

# La qualité et le métier de banquier

La contribution de la démarche qualité à l'amélioration du contrôle interne et de la gestion des risques



**Joëlle Cernès**  
HDR - ESG Management School  
Professeur associé au CNAM

*Comment harmoniser l'application des réglementations prudentielles applicables aux institutions bancaires, en réduire les coûts de mise en œuvre et améliorer la compétitivité de certaines activités? C'est une des questions à laquelle s'attache la démarche qualité. La démarche de normalisation de l'approche de prévention et de maîtrise des risques a des effets complexes sur la compétitivité du secteur bancaire. Sur ce sujet, de façon conceptuelle, cet article tente d'apporter des éléments de réflexion, en analysant la problématique Normalisation-Certification-Qualité, puis en identifiant les caractéristiques de la démarche qualité dans le cas de ce secteur. Cette analyse débouche sur la présentation de ce que pourrait être le macroprocessus de pilotage de la prévention et de la maîtrise des risques par le contrôle interne.*

## Mots clés

Contrôle interne, qualité, certification, risques bancaires, réglementation bancaire

*How is it possible to harmonize the application of prudential regulations for banking institutions, reduce the cost induced by their implementation and improve the competitiveness of some activities? That is one of the questions raised by quality approach. The normalization of the prevention and risk mastering of the banking services sector approach has complex effects on the competitiveness of this sector. On this subject, this document proposes conceptual reflexion elements, analysing the normalization-certification-quality problematic, and then identifying the characteristics of a quality approach for this sector. That leads to a presentation of a possible piloting macro process of the prevention and risk mastering by internal control.*