

Déclaration de performance extra-financière

2021



STARSERVICE
Délivrer votre quotidien



S'engager pour une **Logistique** **Responsable**



Dans un monde confronté à des changements toujours plus rapides et à de nouveaux challenges, Star Service est plus que jamais conscient de son rôle de facilitateur de vie et de l'impact sociétal et environnemental de son activité. S'adapter simplement aux contraintes écologiques et urbaines ne suffit plus. Au vu de l'urgence climatique, nous voulons désormais aller plus loin et devenir l'expert de la transformation durable de notre métier, en prenant l'initiative de projets durables et performants, pour répondre aux besoins environnementaux mais également sociaux.

Notre métier est avant tout un métier humain : il est primordial d'accorder une attention toute particulière aux femmes et aux hommes qui constituent la force vive de notre Groupe. Il ne peut y avoir de résilience climatique sans accompagnement social et sociétal, avec l'Humain au cœur de la démarche.

Reconnu depuis plus de 35 ans pour nos valeurs et notre expertise, Star Service s'applique ainsi aujourd'hui à repenser son métier de manière proactive et engagée autour de deux axes essentiels :

- > Anticiper et répondre aux grands enjeux environnementaux en misant sur des projets concrets, des engagements durables et une transparence réelle dans nos résultats. Cette première Déclaration de Performance Extra-Financière, réalisée volontairement, en est un premier symbole.
- > 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, en conservant notre modèle respectueux du « capital humain », notamment face à certains acteurs privilégiant la souplesse à tout prix.

Nous évoluons dans un écosystème construit d'échanges et de partenariats. Réussir la transition écologique du secteur du transport nous oblige tous, tout au long de la chaîne de valeur. C'est par ce dialogue continu avec nos parties prenantes que nous serons collectivement au rendez-vous d'une des révolutions les plus importantes de l'histoire Humaine.

Soyez assurés que Star Service et ses collaborateurs engagés prendront toute leur part dans ce vaste chantier.

Hervé Street,
Président du Groupe Star Service



SOMMAIRE

1 LE GROUPE STAR SERVICE	7	3 LES GRANDS AXES DE NOTRE POLITIQUE RSE	45
Présentation générale	7		
Nos valeurs	8		
Le modèle d'affaires	12	4 POLITIQUES, OBJECTIFS ET ACTIONS SIGNIFICATIVES	46
<i>Le contexte</i>	12	Politique Gouvernance	46
<i>Les enjeux</i>	13	Objectifs	47
<i>Nos marques et activités</i>	15	Actions significatives	48
Les perspectives	22	Politique sociale et sociétale	56
Nos chiffres clés	25	Objectifs	57
		Actions significatives	58
2 MATÉRIALITÉ ET RISQUES	26	Politique environnementale	68
La matérialité	26	Objectifs	69
<i>Méthodologie</i>	27	Actions significatives	70
<i>Axes de travail et enjeux principaux</i>	28		
<i>Matrice de matérialité</i>	36	5 INDICATEURS	80
Le management des risques	38		
Les principaux risques et les mesures d'atténuation associées	39		



PRESENTATION GÉNÉRALE

Expert de la distribution urbaine et acteur historique de la logistique du dernier kilomètre, Star Service a été créé en 1987. Employant 4 600 collaborateurs, Star Service s'est structuré autour de plusieurs marques, développant des solutions spécifiques et adaptées à chacun de ses marchés : le retail, la santé, la restauration et l'automotive.

Star Service se positionne en tant qu'expert de la logistique du dernier kilomètre grâce à une hyperspécialisation dans tous les secteurs adressés et dispose d'une couverture nationale avec 48 sites.

Notre souhait d'être reconnu comme étant le meilleur sur chacun de nos marchés s'inscrit dans une volonté plus globale d'offrir un service responsable et de qualité.

Expert de la logistique du dernier kilomètre

Le Groupe Star Service se fixe des objectifs ambitieux en matière de respect de l'environnement et a déjà mené de nombreuses actions concrètes dans ce but : investissements importants dans l'acquisition de véhicules électriques et bornes de recharge, déploiement de solutions de livraison alternatives respectueuses de l'environnement, formation des livreurs à l'écoconduite...

Le groupe bénéficie par ailleurs des certifications suivantes : Certipharm et ISO 9001 V2015 DEKRA pour le Healthcare.

Reconnu depuis toutes ces années pour nos valeurs et notre professionnalisme, notre développement s'organise aujourd'hui autour d'ambitions qui nous animent au quotidien :

- > anticiper et répondre aux grands enjeux environnementaux, en inventant une logistique urbaine plus douce,
- > offrir à nos clients un haut niveau de qualité de service,
- > accompagner nos clients dans la transition énergétique,
- > nous engager pleinement avec nos collaborateurs dans des relations durables.



NOS VALEURS



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

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.

Le Groupe compte aujourd'hui 90 % de collaborateurs en CDI

Au sein de Star Service, la promotion interne n'est pas une simple posture. Aujourd'hui, 90 % de nos managers sont issus de la promotion interne. 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.

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.

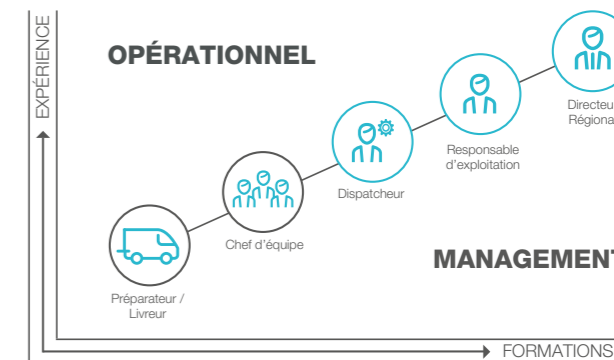
Dès la fin des années 90, Star Service crée son propre organisme de formation : Forsedis. Celui-ci permet aux collaborateurs, quel que soit leur statut dans l'entreprise, de disposer d'une véritable expertise sur les sujets clés de notre activité.



Forsedis, un organisme de formation dédié à Star Service

Nos formations :

- Le rôle et les missions du livreur
- La qualité de service
- 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



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

Star Service accorde une attention particulière à la responsabilité environnementale pour répondre aux enjeux planétaires actuels et 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 et correspondant également à leur besoin de performance.

Star Service grandit dans la ville en adaptant son offre aux demandes spécifiques du marché urbain comme aux contraintes écologiques.

Cela se traduit concrètement par :

- > Une flotte de plus de 250 véhicules à faibles émissions (électriques, GNV, cargocycles, biporteurs)
- > Une politique de renouvellement régulier de la flotte (normée Euro 6)
- > L'optimisation des tournées via des outils informatiques.
- > La formation des livreurs à l'éco-conduite.
- > Le suivi de la consommation de carburant.
- > Le développement d'espace de rechargement de véhicules électriques dans Paris.
- > Le développement de la livraison à pied.



L'excellence opérationnelle

Accompagner nos clients avec réactivité, anticipation et transparence

La qualité de service fait ainsi partie de notre ADN depuis sa création. Cela se traduit par plusieurs aspects :

- > Une flotte de plus de 4 000 véhicules en propre
- > 90 % 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 accompagne ses clients dans leurs besoins de réactivité, de flexibilité et d'excellence.

Nous nous faisons un devoir d'être créateur de valeur et d'être moteur de la fidélisation des clients de nos clients.

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



Nos principes sont fondés sur l'écoute active de nos clients



L'intégrité

Respecter nos engagements grâce au professionnalisme de nos équipes

L'ensemble de nos équipes se mobilise chaque jour pour respecter les engagements pris auprès de nos clients. L'agilité et la forte implication de tous nos collaborateurs pour s'adapter aux besoins de nos clients, mais aussi les différents outils de suivi de performance déployés, sont les piliers d'un service de livraison professionnel et reconnu.

À travers ses différentes entités, Star Service se positionne comme le partenaire fiable, expérimenté et intègre des entreprises qui souhaitent proposer à leurs clients finaux un service et une expérience de livraison en adéquation avec leurs exigences.

Nous mettons en œuvre nos solutions avec notre propre effectif et un parc de véhicules de dernière génération.

Le livreur étant le dernier maillon de la chaîne, et donc le dernier en contact avec le client, il se doit de garantir et respecter les engagements pris.

En proposant une livraison « premium », avec un livreur revêtant les couleurs du client et un véhicule personnalisé, Star Service devient un véritable ambassadeur de la marque de nos clients.





LE MODELE D'AFFAIRES

Le contexte

La livraison du dernier kilomètre, c'est le chaînon de la livraison qui s'arrête chez le client final. Compte tenu du nombre important de points de livraison et de leur éparpillement, cette partie de la livraison est celle qui est la plus difficile à gérer, et donc la plus coûteuse ! C'est d'ailleurs pour cette raison que la plupart des entreprises décident de confier ce chaînon si précieux à des acteurs de la livraison spécialisés dans la logistique urbaine.

Car gérer parfaitement cette logistique du dernier kilomètre, avec **rigueur** et **agilité**, en étant **interconnecté à de nombreux outils de suivi et de contrôle**, ne s'improvise pas.

Au fur et à mesure que le produit se rapproche du client final, le coût unitaire de transport augmente. Et c'est au cours du dernier kilomètre que ce dernier arrive à son summum. Et puisque les attentes des consommateurs concernant la livraison de leur produit ne cessent de croître, le véritable enjeu pour les entreprises est donc de

pouvoir trouver le parfait équilibre entre gestion des coûts logistiques, réactivité et qualité de service.

Etant en contact direct avec le client final, nos livreurs représentent l'image de marque de notre client et ont ainsi un impact direct sur le niveau de satisfaction du consommateur. La livraison fait partie intégrante de son expérience d'achat et conditionnera en partie sa fidélité.

Selon l'étude menée par l'IFOP pour Star Service, les consommateurs considèrent même que la livraison est le critère le plus important lors d'un achat sur internet.

Et suite à une expérience négative, au cœur d'un marché toujours plus compétitif, les clients ne tarderont pas à se tourner vers un concurrent afin de réaliser leurs futurs achats.



Les enjeux

Les opportunités de développement sont donc directement liées à cette logistique du dernier kilomètre qui doit s'adapter avec justesse à chaque secteur d'activité, aux nouvelles exigences des clients et aux nouveaux modes de vie des consommateurs. Avec l'avènement des commandes en ligne, la logistique est désormais rythmée par les emplois du temps des clients. La livraison du dernier kilomètre doit également s'adapter aux spécificités de chaque secteur d'activité.

Son objectif est clair : **faciliter la vie du client final pour s'insérer naturellement dans sa journée sans pause, faites d'une multitude de petits irritants du quotidien urbain.**



La logistique du dernier kilomètre se doit aujourd'hui d'être durable tout en étant efficace.

A l'heure où la chasse aux gaz à effets de serre est déclarée, les consommateurs sont de plus en plus nombreux à vouloir consommer de façon responsable. Et pour y parvenir, ils comptent désormais sur des modes de livraison «propres», réalisés grâce à des véhicules électriques, à vélo ou à pied.



Aujourd'hui, la demande est à la livraison sur créneaux horaires de 2h, voire 1 h après la commande, le soir ou le dimanche

Etude IFOP 2021 pour Star Service

En tant qu'expert de la distribution urbaine et acteur historique de la logistique du dernier kilomètre, Star Service se doit de respecter les nombreux enjeux rattachés à chaque métier :

- > **Dans le secteur alimentaire**, la livraison sur créneaux horaires et le parfait respect de la chaîne du froid sont incontournables ;
- > **Dans la logistique** des pièces automobiles, la livraison plusieurs fois par jour doit être assurée. Des outils d'optimisation des tournées, et de traçabilité des produits sont également indispensables
- > **Dans le secteur de la santé**, le transport sous température dirigée et le suivi en temps réel de la température sont centraux.
- > **Dans le retail**, les livraisons express, et les outils de traçabilité doivent impérativement être proposés.

Quatre marques pour délivrer votre quotidien

Face à ces enjeux et dans ce contexte concurrentiel actuel, pour anticiper et répondre aux besoins de ses clients, Star Service s'est structuré autour de quatre marques, développant des solutions spécifiques et adaptées à chacun de ses marchés.

STARSERVICE
RETAIL

STARSERVICE
HEALTHCARE

STARSERVICE
AUTOMOTIVE

STARSERVICE
GOURMET

Le modèle d'affaires de Star Service s'appuie sur 7 composantes clés







- > **Une segmentation** des marchés pour adapter notre logistique, nos moyens et nos solutions aux particularités des clients adressés. Nous restons à l'écoute de nouveaux marchés à forte valeur ajoutée et en croissance avec une réflexion moyen terme autour de diversifications sectorielles et géographiques de nos activités.
- > **Une proposition de valeur** qui positionne Star Service parmi les leaders du marché en tant qu'expert et précurseur de la logistique urbaine grâce à une hyperspécialisation dans tous les secteurs qu'il adresse et le développement d'offres de service complémentaires au profit d'une meilleure captation de la valeur. Star Service est reconnu pour sa politique sociale très active et sa réactivité opérationnelle issue de plus de 35 ans d'expertise.
- > **Des ressources clés** centrées sur l'ensemble des collaborateurs disposant d'une haute expertise nous permettant de renouveler année après année la confiance de nos clients. Nos collaborateurs bénéficient d'une démarche RH, ADN du Groupe, favorisant la formation et la fidélisation des équipes dans le souci de la réactivité et de l'agilité dans les solutions apportées à nos clients.
- > **Des partenaires clés** permettant d'adapter et de mettre en oeuvre les solutions de mobilités vis-à-vis des enjeux économiques et environnementaux actuels en y associant l'innovation nécessaire pour répondre aux contraintes des zones urbaines adressées.
- > **Des activités clés** qui se traduisent par des contrats cadres avec de très grands acteurs, leaders sur leur marché. Nous développons de nouveaux services pour nos clients et concevons des solutions ingénieuses grâce à une digitalisation de nos process.
- > **Une organisation souple et agile**, basée à la fois sur un management décentralisé, un partage des meilleures pratiques en transverse, s'appuyant sur notre longue expérience, l'ancienneté de nos managers et une proximité territoriale avec nos clients grâce à nos 48 sites logistiques sur lesquels sont répartis nos 4700 collaborateurs.
- > **Une rentabilité économique assurée** grâce à une grande maîtrise de nos coûts, à une optimisation des tournées, à une diversification de nos marchés qui nous rend moins sensible aux chocs économiques et une parfaite connaissance des besoins spécifiques de chacun de nos clients.

Nos marques et activités

Qu'il s'agisse du marché BtoB avec les pièces de rechange automobile, BtoBtoC avec le Retail ou encore BtoP avec le Healthcare, chaque équipe met en place avec ses clients les services appropriés pour apporter un maximum de satisfaction aux destinataires finaux.

Au travers de ses marques, Star Service apporte une réponse sur mesure aux secteurs sur lesquels nous intervenons.

NOS ENTITÉS JURIDIQUES

Activité	Entreprise juridique	Marque Commerciale
Retail alimentaire	Star's Service	 STARSERVICE RETAIL
Retail non alimentaire	Star's Service	 STARSERVICE RETAIL
Santé	Vialto Tse Biotrans	 STARSERVICE HEALTHCARE
Restauration commerciale	Toutadom	 STARSERVICE GOURMET
Restauration collective	Star's Service	 STARSERVICE GOURMET
Automotive	Star's Service	 STARSERVICE AUTOMOTIVE

NOS FILIALES



LE PÔLE **RETAIL**



EXPERT DE LA LIVRAISON DE COLIS ET DE COURSES ALIMENTAIRES

Acteur majeur de la livraison de colis et de courses alimentaires, Star Service Retail est le partenaire privilégié des commerçants et e-commerçants à la recherche de solutions de livraisons fiables.



