

# Transformation numérique : les tendances d'achats de logiciel en 2024

**Lorsqu'il s'agit de transformation numérique, l'un des points importants à considérer concerne les outils qui peuvent aider à la croissance de l'entreprise. Cette dernière étude Capterra a été menée dans le but de savoir dans quels logiciels les entreprises françaises vont investir l'année prochaine. Quels sont les facteurs qui influent sur ces choix ?**

## Les achats de logiciels en hausse malgré une crise économique

Alors que selon [l'INSEE](#), la croissance économique des entreprises est estimée à 0,6 % en 2023 contre 2,5 % en 2022, il semblerait que plus d'une entreprise sur deux prévoit tout de même d'investir dans les logiciels et même d'accroître leurs dépenses par rapport à 2023 (54 %) :

- 39 % des décisionnaires d'achats de logiciels envisagent une dépense de 10 à 20 % en plus
- 15 % estiment une dépense supérieure à 20 %
- seuls 6 % envisagent de réduire leur dépense en matière de logiciels

Cette décision s'allie à un optimisme général parmi les répondants quant à la situation économique de leur organisation : 76 % s'attendent à une croissance des activités au cours des 18 prochains mois.

## Comment caractériseriez-vous la situation de votre entreprise au cours des 18 prochains mois ?

**Croissance accélérée** : expansion significative et des opportunités commerciales accrues



**Croissance** : croissance régulière et modérée des activités et de la présence sur le marché

**Statique** : conditions commerciales relativement statiques sans changements significatifs

**Déclin** : léger déclin ou une diminution des activités commerciales et de la part de marché

**Déclin significatif** : déclin ou réduction substantielle des activités commerciales

Source: 2024 Tech Trends Survey  
Q: Comment caractériseriez-vous la situation de votre entreprise au cours des 18 prochains mois ?  
n: 350

## 3 grandes catégories de logiciels plébiscitées

### 1. Les logiciels de cybersécurité

Bien que les cyberattaques aient été à la baisse en 2023, 831 contre 1 082 en 2023 selon le [rapport publié](#) par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information, ces dernières visent de plus en plus les entités moins sécurisées, telles que les TPE et PME. C'est pourquoi 26 % des entreprises interrogées lors de cette étude accordent une place importante à l'investissement dans les logiciels de cybersécurité dans leur budget de 2024.

Il est donc primordial aujourd'hui que les entreprises s'arment d'outils pour faire face à ces attaques et renforcer la protection de leurs systèmes et données.

## 2. Les logiciels CRM

Pour faire face à l'inflation, les entreprises françaises peuvent mettre en place différentes stratégies afin de fidéliser leurs consommateurs mais aussi d'attirer de nouveaux clients. Pour cela, 21 % des participants ont prévu d'investir dans des solutions de CRM.

## 3. Les logiciels Marketing

L'année 2024 devrait également marquer un tournant avec un nouveau défi pour les professionnels du marketing après la [fin des cookies tiers](#) annoncée par Google. Pour 21 % de l'ensemble des entreprises de notre panel, l'achat de logiciels de marketing est envisagé comme une priorité

### Principales priorités d'achats de logiciels estimées pour 2024

**26 %**



Sécurité informatique  
(cybersécurité et protection des données)

**21 %**



Customer relationship management (CRM)

**21 %**



Marketing

**19 %**



Gestion des ventes

**18 %**



Finance ou comptabilité

**18 %**



Ressources humaines et gestion des talents

**17 %**



Business intelligence et data analytics

**16 %**



Gestion des projets

**15 %**



Collaboration

Source: 2024 Tech Trends Survey

Q: En considérant le budget de votre organisation pour l'année prochaine, lesquels des outils logiciels suivants constituent les principales priorités d'investissement ? Plusieurs réponses possibles

n: 350

Note: Plusieurs réponses possibles, la somme des pourcentages est supérieure à 100 %

Note: Seules les 8 réponses principales sont visibles sur ce graphique

## Les outils en place pour durer

### 1. Les logiciels de LMS

La transformation numérique des entreprises implique aussi la formation des employés aux nouvelles tendances et technologies. Afin de rester compétitives et de conserver leurs talents, les organisations ont tout intérêt à accroître les compétences de leurs collaborateurs. 26 % des répondants ont adopté des outils de LMS et comptent garder ces solutions sur le long terme.

### 2. Les logiciels de collaboration

Avec l'implémentation du télétravail et du modèle hybride, les outils de collaboration se sont installés dans le quotidien des entreprises afin que les collaborateurs puissent interagir et communiquer à distance. 25 % des participants ont ainsi réalisé un achat d'[outil collaboratif](#) en 2023 et envisagent de l'utiliser sur le long terme.

### 3. Les logiciels helpdesk

C'est prouvé : fournir une assistance de qualité renforce l'expérience des clients. Ce processus permet d'identifier et de gérer efficacement les problèmes, d'améliorer la communication interne, et de favoriser la rétention des clients à long terme. C'est pourquoi les logiciels helpdesk ont toujours été parmi les logiciels les plus adoptés et le resteront. Pour 25 % des entreprises sondées, l'outil helpdesk fait partie des outils dont l'adoption durable est envisagée.

