



# STARSERVICE



*Délivrer*  
votre  
*quotidien*



# Expert et créateur de logistique urbaine

“ Après plus de 30 ans d’activité, Star Service entre aujourd’hui dans une nouvelle phase de son développement. Notre changement d’identité exprime le renforcement constant de notre dynamique d’innovation et favorise le rassemblement et la synergie de nos différentes filiales (TSE, BIOTRANS, TOUTADOM) sous une bannière commune pour encore plus de cohérence et de puissance sur nos marchés. Cette démarche est un projet d’entreprise qui vient affirmer et renforcer nos valeurs.

Nous nous ouvrons vers une nouvelle ère où le commerce connecté et la digitalisation de notre société nous poussent à nous réinventer.

Nous réinventer pour toujours mieux servir nos clients, pour répondre aux exigences de nos marchés en pleine mutation, pour répondre à un monde en mouvement, et à un environnement urbain qui nécessite des engagements sociaux et environnementaux forts et durables.

Nous continuerons d’affirmer les valeurs socles et fondatrices de Star Service : l’humain, l’excellence opérationnelle, l’innovation, et la préservation de l’environnement.

**Le conseil, la proximité et le service sont nos forces et nos différences.** Nous ne raisonnons jamais en poids transporté ou en kilomètres parcourus, mais en nous demandant quelles prestations déployer pour atteindre la qualité Client attendue. Nous ne sommes pas uniquement transporteurs, mais créateurs de valeur et de service pour nos Clients et les Clients de nos Clients.

Hervé Street , Président du Groupe Star Service

Le monde est en pleine mutation, ce mouvement historique traduit l’évolution et la transformation de nos métiers :

- > Les moyens de mobilité
- > Le transport
- > Les systèmes d’information de connexion et de communication
- > Les pratiques de consommations

Reconnu depuis toutes ces années pour nos valeurs et notre professionnalisme, notre développement s’organise aujourd’hui autour de 3 ambitions :

- > **anticiper** et répondre **aux grands enjeux environnementaux**, en inventant une logistique urbaine plus douce,
- > proposer toujours **plus d’innovations** à nos Clients et partenaires,
- > offrir à nos Clients un **haut niveau de qualité de service**, répondant aux évolutions du marché.

**Ces priorités, nous les développons bien sûr pour notre Groupe, mais aussi et surtout, pour nos Clients.** Répondre à leurs attentes et leur permettre de continuer à innover est pour nous essentiel et fait partie de notre ADN. En véritable ambassadeur et partenaire des marques que nous accompagnons, notre rôle consiste à identifier leurs enjeux.



# La conception de notre métier : Facilitateur de la vie en ville

Dans le secteur du transport, la maîtrise du dernier kilomètre, à savoir celui qui rapproche la livraison de son destinataire final, est hautement stratégique. À l'échelle de notre pays, cette problématique recouvre de nombreux enjeux à la fois économiques, environnementaux, sociétaux ou encore urbains.

Sur un marché concurrentiel et voué à se développer, **Star Service se positionne avec une longueur d'avance, grâce à une hyperspécialisation dans tous les secteurs qu'il adresse**, une politique d'innovation très active, ainsi qu'une démarche RH favorisant la formation et la fidélisation des équipes.

## > Nos marques

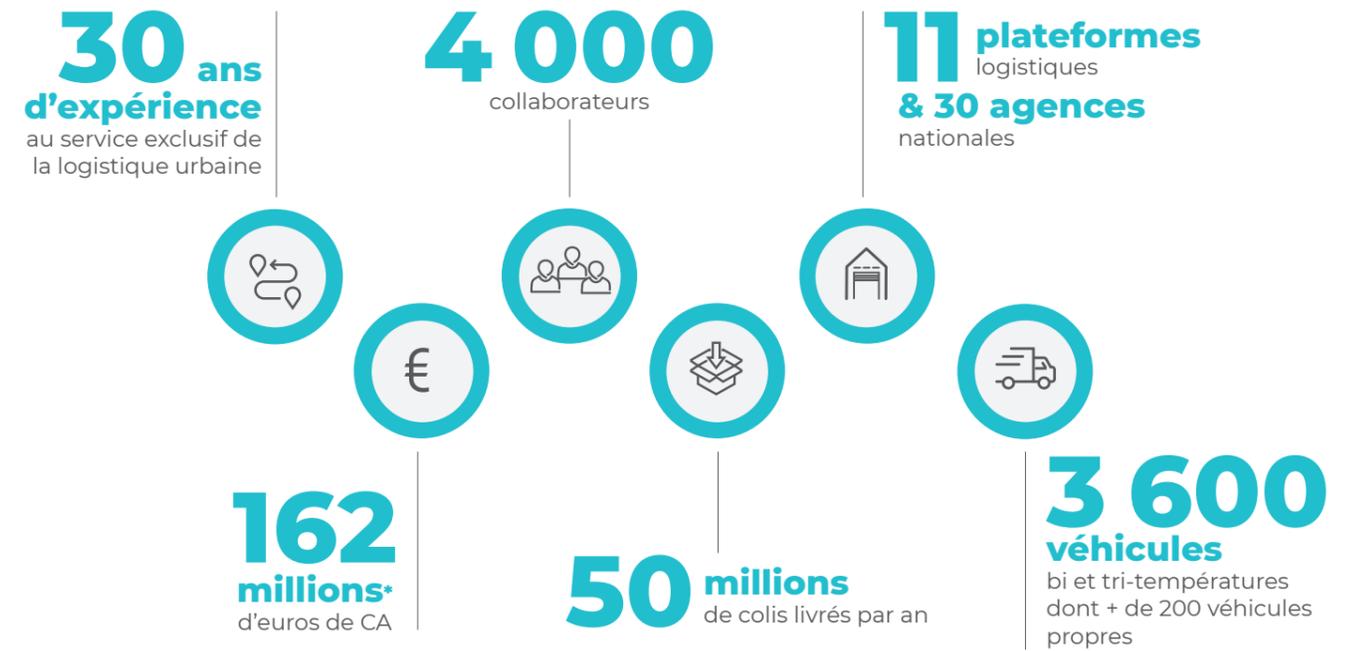
Pour anticiper et répondre aux besoins de tous nos Clients, nous avons structuré nos offres autour de **4 pôles de compétences** développant ainsi des **solutions spécifiques et adaptées à chacun de nos marchés**.



