

Star Service : l'expert de la livraison du dernier kilomètre

Spécialisée dans la livraison urbaine, l'entreprise Star Service accompagne depuis plus de trente-cinq ans de nombreux clients, à travers des prestations adaptées à chaque besoin. Interview avec Hervé Street, Président du Groupe Star Service.

Vidéo:

<https://www.latribune.fr/partenaires/latribunebusiness/latribunebusiness-tv/star-service-l-expert-de-la-livraison-du-dernier-kilometre-993333.html>

Pouvez-vous nous dire quelques mots sur l'histoire du Groupe Star Service ?

Le Groupe Star Service, expert de la livraison urbaine et acteur historique de la logistique du dernier kilomètre, a été créé en 1987. Il s'appuie sur 4 600 collaborateurs fidélisés (95 % en CDI), formés et accompagnés (90 % des managers issus de la promotion interne), pour offrir à ses clients une haute qualité de service.

Notre entreprise a par ailleurs réalisé un chiffre d'affaires de 250 M€ en 2022 et dispose d'une couverture nationale complète grâce à 58 sites implantés partout en France. À travers notre filiale VPD, spécialiste belge de la livraison du dernier kilomètre, notre Groupe déploie aussi son expertise en Belgique et au Luxembourg.

Pouvez-vous également nous en dire plus sur votre domaine d'expertise ? À quels secteurs d'activité vous adressez-vous ?

À travers 4 marques spécifiques, nous proposons des solutions de livraison du dernier kilomètre responsables et adaptées aux acteurs du marché du retail, de la santé, de l'automobile et de la restauration.

Plus concrètement, notre expertise en matière de distribution urbaine nous permet de proposer des prestations spécifiques, répondant aux contraintes de chacun de nos clients : préparation des commandes, cross-docking, stockage en tri-températures, gestion des retours, livraisons dans toute la France, sous température dirigée, en flux tendus, sur créneaux horaires, en J ou J+1 etc. Au-delà de ces prestations, nous mettons à disposition de nos clients, un panel d'outils digitaux développés en interne (TMS, WMS, EDI, API), un espace client dédié, ou encore une application livreur pour optimiser chaque prestation.

À quels enjeux votre secteur est-il confronté actuellement ?

Le secteur du dernier kilomètre opère une mutation importante depuis plusieurs années déjà. La croissance de la demande de prestations de livraisons, les contraintes économiques inhérentes à notre activité et les exigences de qualité génèrent une équation complexe et difficilement résoluble. Alors que certains acteurs de notre secteur font le choix de tarifs agressifs, rognant sur la qualité de service ou les conditions de travail de leurs employés, je reste convaincu de la force de notre Groupe qui fait le choix de miser sur l'humain et l'excellence opérationnelle. C'est non seulement l'une de nos convictions les plus profondes, mais également un gage de qualité auprès de nos clients et une opportunité pour eux d'utiliser la livraison comme un véritable levier de différenciation et de fidélisation.

À cela s'ajoute les enjeux RSE de notre activité, pour lesquels le Groupe Star Service s'implique et s'engage depuis de nombreuses années. Qu'il s'agisse de la réduction de notre empreinte carbone, de l'amélioration des conditions de travail de

nos collaborateurs, ou encore d'inscrire l'éthique au cœur de chaque décision, notre entreprise développe une stratégie RSE ambitieuse. Celle-ci a été plusieurs fois récompensée, notamment par la médaille d'or Ecovadis obtenue en 2022 et 2023, nous positionnant dans le Top 2 % des entreprises évaluées, tous secteurs confondus. Nous menons d'ailleurs cette stratégie de manière totalement transparente, à travers la diffusion volontaire de notre DPEF, qui formalise l'ensemble de nos objectifs et ambitions RSE.

Par ailleurs, nous proposons des solutions de livraisons à faibles émissions à nos clients en réponse aux enjeux de notre secteur.

Que mettez-vous en place pour répondre aux nouveaux besoins de vos clients ? Quelles sont vos ambitions et vos perspectives ?

La stratégie que nous menons, orientée vers l'innovation, la qualité de service et l'engagement RSE est ce qui fonde nos décisions et persuade chacun de nos clients des bénéfices à faire appel à nos services. Nous sommes convaincus que ces 3 axes constituent un cercle vertueux pour notre Groupe et pour nos clients.

Sur le volet de l'innovation, il s'agit d'innover pour déployer des solutions technologiques et opérationnelles qui offrent de nouvelles perspectives à nos clients. Innover pour optimiser les process existants et améliorer encore la qualité des services que nous proposons. Mais aussi innover pour proposer des solutions responsables et transparentes à nos clients.

Orienter nos efforts vers la qualité de service c'est avant tout s'appuyer sur nos collaborateurs et les accompagner comme nous l'avons toujours fait. Ce sont eux les véritables ambassadeurs de notre excellence opérationnelle et de la marque de nos clients auprès des consommateurs finaux. C'est en ce sens que nous avons toujours privilégié des emplois en CDI et favoriser l'évolution interne. Notre politique vise à offrir un cadre de travail stable et une véritable vision d'avenir au sein de notre entreprise, un élément rare dans notre secteur.

Enfin, notre stratégie RSE est ce qui constitue le pilier de nos ambitions et nos perspectives. Plus concrètement, nos efforts vont s'orienter cette année vers l'inclusion du handicap, l'obtention de la certification ISO 14 001, garantissant la mise en place d'un management environnemental à tous les niveaux de notre entreprise et la réalisation de notre Stratégie Climat. Cette dernière définira les actions à mener et notre courbe de décarbonation jusqu'en 2030. À cela viendront s'ajouter des solutions de livraisons responsables ainsi que la formation et la sensibilisation de nos collaborateurs à des sujets importants tels que l'environnement, l'éthique ou encore les achats responsables.

Aujourd'hui, notre activité va bien plus loin qu'un simple transport de produits d'un point A à un point B, c'est un secteur déterminant. Il s'agit non seulement d'un bassin d'emplois important qu'il convient de maintenir dans de bonnes conditions, d'un service à forte valeur ajoutée auprès des destinataires finaux, d'un levier commercial et marketing pour nos clients, mais également d'un secteur qui doit, plus que jamais, opérer une véritable mutation vers une activité responsable et tenant compte de l'ensemble des externalités qu'elle peut générer.

Cette prise de conscience et cette mutation, Star Service les a opérées depuis de nombreuses années déjà et nous ne cesserons de voir plus loin dans nos objectifs et nos ambitions liés à ces sujets.