AGILITÉ

Des options de livraison pour tous les rythmes de vie. Sur rendez-vous, express 1h, soir et week-end.



FIABILITÉ

Le respect de nos engagements et un service de qualité garantis.



CONNECTÉ

Une livraison 100% digitalisée, de l'enlèvement à la réception. La notification et le suivi de commande grâce à des outils de traçabilité fiables.



RESPONSABLE

Une flotte de 250 véhicules à faibles émissions et une politique de ressources humaines qui valorise les salariés.

LE PÔLE **HEALTHCARE**



EXPERT DU TRANSPORT DES PRODUITS DE SANTÉ ET DE LA RECHERCHE

Star Service Healthcare offre des solutions de distribution sécurisée sous température dirigée pour les produits de Santé et de la Recherche. Nous disposons de notre propre réseau de distribution 100% dédié à la Santé et à la Recherche, permettant des livraisons en J+1 toute France.



MAÎTRISE DE TOUTES LES TEMPÉRATURES

Sous azote liquide
-180°C sous carboglace
-80°C température dirigée 2°C/8°C ;
15°C/25°C ; -25°C ambiant.



SÉCURITÉ

Parfaite maîtrise des produits sensibles permettant la sécurisation de l'intégrité des produits de nos clients.



TRAÇABILITÉ

Garantie d'une livraison 100% géolocalisée de l'enlèvement à la réception et suivi de la courbe de température en temps réel.



FIABILITÉ

Respect des délais de livraison courts

LE PÔLE GOURMET



EXPERT DU TRANSPORT DES PRODUITS ALIMENTAIRES

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 acteurs de la restauration collective ou traditionnelle, des industriels de l'agroalimentaire, des traiteurs et pâtisseries.



RESPECT DE LA CHAÎNE DU FROID

Stockage et transport des produits en bi ou tri-températures et contrôle permanent.



TRAÇABILITÉ

Suivi de la livraison, de l'enlèvement à la réception.



QUALITÉ DE SERVICE

Process maîtrisés grâce à une expertise de 35 ans. Des collaborateurs formés à la relation client et à la nature des produits livrés.



AGILITÉ

Offre sur-mesure et accompagnement personnalisé : sur RDV, soir et week-end, 365 jours/an.

LE PÔLE AUTOMOTIVE



EXPERT DE LA DISTRIBUTION DES PIÈCES DE RECHANGE

Star Service Automotive propose des solutions dédiées à la distribution des pièces de rechange pour l'industrie automobile.



AGILITÉ

Livraison plusieurs fois par jour, sur un créneau horaire de 1h ou 2h.



FIABILITÉ

Le respect de nos engagements et un service de qualité garantis.



TRAÇABILITÉ ET REPORTING

Grâce à des outils de précision, optimisation des tournées, traçabilité des produits et suivi des performances.



SUR MESURE

Pour un service unique, des solutions adaptées à tous les besoins et une flotte personnalisable à l'image du client.

La Petite Reine



PARTENAIRE NATUREL DE LA LIVRAISON DURABLE

Cette marque a été créée en 2001. 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 triporteurs électriques représentent une réponse efficace aux objectifs ambitieux qu'affichent les collectivités locales, mais aussi, plus largement, l'Etat et l'Europe en matière de respect de l'environnement. La Petite Reine propose une livraison éco-responsable, sans nuisance sonore, ni émissions polluantes, grâce à ses 55 Cargocycles. La petite Reine est venue compléter l'offre éco-responsable de Star Service en 2011.



45
Collaborateurs



55
Cargocycles



54 077
Livraisons / an



115 000 km
parcourus / an

SOLUVAN



GESTIONNAIRE DE PARC DU GROUPE STAR SERVICE

Créé en 2002, SoluVan, filiale de Star Service, est notre service ingénierie intégré et le gestionnaire de notre flotte. SoluVan gère 4000 véhicules en propre et propose des solutions adaptées pour des locations spécifiques de véhicules utilitaires et utilitaires frigorifiques. SoluVan travaille en étroite collaboration avec les constructeurs automobiles nous permettant ainsi de proposer à nos clients des améliorations en termes de performance et de productivité dans nos services de livraison.



**Gestion
de parc**



**Bureau
d'Etudes**



**Véhicules
d'occasion**



LES PERSPECTIVES

La livraison du futur sera plus durable

Les acteurs de la chaîne logistique qui se concentrent sur les derniers kilomètres se retrouvent face à de nouveaux défis, qui consistent à trouver l'équilibre entre un excellent niveau de service, le respect de la qualité de vie des habitants et les nombreuses évolutions sociétales dans un environnement soumis aux changements climatiques.

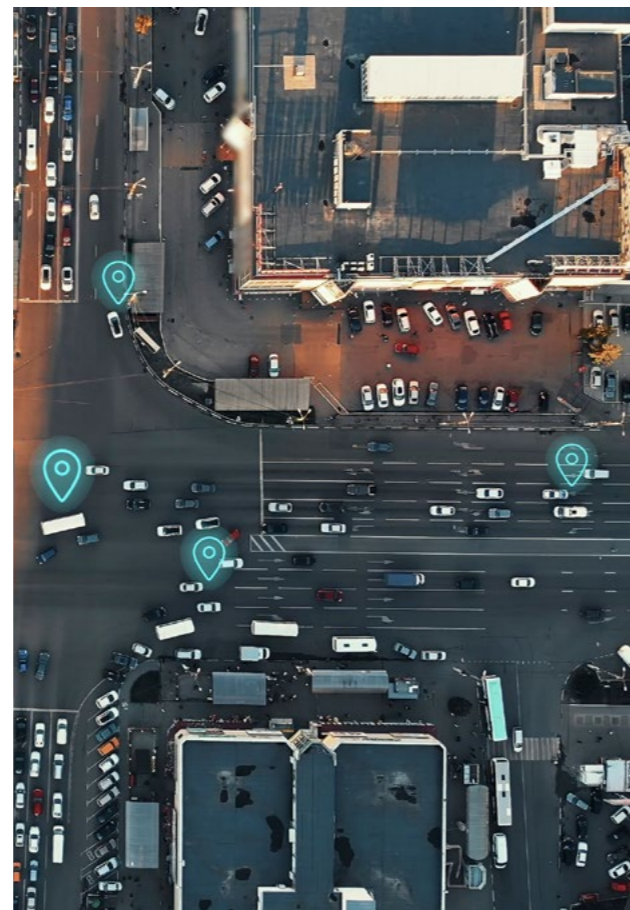
Les enjeux de la livraison doivent répondre à un marché en croissance durable, très résilient face aux évolutions du secteur, peu sensible au report modal (hors moyens décarbonés existant aujourd'hui) et sujet à une probable concentration des acteurs qui favorise un Groupe comme Star Service. Les réponses à apporter devront être de plus en plus personnalisées avec le développement de nouvelles offres complémentaires et durables. C'est en ayant conscience de cela que les acteurs de la logistique urbaine sauront répondre au plus près aux exigences du consommateur.

Limiter l'impact environnemental

Les Zones à Faibles Emissions mobilité (ZFE-m) sont des zones urbaines où les véhicules les plus polluants peuvent être soumis à des restrictions de circulation. Pour s'adapter à cette nouvelle réglementation, mais aussi inscrire notre métier dans une démarche plus durable, Star Service a opéré la transition énergétique de sa flotte en privilégiant des véhicules à faibles émissions associés à des solutions ultra-connectés.

Les consommateurs et e-consommateurs sont de plus en plus soucieux des conséquences de leurs achats sur l'environnement. Ils demandent des solutions de livraison moins émettrices de gaz à effet de serre. Star Service s'est donc engagée à mettre en place une logistique du dernier kilomètre écologique : actions sur les emballages (bacs réutilisables dans le retail, box dans la santé), réduction des déchets, livraisons plus responsables (cargocycles, véhicules électriques et livreurs à pieds).

L'essor de ces nouveaux modes de transport plus respectueux de l'environnement et beaucoup plus silencieux a pour objectif d'offrir une meilleure qualité de l'air et un environnement sonore plus calme, surtout dans les centres-villes après 19 heures et le week-end.



La santé



La logistique urbaine doit être fiable et toujours réalisée dans le respect des normes drastiques qui s'imposent : maîtrise de la température, contrôle, traçabilité et accompagnement social doivent alors être au cœur des préoccupations logistiques.

Le retail



La place est à la réactivité et à la flexibilité. L'objectif ? S'adapter à l'emploi du temps du consommateur, pour effectuer la livraison lorsqu'il se trouve chez lui : pour œuvrer en ce sens, des options de livraison sur rendez-vous, en 1 heure, durant les soirs et week-ends et 365 jours par an sont incontournables. Mais ce n'est pas tout ! La livraison 100% digitalisée, laissant au client la possibilité de suivre sa commande grâce à des outils de traçabilité fiables, est également une clé de satisfaction considérable.

L'automobile



Côté exigences clients, les solutions de transport de pièces automobiles ne sont pas en reste : l'agilité de la logistique urbaine, avec des livraisons plusieurs fois par jour, sur un créneau horaire de 1h ou 2h est en effet primordiale. Ce secteur doit pouvoir compter sur des outils de précision, qui lui permettent d'optimiser les tournées, de tracer les produits et de suivre avec précision les performances de livraison.

L'alimentaire



Les entreprises qui évoluent dans le secteur alimentaire doivent mettre en œuvre une logistique urbaine particulièrement pointue : respect de la chaîne du froid, stockage et transport des produits en bi ou tri-températures, lutte contre le gaspillage alimentaire, économie circulaire et contrôles permanents sont dès lors incontournables. La livraison agile, proposée sur créneaux horaires d'une ou deux heures, et pendant 365 jours par an, les soirs et week-ends sont également un enjeu auquel les entreprises doivent désormais savoir répondre efficacement.



La logistique urbaine du futur s'appuie sur de nombreux axes d'amélioration pour limiter son impact sur l'environnement, **mutualisation des flux, stockage et consignes, livraison en électrique, rationalisation des tournées, aires de livraison**, etc. Ces solutions sont encouragées par les pouvoirs publics, qui lancent eux-mêmes des appels à projets pour stimuler la recherche et le développement dans le domaine de la logistique durable.

Star Service est un acteur engagé et responsable

Nous mettons tout en œuvre pour rendre la logistique de demain neutre en carbone et plus durable. L'excellence fait partie de l'ADN de notre entreprise et nous proposons des solutions pour favoriser le changement vers un monde plus en harmonie avec son environnement. Notre responsabilité environnementale ne se fait toutefois pas au détriment de la performance : nous continuons de répondre aux attentes de nos clients avec efficacité tout en réalisant des livraisons bas-carbone. Nous disposons d'une flotte de 250 véhicules à faibles émissions additionnée d'une politique de renouvellement régulier de notre flotte thermique (EURO 6). Nous utilisons des outils informatiques pour optimiser les tournées et tous nos chauffeurs sont formés à l'éco-conduite. Star Service met en avant une réflexion globale autour de la livraison dernier kilomètre et nous travaillons sur chaque maillon de notre chaîne de distribution.

En implémentant ces transformations dans notre propre entreprise et en participant au développement de bornes de recharge électrique en ville, Star Service participe activement à construire la logistique de demain : elle se veut plus durable, plus propre, plus respectueuse de la vie humaine et de l'environnement.



CHIFFRES CLÉS

35 ans
D'EXPÉRIENCE
AU SERVICE EXCLUSIF
DE LA LOGISTIQUE URBAINE



215
MILLIONS
D'EUROS DE CA



+4700
COLLABORATEURS



3600
VÉHICULES
NORMÉS EURO 6



+87%
DE COLLABORATEURS
EN CDI



250
VÉHICULES
FAIBLE ÉMISSION
(ÉLECTRIQUES/GNV)



100%
COUVERTURE
NATIONALE



48
SITES





MATERIALITE

Pour la réalisation de cette première Déclaration de Performance Extra-Financière, le Groupe Star Service a interrogé ses principales parties prenantes pour évaluer les axes prioritaires ESG à confronter à ses propres enjeux.

Le Groupe a également réalisé une analyse complète des risques Environnementaux, Sociaux, Sociétaux et de Gouvernance conditionnant sa résilience économique et sa capacité à répondre aux enjeux de transformation affectant, aujourd’hui et demain, le secteur de la livraison du dernier kilomètre. Ce travail a été mené sur l’intégralité de son périmètre et pour l’ensemble de ses métiers.

En complément, le Groupe Star Service a également commencé à évaluer l’impact de ses activités sur l’environnement et sur ses parties prenantes directes et indirectes, respectant et anticipant ainsi les principes de double matérialité requis dans le cadre des évolutions réglementaires françaises et européennes.



Le Groupe Star Service fait partie d’un écosystème riche, regroupant l’ensemble de sa chaîne de valeur (clients et fournisseurs) mais aussi ses partenaires et les acteurs institutionnels (collectivités locales, actionnaires, monde financier, SNTL, etc.) qui lui permettent de réaliser ses activités au quotidien. Le dialogue permanent avec l’ensemble de ces acteurs, au premier rang desquels ses clients, est une des meilleures garanties pour Star Service de pouvoir continuer à assurer ses missions dans un cadre respectueux, franc et performant.

Face aux poids des nouveaux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux, ce dialogue doit aujourd’hui encore se renforcer pour prendre en compte les attentes des différentes parties prenantes sur ces thématiques qui deviennent de plus en plus structurantes pour la stratégie globale de Star Service. Ce travail, réalisé en 2022, nous a ainsi permis d’identifier différents axes clés pour demain.

Méthodologie

Cette démarche participative a été réalisée par un prestataire extérieur indépendant afin de garantir la qualité du contenu et la bonne restitution des différentes paroles.

Elle s’est matérialisée par la réalisation :

- > d’une **cartographie** précise des parties prenantes pertinentes ;
- > de **questionnaires personnalisés** portant sur les actions, enjeux, attentes et l’ambition de chaque partie prenante sur les 3 composantes ESG ;
- > d’une **vaste consultation** de 14 parties prenantes externes (clients, fournisseurs, associations, partenaires financiers, organisations professionnelles), via la réalisation d’interviews de représentants des organisations ciblées, aussi bien de dirigeants, que de managers opérationnels et de responsables RSE, d’une durée minimum d’une heure ;
- > d’une **analyse documentaire** complémentaire sur les politiques et engagements de ses parties prenantes sur les thématiques clés (stratégie carbone, etc.).

Ce travail a permis de formaliser les attentes des parties prenantes sur les thématiques environnementales, sociales et sociétales. Leurs contributions ont donné lieu à plusieurs restitutions auprès des Dirigeants de Star Service et ont été directement intégrées dans la formalisation des axes de travail principaux et la

stratégie RSE de l’entreprise. Une restitution de cette démarche via la présentation de la présente DPEF aux personnes consultées est prévue au cours du 1er trimestre 2023.

Ces éléments ont été rapprochés d’un travail similaire entrepris en interne avec 13 Dirigeants et cadres supérieurs de Star Service qui ont été interviewés chacun longuement sur leur perception de l’entreprise, de son ambition, de sa performance ESG, des attentes perçues des parties prenantes et des enjeux ESG pour demain.

