

# L'introduction d'une gestion par les processus en milieu bancaire : une étude des conditions de son appropriation



**Julien Batac**  
Maître de Conférences  
Université Montesquieu  
Bordeaux IV- I.R.G.O  
Chaire « Management des  
Entreprises Financières »



**Valérie Pallas-Saltiel**  
Maître de Conférences  
Université Paris Est - I.R.G  
Chaire « Management des  
Entreprises Financières »

*L'article s'interroge sur les conditions de l'introduction d'une démarche de gestion par les processus dans le secteur bancaire. La méthode d'opérationnalisation est celle du Business Process Reengineering (Lorino, 2003). L'étude de cas, au travers de l'analyse critique d'une démarche d'optimisation des processus au sein d'une banque régionale, expose la difficulté pour les groupes d'acteurs impliqués à mettre en œuvre des leviers d'action visant une réorganisation, même mineure, des structures. La spécificité de la recherche menée permet d'identifier les conditions de réussite et les écueils d'une telle démarche en milieu bancaire.*

**Mots clefs :** Gestion par les processus, banque, recherche-action

*This article investigates the conditions through which the Process Management is implemented in the banking sector. We use the Business Process Reengineering method (Lorino 2003). The case study in this article (that is the setting up of processes in a regional bank) reveals the difficulties some groups of actors implied in this challenge have when implementing the reorganization of the bank structures and processes. The 'action research' methodology helps us to discuss the conditions for success and the pitfalls of such an approach in the banking sector.*

**Keywords:** Process management, bank, action research