Nos filiales transverses : Soluvan, Roulenloc, NB, La Petite Reine, Au Pas de Courses contribueront à **enrichir nos expertises** pour la satisfaction de nos clients.



## > Quelques Chiffres Clés



\*Chiffre d'affaires 2017.



# Nos valeurs & nos engagements

## > L'humain est au cœur de notre démarche

Chaque jour nos collaborateurs véhiculent l'image de nos clients. Afin de garantir un **haut niveau de service**, nous avons fait le choix de proscrire toute forme de précarité de l'emploi, en proposant des contrats à durée indéterminée à l'embauche.

Ainsi, **Star Service compte aujourd'hui plus de 90 % de collaborateurs en CDI.**

Notre **centre de formation interne** permet aux collaborateurs, quel que soit leur statut dans l'entreprise, de disposer d'une véritable expertise sur des sujets tels que :

- > 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...



## > L'innovation Améliorer l'expérience client : une priorité

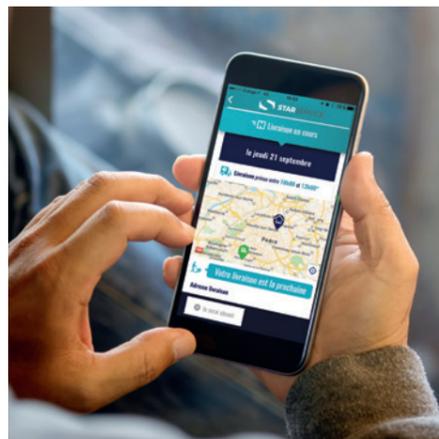
La **livraison du dernier kilomètre** se révèle **plus stratégique que jamais.**

Facteur de satisfaction et de fidélisation, elle se positionne désormais très en amont des circuits de distribution. Bien plus que du simple transport, elle nécessite désormais des **compétences stratégiques et une logistique sur mesure.**

## Des offres innovantes au service de chaque marché

Au travers de nos marques, nous apportons une **réponse personnalisée aux secteurs sur lesquels nous intervenons :**

- > Transport sous **température, dirigée** ou **sensible**, livraison **sur rendez-vous, express** en 1h, le jour même ou en J+1, 7 jours sur 7, le soir ou le week-end...  
**Tout est possible !**



- > Des **offres agiles** adaptées à chacun de nos marchés
- > Un **maillage national** pour le retail et la santé.
- > Un parcours de **livraison 100% digitalisé**
- > Des outils de **suivi des températures** en réseau en **temps réel**
- > La recherche et la création permanente de **solutions éco-responsables**

## > L'excellence opérationnelle

Nous plaçons la **satisfaction Client au cœur de notre stratégie.** La qualité de service fait partie de notre ADN depuis notre création. Avec un **taux de qualité de service de 99.5%** et **30 ans d'expérience**, nous accompagnons nos clients dans leur développement.

Cela se traduit par plusieurs aspects :

- > Une flotte de **3 600 véhicules en propre**
- > Des **collaborateurs formés** à la relation Client et à la nature des produits transportés
- > Des **process favorisant une amélioration continue** (reporting et suivi de performance, monitoring de satisfaction)

## > L'environnement

Conscient de notre impact environnemental, nous développons des actions concrètes :

- > Une flotte de **200 véhicules électriques et GNV.**
- > Une politique de **renouvellement régulier de la flotte** (acquisition de véhicules neufs normés Euro 6).
- > **L'optimisation des tournées** via des outils informatiques.
- > La formation des chauffeurs-livreurs à l'**éco-conduite.**
- > Le suivi de la consommation de carburant.
- > **L'obtention du LABEL Objectif CO<sub>2</sub>.**
- > Le développement d'espaces de rechargement de véhicules électriques dans Paris.