Ce travail de confrontation des perceptions internes et de la parole des parties prenantes externes sera poursuivi dans les prochaines années pour renforcer encore le dialogue, la capacité d’innovation et la pertinence des axes de travail RSE de Star Service ainsi que les offres du Groupe.

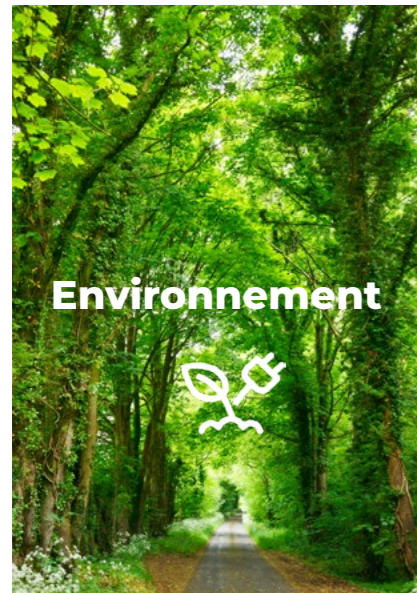


La co-construction avec le client est aussi importante en matière de RSE qu’elle peut l’être pour nos offres.



Axes de travail & enjeux principaux

À la suite des échanges avec les parties prenantes internes et externes, 5 grandes thématiques de travail prioritaires ont été identifiées



Environnement

Biodiversité dans l'environnement urbain

Enjeux :

- > Évaluer et limiter l'impact de l'activité de Star Service sur la biodiversité
- > Contribuer à la régénération du vivant et des sols sur les sites possédés par l'entreprise
- > Compenser une part des émissions carbone de Star Service par le soutien à des projets de captation naturelle, permettant une régénération des écosystèmes respectueuse de la biodiversité

Si Star Service possède peu de bâti foncier en propres, limitant l'impact direct de l'entreprise aux objectifs nationaux de non-artificialisation des sols, l'enjeu de biodiversité qui s'impose à toutes les organisations doit déclencher une analyse et une démarche vertueuse, au niveau de l'entreprise et de ses impacts sur l'environnement.

Qualité de l'air et réduction des émissions

Enjeux :

- > Amélioration de la qualité de l'air
- > Lutte contre la pollution de l'air
- > Politique de réduction des émissions de particules fines et autres polluants pour limiter notre impact

La qualité de l'air, notamment en ville, est un enjeu majeur de santé public. Avec une flotte exclusivement constituée de véhicules à faibles émissions ou respectant la norme Euro6 mais aussi avec des prestations de livraison à pied ou à vélo, Star Service travaille déjà depuis plusieurs années à réduire les émissions de polluants dégagés par son activité.

Décarbonation de la chaîne logistique

Enjeux :

- > Évaluation du bilan carbone de Star Service sur les scopes 1&2 (2022) puis 3 (2023)
- > Définition et mise en œuvre d'une stratégie de réduction des Gaz à Effet de serre
- > Accompagnement à la décarbonation de l'ensemble de la chaîne logistique et participation à la décarbonation des prestations de livraisons au service de nos clients

Le secteur du transport est, en France, le premier émetteur de Gaz à Effet de serre, représentant près de 30% des émissions nationales. La Stratégie Nationale Bas-carbone et les engagements européens de la France doivent conduire à une décarbonation quasi complète du secteur d'ici à 2050, notamment grâce au report modal pour les transports de fret interurbains mais aussi par le passage à des motorisations électriques, à l'hydrogène et aux biocarburants.

Performance énergétique et climatique de la température dirigée

Enjeux :

- > Amélioration de la performance énergétique de la température dirigée
- > Réduction des gaz à effet de serre induits
- > Adaptation de la température dirigée et de la chaîne du froid au changement climatique
- > Co-innovation pour s'adapter aux spécificités des secteurs Gourmet, Retail et Santé

La bonne gestion de la température dirigée constitue un enjeu primordial de sécurité alimentaire et sanitaire (vaccins, prélèvements, etc.). Cette mission pourrait être rendue plus complexe à courte et moyenne échéance sous l'impact notamment du changement climatique et de la hausse des températures moyennes et extrêmes. Star Service doit se préparer et accompagner ses clients dans l'adaptation technique et méthodologique à ces contraintes renforcées.

Économie circulaire

Enjeux :

- > Accompagnement de nos clients dans la chaîne de l'économie circulaire (bacs réutilisables, reverse logistique, etc.)

Le secteur Gourmet se transforme fortement ces dernières années notamment sous la pression sociale et réglementaire (interdiction du plastique à usage unique, lutte contre le gaspillage alimentaire, gestion des biodéchets au 31 décembre 2023, etc.). Au-delà, les obligations de reprise du secteur Retail s'imposent de plus en plus. Star Service se doit d'accompagner ses clients dans ces enjeux, à son échelle, pour favoriser la recyclabilité, le reconditionnement et l'usage de contenants réutilisables.



Conditions de travail et qualité de vie au travail

Enjeux :

- > Continuer d'améliorer les conditions de travail pour l'ensemble des personnels
- > Promouvoir un espace de travail respectueux de chacun
- > Anticiper les évolutions réglementaires et les enjeux

Star Service est riche de ses femmes et de ses hommes. Mettre en place les meilleures conditions de travail possibles, dans le respect des contraintes de notre secteur et de nos métiers souvent physiques, doit rester un objectif permanent à tous les échelons de l'entreprise.



Santé et sécurité des personnes

Enjeux :

- > Garantir la sécurité de nos collaborateurs et de nos parties prenantes en contact avec notre activité
- > Sensibiliser et former nos collaborateurs aux enjeux de sécurité (logistique, port de charges, sécurité routière, etc.)
- > Prévenir et accompagner toute situation pouvant mettre en danger la santé mentale et physique des équipes

Au-delà de nos obligations réglementaires, nous souhaitons garantir un environnement de travail sûr, permettant de limiter au maximum les impacts potentiels de notre activité sur la santé et la sécurité de nos collaborateurs mais aussi sur toutes les parties prenantes partageant un espace de vie commun (routes, etc.).

Egalité des chances et diversité

Enjeux :

- > Garantir une non-discrimination à l'embauche
- > Veiller à l'égalité des chances et au respect de l'égalité femmes/hommes
- > Intégrer, quand cela est compatible avec nos missions, une logique d'insertion, notamment via notre filiale La Petite Reine

Star Service promeut une égalité des chances dans l'accès à l'emploi et souhaite construire des relations durables avec ses collaborateurs. Au-delà, nous continuons d'intégrer des publics en insertion lorsque cela est compatible avec nos missions. Plus de 30% des livreurs de La Petite Reine sont employés en CDI d'insertion.

Formation et montée en compétences des collaborateurs

Enjeux :

- > Renforcer l'employabilité de nos collaborateurs
- > Offrir des parcours de carrière au niveau des potentiels de chacun
- > Donner une nouvelle chance d'évolution à ceux qui ont décroché du système scolaire

Depuis sa création, Star Service a toujours souhaité privilégier le respect de l'humain et le développement des compétences de ses collaborateurs. Contrairement à d'autres acteurs, nous limitons volontairement le recours à la sous-traitance et plus de 87% de nos collaborateurs sont en CDI. Et parce qu'une entreprise est avant tout une aventure humaine collective, 90% de nos managers sont issus de la promotion interne grâce à d'ambitieux programmes de formation, y compris des programmes diplômants.

Attractivité, recrutement et fidélisation des collaborateurs

Enjeux :

- > Renforcer l'attractivité de l'entreprise, de son secteur et de ses métiers
- > Renforcer nos capacités de recrutement, d'intégration et de fidélisation de nos collaborateurs

La croissance continue de Star Service et les attentes toujours plus diverses en termes de personnalisation du service nous permettent de recruter fortement, année après année, de nombreux profils. Au-delà, la fidélisation de nos collaborateurs, chefs d'équipes et managers est un enjeu important pour conserver et transmettre une expérience et une expertise unique sur le marché.



Développement de l'emploi local, inclusion et solidarité

Enjeux :

- > Recruter prioritairement dans nos territoires d'implantation, notamment auprès de publics parfois éloignés de l'emploi et/ou à faible niveau de diplôme
- > Accompagner des projets de solidarité locaux et nationaux porteurs de sens

Star Service se mobilise régulièrement pour des causes et ONG locales et nationales (Mécénat Chirurgie Cardiaque, Reforest'ation, Fondation Good Planet, etc.). L'entreprise veille également à s'inscrire dans la durée au sein des territoires d'implantation de ses agences, notamment en banlieue parisienne et à proposer des emplois durables aux habitants de ces territoires.



Sécurité des produits de santé et des analyses biologiques

Enjeux :

- > Participer à la chaîne logistique de la santé que ce soit pour garantir la sécurité et l'intégrité du transport des produits de santé et des analyses biologiques ou pour accompagner le développement de l'hospitalisation à domicile.
- > Conserver une capacité de mobilisation exceptionnelle en cas de crise sanitaire importante

Star Service est un acteur reconnu de la chaîne logistique appliquée à la santé et remplit ainsi une mission sociétale majeure. La mobilisation de nos collaborateurs pendant la crise du COVID a permis d'accompagner la montée en charge exponentielle des tests en laboratoires et la livraison sécurisée des vaccins dans l'ensemble du territoire. Ces missions porteuses de sens font aussi la fierté de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Facilitateur de vie

Enjeux :

- > Réaffirmer et renforcer le rôle sociétal majeur de la livraison du dernier kilomètre dans l'espace urbain
- > Accompagner les nouveaux usages, socialement responsables, dans le domaine de la santé, du maintien à domicile, de l'aide aux personnes fragiles, etc

Le développement de la livraison du dernier kilomètre en milieu urbain a rendu possible tout un ensemble de nouveaux services du quotidien qui facilite la vie et fait gagner du temps. Il remplit également une fonction de lien social importante à destination des publics fragiles pour lesquels l'acte d'achat peut être rendu complexe (par exemple : rôle de veille sociale du livreur dans l'activité de restauration collective pour le portage à domicile).



Satisfaction Client



Personnalisation et montée en gamme de la prestation de livraison

Enjeux :

- > Développer de nouveaux services complémentaires à nos offres sectorielles de livraison
- > Personnaliser nos prestations pour se rapprocher, lorsque c'est pertinent, des codes culturels et sectoriels de nos clients premium
- > Optimiser nos prestations pour répondre aux nouveaux enjeux de qualité de vie en milieu urbain

Reverse logistique, veille sanitaire et sociale, etc., chacun de nos secteurs d'activité offre des opportunités de développement de nouvelles prestations de services complémentaires de la livraison. Représentants de nos clients auprès des clients finaux, nos livreurs doivent en parallèle toujours mieux s'intégrer dans l'univers de marque, les valeurs, la qualité de service et le positionnement des marques, notamment les plus premium.

Maintien de l'excellence opérationnelle

Enjeux :

- > Garantir et renforcer toujours l'excellence opérationnelle de nos prestations
- > Faire vivre notre culture du service et nos meilleures pratiques pour offrir le meilleur de nos prestations à l'ensemble de nos clients
- > Préparer le maintien en condition opérationnelle face au réchauffement climatique et aux phénomènes physiques extrêmes

Star Service est reconnu aujourd'hui pour son expertise et la qualité du service qu'il apporte à ses clients. Le maintien de notre qualité de service face aux transformations de notre secteur, aux évolutions de réglementations et au changement climatique sera une des clés de résilience de notre entreprise pour demain.

Co-construction

Enjeux :

- > Imaginer des offres de service intégrées avec nos clients pour maximiser la captation de valeur pour chacun
- > Adapter ensemble la logistique du dernier kilomètre aux nouvelles contraintes réglementaires, à des besoins de réactivité et d'adaptabilité plus importants ainsi qu'aux enjeux de la transition écologique en mobilisant les différents acteurs de la chaîne de valeur

L'ampleur des transformations actuelles et futures implique de renforcer la démarche de partenariat et de co-construction avec l'ensemble de notre chaîne de valeur, et prioritairement avec nos clients. Cette collaboration pragmatique et innovante, s'appuyant sur notre culture de la solution, permettra également de développer de nouveaux services répondant aux attentes émergentes des utilisateurs finaux.

Offres socialement et environnementalement responsables

Enjeux :

- > Réaffirmer nos engagements fondateurs avec l'humain au cœur de notre projet d'entreprise
- > Accélérer notre transition écologique pour répondre aux enjeux environnementaux et sociétaux, source de nouvelles inégalités demain
- > Proposer des offres intégrées proposant le meilleur compromis acceptable tout en restant économiquement viable

L'ensemble de nos réponses aux enjeux identifiés doit se traduire directement, de manière simple et lisible, dans nos offres, en réaffirmant toujours nos valeurs et notre positionnement basé sur l'humain, avec la performance économique garante de notre indépendance et de notre pérennité.



Ethique de la conduite des affaires

Enjeux :

- > Garantir une pratique de la conduite des affaires rigoureuse et gouvernée par l'éthique
- > Identifier et limiter au maximum les risques de fraude, de corruption et toute pratique ne correspondant pas à des critères de bonne gouvernance et à nos valeurs

Star Service a placé l'intégrité au cœur de ses valeurs et promeut, en interne et en externe, une pratique éthique des affaires et une transparence dans ses actions. Star Service souhaite inscrire sa démarche RSE dans un cadre respectant les meilleures pratiques, allant au-delà des obligations réglementaires, validé par des tiers indépendants et des certifications internationales de référence.

Achats responsables

Enjeux :

- > Demander à nos prestataires le même niveau d'exigence que celui que nous déployons
- > Mettre en place des référentiels structurés et des formations couvrant les champs sociaux, sociétaux, environnementaux et de bonne gouvernance
- > Sensibiliser et embarquer l'ensemble de notre chaîne de valeur dans une démarche vertueuse alignée avec nos engagements et nos valeurs

La réponse aux principaux enjeux de demain ne peut s'envisager qu'en travaillant avec l'ensemble de notre chaîne de valeur. Star Service a mis en place un code de conduite fournisseur ambitieux et souhaite aller plus loin pour aligner ses engagements avec ses fournisseurs, notamment par la professionnalisation et la formation des acteurs de sa fonction achat.

Gouvernance



Cybersécurité et sécurité des données de livraison

Enjeux :

- > Garantir l'intégrité des systèmes d'information de l'entreprise permettant son activité quotidienne
- > Garantir la sécurité des données clients et les bonnes pratiques de gestion des données personnelles dans le respect de la RGPD
- > Conserver les données de livraison uniquement le temps nécessaire à la réalisation de la prestation.

L'intégration numérique de la logistique jusqu'au client final est une des clés de la productivité du secteur. La maîtrise du risque informatique représente donc un enjeu spécifique de maintien en condition opérationnelle. La bonne maîtrise des données de livraison, leur anonymisation partielle et leur destruction à la fin de la prestation sont autant de bonnes pratiques importantes pour le rapport de confiance entre le client final et nos livreurs.

