AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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)

Afrique Formation

🎯 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

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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

Afrique Formation

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

Afrique Formation

- 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

22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation