

# CRM: une entreprise française sur deux le pratique – Sage en tête

Pour la 3ème année consécutive, IPSOS a mené une étude sur les usages de la gestion de la relation clients (ou CRM, *customer relation management*) en France.

De la consultation de 847 entreprises de plus de 10 salariés sur tout le territoire national, il ressort que « *l'utilisation d'outils dédiés pour gérer la relation clients entre progressivement dans les mœurs des entreprises* »

Certes, l'étude constate que le tableur et le suivi papier restent encore les outils les plus couramment utilisés... Mais la maturité se confirme car **près de 46% des entreprises françaises** se déclarent équipées d'un outil pour gérer leur relation clients. Mais, en réalité, un peu plus de la moitié seulement de ces 46%, donc environ une entreprise sur quatre s'appuie effectivement sur un logiciel CRM « *standard du marché* » .

IPSOS constate qu'il existe un seuil caractérisant ces entreprises : elles comptent moins de 100 salariés. Au-delà d'une centaine de salariés, le taux d'équipement dépasse les 66%.

Autre constat : parmi les entreprises dotées d'un logiciel CRM standard du marché, les entreprises françaises possèdent **en moyenne plus de 3 modules**.

Les entreprises de plus de 500 salariés sont davantage équipées avec plus de 4 modules en moyenne.

La gestion des contacts (75%) et la gestion du service clients arrivent en tête (64%), loin devant le CRM analytique (44%), la gestion de la force de vente (28%) ou la gestion des campagnes marketing (28%).

L'étude, comparée à celles des deux années précédentes, montre également que le taux d'équipement continue de progresser : 10% des entreprises ont adopté un logiciel en 2007, et 14% en 2008.

Dans les entreprises déjà équipées d'une solution de CRM, l'installation du logiciel n'est pas récente : plus de 3 sur 4 sont équipées depuis plus de 2 ans, et cette tendance reste vraie quel que soit le secteur d'activité ou la taille.

Le mode licence reste le mode de commercialisation privilégié : seuls 9% des entreprises sont dotées d'un logiciel de CRM en ASP.

Enfin, au classement des éditeurs de solutions CRM les plus répandues en France, l'étude classe Sage en tête.

Plus de précisions sont attendues sur ce classement. Il n'est pas précisé quels éditeurs ont participé au financement de cette étude.

**[A lire : L'automatisation des centres d'appels peut-elle améliorer le CRM ?](#)**

[A lire : notre dossier spécial CRM, 15 pages pour faire le tour de la question](#)