Dialogue continu avec nos parties prenantes

Enjeux :

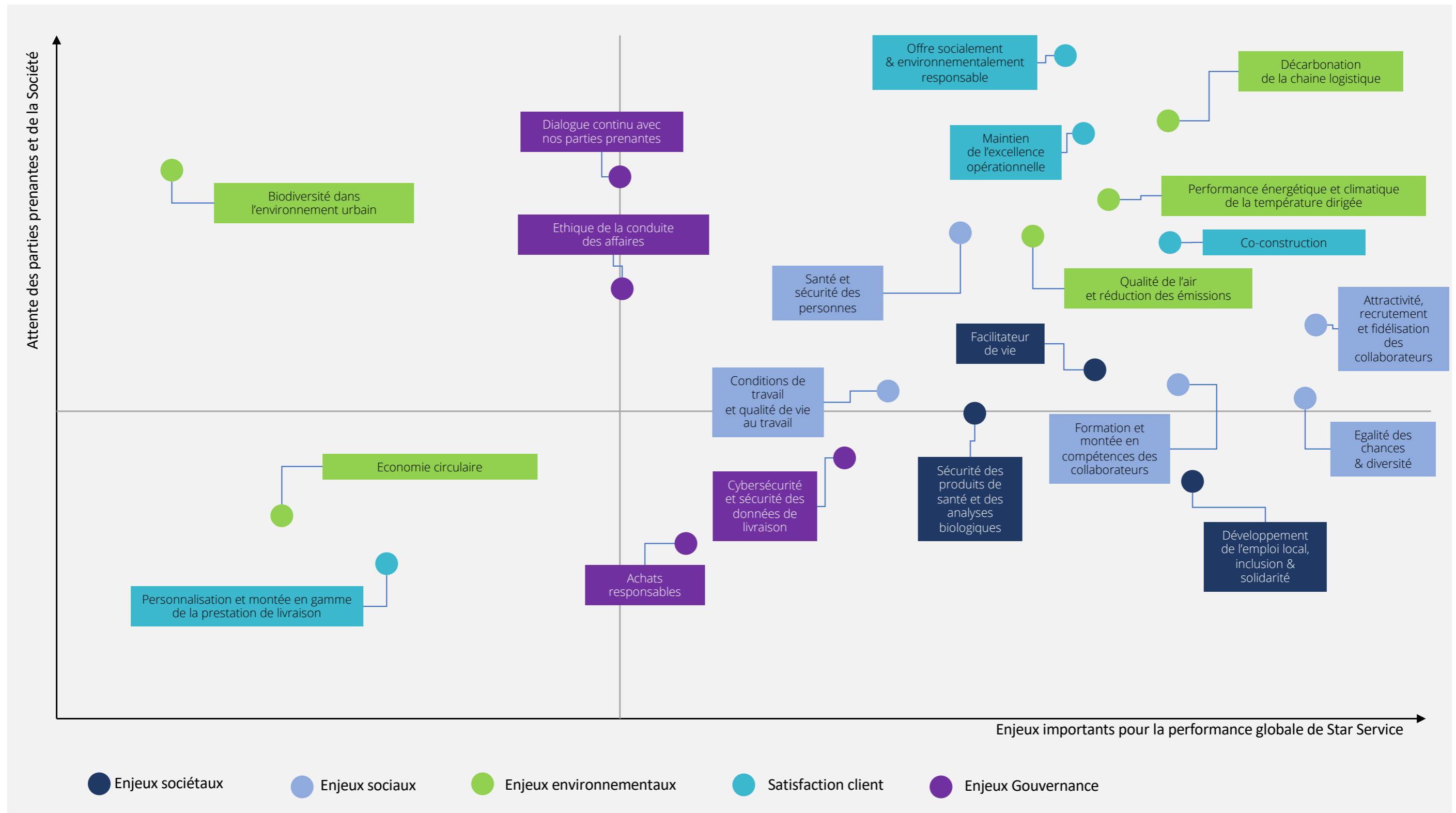
- > Maintenir un dialogue constant avec nos principales parties prenantes pour faire évoluer notre compréhension des enjeux de notre secteur et des attentes latentes ou futures de notre chaîne de valeur
- > Coconstruire les meilleures pratiques ESG et échanger les meilleures pratiques
- > Prendre en compte les impacts réels et ressentis de notre activité et leurs externalités positives et négatives

L'activité de Star Service se réalise en interaction avec de nombreuses parties prenantes, dont principalement nos clients. Nous tenons à cœur de maintenir des relations de partenariat avec eux et d'être à l'écoute de toutes les parties prenantes de notre secteur.



Matrice de matérialité

La matrice de matérialité présentée ci-dessous a été réalisée et priorisée en intégrant à la fois les attentes des parties prenantes, les enjeux de performance globale de Star Service pour demain mais aussi la criticité de l'enjeu dans l'impact de l'entreprise sur son environnement, répondant ainsi au principe de double matérialité.





MANAGEMENT DES RISQUES

Star Service a souhaité se lancer dans une démarche plus précise d'évaluation des risques économiques et ESG pouvant porter atteinte à sa capacité de résilience, à sa pérennité et à la bonne marche de son organisation dans un objectif renouvelé de croissance rentable. Les facteurs de risques physiques dus au changement climatique ainsi que les risques réglementaires induits par les scénarios de transitions écologiques disponibles pour le secteur du transport ont été intégrés dans la démarche (Stratégie Nationale Bas-Carbone, Scénarios de transition ADEME, etc.).

Ce travail d'évaluation a été mené en fonction des principaux enjeux identifiés dans la matérialité, étendu aux risques de marché, de réputation, économiques et juridiques directs. Il a mobilisé les principaux dirigeants de l'entreprise pour la réalisation d'une cartographie précise, complétée par plusieurs ateliers dédiés.

Chaque risque a été évalué en termes de probabilité, d'impact, de criticité et de niveau de maîtrise. Seuls les risques ayant un niveau de criticité potentiel significatif sont présentés dans le présent document. Au-delà des actions de maîtrise complémentaires déjà implémentées, d'autres actions complémentaires et des plans d'actions spécifiques ont été identifiés pour mise en œuvre à court et moyen termes.

Les facteurs de risques sont présentés selon les 5 grandes thématiques suivantes :



NB : D'autres risques non identifiés, non matérialisés ou considérés aujourd'hui comme non significatifs ou émergents pourraient exister et avoir un impact négatif sur Star Service, ses activités, sa réputation ou ses résultats financiers futurs, à moyen et long terme. Cette analyse de risque est valable à la date de publication et s'appuie sur les éléments financiers, environnementaux, géopolitiques et macro-économiques disponibles. Une revue régulière de ces risques et de la bonne adéquation des actions de maîtrise sera réalisée pour en valider la pertinence dans le temps.

Les principaux risques et les mesures d'atténuation associées



1. Adaptation aux nouvelles réglementations environnementales et limitations des impacts environnementaux de l'activité de l'entreprise

Enjeux concernés : Pollution de l'air / Décarbonation de la chaîne logistique / Biodiversité dans l'environnement urbain / Performance énergétique et climatique de la température dirigée / Économie circulaire

Définition et impacts potentiels : Star Service a toujours cherché à déployer son activité dans un cadre environnemental exigeant, par exemple en investissant massivement dans des véhicules conformes à la norme Euro 6. Depuis quelques années, la protection de l'environnement a même été élevée au rang de valeur pour l'entreprise. Star Service est cependant conscient des évolutions réglementaires présentes et futures ainsi que des attentes sociétales particulières envers le domaine du transport, notamment chez ses clients, les clients finaux et la puissance publique. Ces évolutions permettent ainsi d'interroger et d'améliorer la performance et l'impact environnemental de l'entreprise sur son écosystème.

L'accélération de la transition écologique présente des opportunités de développement de nouveaux business comme l'économie circulaire, la livraison via cargocycle et la livraison à pied, domaines où Star Service est un précurseur. Elle implique cependant une transformation importante pour l'entreprise : évolution rapide des flottes de véhicules, sensibilisation et adaptation des comportements des collaborateurs (éco-conduite, comptabilité carbone des prestations, etc.) et une disruption possible de la chaîne de valeur via l'émergence de nouveaux entrants nativement « verts ».

A court terme, l'arrivée des ZFE représente de la même façon un chantier d'adaptation important de la chaîne logistique. A moyen terme, les exigences de reporting ESG croissantes représentent un investissement en ressources potentiellement significatif à différents échelons de l'entreprise.

Mesures de maîtrise et d'atténuation : Le Groupe se prépare à ces évolutions depuis plusieurs mois et a fait le choix de développer et renforcer une équipe RSE directement rattachée au Directeur Général. L'année 2021 a été notamment consacrée à différents audits et au lancement de chantiers volontaristes (code de conduite fournisseurs, évaluation Ecovadis, etc.). L'anticipation des contraintes de reporting est ainsi adressée, notamment, via la mise en œuvre non contrainte de la présente DPEF et des études associées. Les chantiers de transformation sont en cours d'identification et de formalisation pour un déploiement progressif à partir de 2022. La montée en puissance portera notamment sur les aspects environnementaux. Au-delà, un vaste chantier de sensibilisation des équipes est prévu à partir de 2023. Enfin, la veille a été étendue pour mieux détecter les nouveaux entrants et potentiellement réaliser des acquisitions ciblées comme cela a été fait pour La Petite Reine.

2. Risques liés à la décarbonation de la livraison du dernier kilomètre

Enjeux concernés	Décarbonation de la chaîne logistique / Performance énergétique et climatique de la température dirigée
Définition et impacts potentiels	<p>L'enjeu spécifique de la décarbonation de la chaîne logistique impacte Star Service sur 2 aspects principaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> > la gestion de sa flotte de véhicules avec le passage aux véhicules électriques et, à l'horizon 2030, potentiellement au véhicule hydrogène selon les avancées technologiques; > la gestion maîtrisée de la température dirigée. <p>La disponibilité de véhicules totalement adaptés à l'ensemble des activités de Star Service, leur coût et l'accès simplifié à des infrastructures de recharge suffisantes et efficaces représentent des facteurs d'évolution impactant pour la gestion CAPEX et OPEX de l'entreprise. L'augmentation potentielle des coûts induite pose la répartition de l'absorption de cette surcharge, dans un contexte général d'inflation limitant le potentiel de hausse pour le consommateur final.</p>
Mesures de maîtrise et d'atténuation	Star Service maintient une veille et des contacts actifs avec les principaux constructeurs. L'entreprise adopte une gestion raisonnée mais volontariste de la transition, en fonction de l'autonomie des véhicules disponibles. Elle mène en parallèle des actions de sensibilisation sur les enjeux des infrastructures de recharge. Star Service continue de renforcer ses offres de service bas carbone complémentaires, s'appuyant sur des moyens non motorisés, en maintenant sa volonté de conserver l'Humain, plus que jamais, au cœur de la transition (CDI, gestion de la pénibilité, etc.).

3. Risques d'adaptation au changement climatique

Enjeux concernés	Pollution de l'air / Décarbonation de la chaîne logistique / Biodiversité dans l'environnement urbain / Performance énergétique et climatique de la température dirigée
Définition et impacts potentiels	La hausse des températures moyennes et l'augmentation de la fréquence et, potentiellement, de la gravité des phénomènes climatiques extrêmes font peser des risques nouveaux à moyen et long terme sur l'ensemble de la chaîne logistique, tout en renforçant encore son importance en cas de crise majeure. La gestion de la température dirigée dans un environnement plus chaud pose des défis techniques (adaptation des matériels, usure précoce, etc.), sanitaires (maintien de la chaîne du froid, contrôle des températures, etc.) et humains (process, conditions de travail, etc.). L'impact financier direct devrait être limité mais il existe un risque de perte ponctuel de chiffre d'affaires en cas d'indisponibilité prolongée de certaines infrastructures de transport.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	Star Service a lancé une analyse des évolutions matérielles et de l'adaptation des process à réaliser pour garantir la performance de la température dirigée. Ces solutions seront testées et implémentées progressivement lors des pics de chaleur des prochaines saisons estivales. Parallèlement un vaste travail de pédagogie et de co-construction doit être mené pour impliquer l'ensemble des acteurs. Le Groupe capitalise également sur son expérience de la gestion de situations de crise, que ce soit pour adapter rapidement son offre (gestion COVID, etc.) ou pour partager les bonnes pratiques en interne.



1. Évolutions des attentes des collaborateurs : équilibre vie pro/perso, etc

Enjeux concernés	Conditions de travail et qualité de vie au travail / Formation et montée en compétences des collaborateurs
Définition et impacts potentiels	L'évolution du marché du travail pénalise les emplois dont les horaires (travail le soir, le week-end, etc.) rendent plus difficiles une forme d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle. L'exigence physique de certains postes intégrant une part importante de manutention et la concentration nécessaire à la conduite routière en milieu urbain encombré peuvent engendrer fatigue et lassitude. Au-delà des facteurs de risque pour la sécurité que ces éléments impliquent, ces caractéristiques d'emploi peuvent renforcer le turn-over des équipes avec un coût de renouvellement important et un frein potentiel à la croissance des activités.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	Star Service opère sur différents segments de marché, dont les contraintes divergent. La transversalité et la mobilité interne peuvent ainsi mieux permettre de répondre aux attentes d'évolutions en fonction des moments de vie des collaborateurs. Au-delà, la formation et la montée en compétence permettent de promouvoir les plus méritants, le Groupe regroupant plus de 90% de managers issus de l'interne, jusqu'aux plus hautes fonctions. Des chantiers spécifiques de co-construction avec les autres acteurs du secteur, d'études ergonomiques pour lutter contre les TMS et de sensibilisation de la ligne managériale doivent permettre d'améliorer notamment les conditions du portage et limiter les impacts physiques et de pénibilité.

2. Risque de non-conformité dans le domaine de la sécurité

Enjeux concernés	Conditions de travail et qualité de vie au travail / Santé et sécurité des personnes
Définition et impacts potentiels	La sécurité est un des enjeux majeurs du secteur de la logistique. Elle touche aussi bien la sécurité des biens (dans les magasins, lors des différentes étapes de livraison, etc.) que la sécurité de nos personnels. Les conséquences d'un manque de sécurité sont multiples, tant internes (accident du travail, RPS, TMS, conduite, etc.) qu'externes (incivilités, agressions verbales voire physique, situations exceptionnelles comme le COVID, etc.). Ses impacts sur l'activité de l'entreprise mais aussi en termes de réputation peuvent être significatifs : impact physique ou psychologique sur les collaborateurs, absentéisme, turn-over, etc.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	Star Service prête une attention particulière à la sécurité de ses personnels dans tous ses aspects. Sensibilisation, formations, campagnes de communication interne interviennent régulièrement sur le sujet. Ces actions doivent se concrétiser d'ici à 2023 dans le déploiement de la norme ISO 45001. Concernant plus particulièrement les RPS, un numéro vert, une procédure d'alerte et un module de formation en e-learning sont en cours de conception avant déploiement au premiers semestre 2023, avec une sensibilisation renforcée des managers.

3. Risques de pénurie de main d'œuvre et difficultés de recrutement

Enjeux concernés	Égalité des chances et diversité / Attractivité, recrutement et fidélisation des collaborateurs
Définition et impacts potentiels	L'évolution des attentes des entrants sur le marché de l'emploi rend moins attractif les métiers de la logistique. Conjuguées à la forte croissance du marché ces dernières années, elles peuvent conduire à des situations ponctuelles de pénurie de main d'œuvre et à des difficultés accrues de recrutement. La montée en puissance prochaine du véhicule électrique et le manque d'infrastructure de recharge en zone urbaine entraînent une perte d'avantage en nature pour les collaborateurs qui bénéficiaient de leur véhicule thermique pour leur trajet domicile/travail. Les tensions sur le marché de l'emploi pour le secteur pourraient impacter le niveau de croissance de l'activité dans le futur.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	Star Service veille à maintenir et à développer l'employabilité de son personnel afin de renforcer sa marque employeur et de permettre à ses collaborateurs d'évoluer. Star Service s'emploie également à revaloriser les métiers par des formations régulières sur une plateforme digitale. Le Groupe travaille enfin à élargir sa base de candidats, en intégrant encore plus de personnes en insertion. Star Service souhaite enfin travailler avec l'ensemble de la filière à la revalorisation des métiers de la logistique, auprès de l'ensemble des publics (y compris les femmes, nettement moins présentes dans le secteur).

