

RSE & livraisons : focus sur Star Service, un acteur qui se différencie par sa stratégie engagée

Alors que la mise en place d'une stratégie RSE est vue comme une contrainte obligatoire par différents acteurs, Star Service en fait une conviction, une force et une réponse aux enjeux du secteur.



Star Service

Croissance de la demande, contraintes réglementaires, inflation, nouvelles technologies, enjeux environnementaux et sociaux... Les acteurs de la livraison du dernier kilomètre doivent faire face à une multitude de problématiques. Anticipée depuis plusieurs années déjà, Star Service souhaite faire de sa politique RSE un pilier majeur de sa stratégie, et une réponse aux multiples contraintes de son secteur. Focus sur la vision de cet acteur historique de la livraison du dernier kilomètre.

1. Quelle stratégie RSE est menée par le Groupe Star Service ?

Médaillée d'Or Ecovadis en 2022 et 2023, le Groupe Star Service fait preuve d'une solide stratégie RSE, le positionnant dans le Top 2 % des meilleures entreprises évaluées, tous secteurs confondus. [Le spécialiste de la logistique du dernier kilomètre](#) entend s'impliquer activement dans les grands enjeux RSE de son secteur : décarbonation de la chaîne logistique, qualité de l'air et réduction des émissions polluantes ou encore attractivité et fidélisation de ses collaborateurs.

Plus concrètement, sur le plan environnemental, plus de 90 % des véhicules thermiques du Groupe répondent à la norme Euro

6 et de nouvelles solutions de livraisons à faibles émissions sont constamment mises en place. Le recours à ces solutions de livraisons bas-carbone a permis d'éviter au global l'émission de 491 tonnes de CO2 en 2022. L'expert de la logistique urbaine s'est d'ailleurs engagé à réduire de 21 % les émissions de sa flotte à horizon 2025, à travers la charte Objectif CO2. Pour mesurer et suivre ces objectifs, le Groupe s'engage également depuis l'année dernière à réaliser son Bilan Carbone Scopes 1, 2 et 3 tous les ans.

Sur l'aspect social, Star Service fait le choix de la stabilité et de la protection de ses collaborateurs. 95 % de la masse salariale est employée sur la base de contrats durables (CDI) et Forsedis, le centre de formation interne du Groupe, a été certifié Qualiopi en 2023.

Enfin, sur le volet de la gouvernance, Star Service a mené toute une série d'actions telles que la diffusion d'une charte éthique à l'ensemble de ses collaborateurs, leur sensibilisation à l'éthique des affaires, ou encore la création de clauses RSE dans les contrats fournisseurs.

2. Une stratégie RSE comme réponse aux enjeux du secteur

Si l'application d'une politique RSE forte est une conviction pour le Groupe, c'est aussi un moyen de répondre aux multiples enjeux de son secteur. Qu'ils s'agissent des clients ou des consommateurs, les attentes face à la livraison évoluent et différentes actions RSE menées par Star Service en sont une réponse.

Tout d'abord, l'utilisation de la data ainsi que l'optimisation plus poussée et minutieuse des tournées constituent non seulement une solution face à un besoin croissant d'optimisation des coûts et de la qualité du service de livraison mais permet également de réduire l'empreinte carbone de ces livraisons.

Par ailleurs, selon Toluna Harris Interactive et Odoxa pour la Fevad, chiffres clés e-commerce 2023, 70 % des e-acheteurs déclarent choisir un mode de livraison respectueux de l'environnement. Réduire ses émissions et déployer de nouvelles solutions de livraisons bas-carbone constituent donc une réponse nécessaire face à des consommateurs de plus en plus sensibles sur ce sujet. Le Groupe Star Service propose ainsi des livraisons à faibles émissions, à vélo et même des livraisons à pied, dont la part a augmenté de plus de 50 % en 1 an. Ces deux dernières prestations offrent également une solution à la problématique de congestion urbaine que rencontrent les agglomérations.

Cette stratégie RSE menée par Star Service est aussi un acte anticipé face à différentes réglementations, prochainement mises en place. Le déploiement des ZFE a plus de 40 agglomérations à partir de 2025 constitue notamment un enjeu majoritaire pour les transporteurs, anticipé pour Star Service. De même, la directive européenne CSRD qui sera obligatoire pour toute entreprise de plus de 250 salariés en 2026 est d'ores et déjà anticipée par le Groupe, ayant publié de manière volontaire sa DPEF.

Enfin, l'une des grandes préoccupations du secteur concerne également la valorisation du métier de livreur. Alors que certains acteurs font le choix de rogner sur les conditions de travail de leurs employés, de privilégier la sous-traitance ou, pour d'autres modèles, de précariser le métier de livreur à travers le statut « d'auto-entrepreneur », Star Service privilégie les emplois en CDI et favorise l'évolution interne (90% des managers étant issus de la promotion interne). La politique du Groupe vise ainsi à offrir un cadre de travail stable et une véritable vision d'avenir à ses collaborateurs. Ceci étant souvent gage de qualité de service également...

Visuel indisponible

© Franck DUNOUAU

3. Et 2024 ?

D'autres actions concrètes sur le long terme seront progressivement mises en place répondant aux grands enjeux RSE de l'entreprise. Sur le volet social, le spécialiste de la logistique urbaine intègre cette année un enjeu majeur : l'inclusion du handicap. Celui-ci fera l'objet d'un plan d'actions handicap visant à former et sensibiliser les collaborateurs sur ce sujet tout en favorisant le recrutement de personnes en situation de handicap.

D'un point de vue environnemental, l'acteur historique de la distribution urbaine lancera cette année sa stratégie climat qui définira ses actions et sa courbe de décarbonation jusqu'en 2030. L'entreprise ambitionne également l'obtention de la certification ISO 14001 en 2024, garantissant la mise en place d'un management environnemental au sein du Groupe. Cette certification garantira une complète prise en considération des enjeux écologiques à tous les niveaux de l'entreprise, lors des prises de décisions et au cours des activités opérationnelles de l'entreprise.

Loin d'être une simple contrainte, la stratégie RSE mise en place par les acteurs de la livraison constitue non seulement une réponse aux enjeux du secteur mais aussi un gage de qualité de service, comme le prouve ainsi Star Service.