrogène, GNV et électriques.

### Développement des livraisons à pied et à vélo

Star Service développe et encourage la livraison à pied et à vélo. Dès que nous en avons l'opportunité, nous offrons ce service de livraison 100% propre et silencieux.



 **300 000**  
LIVRAISONS À PIED  
EN 2020

### Notre rôle : sensibiliser le public

#### En interne : convaincre et transmettre

- > Formation à l'éco-conduite et livret d'éco-conduite délivré à 100% de nos livreurs afin d'adopter les meilleurs réflexes pour une conduite plus responsable et plus souple.
- > Suivi de la consommation de carburant.
- > Mise en ligne d'articles sur l'intranet rappelant les gestes écoresponsables à adopter.
- > Organisation de moments privilégiés entre des professionnels du développement durable et nos collaborateurs.

#### En externe : éveiller les consciences

- > Participation à des événements de sensibilisation du grand public : exposition du Cargocyle® sur les berges de Seine ; partenaire de l'exposition « Les routes du miel » dans les jardins du Luxembourg.



### Des efforts récompensés

#### Obtention du Label Objectif CO<sub>2</sub>

**Le Label Objectif CO<sub>2</sub> est décerné aux entreprises dont le niveau de performance environnementale est suffisamment élevé.**

- > Audit indépendant vérifiant la fiabilité des données et l'atteinte d'un niveau suffisant de performance environnementale.
- > **Récompense les efforts** fournis par le Groupe pour réduire ses émissions carbone.
- > **Certifie les résultats** en matière de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.
- > **Valorise notre démarche** en matière de développement durable.

Le Label Objectif CO<sub>2</sub> est délivré par le ministère de la transition écologique et solidaire et par l'ADEME.