Sociétal

1. Risque de ralentissement de marché dû à l'inflation, à une réduction de la consommation, à une augmentation des coûts d'exploitation de la flotte de véhicules et à une hausse continue du coût des matières premières et de l'énergie

Enjeux concernés	Facilitateur de vie / Développement de l'emploi local, inclusion et solidarité
Définition et impacts potentiels	L'augmentation des coûts des matières premières et de l'énergie pourrait durer plusieurs années (notamment pour l'énergie avec le financement de la transition énergétique vers les renouvelables et le développement des nouvelles centrales nucléaires). En parallèle, une situation exceptionnelle d'inflation pourrait impacter le potentiel de croissance de la France en pesant sur la consommation des ménages. Une réduction continue de la consommation pourrait impacter la demande en biens et donc leur livraison.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	Star Service a sécurisé ses propres contrats énergétiques pour les prochaines années afin de limiter l'impact de la hausse des coûts de l'énergie sur son activité. La politique de diversification du Groupe entre différentes activités, notamment dans des activités résilientes comme la santé, vient limiter le risque de diminution du chiffre d'affaires à court terme.



Satisfaction client

1. Risque de décrochage de l'excellence opérationnelle

Enjeux concernés	Maintien de l'excellence opérationnelle / Co-construction
Définition et impacts potentiels	L'ensemble des transformations et challenges du secteur qui viennent s'ajouter les uns aux autres pourraient finir par entraver l'excellence opérationnelle de l'entreprise par un excès de complexité à gérer aux différents niveaux de l'organisation et par des arbitrages financiers de transition difficiles à opérer. L'impératif de co-construction avec l'ensemble des acteurs publics et privés, nécessaire pour adresser l'ensemble des problématiques, se heurte encore à des intérêts parfois perçus comme divergents, à une relative insuffisance des moyens financiers publics déployés pour accompagner ces transitions et à un manque général de maturité des organisations sur les grands chantiers ESG de demain.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	La taille de Star Service et son actionnariat porté par le management de l'entreprise offrent une agilité face au changement et une résilience réelle comparée à d'autres acteurs. L'anticipation des challenges, y compris via la cartographie des risques réalisée et retranscrite ici, est intégrée dans la culture de l'entreprise et de ses managers. Au-delà, un vaste programme de transmission des connaissances permet de faire vivre l'expérience du Groupe qui a déjà dû affronter plusieurs crises économiques depuis sa création il y a plus de 35 ans. La co-construction, dans l'ADN du Groupe, a été identifiée comme un enjeu majeur pour l'entreprise. Un plan d'actions dédiées, visant à renforcer cette capacité d'analyse des situations et de production de solutions partagées est en cours de définition.



Gouvernance

1. Risque de conformité des achats et déploiement d'une politique d'achats responsables

Enjeux concernés	Achats responsables / Dialogue continu avec nos parties prenantes / Éthique de la conduite des affaires
Définition et impacts potentiels	Si la performance extra-financière de Star Service dépend essentiellement de ses opérations et de son organisation, elle doit intégrer également l'ensemble de sa chaîne de valeur et notamment ses fournisseurs. Un non-alignement de ces derniers pourrait entraîner un risque ESG conduisant à une perte d'image voire à engager la responsabilité juridique de l'entreprise, le devoir de vigilance se renforçant dans la réglementation. Au-delà, les personnels réalisant des actions d'achat doivent intégrer toujours plus dans leur approche des principes éthiques, de lutte anti-corrupcion et être capable de faire des choix privilégiant les options durables, avec l'impact environnemental et sociétal le plus faible possible pour l'entreprise.
Mesures de maîtrise et d'atténuation	La politique d'achats responsables est en cours de déploiement sur l'ensemble du périmètre du Groupe Star Service. Une formation spécifique dédiée à l'achat responsable sera délivrée à l'ensemble des acheteurs de l'entreprise prochainement. Des échanges avec les principaux fournisseurs suivront pour les guider dans les nouvelles exigences attendues.



LES GRANDS AXES DE NOTRE POLITIQUE RSE

Expert de la distribution urbaine et acteur historique de la logistique du dernier kilomètre depuis plus de 35 ans, nous avons décidé d'accélérer notre engagement environnemental, social et sociétal avec comme priorités : la santé, la sécurité, la formation, la qualité de vie au travail de nos collaborateurs et la satisfaction de nos clients, la prise en compte renforcée du Développement Durable dans tous ses aspects et le soutien aux initiatives d'actions sociales et citoyennes.



La réussite de notre projet d'entreprise repose sur l'alignement de nos valeurs et de nos actions avec les enjeux humains et environnementaux, dans une recherche constante d'amélioration de nos procédures, de la qualité de nos prestations et de l'impact global sur l'environnement et la société. Cette réussite passe notamment par une mobilisation et un engagement affirmé de l'ensemble de nos parties prenantes, à commencer par chacun des collaborateurs de l'entreprise et de nos partenaires au service de nos clients. A l'image de cet engagement, Star Service applique le référentiel RSE en logistique entièrement aligné sur l'ISO 26 000 et adapté à la spécificité des activités logistiques.

Après une première phase d'échange avec nos parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires financiers, monde institutionnel et associations), **nous mettons en place une politique RSE volontaire et structurée concentrée sur notre participation à la réalisation de 6 Objectifs de Développement Durable parmi les 17 objectifs définis par l'Organisation des Nations Unies, de notre engagement à suivre les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, pour faire de Star Service une entreprise conjuguant performance économique et performance durable.**





NOTRE POLITIQUE GOUVERNANCE

Star Service positionne la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise au cœur de sa stratégie. Pour renforcer cette démarche, nous avons mis en place une politique 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.

Conscient des impacts que peuvent avoir ses achats, Star Service compte faire usage de son influence en temps qu'acheteur responsable. Ce document contient la politique en place pour rendre notre chaîne d'approvisionnement plus éthique, respectueuse des droits humains fondamentaux et de l'environnement. La politique présente les objectifs associés à notre stratégie d'approvisionnement. Les attentes du Groupe à l'égard de ses fournisseurs sont détaillées dans le Code de Conduite à destination des fournisseurs. Cette politique doit permettre au Groupe de se conformer aux réglementations en vigueur ainsi qu'aux attentes de la société et des parties prenantes mais également de s'aligner avec les meilleures pratiques en matière d'achats responsables. Ces objectifs doivent conduire à la mise en place de mesures et au suivi d'indicateurs clés de performance.

Champ d'application

> Cette politique s'applique à toutes les entités juridiques du Groupe Star Service

Responsabilités

- > Le département RSE est en charge de la révision annuelle et de l'optimisation de cette politique. Il est également tenu de répondre aux demandes relatives au contenu de la politique.
- > La Direction doit s'assurer que la politique est communiquée efficacement à toutes les parties prenantes, et qu'elle reste disponible pour référence future. La Direction est également chargée de superviser le développement des objectifs et des mesures afin qu'ils restent pertinents ainsi que le suivi des indicateurs clés de performance.

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Nos objectifs

La liste suivante contient les objectifs de Star Service concernant sa stratégie d'achat, élaborée dans l'optique de la rendre plus responsable.

- 1 -

Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation

- 2 -

Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE

- 3 -

Evaluer les pratiques environnementales, sociales et éthiques de nos fournisseurs afin de rendre notre chaîne d'approvisionnement plus responsable et durable

- 4 -

Encourager en interne nos collaborateurs à participer au développement de pratiques d'achats responsables



1 Inspiré par l'initiative Amfori Business Social Compliance, Star Service s'engage à aligner sa stratégie d'achats responsables sur les principes suivants :

- > **L'amélioration continue** : une fois un partenariat mis en place et le Code de Conduite signé, Star Service attend que ce principe soit appliqué par ses partenaires afin d'agir sur les points de non-conformité identifiés et ainsi de réduire les risques associés à la RSE ;
- > **La collaboration** : Star Service est conscient que l'intégration de la RSE et ses principes implique parfois des processus longs et complexes, mais nécessaires. Star Service attend donc de ses partenaires qu'ils acceptent une collaboration étroite et pérenne afin de mettre en place, ensemble, de meilleures pratiques en matière de RSE. L'impact n'en sera que plus grand. Cela peut inclure un échange transparent d'informations relatives à la RSE mais aussi de laisser le temps au partenaire impliqué de mettre en place sa stratégie ;
- > **La responsabilisation** : Star Service s'engage, lorsque la situation le permet, à soutenir les acteurs de sa chaîne d'approvisionnement, dans leurs efforts en lien avec la RSE. Star Service bénéficiera des progrès accomplis par ses partenaires commerciaux.



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.



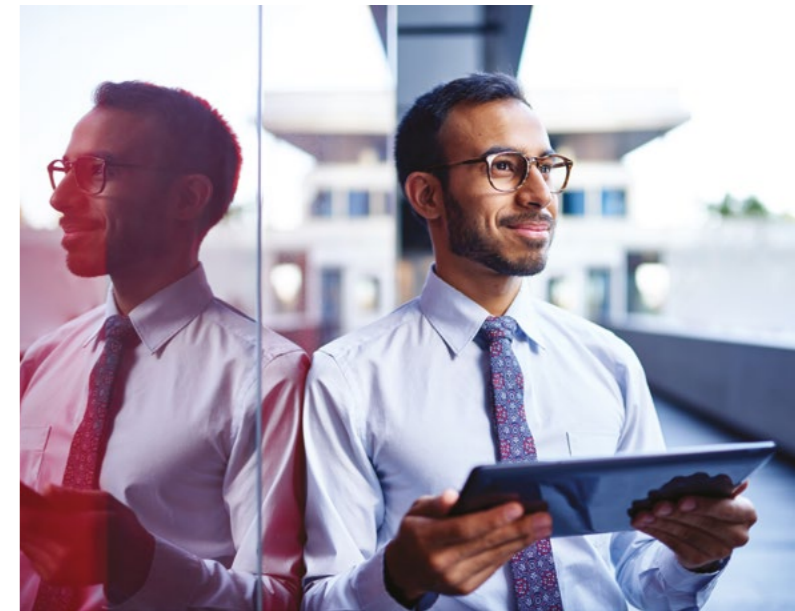
Respect du code de conduite fournisseur

En signant ce code, 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.



2 Star Service souhaite travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE. Ainsi, nous privilégions les fournisseurs qui :

- > Visent à réduire l'impact de leurs activités sur l'environnement par l'optimisation énergétique des équipements et des bâtiments, l'expérimentation de technologies alternatives innovantes et la mise en place de pratiques opérationnelles destinées à l'amélioration continue des performances économiques et environnementales.
- > Appliquent un traitement équitable et respectueux des personnes, dans le respect de leurs droits et de leurs libertés individuelles, en favorisant leur implication et leur développement, tant professionnel que personnel, dans l'entreprise ;
- > Proposent des solutions innovantes, performantes et durables ;
- > Établissent des relations honnêtes et équitables, dans le respect de toutes les réglementations applicables.



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.



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.



Réduction des impacts environnementaux

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

3

Star Service évalue les pratiques environnementales, sociales et éthiques de ses fournisseurs afin de rendre notre chaîne d'approvisionnement plus responsable et durable. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Promouvoir activement la RSE auprès de nos fournisseurs ;
- > Développer des relations durables avec nos fournisseurs ;
- > Favoriser la coopération et la transparence à tous les niveaux de notre chaîne d'approvisionnement ;
- > Envoyer notre Code de Conduite RSE à 100% de nos fournisseurs clés (80% de nos dépenses)
- > Obtenir la signature de 60 % des fournisseurs clés sur le Code de Conduite avant fin 2022 ;
- > Intégrer des clauses à nos contrats commerciaux, portant sur les attentes de Star Service envers ses fournisseurs en termes de pratiques environnementales et sociales, d'ici 2023 ;
- > Envoyer le questionnaire RSE à tous les fournisseurs clés, qu'ils soient déjà partenaires ou nouveaux en 2022 ;
- > Obtenir les réponses au questionnaire RSE de la part de 50% des fournisseurs clés, en 2022 ;

Nos actions significatives

Afin de renforcer notre stratégie d'achats responsables et d'atteindre nos objectifs nous avons mis en place de nombreuses mesures.

- > Notre Code de Conduite à destination des fournisseurs est un outil efficace pour communiquer nos attentes en termes de RSE. Envoyé à tous nos fournisseurs, nous leur demandons de le signer afin de formellement donner leur accord.
- > Questionnaire d'évaluation des fournisseurs concernant leurs pratiques environnementales et sociales afin d'intégrer la dimension RSE à la prise de décision. Les clauses RSE que nous souhaitons développer permettront de renforcer la responsabilisation des signataires et seront alignées au contenu de notre Code de Conduite.



4

Star Service encourage en interne les employés à participer au développement de pratiques d'achats responsables. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Encourager les initiatives permettant d'améliorer la durabilité dans nos procédures d'achats ;
- > Former 100% des acheteurs aux pratiques d'achats responsables d'ici à 2023 ;
- > Sensibiliser 50% des employés aux pratiques d'achats responsables d'ici à 2023 ;
- > Offrir du support à certains de nos fournisseurs qui en font la demande afin de renforcer leur capacité en matière de RSE ;
- > Poursuivre le système d'analyse des risques portant sur les pratiques environnementales, sociales et éthiques des fournisseurs en 2022.

Nos actions significatives

Afin de renforcer notre stratégie d'achats responsables et d'atteindre nos objectifs nous avons mis en place de nombreuses mesures.

- > Mise en place d'une formation de sensibilisation sur les achats responsables qui décrit notamment comment construire une chaîne d'approvisionnement durable et couvre des sujets tels que les standards internationaux ou la cartographie des risques RSE.
- > Nous avons pour but de mener une analyse de risques au préalable de toute entente commerciale avec un nouvel acteur. Cette pratique permettra de comprendre le profil de ses partenaires en matière de RSE.
- > Star Service s'engage à prendre les résultats en compte dans ses décisions d'achats et/ou à prendre des mesures supplémentaires afin de maîtriser ces risques.

CHARTRE ETHIQUE



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.



Objectifs de Développement Durable

Star Service souhaite s'impliquer dans l'aboutissement des Objectifs de Développement Durable. Les politiques internes de Star Service expriment ce souhait et nos actions permettent de le concrétiser. Nous tiendrons donc également compte de l'engagement de nos partenaires dans ce cadre universel particulier.






