

Cas ALPHA EXPERTISE_L'alignement stratégique du système d'information

Contexte

Le cabinet d'expertise comptable **ALPHA EXPERTISE** emploie 65 collaborateurs répartis sur quatre sites régionaux.

Depuis plusieurs années, chaque bureau a développé ses propres pratiques numériques :

- logiciels comptables différents selon les agences ;
- solutions de gestion électronique de documents hétérogènes ;
- outils collaboratifs distincts ;
- procédures de sauvegarde non harmonisées ;
- gestion des données clients décentralisée.

La direction souhaite désormais développer une offre de services numériques à destination de ses clients :

- portail client sécurisé ;
- signature électronique ;
- automatisation du traitement des pièces comptables ;
- outils de pilotage en temps réel.

Le directeur général estime toutefois que les investissements numériques réalisés jusqu'à présent n'ont pas toujours contribué aux objectifs stratégiques du cabinet.

Une réflexion globale sur l'alignement stratégique du système d'information est donc engagée.

Annexe 1 – Extrait du plan stratégique 2027

Le cabinet ALPHA EXPERTISE fixe les objectifs suivants :

- augmenter de 20 % le portefeuille clients ;
- développer les missions de conseil ;
- améliorer l'expérience client ;
- réduire les tâches administratives répétitives ;
- renforcer la sécurité des données.

Annexe 2 – Diagnostic du système d'information

Domaine	Constat
Comptabilité	3 logiciels différents
GED	4 solutions distinctes
CRM	Aucun CRM commun
Données clients	Multiples bases locales
Collaboration	Outils différents selon les agences
Cybersécurité	Niveau de maturité variable

Travail à faire

Question 1 (5 points)

Définir la notion d'alignement stratégique du système d'information et montrer en quoi cette problématique est particulièrement importante pour ALPHA EXPERTISE.

Question 2 (7 points)

À l'aide du modèle SAM, analyser le niveau d'alignement entre la stratégie du cabinet et son système d'information.

Question 3 (4 points)

Identifier trois conséquences possibles du désalignement observé.

Question 4 (4 points)

Proposer trois orientations stratégiques du système d'information permettant de soutenir les objectifs du cabinet.

Corrigé

Question 1

L'alignement stratégique correspond à la mise en cohérence entre :

- la stratégie de l'organisation ;
- les processus métiers ;
- l'organisation ;
- la stratégie du système d'information ;
- les infrastructures technologiques.

L'objectif est de faire du système d'information un levier de création de valeur au service des objectifs métiers.

Dans le cas d'ALPHA EXPERTISE, cette problématique est essentielle car la stratégie prévoit :

- le développement de nouveaux services numériques ;
- l'amélioration de l'expérience client ;
- l'automatisation des processus ;
- le renforcement de la sécurité.

Or, le système d'information apparaît aujourd'hui fragmenté, avec des outils et pratiques différents selon les agences.

Il existe donc un risque de désalignement entre les ambitions stratégiques du cabinet et les capacités réelles du système d'information.

Question 2

Analyse selon le modèle SAM

Stratégie d'entreprise

Les objectifs sont clairement définis :

- croissance de l'activité ;
- développement du conseil ;
- amélioration de la relation client ;
- automatisation ;
- sécurisation.

Stratégie SI

Aucune stratégie SI commune ne semble actuellement exister.

Les choix technologiques ont été réalisés localement selon les agences.

L'absence de CRM commun et la multiplicité des logiciels illustrent ce manque de cohérence.

Organisation et processus métiers

Les processus sont différents selon les sites :

- gestion documentaire hétérogène ;
- partage limité des données ;
- pratiques divergentes.

Cette situation réduit les possibilités de mutualisation.

Infrastructure SI

L'infrastructure présente plusieurs faiblesses :

- logiciels multiples ;
- bases de données dispersées ;
- outils collaboratifs non harmonisés.

Conclusion

Le cabinet présente un niveau d'alignement stratégique faible.

Les objectifs stratégiques sont ambitieux mais les infrastructures et processus ne permettent pas encore de les soutenir efficacement.

Question 3

Conséquence 1 : hausse des coûts

La multiplication des logiciels entraîne :

- coûts de maintenance ;
- coûts de formation ;
- coûts de support.

Conséquence 2 : dégradation de la qualité des données

Les informations clients sont dispersées dans plusieurs bases.

Cela augmente :

- les incohérences ;
- les doublons ;
- les erreurs.

Conséquence 3 : difficulté à développer les nouveaux services numériques

L'absence d'outils harmonisés complique :

- la mise en place d'un portail client ;
- l'automatisation ;
- la production de tableaux de bord.

Question 4

Orientation n°1 : déployer un CRM commun

Objectifs :

- centraliser les données clients ;
- améliorer la relation client ;
- soutenir les missions de conseil.

Orientation n°2 : harmoniser les outils métiers

Objectifs :

- standardiser les processus ;
- réduire les coûts ;
- améliorer la collaboration.

Orientation n°3 : construire un schéma directeur SI

Objectifs :

- définir une vision cible ;
- prioriser les projets ;
- garantir l'alignement entre stratégie métier et stratégie numérique.

Barème indicatif

Question	Points
Q1	5
Q2	7
Q3	4
Q4	4
Total	20 points

Points du programme mobilisés

- Principes d'alignement stratégique SI/métier.
- Modèle SAM.
- Création de valeur par le système d'information.
- Diagnostic d'alignement stratégique.
- Stratégie des systèmes d'information.
- Gouvernance du système d'information.

Ce sujet est construit dans le style des dossiers d'analyse stratégique régulièrement rencontrés dans les annales DSCG UE5.