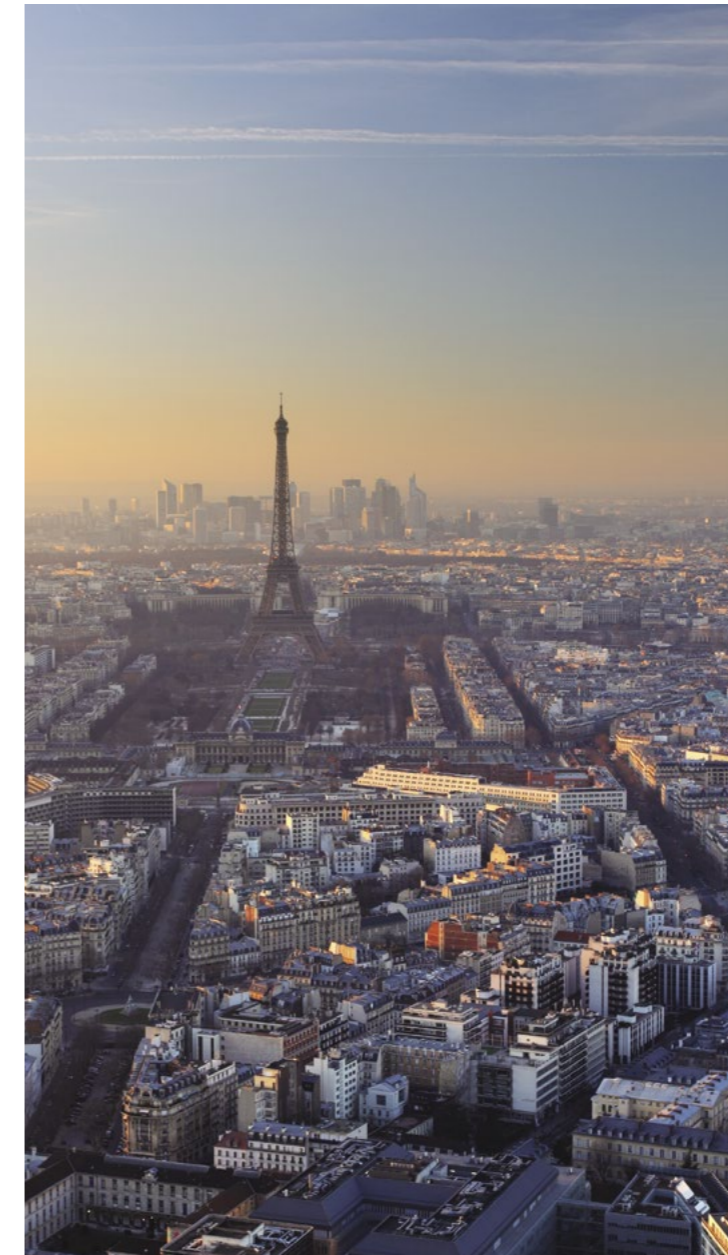


**- 20%**  
DES ÉMISSIONS  
DE CO<sub>2</sub>  
DEPUIS 2010





## Des échanges permanents pour des projets d'avenir



### > **Présence dans différents groupements, clubs et syndicats :**

- Hervé Street, Président du Groupe Star Service, est également Président du SNTL (Syndicat National des Transports Légers) et Président de TLF Ile-de-France (Transport et Logistique de France) ;
- Star Service est membre du CDKL (Club du Dernier Kilomètre de Livraison) et de l'AFILOG (Association Française de l'Immobilier Logistique).

### > **Échanges permanents** avec la Mairie de Paris, les SEM (Société d'Économie Mixte) et les différents opérateurs de parkings pour développer de nouveaux Espaces Logistiques Urbains.

### > **Collaboration** avec la Préfecture Ile-de-France, le Ministère de la transition écologique et solidaire et différentes métropoles telles que Toulouse, Bordeaux et Aix-Marseille, **sur des problématiques** telles que la pollution, les nuisances sonores, les aires de stationnement et de livraison, les futures zones protégées...

### Synthèse des actions

- > Suivi de nos émissions de polluants
- > Suivi de la quantité de GES émis
- > Principales actions mises en place pour lutter contre la pollution de l'air : +60% des véhicules sont normés Euro 6, 250 véhicules électriques et GNV

Transformation de notre flotte de véhicules en cours ; objectif 100% d'EURO 6, électriques et GNV



# ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL : L'HUMAIN AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS

**+95%** DE COLLABORATEURS EN CDI

Star Service prouve son engagement social en plaçant l'humain au cœur de ses priorités. Le Groupe développe ainsi une politique Ressources Humaines ambitieuse et innovante basée sur trois valeurs essentielles : le recrutement, la formation et la qualité de vie au travail.

## Diversité et égalité des chances



### Une politique de recrutement non discriminante

> Politique de recrutement basée sur les aptitudes et habiletés (MRS, Méthode de Recrutement Simulée), qui consiste à mettre en situation le candidat.

### Un process de recrutement optimal

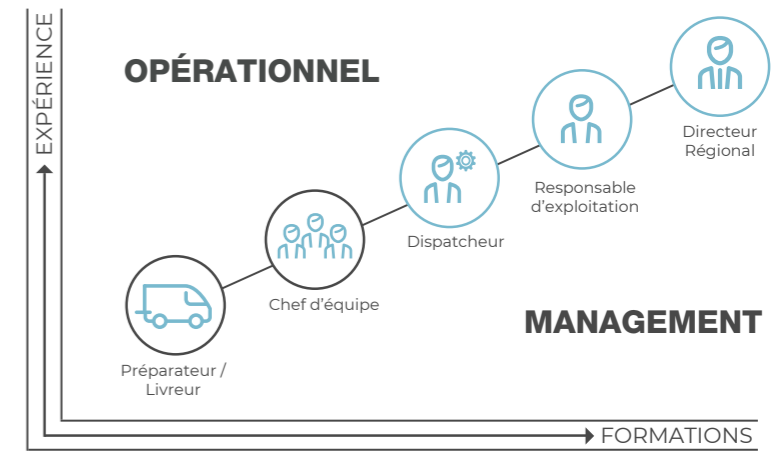
- > Publication d'annonce presse et diffusions d'offres sur internet
- > Utilisation d'outils de scoring (qualification du CV permettant de hiérarchiser les profils en fonction des prérequis pour le poste)
- > Test de personnalité et recrutement par simulation

### Accompagner pour mieux évoluer

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) permet d'assurer l'accompagnement des collaborateurs, du niveau débutant jusqu'aux postes les plus qualifiés. Cette gestion permet alors de détecter les potentiels et favorise l'évolution des collaborateurs sur des activités spécifiques.