Objectifs de Développement Durable	Cibles des Nations Unies	Objectifs Star Service
 <p>Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</p>	<p>8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire</p>	<p>1 : Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation</p> <p>2 : Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE</p> <p>3 : Evaluer les pratiques RSE de nos fournisseurs</p> <p>4 : Encourager nos collaborateurs à participer au développement de pratiques d'achats responsables</p>
 <p>Établir des modes de consommation et de production durables</p>	<p>12.1 Mettre en œuvre le Cadre décennal de programmation concernant les modes de consommation et de production durables avec la participation de tous les pays</p> <p>12.2 D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles</p> <p>12.7 Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales</p>	<p>1 : Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation</p> <p>2 : Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE</p> <p>3 : Evaluer les pratiques RSE de nos fournisseurs</p> <p>4 : Encourager nos collaborateurs à participer au développement de pratiques d'achats responsables</p>

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Pacte mondial des Nations Unies

Star Service est signataire de l'UNGC (United Nations Global Compact) et s'engage à suivre les dix principes de ce cadre universel. Les objectifs de cette politique permettent notamment de s'aligner avec les principes suivants :

Principes du Pacte mondiale des Nations Unies	Objectifs Star Service
 <p>Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme</p>	<p>1 : Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation</p> <p>2 : Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE</p> <p>4 : Encourager nos collaborateurs à participer au développement de pratiques d'achats responsables</p>
 <p>Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.</p>	<p>1 : Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation</p> <p>2 : Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE</p>
 <p>Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.</p>	<p>1 : Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation</p> <p>2 : Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE</p>
 <p>Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.</p>	<p>1 : Aligner notre stratégie d'achats responsables sur les principes d'amélioration continue, de collaboration et de responsabilisation</p> <p>2 : Travailler avec des partenaires qui partagent nos valeurs en matière de RSE</p> <p>3 : Evaluer les pratiques RSE de nos fournisseurs</p> <p>4 : Encourager nos collaborateurs à participer au développement de pratiques d'achats responsables</p>
 <p>Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.</p>	<p>3 : Evaluer les pratiques RSE de nos fournisseurs</p> <p>4 : Encourager nos collaborateurs à participer au développement de pratiques d'achats responsables</p>



NOTRE POLITIQUE SOCIALE ET SOCIÉTALE

Star Service prouve son engagement social en plaçant l'humain au cœur de ses priorités. Le Groupe développe ainsi une politique sociale ambitieuse et innovante basée sur trois valeurs essentielles : le recrutement, la formation et la qualité de vie au travail. Le présent document établit ainsi les objectifs du Groupe dans le but d'améliorer en continue notre impact social. Cette politique doit permettre au Groupe de se conformer aux réglementations en vigueur ainsi qu'aux attentes de la société et des parties prenantes mais également de s'aligner avec les meilleures pratiques sociales. Ces objectifs doivent conduire à la mise en place de mesures et au suivi d'indicateurs clés de performance.

Cette politique s'inspire des principes énoncés par le droit social français, l'Organisation internationale du travail (OIT), la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies, le Pacte mondial des Nations Unies et les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Champ d'application

> Cette politique s'applique à toutes les entités juridiques du Groupe Star Service

Responsabilités

- > Les départements RH et RSE sont en charge de la révision annuelle et de l'optimisation de cette politique. Ils sont également tenus de répondre aux demandes relatives au contenu de la politique.
- > La Direction doit s'assurer que la politique est communiquée efficacement à toutes les parties prenantes, et qu'elle reste disponible pour référence future. La Direction est également chargée de superviser le développement des objectifs et des mesures afin qu'ils restent pertinents ainsi que le suivi des indicateurs clés de performance.

NOS OBJECTIFS

Star Service a développé la liste d'objectifs suivante afin d'améliorer sa performance sur les différentes thématiques de la Responsabilité Sociétale des Entreprises liées aux pratiques sociales.

- 1 -

Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs et s'assurer qu'ils aient accès à un environnement de travail sain et sûr

- 2 -

Fournir à tous nos collaborateurs des conditions de travail justes, équitables et pérennes.

- 3 -

Encourager le dialogue social en restant à l'écoute de nos collaborateurs

- 4 -

Accompagner nos collaborateurs dans leur plan de carrière en leur garantissant l'accès à des formations et aux ressources nécessaires au développement de leur compétences

- 5 -

Offrir un environnement de travail inclusif et lutter activement contre la discrimination et le harcèlement au travail

- 6 -

S'engager auprès de la communauté à travers nos actions sociales et citoyennes



1 Star Service souhaite garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs et s'assurer qu'ils aient accès à un environnement de travail sain et sûr. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Conduire au moins 1 analyse des risques en matière de santé et de sécurité sur une base annuelle afin d'identifier et réduire tout risque potentiel ;
- > Former chaque année 100% des livreurs aux meilleures pratiques afin de garantir la santé et la sécurité au travail ;
- > Déployer des équipements de protection individuelle sur 100% de nos sites ;
- > Augmenter le nombre de visites médicales préventives par an et atteindre le chiffre de 1000 visites préventives en 2023
- > Permettre à l'ensemble de nos collaborateurs d'accéder à notre complémentaire santé ;
- > Assurer que chaque salarié soit médicalement apte au poste de travail ;
- > Se conformer aux lois et réglementations françaises, européennes et internationales en matière de droit de l'Homme et du Travail.



Pour atteindre ces objectifs en matière de santé et de sécurité, nous avons mis en place différentes mesures.

- > Tout d'abord, nous conduisons des évaluations des risques qui couvrent la santé et la sécurité du lieu de travail, et regroupons les résultats dans le Document Unique.
- > Nous offrons également à nos collaborateurs des formations de sensibilisation dédiées aux bonnes pratiques de travail en couvrant

notamment les gestes et postures, la réduction du stress et les cas de microtraumatismes. Certains employés sont également formés en tant que Sauveteurs Secouristes du Travail.

- > Nous mettons à disposition de nos chauffeurs-livreurs une application dans laquelle les livreurs sont formés aux rappels d'éléments de sécurité tous les mois.
- > Une journée d'intégration autour de la sécurité est également organisée.
- > Enfin, notre comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.
- > Notre book RH décrit les différentes visites médicales que nous conduisons, afin de s'assurer que chaque salarié est apte au poste de travail, et ainsi proposer si nécessaire des adaptations du poste ou l'affectation à d'autres postes.
- > Enfin, nous suivons attentivement des indicateurs clefs tels que les accidents de travail.



Nos actions significatives

Prévention des risques : une vigilance constante

La manutention, 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 manutention (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



2 Star Service souhaite fournir à tous ses collaborateurs des conditions de travail justes, équitables et pérennes. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Offrir des conditions de travail justes en ce qui concerne les heures de travail, la rémunération, les congés supplémentaires ;
- > Assurer un dialogue régulier entre la direction et les employés sur les sujets relatifs aux conditions de travail dans une logique d'amélioration continue ;
- > Sensibiliser les collaborateurs aux conditions de travail ;
- > Offrir une politique claire, développée à partir de notre charte, concernant le télétravail et le travail flexible d'ici à 2023 ;
- > Communiquer de façon claire et transparente sur le processus de rémunération ;

Pour atteindre ces objectifs liés aux conditions de travail, nous avons mis en place différentes mesures

- > Notre Comité d'entreprise assume des attributions économiques et des attributions sociales et culturelles. En effet, le comité dispose des moyens matériels et financiers nécessaires.
- > Star Service offre à ses collaborateurs des repos compensateurs, des congés exceptionnels et compense le travail de nuit.
- > Notre grille d'évolution des compétences décrit notre processus de rémunération et est communiquée aux collaborateurs.
- > Nous avons développé un questionnaire de satisfaction qui couvre des sujets clefs tels que la charge de travail, la culture d'entreprise et le management.
- > Enfin, nous organisons des réunions afin d'améliorer les conditions de travail.



Nos actions significatives



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

3 Star Service encourage le dialogue social en restant à l'écoute de ses collaborateurs. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Garantir la liberté d'association pour tous les collaborateurs ;
- > Mener des activités conformes à toutes les lois nationales et internationales applicables en matière de conditions de travail et de dialogue social ;
- > Assurer une représentation du personnel grâce à l'organisation des élections tous les 4 ans ;
- > Mettre à disposition des outils de communication interne afin de faciliter la communication.
- > Organiser des négociations annuelles avec délégués syndicaux en couvrant des sujets importants et prédéfinis ;
- > Conserver un taux d'employés couverts par un comité paritaire SST au-dessus de 97%

Pour atteindre ces objectifs liés au dialogue social nous avons mis en place différentes mesures

- > Le Comité social et économique (CSE) assume des attributions économiques et des attributions sociales et culturelles. Pour ce faire, le comité dispose des moyens matériels et financiers nécessaires. Ils ont pour mission de : présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise, et de saisir l'inspection du travail de toutes les plaintes.
- > Enfin, nos négociations annuelles avec les délégués syndicaux couvrent notamment les sujets suivants : les salaires, la durée effective et l'organisation du temps de travail, l'égalité femme-homme dans l'entreprise, et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.



4 Star Service accompagne ses collaborateurs dans leur plan de carrière en leur garantissant l'accès à des formations et aux ressources nécessaires au développement de leur compétences. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Offrir à chacun la possibilité d'accéder à un programme de formations pour développer leurs compétences en donnant accès à notre centre de formation interne ;
- > Fournir à 50% de nos employés un plan de carrière d'ici 2023 ;
- > Maintenir une moyenne de 12 heures de formation fournies à chaque employé par an ;
- > Veiller à ce que 100% des collaborateurs puissent avoir une évaluation annuelle ;
- > Continuer à améliorer le cycle de vie des performances en facilitant la fixation d'objectifs, le coaching et l'évaluation ;
- > Encourager la possibilité d'une mobilité professionnelle en interne ;
- > S'assurer que le taux de managers issus de la promotion interne ne descende pas en dessous de 80% (le taux est actuellement de 90%).

Pour atteindre ces objectifs liés à la gestion des carrières et des formations, nous avons mis en place différentes mesures

- > Notre procédure de recrutement transparente et non discriminante permet à Star Service de se concentrer exclusivement sur les compétences. En effet, nous utilisons des outils de scoring lors du processus de recrutement (qualification du CV permettant de hiérarchiser les profils en fonction des prérequis pour le poste).
- > Chaque année, notre référent formation construit un plan prévisionnel de formation afin de garder une vue d'ensemble des formations à conduire par type de poste.
- > Nous procédons à des évaluations annuelles au cours desquelles les collaborateurs peuvent indiquer leur intérêt pour une formation supplémentaire ou d'autres formes de développement des compétences. Nous gardons une liste globale donnant une vue d'ensemble des entretiens annuels.
- > Une procédure de recrutement interne normalisée est en place afin de donner à ceux qui le souhaitent la possibilité de poursuivre leur carrière au sein de l'entreprise.
- > La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) permet de détecter les potentiels et favorise l'évolution des collaborateurs sur des activités spécifiques.
- > Notre Université Star Service propose un cursus à nos collaborateurs équivalent à un Bac+2.
- > Enfin, notre centre de formation, Forsedis, nous permet d'offrir en tout plus de 50 000 heures de formation par an à nos collaborateurs.



Nos actions significatives



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'écoconduite, 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

- > +50 000 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



 **+50 000**
HEURES DE FORMATION
PAR AN



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'annonces 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.

5 Star Service offre un environnement de travail inclusif, et lutte activement contre la discrimination et le harcèlement au travail. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Sensibiliser 100% de nos collaborateurs à la lutte contre la discrimination et le harcèlement d'ici fin 2022 ;
- > Veiller à ce que tous les employés aient accès à notre procédure d'alerte pour faciliter le rapport en cas d'incidents liés à la discrimination et au harcèlement ;
- > Traiter toutes plaintes liées à la discrimination et au harcèlement dans les plus brefs délais ;
- > Sanctionner sévèrement tout faits avérés de discrimination et de harcèlement ;
- > Lutter contre l'inégalité salariale en éliminant les inégalités de temps de travail ;
- > Promouvoir l'égalité dans l'accès aux postes de management, et atteindre 40% de femmes employées au sein des postes de direction par rapport à l'ensemble de l'organisation d'ici à 2023 ;
- > Offrir des avantages personnalisés en nature adaptés aux besoins individuels (par ex. en cas de handicap) ;
- > Mettre en place un plan handicap d'ici 2022

Pour atteindre ces objectifs de lutte contre la discrimination et le harcèlement, nous avons mis en place différentes mesures

- > Notre procédure d'alerte sur les sujets éthiques et sociaux facilite les rapports de faits de discrimination et de harcèlement.
- > Nous dispensons une formation dédiée à la lutte contre la discrimination et le harcèlement.
- > Notre politique de recrutement non-discriminante basée sur les aptitudes et habiletés, contribue à réduire les risques de discrimination à l'embauche.
- > Notre grille d'évolution des compétences nous permet d'évaluer et de récompenser nos collaborateurs en se basant sur les compétences.
- > Enfin, nous monitorons de nombreux indicateurs liés à la diversité et la lutte contre la Discrimination et le Harcèlement.
- > En 2023, nous mettrons également en place un plan Handicap qui permettra de mieux prendre en compte les particularités des employés souffrant d'un handicap et de rendre l'environnement de travail plus inclusif.

6 Star Service est engagé auprès de la communauté à travers ses actions sociales et citoyennes. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Poursuivre la recherche d'actions sociales et environnementales contribuant de manière positive à la communauté ;
- > Contribuer à l'éradication du travail forcé ;
- > Favoriser la réinsertion professionnelle en ayant au moins 30% des effectifs de La Petite Reine en contrat de réinsertion ;
- > Faire du travail une solution de lutte contre les inégalités sociales ;

Pour atteindre ces objectifs de soutien à la communauté, nous avons mis en place différentes mesures

- > Nous soutenons plusieurs associations caritatives dans leurs initiatives sociales. 43 540 repas ont été distribués en 2021 lors d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire et d'aide aux populations en difficulté, en collaboration avec des associations.
- > Nous favorisons également la réinsertion par le travail. Notre filiale La Petite Reine emploie des personnes en contrats de réinsertion professionnelle et nous sous-traitons une petite partie de nos activités à des ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail).



Nos actions significatives

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 2021, nous avons livré **plus de 98 tonnes de dons alimentaires** pour les quatre associations.

Cela a permis de distribuer 198 308 repas.

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



43 540
REPAS DISTRIBUÉS EN 2021

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.



30%

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

Notre lutte contre l'exclusion

Nous luttons avec vigueur contre toute forme d'exclusion et de discrimination. Ainsi, La Petite Reine est, depuis 2009, conventionnée entreprise d'insertion avec 30% de ses effectifs en contrat d'insertion. Ils sont encadrés par une équipe dédiée et une chargée d'insertion.

AGEFIPH et C.A.T :

l'aide au handicap

Star Service a mis en place des partenariats avec des ESAT (Établissement et Service 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 de Mécénat Chirurgie Cardiaque Enfants du Monde

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...

MECENAT CHIRURGIE CARDIAQUE
enfants du monde

Objectifs de Développement Durable

Star Service souhaite s'impliquer dans l'aboutissement des Objectifs de Développement Durable. Le tableau ci-dessous reprend les objectifs et les cibles des Nations-Unis auxquels Star Service contribue ainsi que les objectifs de cette politique qui permettront de concrétiser cette contribution.

