



[www.sttat.com.tn](http://www.sttat.com.tn)

# الشركة التونسية للوساطة و الوكالات و النقل

## SOCIETE TUNISIENNE DE TRANSIT D'AGENCES ET DE TRANSPORTS

### *Politique Qualité Santé Sécurité « Q S S » / Engagement de la direction :* (5.1&5.2-ISO – 4.2 OHSAS):

La STTAT existante depuis 1961, a pour mission de fournir aux acteurs économiques agissant dans un cadre économique caractérisé par une concurrence acharnée, des services liés aux activités portuaires (consignation de navire, commissionnaire en douane, Transit, magasin cale, divers). Pour réaliser ces services avec professionnalisme, il y a lieu non seulement de répondre aux exigences directes et indirectes des clients et autres parties intéressées mais également d'être vigilant aux risques santé et sécurité que ces activités portuaires engendreraient.

La Direction de la STTAT s'engage à mettre en place un système intégré de management de la qualité, santé et sécurité sur la base des référentiels ISO 9001 version 2015 et OHSAS18001 (5.1.1.f-ISO). Ce système composé essentiellement de processus intégrés dont le principal est le « processus exploitation » pour les activités « consignation navire, transit, magasin cale et parc conteneurs » (5.1.1.c ISO). Il cadre avec l'orientation client et parties intéressées de l'entreprise (5.1.2 – ISO) et est appelé à répondre à leurs exigences mutuels à savoir la satisfaction continue de leurs besoins et attentes dans la qualité et la sécurité ainsi qu'au respect de la réglementation en vigueur (5.1.1.a-ISO) & (5.1.1.i-ISO) (5.1.2.c-ISO) – (5.2.1.a-ISO) – (5.2.c-ISO)– (4.2.a - OHSAS)

Grâce à ce système intégré, la STTAT maîtrise ses activités techniques et la mise à disposition des moyens matériels et immatériels nécessaires ainsi que la saisie des opportunités offertes par ses parties intéressées et la gestion de toute menace de son environnement

Pour mettre en œuvre les axes de sa politique qualité – santé et sécurité, la Direction de la STTAT s'engage à fournir tous les moyens matériels et immatériels nécessaires (5.1.1.e ISO) ainsi que la prévention des lésions corporelles et atteintes à la santé aussi bien pour ses employés que ses visiteurs . Cette politique doit permettre de réaliser les objectifs (5.1.1-b ISO) & (5.1.1.g-ISO) & (5.2.1.b-ISO):

**SIEGE SOCIAL: AVENUE HEDI CHAKER ESC. B - 3000 SFAX (TUNISIE) Tél.: 74 227 471 / 74 227 198 / 74 227 502 Télex : 40 988 STTAT TN - Fax : 74 225 270 - CABLE : STTAT SFAX**  
R.C.: B 137171996 - M.F.: 4217 J/A/M/000 - Site web : [www.sttat.com.tn](http://www.sttat.com.tn) - E-mail: [sttat.siege@sttat.tn](mailto:sttat.siege@sttat.tn)

#### STTAT - SFAX

Rue Hédi KHEFACHA 3000 - SFAX  
Tél.: 74 497 037 / 74 497 503  
74 497 132 - 74 497 383  
Fax : 74 497 631  
Parc : 74 497 118

E-mail : [sttat.sfax@sttat.tn](mailto:sttat.sfax@sttat.tn)

#### STTAT - SOUSSE

Avenue Mohamed V - B.P.: 17  
4000 SOUSSE MEDINA  
Tél.: 73 228 154 / 73 224 935  
Fax: 73 227 802  
Parc: 73 227 553

E-mail : [sttat.sousse@sttat.tn](mailto:sttat.sousse@sttat.tn)

#### STTAT - GABES STTAT - SKHIRA

Z.I. PORT DE GABES GHANNOUCH  
GABES PORT 6071  
Tél.: 75 274 455 / 75 271 528  
75 276 450  
Fax: 75 273 622

E-mail : [sttat.gabes@sttat.tn](mailto:sttat.gabes@sttat.tn)

#### STTAT - ZARZIS

Port de Commerce 4170  
Route de Port ZARZIS  
Tél./ Fax: 75 692 650

E-mail : [sttat.gabes@sttat.tn](mailto:sttat.gabes@sttat.tn)

#### STTAT - RADES

RADES PORT BP 115 - 2040 RADES  
Tél.: 71 449 138 / 71 449 432  
71 449 119 / 71 449 450  
Fax : 71 449 129 / 71 449 242

E-mail : [sttat.rades@sttat.tn](mailto:sttat.rades@sttat.tn)

#### STTAT - BIZERTE

Bizerte Center Tour  
4ème étage App. 428  
7000 BIZERTE  
Tél.: 72 438 299 / Fax : 72 439 740

E-mail : [sttat.bizerte@sttat.tn](mailto:sttat.bizerte@sttat.tn)

N°	OBJECTIF	INDICATEURS DE PERFORMANCES
1	Fidéliser continuellement ses clients et enrichir son portefeuille clientèle,	Taux de turnover des clients
2	Entretenir des relations fructueuses avec les instances publiques	Nombre de réclamations Pénalités pour infraction réglementaire Retrait de l'agrément
3	Entretenir des relations fructueuses avec les fournisseurs	Nombre de réclamation fournisseurs Taux de turnover des fournisseurs
4	Fidéliser son personnel ayant plus de 5 ans d'ancienneté et lui assurer ainsi qu'à tout visiteur la sécurité	Taux de turnover du personnel Nombre d'accidents de travail Nombre de jours d'absence pour AT ou maladie professionnelle
5	Améliorer les performances de l'entreprise	Améliorer le chiffre d'affaires Améliorer les résultats

La direction désigne un représentant de la direction pour le pilotage du SMQSS et un RMQSS pour son implémentation. Le RMQSS qui, nonobstant d'autres d'activités est chargé de gérer la mise en place et l'entretien du système management qualité sécurité santé.

Notre politique QSS ainsi que nos objectifs sont revus au moins une fois par an, et à tout événement important dans des revues de direction aboutissant éventuellement à l'identification et à la mise en place d'actions d'amélioration (5.2.1.d). (4.2.d.e.h-OHSAS)

Les cadres de la STTAT avec leurs subordonnés sont impliqués dans la rédaction et la mise en œuvre du SMQSS. Les partenaires informés de cette politique et de ses exigences à satisfaire continuellement les parties intéressées (5.1.2.a-ISO) s'engagent chacun dans son cadre à contribuer à la réalisation des objectifs QSS (5.1.1.f -ISO) & (5.1.1.j – ISO)– (4.2.e-OHSAS)

Cette politique est communiquée, à part le personnel de la STTAT, à toutes les parties intéressées impliquées opérationnellement pour les activités « consignation navire, transit, magasin cale et parc conteneurs ». Les autres parties intéressées peuvent disposer de cette politique sur demande (5.2.2 -ISO)– (4.2.f.g-OHSAS) Objectifs et indicateurs de performances

*Merci d'être des notre vers l'excellence*

LE DIRECTEUR GENERAL ADJOINT

Faouzi BEN ABDALLAH