L'évolution des collaborateurs au sein de l'entreprise est uniquement **basée sur leurs compétences**. Les entretiens annuels permettent de valider les acquis et d'identifier les collaborateurs à faire évoluer.

**95%** DES MANAGERS SONT ISSUS DE PROMOTION INTERNE



**“ J’ai rejoint le Groupe Star Service en novembre 2009 en tant que 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.**

Le Groupe 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 du poste de 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.



Mohamed Harrach,  
Ancien livreur devenu Responsable d’Exploitation au sein du Groupe Star Service

# Professionnalisation des collaborateurs



**Du préparateur au livreur jusqu'au manager, chacun dispose d'une formation interne lui permettant d'acquérir une véritable expertise dans de nombreux domaines et d'ainsi évoluer au sein de l'entreprise.**

## Un centre de formation interne

- > Accompagne et forme les livreurs et préparateurs de commandes sur des sujets tels que les outils informatiques, la réglementation sanitaire en vigueur, le sens du service et du relationnel, l'éco-conduite, la nature des produits transportés ou encore l'environnement et les processus Clients.
- > Forme les chefs d'équipe au savoir-faire managérial.
- > Organise un séminaire de quatre jours pour former les dispatcheurs sur le rôle du manager et la maîtrise des outils informatiques.

## Forsedis, un organisme de formation dédié à Star Service

- > 35 000 heures de formation par an,
- > Méthodes pédagogiques innovantes : simulateur de conduite et mobile learning,
- > Développement de 60 mini-modules de formation métier (mobile learning).

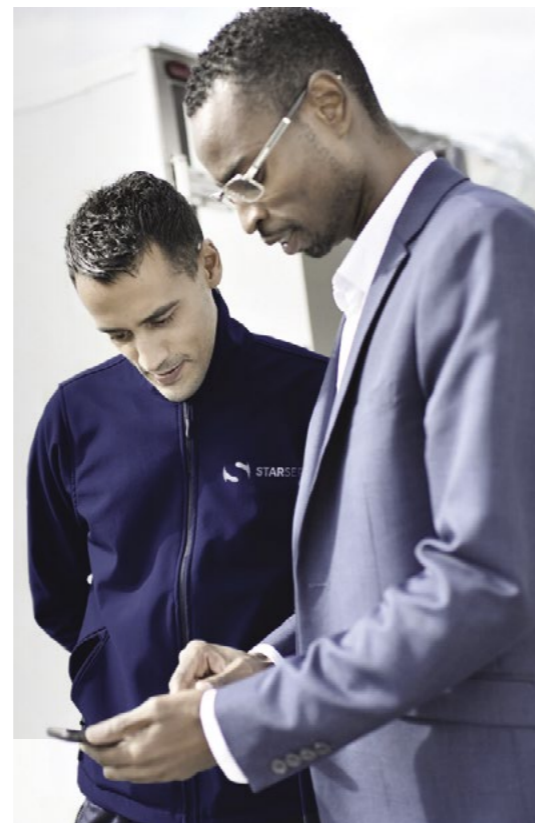
## Contrats de génération

- > Création d'un programme mentor/junior,
- > Objectif : accompagner le junior sur le terrain et le former aux bonnes pratiques.

## Université Star Service

Dédiée à nos collaborateurs, **notre université propose un cursus de trois ans ayant pour vocation de valider les acquis de l'expérience** par le biais d'un diplôme reconnu par l'État et équivalent à un Bac +2.

- > Formation en salle et en e-learning avec de nombreux intervenants,
- > Suivi personnalisé de chaque étudiant.



