



La Qualité des Services Portuaires

Lien : <https://afrique-formation.com/formation/la-qualite-des-services-portuaires>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
POR56

 CATÉGORIE
**Qualité, Sûreté,
Sécurité et
Réglementation
Maritime (STCW, ISPS,
POLMAR)**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les enjeux de la qualité de service portuaire et son impact sur la compétitivité
- ✓ Identifier les attentes et besoins spécifiques des différents types de clients portuaires
- ✓ Savoir définir, suivre et analyser les indicateurs clés de performance (KPI)
- ✓ Optimiser les processus opérationnels pour réduire les temps d'attente et améliorer l'efficacité
- ✓ Renforcer les compétences et l'engagement du personnel pour une meilleure qualité de service
- ✓ Intégrer les aspects sécurité, sûreté et environnement dans la démarche qualité
- ✓ Utiliser les outils digitaux et innovations technologiques pour améliorer le suivi et la performance
- ✓ Améliorer la communication et la gestion de la relation client
- ✓ Préparer et réussir les audits qualité et obtenir les certifications pertinentes
- ✓ Mettre en œuvre des pratiques de benchmarking pour se comparer aux meilleurs ports
- ✓ Élaborer et piloter un plan d'amélioration continue adapté au contexte portuaire

👥 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs et responsables d'exploitation portuaire
- ✓ Responsables qualité et performance des terminaux
- ✓ Chefs de service logistique et opérations
- ✓ Cadres et ingénieurs spécialisés dans les services portuaires
- ✓ Gestionnaires de terminaux à conteneurs, vrac et pétroliers
- ✓ Agents de la capitainerie et de la sûreté portuaire
- ✓ Responsables environnement et développement durable
- ✓ Gestionnaires de relations clients portuaires
- ✓ Responsables des systèmes d'information et de la digitalisation des ports



Programme détaillé

1 / Introduction à la qualité de service portuaire

- Définition et enjeux stratégiques de la qualité dans les ports
- Impact sur la compétitivité et l'attractivité des installations
- Cadres réglementaires et normes internationales applicables

2 / Analyse des attentes et besoins des clients portuaires

- Identification des différents types de clients et de leurs exigences
- Méthodes de collecte et d'analyse des retours clients
- Segmentation et priorisation des attentes pour orienter les actions

3 / Indicateurs de performance et tableaux de bord

- Sélection des KPI pertinents pour mesurer la qualité de service
- Méthodes de suivi et de reporting
- Analyse des écarts et mise en place de plans correctifs

4 / Processus opérationnels et optimisation

- Cartographie des processus portuaires
- Identification des points critiques et des goulots d'étranglement
- Optimisation continue et réduction des temps d'attente

5 / Gestion des ressources humaines et compétences

- Formation et montée en compétences du personnel
- Gestion de la polyvalence et de la motivation
- Culture qualité et engagement des équipes

6 / Sécurité, sûreté et environnement

- Normes ISPS et exigences de sûreté portuaire
- Intégration des aspects environnementaux dans la qualité
- Plan de continuité et gestion des incidents

7 / Digitalisation et innovation dans la qualité de service

- Outils numériques pour le suivi de performance
- Automatisation des processus et dématérialisation des flux
- Technologies émergentes et tendances du secteur

8 / Gestion de la relation client et communication

- Stratégies de communication proactive
- Traitement des réclamations et satisfaction client
- Fidélisation et partenariats durables

9 / Audits qualité et certifications

- Méthodologie de préparation et de réalisation d'audits
- Principales certifications internationales dans le domaine portuaire
- Amélioration continue basée sur les résultats d'audit

10 / Benchmarking et meilleures pratiques

- Comparaison avec d'autres ports performants
- Identification des leviers d'excellence opérationnelle

- Adaptation des meilleures pratiques au contexte local

11 / Élaboration et suivi d'un plan d'amélioration continue

- Définition des objectifs qualitatifs à court, moyen et long terme
- Mise en place d'un plan d'action structuré
- Évaluation périodique et ajustement des stratégies

12 / CAS PRATIQUES ADAPTES A VOTRE ACTIVITE

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 31 Août au 04 Sep. 2026

 Distanciel

 26 au 30 Oct. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 Téléphone : +212 522 247 210

 Email : contact@afrique-formation.com

 Web : <https://www.afrique-formation.com>