



**Benoît PAILLA, Directeur Plaque SCDPR
(Service Client Distribution Pièces de
Rechange) Gonesse**

Depuis 5 ans, DISTRIGO (Groupe Stellantis) et Star Service collaborent étroitement pour assurer la distribution des pièces de rechange.

Spécialisée dans la distribution BtoB, DISTRIGO s'adresse à un large panel de professionnels : garages, réparateurs agréés ou indépendants pour lesquels la fiabilité des livraisons est essentielle.

Ce haut niveau d'exigence repose sur une organisation logistique parfaitement huilée : trois tournées de livraison sont organisées chaque jour depuis le site DISTRIGO de Gonesse, desservant entre 400 et 500 clients quotidiennement. « Nous livrons trois fois par jour. C'est un vrai avantage commercial et un engagement que nous tenons grâce à la rigueur de Star Service », souligne Benoît Pailla, Directeur Plaque DISTRIGO de Gonesse.

L'expertise et l'adaptabilité des équipes Star Service permettent de répondre à des besoins très variés : des pièces allant d'un simple filtre à huile à un moteur complet, avec des volumes parfois imposants. « Les équipes savent s'adapter. Elles changent de véhicule si nécessaire, et assurent une qualité de livraison constante. »

Au-delà de la prestation logistique, Star Service est totalement intégré au fonctionnement du site DISTRIGO de Gonesse. Les équipes disposent de bureau sur place, les chauffeurs sont encadrés par des chefs d'équipe présents au quotidien, et les systèmes informatiques sont interconnectés pour assurer un suivi en temps réel des livraisons. « Nous avons une traçabilité parfaite, du départ du colis à sa réception chez le client. Les KPI sont suivis chaque jour, et des réunions hebdomadaires nous permettent d'analyser les performances et de mettre en place des plans d'action si nécessaire. »

Face aux évolutions réglementaires et aux contraintes du marché, Star Service fait preuve d'agilité. En 2024, à l'occasion des Jeux Olympiques, une coordination renforcée a été mise en place pour assurer la continuité de service. Chaque année, en août, les plans de transport sont adaptés à la baisse d'activité pour limiter les tournées et réduire l'impact environnemental. Certaines demandes spécifiques, comme l'ajout de palans dans les véhicules pour sécuriser le déchargement de pièces lourdes, ont également été intégrées avec professionnalisme.

« C'est une collaboration vivante, qui s'adapte, se remet en question, et cherche à s'améliorer en permanence. Nous avons confiance. »

Une relation de confiance durable, au service d'une logistique exigeante et d'une ambition commune : garantir chaque jour un haut niveau de performance auprès des clients.