Objectifs de Développement Durable	Cibles des Nations Unies	Objectifs Star Service
 <p>Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous</p>	<p>8.5 D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale</p> <p>8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire</p>	<p>2: Fournir à tous nos collaborateurs des conditions de travail justes, équitables et pérennes.</p> <p>5: Offrir un environnement de travail inclusif et lutter activement contre la discrimination et le harcèlement au travail</p> <p>6: S'engager auprès de la communauté à travers nos actions sociales et citoyennes</p> <p>1: Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs et s'assurer qu'ils aient accès à un environnement de travail sain et sûr</p>
 <p>Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre</p>	<p>10.3 Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière</p>	<p>5: Offrir un environnement de travail inclusif et lutter activement contre la discrimination et le harcèlement au travail</p> <p>6: S'engager auprès de la communauté à travers nos actions sociales et citoyennes</p>

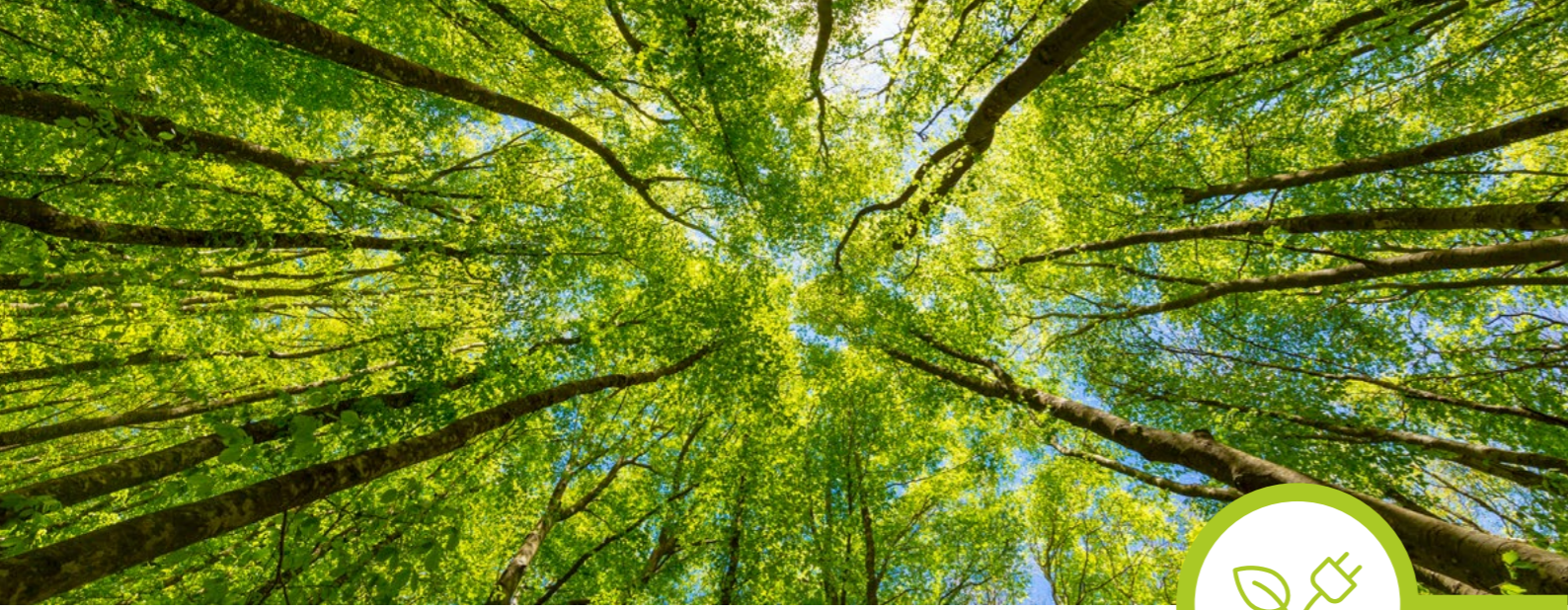


Pacte mondial des Nations Unies

Star Service est signataire de l'UNGC (United Nations Global Compact) et s'engage à suivre les dix principes de ce cadre universel. Les objectifs de cette politique permettent notamment de s'aligner avec les principes suivants :

Principes du Pacte mondiale des Nations Unies	Objectifs Star Service
 <p>Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme</p>	<p>6 : S'engager auprès de la communauté à travers nos actions sociales et citoyennes</p>
 <p>Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective</p>	<p>3 : Encourager le dialogue social en restant à l'écoute de nos collaborateurs</p>
<p>Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession</p>	<p>4 : Accompagner nos collaborateurs dans leur plan de carrière en leur garantissant l'accès à des formations et aux ressources nécessaires au développement de leur compétences</p> <p>5 : Offrir un environnement de travail inclusif et lutter activement contre la discrimination et le harcèlement au travail</p> <p>6 : S'engager auprès de la communauté à travers nos actions sociales et citoyennes</p>





NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Conscient de son impact environnemental, Star Service s'adapte aux contraintes écologiques en mettant en place des actions concrètes. Le présent document correspond à la politique environnementale de Star Service. Celle-ci établit les objectifs de Star Service en matière de protection de l'environnement. Cette politique doit permettre au Groupe de se conformer aux réglementations en vigueur ainsi qu'aux attentes de la société et des parties prenantes. Elle permettra aussi de s'aligner avec les meilleures pratiques de gestion environnementale. Ces objectifs doivent conduire à la mise en place de mesures environnementales et au suivi d'indicateurs clés de performance.

Champ d'application

> Cette politique s'applique à toutes les entités juridiques du Groupe Star Service

Responsabilités

- > Le département RSE est en charge de la révision annuelle et de l'optimisation de cette politique. Il est également tenu de répondre aux demandes relatives au contenu de la politique.
- > La Direction doit s'assurer que la politique est communiquée efficacement à toutes les parties prenantes, et qu'elle reste disponible pour référence future. La Direction est également chargée de superviser le développement des objectifs et des mesures afin qu'ils restent pertinents ainsi que le suivi des indicateurs clés de performance.

NOS OBJECTIFS

Star Service a développé la liste d'objectifs suivante afin d'améliorer sa gestion environnementale dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Entreprises

- 1 -

Participer activement aux efforts visant à l'atténuation du réchauffement climatique et à la lutte contre la pollution

- 2 -

Améliorer nos systèmes de gestion des matières premières et des déchets afin de réduire les impacts environnementaux.

- 3 -

Accompagner et sensibiliser nos clients dans l'amélioration de leur propre gestion environnementale grâce à la promotion de nos services écoresponsables

- 4 -

Garantir la santé et la sécurité des consommateurs lors des opérations de livraison

- 5 -

Mettre en oeuvre et conserver un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue



1 Star Service souhaite participer activement aux efforts visant à l'atténuation du réchauffement climatique et à la lutte contre la pollution. Ainsi, nous nous engageons à :



- > Calculer le Bilan carbone de tous nos scopes à l'aide du GHG Protocol, annuellement ;
- > Réduire nos émissions de GES de 20% d'ici 2025 soit une baisse de 12 000 tonnes de CO₂e.
- > Aligner notre stratégie climat avec l'initiative Science-Based Targets d'ici 2023;
- > S'engager sur la Charte «Objectif CO₂» et renouveler le label associé en 2023;
- > Financer des projets de reforestation avec l'aide de Reforest'Action ;
- > Opter pour un fournisseur d'électricité renouvelable pour 80% de nos besoins, d'ici 2023 ;
- > Améliorer la performance énergétique des bâtiments ;
- > Améliorer le recensement de notre consommation d'eau et mettre en place un plan de réduction d'ici 2023.
- > Installer des éclairage LED dans nos locaux d'ici 2024 ;
- > Réduire et maîtriser les sources de pollution locales liées à nos activités.
- > Atteindre 100% de véhicules à faibles émissions (par ex. Véhicules Euro 6, bioGNV, électriques, Triporteurs) avant 2025 ;
- > Sensibiliser 60% des collaborateurs aux problématiques liées au changement climatique ;
- > Continuer à former 100% des chauffeurs à l'éco conduite.

Pour atteindre ces objectifs en matière de lutte contre le changement climatique, nous avons mis en place différentes mesures.

- > Nous avons, tout d'abord, entrepris des actions en externe avec l'Adhésion au French Business Climate Pledge et l'obtention du label « Objectif CO₂ » entre 2015 et 2018, ce qui nous a permis de réduire nos émissions de 20% par rapport à 2010.
- > La compensation carbone est également déjà instaurée dans la stratégie Climat de Star Service, notamment à travers la plantation de plus de 30 000 arbres par an, en partenariat avec Reforest'Action.
- > En interne, notre stratégie prend en compte les impacts environnementaux de nos activités. Premièrement, étant donné qu'une partie de notre offre de service est basée sur l'utilisation de véhicules motorisés, nous avons entamé le remplacement de notre parc automobile par des véhicules à faibles émissions (+ de 90% de nos véhicules thermiques sont normés Euro 6).
- > De plus, nos outils d'optimisation des tournées et de mutualisation des flux nous permettent d'optimiser nos services de livraisons et ainsi réduire leurs impacts. Nous procédons d'ailleurs

au suivi des émissions de nos activités de livraison.

- > Enfin, nos chauffeurs sont formés à l'éco conduite et un livret d'éco conduite est délivré à 100% de nos livreurs pour qu'ils adoptent les meilleurs réflexes pour une conduite plus responsable et plus souple.



Nos actions significatives

Adhésion au French Business Climate Pledge

- > Le French Business Climate Pledge est un engagement volontaire d'entreprises implantées en France qui agissent concrètement pour réussir la transition vers une économie bas carbone.



Un pas de plus en faveur de l'environnement



Reforest'Action est une entreprise qui a pour mission de préserver, restaurer et créer des forêts en France et dans le monde, en réponse à l'urgence climatique et à l'érosion de la biodiversité.

La forêt représente plus de 80% de la biodiversité et 25% des besoins de la population mondiale, c'est pourquoi il est important de la protéger !

Depuis sa création, Reforest'Action a planté plus de 12 millions d'arbres dans 35 pays grâce à 2 500 entreprises et 235 000 citoyens.

En 2021, Star Service a décidé de faire un pas de plus pour l'environnement en s'engageant avec Reforest'Action.

Au total, ce sont plus de 30 000 arbres qui ont été plantés en 1 an, au Pérou.

 **+ 30 000**
DE **ARBRES PLANTÉS**
PAR AN



Un renouvellement responsable et régulier de la flotte

- > Acquisition de véhicules neufs répondant aux dernières exigences réglementaires (+ de 90% 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

2 Star Service tient à améliorer ses systèmes de gestion des matières premières et des déchets afin de réduire les impacts environnementaux. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Garantir le tri de 100% des déchets non-dangereux d'ici 2024 ;
- > Garantir le traitement adéquat de 100% des déchets considérés dangereux selon la définition fournie par l'ADEME (par ex. déchets électriques et électronique (DEEE)) ;
- > Réduire la production de déchets liés au stockage et au transport de marchandise ;
- > Garantir la revalorisation de 80% des déchets produits lors du stockage et du transport de marchandises ;
- > Sensibiliser 100% des collaborateurs à la gestion durable des déchets.



Pour atteindre ces objectifs en matière de gestion des matières premières et des déchets, nous avons différentes mesures en place

- > Nous ne transportons pas de matières dangereuses, hormis les DASRI qui sont des déchets médicaux à risques infectieux. Une procédure dédiée concerne ces déchets afin de s'assurer qu'ils soient correctement transportés et ainsi limiter tout risque.
- > Nous avons une procédure de gestion en cas d'écoulement de matière dangereuse lors des tournées.
- > En 2022, nous commencerons à installer durablement le tri au sein de nos bureaux et sensibiliser nos collaborateurs. Ce projet sera ensuite mis en place dans nos différentes agences en France.



3 Star Service accompagne et sensibilise ses clients dans l'amélioration de leur propre gestion environnementale grâce à la promotion de nos services écoresponsables. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Participer à des événements et des initiatives afin de sensibiliser aux solutions de livraisons écoresponsables
- > Communiquer tous les ans aux clients de Star Service les émissions de GES annuelles liées aux activités que nous réalisons pour eux.
- > Mettre en place, en 2023, le suivi précis et accessible d'indicateurs environnementaux, notamment d'émissions de GES, liés à nos services de livraisons.
- > Mettre en place dès 2023, une information sur les émissions de GES sur chaque facture mensuelle.
- > Augmenter de 10% la part de livraisons faites en véhicules bas-carbone par an.
- > Promouvoir auprès des clients les services à faibles émissions de gaz à effet de serre et polluants atmosphériques.
- > Promouvoir nos services et nos actions sur les réseaux sociaux et dans la presse.

Pour atteindre ces objectifs en matière de promotion écoresponsable, nous avons mis en place différentes mesures.

- > La Petite Reine propose une offre de livraison 100% propre en proposant une solution de livraison via des triporteurs à assistance électrique disposant d'une capacité de 180kg.
- > Notre Groupe est également engagé dans la sensibilisation du public aux problématiques environnementales, à travers divers initiatives et événements promotionnels.
- > Nous développons et promouvons autant que possible notre offre de livraison du dernier kilomètre « 0 émission », en véhicules électriques, en Cargocycles et à pied. Au total, nous disposons, en 2021, de 250 véhicules à faibles émissions (véhicules électriques, véhicules GNV, véhicules hybrides, Cargocycles) et avons effectué près d'1 million de livraisons 100% propres par an ainsi que plus de 315 000 livraisons à pied en 2021.

Nos actions significatives

La Petite Reine

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

Elle complète l'offre éco-responsable du Groupe et s'adapte à chaque activité. Elle propose une solution de livraisons 100% propres grâce à ses 55 Cargocycles : Triporteurs à assistance électrique disposant d'une capacité de 180kg.



Mutualisation des flux

- > Optimisation du chargement
- > Gestion de la reverse



PRÈS D'

1 million
DE LIVRAISONS
100% PROPRES
PAR AN

(VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET GNV, LIVRAISON À PIED ET À VÉLO)



250 véhicules faibles émissions

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

Notre rôle : sensibiliser le public

En interne : convaincre et transmettre

- > Formation à l'écoconduite et livret d'écoconduite 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.



Un service ingénierie dédié

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

- > Tests sur des véhicules hybrides, à hydrogène, BioGNV 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.



316 571
LIVRAISONS À PIED
EN 2021

4

Star Service met en place toutes les mesures afin de garantir la santé et sécurité des consommateurs lors des opérations de livraison. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Fournir des services de haute qualité et sûrs à tous nos clients, en assurant la conformité aux normes nationales et internationales ;
- > Former 100% de nos livreurs pour assurer que les livraisons soient menées avec soins sans endommager les produits dans les colis ;
- > Recenser moins de 5% de plaintes de clients sur le total de livraisons concernant des questions de santé et de sécurité chaque année ;
- > Améliorer continuellement la traçabilité de chaque livraison afin d'identifier et minimiser les risques liés à la sécurité et à la santé de nos clients ;
- > Former 100% de nos livreurs au respect de la chaîne du froid pour les produits alimentaires et santé.

Pour atteindre ces objectifs en matière de santé et sécurité, nous avons mis en place différentes mesures.

- > Tous les livreurs sont formés à la sécurité des produits transportés, et des communications sur ces thématiques sont régulièrement faites à nos collaborateurs via l'intranet ou des campagnes d'affichage dans les locaux.
- > De plus, de nombreux process sont mis en place pour que la sécurité et la qualité soient gage de bonnes livraisons.
- > Les certifications ISO9001 et Certipharm garantissent cette qualité pour le pôle Healthcare.

5 Star Service souhaite mettre en place et conserver un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue. Ainsi, nous nous engageons à :

- > Obtenir la certification ISO 14001, d'ici 2025 ;
- > Procéder à une analyse des aspects environnementaux, d'ici 2023;
- > Garantir que les principes établis dans la présente politique ainsi que les actions qui découlent de notre stratégie RSE couvrent 100% des sites du groupe Star Service ;
- > Se conformer aux lois et réglementations françaises, européennes et internationales en matière de protection de l'environnement.
- > Rester actif dans la recherche de technologies et de méthodes plus respectueuses de l'environnement.
- > Minimiser notre impact environnemental d'année en année en suivant les indicateurs de performance en matière de consommation d'énergie, d'émissions de GES, de pollution, de production de déchets et de recyclage.



