

Utilisez le contrôle interne comme outil de pilotage d'un outsourcing, conseille Vectis

«Pourquoi définir et négocier des SLA si on ne les mesure pas, questionne d'emblée Gérard Flamion, Vectis. Par essence, un SLA est sensible; il fluctue et peut rapidement se dégrader.»

Pour le spécialiste du management par les processus, sans mesure il n'y pas d'engagement, donc pas de responsabilité. *«Soit vous perdrez en qualité, soit vous augmenterez le risque. Ou les deux!»*

Mesurer, c'est contrôler. Mesurer s'inscrit dans une démarche prudentielle. Que ce soit pour rassurer les partenaires et clients, les actionnaires ou l'organe régulateur, c'est bénéfique sur toute la ligne. De là, l'importance des PKI. *«In fine, vous anticiperez les problèmes, vous accélérerez le changement et vous maîtriserez mieux vos risques!»*



ePSF.lu... pour en savoir plus sur les PSF

Qu'est-ce que le statut de PSF? Comment y accéder, sous quelles conditions? Qu'en attendre? Ces questions, et bien d'autres, sont reprises sur www.epsf.lu, espace dédié au statut PSF, à ses exigences et opportunités.

Cette bibliothèque interactive de connaissances est maintenue par des experts de la question PSF, maîtrisant les circulaires en vigueur, et leurs implications organisationnelles sur les différents domaines de l'en-

treprise (gouvernance, contrôle interne, audit, vente, prestations, comptabilité...).

Place d'échange entre acteurs du marché, ePSF.lu est aussi une source d'information pour toute question qu'un actionnaire, un administrateur, un directeur, un responsable (risque, qualité, conformité) ou encore un auditeur peut se poser.