## Une satisfaction générale en matière d'achats de logiciels

Plus de 90 % des entreprises interrogées sont satisfaites de leurs récents achats de logiciels (55 % "plutôt satisfaites" voire "très satisfaites" pour 38 %).

Faire un achat de logiciel peu satisfaisant peut avoir un impact négatif important sur le budget et les opérations d'une structure, en particulier dans les plus petites entreprises. Il est donc important de passer par quelques étapes lors de l'adoption d'un nouveau logiciel.

### 1. Comparaison des solutions disponibles sur le marché

Selon les réponses de nos participants, trois à six mois sont nécessaires à 71 % d'entre eux pour évaluer, sélectionner et finaliser l'achat de nouveaux outils. Et pour faciliter ce processus, la grande majorité des responsables d'achat de logiciels (95 %) ont une liste préétablie de potentiels éditeurs.

Afin de définir cette liste, les participants s'appuient au préalable sur différentes sources d'informations :

## Sources d'informations principales consultées par les entreprises pour établir une liste d'éditeurs potentiels

**31 %**



Consultations avec des experts de l'industrie

**31 %**



Essais de produits

**26 %**



Démonstrations de produits

**25 %**



Discussions avec des pairs et des collaborateurs

**25 %**



Moteurs de recherche (Google)

**25 %**



Expériences passées avec des logiciels et éditeurs

**25 %**



Classements et listes des meilleurs logiciels

**23 %**



Analyses et comparaisons de produits

**22 %**



Avis de clients

Source: 2024 Tech Trends Survey

Q: Lors de l'établissement de votre liste initiale de fournisseurs de logiciels, lesquelles des sources suivantes constituent pour vous les sources d'informations les plus importantes ? Plusieurs réponses possibles  
n: 334

Note: Plusieurs réponses possibles, la somme des pourcentages est supérieure à 100 %

Note: Seules les 9 réponses principales sont visibles sur ce graphique

Une méthode qui semble fonctionner car à la question "En général, à quelle fréquence achetez-vous auprès d'un éditeur figurant sur votre liste d'options initiale", 24 % ont répondu "presque toujours" et 58 % "la plupart du temps".

Cependant, il existe parfois des déceptions. Si 42 % des entreprises de notre panel n'ont pas regretté leurs achats de logiciels, certaines ont toutefois exprimé l'inverse.

Lorsque l'implémentation d'une nouvelle solution n'est pas un succès, cela peut influencer négativement la productivité au sein d'une entreprise. Plusieurs raisons sont citées :

- la complexité d'utilisation (31 %)
- Une mauvaise formation et introduction auprès des collaborateurs (27 %)
- un investissement plus conséquent que celui initialement prévu (28 %)
- Un manque de retour sur investissement de la solution (27 %)

## 2. Prendre conseil auprès des éditeurs

Bien que 28 % des entreprises ayant regretté leur achat aient décidé de se tourner vers un autre fournisseur, la première solution envisagée par ces dernières a été de se tourner vers l'éditeur concerné pour remédier au problème rencontré (30 %).

Quelles solutions sont attendues de la part des fournisseurs dans un tel scénario ?



Les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs dépendent de logiciels pour rester compétitives et optimiser leurs processus de travail à l'approche de 2024. Cependant, le choix de la bonne solution est devenu plus complexe en raison de l'évolution technologique. Pour relever ce défi, il est crucial de baser le choix d'une solution sur les besoins spécifiques de l'organisation afin de favoriser la croissance et de garantir la compétitivité à long terme.

### Méthodologie

*Pour collecter les données de ce rapport, Capterra a mené une enquête en ligne en juillet 2023 auprès de*



350 décideurs français en matière d'achats de logiciels. Ceux-ci sont issus de divers secteurs d'activité et de divers niveaux d'ancienneté.

Le panel a été sélectionné selon les critères suivants :

- Réside en France
- Âgé(e) de plus de 18 ans
- Travaille dans l'un des secteurs suivants : ressources humaines, médecine, marketing, gestion et contrôle, finance, vente au détail, informatique, construction, divertissement et médias, organisations à but non lucratif, industrie pharmaceutique, immobilier, services, transport, assurance et télécommunications
- Travaille en tant que chef d'entreprise, directeur général, vice-président, manager/directeur, ou responsable de l'information
- Impliqué(e) dans les processus d'évaluation, de sélection et/ou l'achat de logiciels
- Travaille au sein d'une entreprise de plus de 5 employés
- Travaille au sein d'une entreprise dont le chiffre d'affaire est inférieur à 1 milliard de dollars

## À propos de Capterra

Capterra est la destination n°1 afin de trouver le logiciel idéal. Notre plateforme comprend plus de 95 000 solutions parmi 900 catégories de logiciels et offre un accès à plus d'1,8 millions d'avis vérifiés, vous permettant de gagner du temps, d'accroître votre productivité et d'accélérer votre croissance.

### Contact presse:

Dorine Mandin - Marketing Specialist Capterra  
[dorine.mandin@gartner.com](mailto:dorine.mandin@gartner.com)