

CRM : croissance maintenue en France

Le marché français du CRM (Customer Relationship Management), se maintient dans le vert. Selon une étude de Pierre Audoin Consultants, le chiffre d'affaires du secteur devrait atteindre 1,35 milliard d'euros cette année dans le logiciel et les services. Il s'agirait de la deuxième année de croissance d'affilée pour le secteur de la gestion de la relation client. En 2006, le marché avait atteint 1,25 milliard d'euros.

« *La crise est bel et bien terminée. Les projets de renouvellement et d'extension se multiplient* », observe le cabinet. Par ailleurs, la dérégulation de certains marchés nationaux et la concurrence entre la banque et l'assurance ont favorisé l'essor du secteur.

En France, les éditeurs qui se taillent la part du lion sont Oracle, suivi de SAS, Business Objects et Cegedim.

Selon une étude réalisée par le cabinet Gartner, le marché mondial du « logiciel en tant que service » (qui englobe notamment le CRM) pèsera **11,5 milliards** de dollars en 2011.

Le revenu mondial généré par le secteur du SaaS (*software as a service*) va être supérieur à 5,1 milliards de dollars en 2007, soit une progression de **21%** par rapport à l'année 2006.