 **35 000**  
HEURES DE FORMATION  
PAR AN



# La prévention des risques et qualité de vie au travail



## Prévention des risques : une vigilance constante

**La maintenance, le transport et la livraison présentent des risques que Star Service souhaite minimiser par une politique affirmée de prévention. Un responsable prévention des risques lui est dédié.**

- > Affichage des méthodes de travail et des règles de sécurité
- > Évolution des matériels
- > Formations adaptées (gestes et postures; sauveteurs et secouristes du travail...)
- > Adaptation et déploiement des EPI sur 100% de nos sites
- > Nouvelles tenues de travail aux normes de sécurité
- > Outils favorisant la maintenance (chariots, roulettes bacs, crochets pour chargement sur quais de livraison)
- > Rappel régulier des règles de sécurité par SMS, notes de service, ou via le mobile learning

## Préserver la qualité de vie au travail : une priorité

- > Stabilité de l'emploi et sécurité (CDI)
- > Flexibilité des horaires
- > Aménagement des jours travaillés
- > Mise à disposition du véhicule de service pour les trajets domicile-travail
- > Mutuelle accessible
- > Comité d'entreprise à l'écoute
- > Souci de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- > Signature d'un accord d'aménagement du temps de travail

# Des actions sociales et citoyennes

**Le Groupe Star Service s'implique et agit pour la cohésion sociale en apportant sa contribution à plusieurs associations et en s'investissant pleinement pour la réinsertion professionnelle de ses collaborateurs.**

## Notre lutte contre l'exclusion

Nous luttons avec vigueur contre toute forme d'exclusion et de discrimination. Ainsi, La Petite Reine, filiale conventionnée par l'ARES, emploie des livreurs en contrat d'insertion. Ils sont encadrés par une équipe dédiée et une chargée d'insertion.



**30%**

DES EFFECTIFS DE NOTRE FILIALE « LA PETITE REINE » SONT EN CONTRAT DE RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

## AGEFIPH et C.A.T : l'aide au handicap

Star Service a mis en place des partenariats avec des C.A.T (Centre d'Aide par le Travail). Par ce biais, nous sous-traitons les mises sous pli et les envois des bulletins de paye. Ces missions sont réalisées par des personnes handicapées. Star Service contribue également à hauteur de 72 960 euros par an au fond d'insertion AGEFIPH (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) qui ouvre l'emploi aux handicapés.



## Soutien du Mécénat Chirurgie Cardiaque

Depuis 2012, Star Service soutient Mécénat Chirurgie Cardiaque qui permet à des enfants atteints de maladies cardiaques et originaires de pays défavorisés, de venir en France pour se faire opérer.

- > Participation des équipes et des clients à des événements (Gentleman du Cœur, Rallye du Cœur, Trophée du Cœur...)
- > Parrainage d'un enfant chaque année depuis 2012
- > Aide logistique pour l'organisation d'événements, le stockage...



**31 800**  
REPAS DISTRIBUÉS EN 2020

## Lutte contre le gaspillage et aide des populations en difficulté

**Star Service participe à la redistribution de produits alimentaires provenant d'enseignes de Grande Distribution vers 4 associations :**

**Magdalena, Ordre de Malte, Restos du Cœur et Secours Populaire.**

Jusqu'en 2020, nous avons livré **plus de 77 tonnes de dons alimentaires** pour les quatre associations.

**Cela a permis de distribuer 154 768 repas.**

Collecte de produits alimentaires dans des points de vente et acheminement vers la banque alimentaire Paris IDF.



## Synthèse des actions

- > Suivi des accidents de travail
- > Suivi des heures de formation
- > Heures de formation : 35 000 heures par an depuis la création de Forsedis





# POLITIQUE ÉTHIQUE ET COMPLIANCE

## CHARTRE D'ACHATS RESPONSABLES ET CHARTRE ÉTHIQUE

Star Service positionne la Responsabilité Sociale d'Entreprise au cœur de sa stratégie. Pour renforcer cette démarche, nous avons mis en place une Charte d'Achats Responsables ainsi qu'une Charte Éthique qui assurent l'engagement de l'ensemble de nos collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires au respect de meilleures pratiques environnementales, sociales et sociétales.

## Charte d'achats responsables



### Réduction des impacts environnementaux

Star Service privilégie les fournisseurs ayant une démarche de réduction de l'impact sur l'environnement.



