

Politique de Management des Services IT

Alignée sur les pratiques de gouvernance portuaire les plus modernes, l'autorité portuaire de Tanger Med « TMPA » concentre ses missions sur la gestion et le développement des infrastructures, la coordination et l'animation de la communauté portuaire et garantit la fiabilité et la performance des services assurés aux clients de la plateforme portuaire.

En vue de réaliser ces missions et de mieux répondre aux attentes et aux défis quotidiennes, TMPA a choisi d'améliorer progressivement les moyens de gestion requis pour une meilleure maîtrise des services délivrés à ses clients.

A cet effet, un programme d'amélioration a été initié, visant à enrichir les pratiques de gestion, optimiser la structure, faciliter la communication et faire évoluer les moyens disponibles.

Afin d'assurer la réussite de ce programme, il a été décidé de s'appuyer sur la norme ISO 20000 en mettant en place un Système de Management des Services IT. Cette norme, en héritant des pratiques ITIL, offre un cadre structuré et pragmatique adapté au métier de la fourniture des services informatiques. A cela s'ajoute la démarche d'amélioration continue, inhérente à tout système de management.

Par la présente politique, la Direction générale soutient et entend mettre à disposition les moyens suffisants et nécessaire pour que ce programme puisse répondre aux attentes de TMPA, à savoir :

- Une satisfaction des clients et des utilisateurs des services de technologie de l'information,
- Une maîtrise renforcée des services et une meilleure gestion de la charge de travail,
- La conformité à la norme ISO 20000 pour confirmer la maturité des services et le savoir-faire de l'équipe TMPA.

La mise en œuvre des exigences de cette norme, permettra de :

- Clarifier les rôles et les responsabilités en matière de gestion des services,
- Formaliser le catalogue des services et les niveaux de services offerts,
- Standardiser et industrialiser les bonnes pratiques pour garantir une prestation de qualité aux clients,
- Accompagner plus sereinement les évolutions du système d'information.

La DOSI a pour mission de veiller à l'amélioration continue du SMS, en appui des différents pilotes de processus. Ce programme constitue un des axes majeurs d'excellence pour l'avenir de TMPA, contribuant au développement de ses services et au bien-être de l'ensemble des acteurs de la Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information.

Idriss AARABI

Directeur Général

