

Rabat, le 17 février 2021

**L'AGENCE MAROCAINE POUR L'EFFICACITE ENERGETIQUE
DECROCHE LA CERTIFICATION ISO 20000-1 :2011
L'AMEE, premier organisme étatique au niveau National à être certifié
ISO/IEC 20000-1 :2011 « Système de gestion des services IT », par le bureau
Veritas**

En plus d'avoir obtenu la certification ISO 9001 Version 2015 pour sa démarche de management de la qualité, l'AMEE a également décroché la certification ISO/IEC 20000-1 :2011 « Système de gestion des services IT ».

L'AMEE a obtenu en février 2021 la certification ISO/IEC 20000-1:2011 «Système de management des services IT – SMS ». Elle devient ainsi le premier organisme étatique au Maroc à obtenir cette certification, par le bureau Veritas, pour l'ensemble de ses prestations de services informatiques fournies par la DSI (Division des Systèmes d'Informations).

M. Saïd Mouline, Directeur Général de l'AMEE a souligné que : « *L'amélioration continue est notre démarche, elle vise la modernisation de nos processus, le renforcement de la culture managériale au sein de l'Agence et l'adoption des principes d'une bonne gouvernance, moderne et efficiente* ».

La norme cadre la gestion des processus du système d'information de l'AMEE , notamment la politique de sécurité de l'information, la conception et la gestion des niveaux de services, la gestion des configurations, la gestion des requêtes et incidents ainsi que la gestion des changements et des mises en productions, ce qui permet la maîtrise de la sécurité des données et de renforcer l'efficacité l'Agence et d'assurer la maîtrise du niveau des services délivrés, en interne comme en externe.

Cette certification atteste de la volonté de l'AMEE à s'engager pour une structure IT fiable, améliorant la satisfaction des collaborateurs et la performance tout en renforçant son image. Cette norme de certification des services informatiques des organisations affirme le respect de normes de qualité éditées au travers de phases, de contrôles et de procédures mises en place.

La politique de gestion des Services a donc pour objectifs :

- La satisfaction des exigences des collaborateurs et des utilisateurs en termes d'offres de Services Informatiques ;
- La satisfaction des exigences des collaborateurs et des utilisateurs des Services Informatiques offerts notamment en termes d'accessibilité et de disponibilité ;
- La maîtrise de la sécurité des données
- L'amélioration continue des services informatiques.