### Promotion & mise en œuvre de pratiques sociales et citoyennes

Nous attendons de nos fournisseurs des engagements forts pour le respect des droits des salariés et de leurs libertés individuelles, ceci en favorisant leur développement au sein de l'entreprise.



### Développement de solutions innovantes et durables

Nous souhaitons que nos fournisseurs soient aussi force de proposition en matière de solutions alternatives plus performantes, ceci dans le respect du cahier des charges des appels d'offres.



### Éthique des affaires

Le respect des lois, des réglementations ainsi que des engagements contractuels est essentiel. Nous exigeons de nos fournisseurs un haut niveau d'éthique des affaires.



### Respect de la charte et processus d'amélioration continue

En signant cette Charte, nos fournisseurs acceptent d'être évalués par Star Service ou par un tiers mandaté dans un objectif de progrès continu. En cas de manquements répétés, nous nous réservons la possibilité de réexaminer notre collaboration.

# Charte éthique



## Responsabilité externe

Notre croissance est basée sur le partage de valeurs communes avec nos collaborateurs, comme le respect de nos partenaires et des lois en vigueur.

### Société civile

Nous nous conformons aux lois et faisons nôtres les principes du Pacte Mondial de l'ONU en termes de droits de l'homme, de normes du travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption notamment.

### Partenaires commerciaux

Star Service veille à exercer ses activités dans le respect de la libre concurrence, basée sur la compétitivité. Nous veillons à ne pas adopter de pratiques déloyales et refusons des situations pouvant être vues comme un traitement de faveur.

## Responsabilité interne

Star Service s'attache à décentraliser les responsabilités. Les rapports de confiance (tant entre l'entreprise et ses collaborateurs qu'entre les collaborateurs eux-mêmes) sont donc essentiels au bon fonctionnement du Groupe.

### Le Groupe

Nous nous engageons à respecter nos engagements et à préserver l'intérêt général, à communiquer en interne comme en externe par le biais de documents précis, fiables et pertinents, à protéger toutes données confidentielles, et à éviter tout ce qui peut être perçu comme conflit d'intérêt.

### Les Collaborateurs

Star Service ne tolère aucune forme de discrimination. Aucune conduite constitutive de harcèlement n'est tolérée. Nous tenons au respect de la vie privée, et gardons confidentielles toutes les données personnelles. De plus, nous veillons à un environnement de travail sain et sûr. Chacun se doit donc de respecter les règles au sein de son service.



## Synthèse des actions

- > Vigilance vis-à-vis des délais de paiement
- > Suivi des litiges
- > Liens durables avec nos fournisseurs

100%  de nos

 **LIVREURS**  
formés

 **à l'ÉCO-CONDUITE**  
pour une conduite  
plus responsable  
plus souple  
*Tournées optimisées*





 **aux RISQUES**  
liés à la santé  
et à la sécurité  
*aux bonnes méthodes  
de travail*

**à la MARQUE**   
aux process Client  
aux produits qu'ils livrent  
*par notre centre de  
formation interne*

**+95%**  de nos  
**COLLABORATEURS**  
 *en CDI*

**95%**  **des managers**  
*sont issus de*  
**PROMOTIONS**  
INTERNES

 **8H** minimum  
**FORMATION**  
*en* **SÉCURITÉ**  
*par an et employé*

**250**   
**VÉHICULES**  
PROPRES  
  
  


**-20%**   
**D'ÉMISSIONS**  
DE CO<sub>2</sub>

 **PLAN** de  
**CARRIÈRE**  
développement  
de compétence

**1 MILLION**   
**de LIVRAISONS**  
**PROPRES** *par an*  
*(électriques, GNV,  
vélo et à pied)*

**30%**   
**des effectifs de**  
*La Petite Reine*  
**EN CONTRAT de**  
**RÉINSERTION**

 **100%**  
**COMPENSATION**  
*de nos émissions*  
CARBONE



**CONTACTEZ-NOUS:**  
01 49 71 29 29  
[contact@stars-services.com](mailto:contact@stars-services.com)  
[www.groupestarservice.com](http://www.groupestarservice.com)