### Le LABEL OBJECTIF CO<sub>2</sub>

- La signature volontaire de la charte d'engagements de l'ADEME « objectif CO<sub>2</sub> » depuis 2010.
- L'obtention du LABEL objectif CO<sub>2</sub>, **qui récompense les efforts fournis par le Groupe** pour réduire ses émissions carbone et valorise sa démarche en matière de développement durable en 2016.
- **+20% de Baisse des émissions de CO<sub>2</sub> depuis 2010**





## **STARSERVICE** **RETAIL**

### **EXPERT DE LA LIVRAISON DE COLIS ET DE COURSES ALIMENTAIRES EN MILIEU URBAIN**

Acteur majeur **de la livraison de colis et de courses alimentaires en milieu urbain et périurbain**, Star Service RETAIL est le partenaire privilégié des commerçants et e-commerçants à la recherche de solutions personnalisées pour leur livraison.



#### **AGILITÉ**

- > Livraison sur rendez-vous 7jour/7, soir et week end
- > Livraison express 1h
- > Livraison le jour même ou en J+1



#### **FIABILITÉ**

- > Respect de nos engagements
- > Service de Qualité
- > 99.5 % des clients livrés par Star Service sont satisfaits



#### **CONNECTÉE**

- > Une livraison 100% digitalisée, de l'enlèvement jusqu'à la livraison
- > Notifications et suivi de la commande grâce à des outils de traçabilité fiable

## **72%**

des consommateurs considèrent la livraison comme le critère le plus important lors d'un achat sur internet\*

\*Source etude ifop mars 2018.

## **85%**

des consommateurs plébiscitent la livraison sur rendez-vous\*

## **1<sup>er</sup> TRANSPORTEUR PROPRE EN FRANCE**

de marchandises avec une flotte de + de 200 véhicules écoresponsables.

# LE PÔLE **AUTOMOTIVE**



## **PARTENAIRE DE LA DISTRIBUTION DE LA PIÈCE DE RECHANGE**

Star Service Automotive vous propose des **solutions sur mesure** dédiées à la **distribution personnalisée de pièces de rechange** pour l'industrie automobile.



### **AGILITÉ**

- > Livraison sur créneau horaire de 1h et 2h
- > Livraison plusieurs fois par jour



### **FIABILITÉ**

- > Respect des engagements ( Délai, Qualité)



### **TRACABILITÉ & REPORTING**

- > Des outils performants : optimisation des tournées, traçabilité des produits et suivi des performances



## **GUIDE PILOTE**

### **Un accompagnement adapté pour un partenariat gagnant**

Pour la mise en place de l'activité en toute sérénité

- 1** Accompagner les équipes
- 2** Organiser l'activité
- 3** Appliquer les process et actions

**5**

Étapes majeures de notre relation

- 1** Analyse et audit de l'activité
- 2** Préparation et mise en place opérationnelle
- 3** Formation et communication
- 4** Suivi de l'activité
- 5** Plan d'amélioration continue

# LE PÔLE GOURMET



## STARSERVICE GOURMET

### PARTENAIRE EN LOGISTIQUE ALIMENTAIRE

**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 ou pâtisseries.



#### RESPECT DES DÉLAIS DE LIVRAISON

> Livraison sur créneau  
horaire de 1h ou 2h



#### SOLUTION TRACK & TRACE

> Suivi en temps réel  
et reporting



#### MAÎTRISE DE LA CHAÎNE DU FROID

> Stockage et transport  
de vos produits en bi  
et tri-températures

**Ambassadeur  
de la marque**

**Digitalisation  
de la livraison**

**Solution  
éco-responsable**

# LE PÔLE **HEALTHCARE**



## PARTENAIRE LOGISTIQUE DES ACTEURS DE LA SANTÉ

Star Service Healthcare propose des **offres diversifiées** pour répondre à l'ensemble des attentes des **professionnels de la santé**. Star Service Healthcare s'appuie sur **2 offres majeures** : une offre dédiée au **transport de produits sensibles** et une offre **transport express en J+1 sous température dirigée**.

Star Service Healthcare intègre à son offre santé de livraison multi-températures, un service de distribution sous température +15°/+25°C tous poids, tous destinataires, toute France.



### SÉCURITÉ ET INTÉGRITÉ DES PRODUITS DE SANTÉ

> Respect des Bonnes  
Pratiques de Distribution



### TRAÇABILITÉ

> En temps réel des colis



### MAÎTRISE

> Et suivi de la température





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