Afin de renforcer notre système de gestion environnementale, nous avons différentes mesures en place

- > Soluvan, service ingénierie de Star Service teste en avant-première de nouveaux véhicules faible émissions, grâce à son étroite collaboration avec les constructeurs automobile.
- > Notre tableau de couverture des actions en matière de RSE nous permet d'assurer le déploiement des actions environnementales sur l'ensemble de nos sites.
- > Notre tableau de bord des ICP nous permet de centraliser la collecte de données et de suivre tous les indicateurs.

Nos actions significatives

Renouvellement du Label Objectif CO₂

- > Star Service s'est engagé dans le renouvellement du label CO₂. Ce label récompense les **efforts fournis** pour **réduire ses émissions carbone**.



Obtention du Label Ecovadis Bronze en 2020

- > Ce label est attribué à la suite d'un audit complet sur 4 axes : **Environnement, Social & Droit de l'Homme, Ethique et Achats Responsables**.



Objectifs de Développement Durable

Star Service est impliquée dans l'aboutissement des Objectifs de Développement Durable. Le tableau ci-dessous reprend les objectifs et les cibles des Nations-Unis auxquels Star Service contribue ainsi que les objectifs de cette politique qui permettront de concrétiser cette contribution.

Objectifs de Développement Durable	Cibles des Nations Unies	Objectifs Star Service
 <p>Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable</p>	<p>7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial</p>	<p>1 : Lutter contre le réchauffement climatique et la pollution</p>
 <p>Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables</p>	<p>11.6 D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets</p>	<p>1 : Lutter contre le réchauffement climatique et la pollution 2 : Améliorer nos systèmes de gestion des matières premières et des déchets 3 : Accompagner et sensibiliser nos clients dans l'amélioration de leur propre gestion environnementale 5 : Mettre en place un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue</p>
 <p>Établir des modes de consommation et de production durables</p>	<p>12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation</p>	<p>2 : Améliorer nos systèmes de gestion des matières premières et des déchets 5 : Mettre en place un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue</p>
 <p>Établir des modes de consommation et de production durables</p>	<p>13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales</p>	<p>1 : Lutter contre le réchauffement climatique et la pollution 5 : Mettre en place un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue</p>

Pacte mondial des Nations Unies

Star Service est signataire de l'UNGC (United Nations Global Compact) et s'engage à suivre les dix principes de ce cadre universel. Les objectifs de cette politique permettent notamment de s'aligner avec les principes suivants :

Principes du Pacte mondiale des Nations Unies	Objectifs Star Service
 <p>Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.</p>	<p>1 : Lutter contre le réchauffement climatique et la pollution 2 : Améliorer nos systèmes de gestion des matières premières et des déchets 5 : Mettre en place un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue</p>
 <p>Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.</p>	<p>3 : Accompagner et sensibiliser nos clients dans l'amélioration de leur propre gestion environnementale 4 : Garantir la santé et sécurité des consommateurs lors des opérations de livraison</p>
 <p>Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.</p>	<p>3 : Accompagner et sensibiliser nos clients dans l'amélioration de leur propre gestion environnementale 5 : Mettre en place un système de gestion des aspects environnementaux basé sur l'amélioration continue</p>

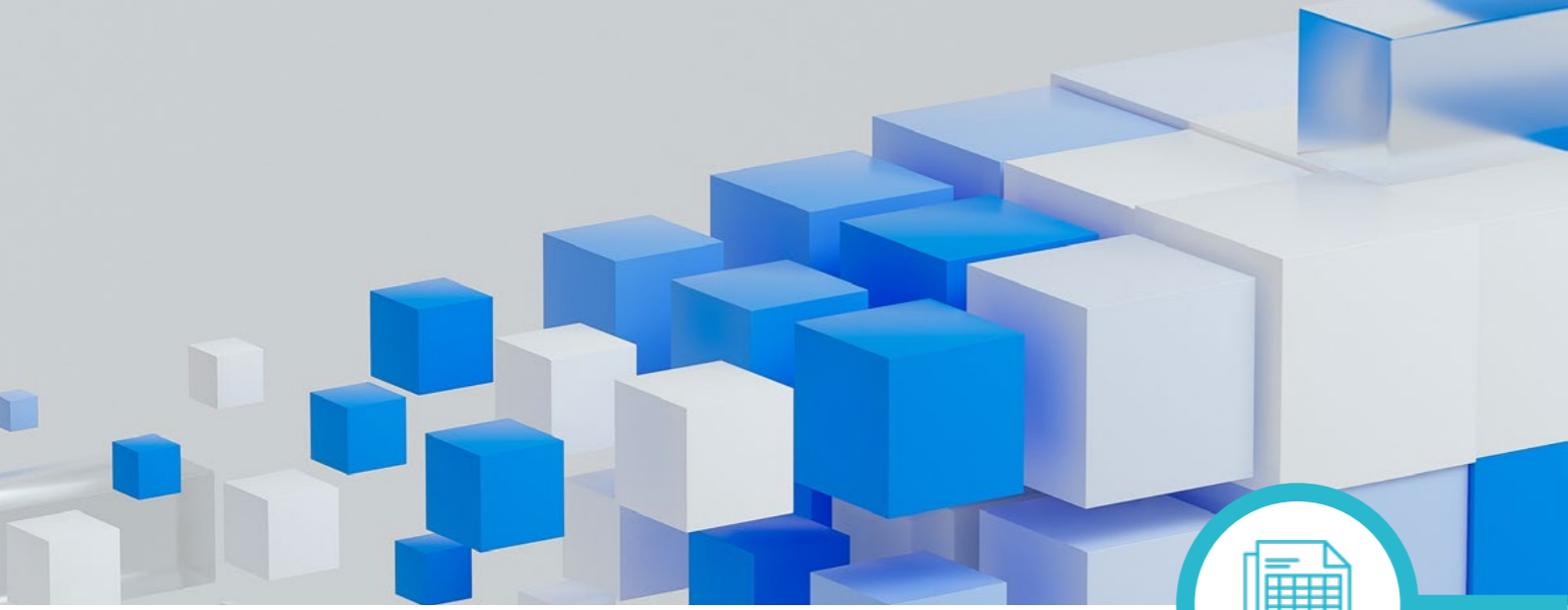


TABLEAU DES INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE

Le groupe Star Service exerce ses activités uniquement sur le territoire national français.

Périmètre reporté : 100% de l'effectif global

Année couverte : 2021

Reporting à titre volontaire



Gouvernance

Éthique des affaires	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Part des sites opérationnels pour lesquels une évaluation des risques en matière d'éthique a été réalisée	%	0%	0%	205-1
Part des sites opérationnels dotés d'un système de gestion anti-corruption certifié	%	0%	0%	205-1
Part des employés ayant reçu le règlement intérieur	%	100%	100%	-
Pourcentage de l'effectif total formé sur des questions d'éthique	%	14,85%	14,58%	205-2
Nombre total d'incidents, concernant des faits de corruption, de fraude, de conflits d'intérêt, rapportés (notamment via la procédure d'alerte)	#	0	0	205-3
Nombre total d'incidents mettant en danger la sécurité de l'information (ex. faille informatique, partage d'information confidentielle)	#	0	0	418-1
Nombre d'actions en justice liées à de faits de manquement à l'éthique des affaires	#	0	0	205-3

Achats responsables	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Nombre total de fournisseurs	#	1343	1430	-
Nombre de fournisseurs critiques (80% des dépenses)	#	61	51	-
Nombre de fournisseurs ayant signé le code de conduite fournisseurs	#	35	NC	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs ayant signé le code de conduite des fournisseurs	%	3%	NC	308-2 / 414-1
Nombre de fournisseurs critiques ayant signé le code de conduite des fournisseurs	#	23	NC	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs critiques ayant signé le code de conduite des fournisseurs	%	38%	NC	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs liés par des contrats qui incluent des clauses sur les exigences en matière d'environnement, de travail et de droits de l'homme	%	NC	NC	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs critiques couverts par une évaluation des risques RSE	%	100%	100%	308-2 / 414-1
Nombre de fournisseurs critiques ayant répondu au questionnaire RSE	#	19	NC	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs critiques ayant répondu au questionnaire RSE	%	31%	NC	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs critique couverts par un audit RSE sur site	%	15%	0%	308-2 / 414-1
Part des fournisseurs engagés dans des actions correctives ou dans le renforcement des capacités	%	NC	NC	-
Part des responsables des achats formés aux pratiques d'achats responsables	%	43%	NC	308-2 / 414-1

Social

Informations générales	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Nombre total d'employés (hors stagiaires et alternance)	#	4 741	4 478	401-1
Nombre total d'employés sous Contrats à Durée Indéterminée	#	4 129	4 205	401-1
Part d'employés sous Contrats à Durée Indéterminée	%	87,09%	93,90%	401-1
Nombre total sous Contrats à Durée Déterminée	#	612	273	401-1
Part d'employés sous Contrats à Durée Déterminée	%	12,91%	6,10%	401-1
Nombre total sous Contrats de Travail Temporaire (Intérim)	#	42,74	25,25	401-1
Part d'employés sous Contrats de Travail Temporaire (Intérim)	%	0,90%	0,56%	401-1
Nombre total de stagiaires et d'employés en alternance	#	44	32	401-1
Nombre total d'heures prestées	#	6 352 379	6 235 017	403-9

La sécurité et le bien-être des employés	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Part des sites opérationnels pour lesquels une évaluation des risques de santé et sécurité au travail a été effectuée	%	100%	100%	403-2
Comité paritaire SST en place	#	oui	oui	403-4
Part des employés représentée par un Comité paritaire SST	%	97,68%	97,60%	403-4
Convention collective conditions de travail	%	100%	100%	-
Représentants du personnel	%	98%	98%	-
Nombre total des employés ayant une formation SST valide	#	51	34	403-4
Nombre total de visites médicales préventives	#	826	640	403-4
Taux de fréquence des accidents de travail (TF)	%	73,04%	71,85%	403-9
Indice de fréquence (IF)	#	97,86	100,04	403-9
Taux de gravité (TG)	%	9,45%	8,03%	403-9
Indice de gravité (IG)	#	2,83	2,89	403-9

Des conditions de travail saines et justes	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Réunion annuelle sur les conditions de travail	%	100%	100%	-
Nombre d'employés à qui le questionnaire a été transmis	#	160	NC	-
Part d'employés ayant répondu à l'enquête de satisfaction	%	38%	NC	-
Taux moyen de satisfaction	%	85,2%	NC	-
Taux d'absentéisme	%	16,53%	16,89%	401-1

La coopération au développement	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Montant total des dons à destination d'œuvres caritatives	€	30 880 €	2 888 €	203-1
Nombre d'associations soutenues	#	8	7	203-1

Un plan de carrière et de développement professionnel engageant	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Nombre total d'employés ayant reçu un plan de carrière	#	2 013	1 830	404-3
Part d'employés ayant reçu un plan de carrière	%	42%	41%	404-3
Nombre total d'employés ayant reçu une évaluation annuelle	#	4 078	3 813	404-3
Part d'employés ayant reçu une évaluation annuelle	%	86%	85%	404-3
Nombre d'heures de formations professionnalisantes pour les employés	#	58 038	47 226	404-1
Nombre d'heures moyen de formations professionnalisantes par employé	#	12,24	10,55	404-1
Part de l'effectif total ayant reçu une formation liée à la carrière ou visant à l'acquisition des compétences	%	94%	85%	404-1
Collaborateurs ayant plus de 2 ans d'ancienneté	%	60%	58%	404-1

La diversité et la lutte contre la Discrimination et le Harcèlement	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Nombre total de femmes employées	#	461	408	405-1
Nombre total d'hommes employés	#	4 280	4 070	405-1
Part de femmes employées par rapport à l'ensemble de l'organisation	%	11%	10%	405-1
Nombre total de femmes à des postes de direction	#	36	35	405-1
Nombre total d'hommes à des postes de direction	#	96	94	405-1
Part de femmes employées au sein des postes de direction	%	38%	37%	405-1
Nombre total d'incidents, concernant des faits de discrimination ou de harcèlement, rapportés	#	3	3	406-1
Nombre total d'incidents, concernant des faits de discrimination ou de harcèlement, résolus en interne	#	2	3	406-1
Nombre total d'incidents, concernant des faits de discrimination ou de harcèlement, ayant conduit à une procédure de médiation externe	#	1	0	406-1

Sensibilisation	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Nombre d'heures moyen par employé de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité	#	6	4	403-5
Nombre total d'employés ayant été sensibilisés aux bonnes pratiques de santé et sécurité	#	4 263	3 952	403-5
Part des employés ayant été sensibilisés aux bonnes pratiques de santé et sécurité	%	90%	88%	403-5
Nombre d'employés ayant été sensibilisés à la prévention de la discrimination et des violations des droits de l'homme	#	704	653	404-1
Part des employés ayant été sensibilisés à la prévention de la discrimination et des violations des droits de l'homme	%	14,85%	14,58%	404-1

Consommateurs	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Taux de plaintes de clients concernant des questions de sécurité et santé	%	2,5%	3,0%	416-2

Environnement

Énergie et bilan carbone	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Part des sites concernés par une analyse environnementale	%	39%	35%	-
Part des sites couverts par un audit énergétique (DPE)	%	35%	30%	-
Part des sites couverts par le Bilan carbone	%	En 2022		305
Émissions de CO2 - Scope 1	tonnes CO2 éq.	46 433,7	60 000	305-1
Émissions de CO2 - Scope 2	tonnes CO2 éq.	59	-	305-2
Émissions de CO2 - Scope 3	tonnes CO2 éq.	En 2023	-	305-3
Reduction des émissions de CO2	%	22,6 (scope 1)		305-5
Nombre de tonnes de CO2 compensées	#	0	1 000	305-5
Nombre d'arbres plantés	#	30 000	0	-
Part du parc automobile propre	%	5%	3%	-
Nombre de livraisons à pied		316 571	350 000	-
Consommation totale en électricité	MWh	5 762,854	NC	302-1
Part de l'énergie consommée provenant de sources d'énergies renouvelables	%	61%	17,1%	302-1

Gestion de l'eau et des déchets	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Consommation totale en eau	L	3 705 000	NC	303-5
Poids total de déchets dangereux générés	kg	En 2022	NC	306-2
Taux de recyclage des déchets dangereux	%	En 2022	NC	306-2
Poids total de déchets non-dangereux générés	kg	En 2022	NC	306-2
Taux de recyclage des consommables	%	En 2022	NC	306-2
Taux de recyclage du papier/cartons	%	En 2022	NC	306-2
Taux de recyclage du plastique	%	En 2022	NC	306-2
Taux de recyclage du verre	%	En 2022	NC	306-2
Taux de recyclage du bois (e.x. palettes)	%	En 2022	NC	306-2

Sensibilisation et promotion	Unités	2021	2020	Correspondance GRI
Nombre d'employés ayant été sensibilisés aux bonnes pratiques environnementales	#	3 903	3 452	404-1
Part des employés ayant été sensibilisés aux bonnes pratiques environnementales	%	82,32%	77,09%	404-1
Part des chauffeurs formés à l'éco-conduite	%	96%	93%	404-1
Part des appels d'offre dans laquelle notre offre écoresponsable est proposée	%	80%	70%	-





CONTACTEZ-NOUS:

01 49 71 29 29
contact@stars-services.com
www.groupestarservice.com

