

# Les tendances technologiques pour les PME françaises en 2020-21



L'évolution constante des nouvelles technologies dans le monde du travail induit des changements de comportement et de pratiques pour les PME, notamment au niveau des investissements et de la diversification des budgets pour l'acquisition de nouvelles technologies.

Certaines technologies, autrefois perçues comme futuristes, se démocratisent et évoluent pour répondre aux besoins du monde professionnel dans sa globalité. C'est le cas par exemple de la [réalité virtuelle](#) et de la [réalité augmentée](#) et des [agents conversationnels](#) poussés par l'essor de l'intelligence artificielle. L'offre est telle que ces solutions d'avant-garde s'adressent désormais aussi bien aux grandes entreprises qu'aux petites structures.

Capterra, une entreprise Gartner, a mené l'enquête en décembre 2019 auprès de 248 personnes évoluant au sein de PME françaises. L'objectif de cette étude est d'offrir un panorama des tendances en matière de **budgets, d'intentions d'investissement et de prédictions d'impact** des nouvelles technologies sur les entreprises pour les deux ans à venir.

Nous verrons ainsi quelles sont les technologies les plus utilisées actuellement, quelles sont celles qui ont un potentiel de croissance significatif et, enfin, celles pour lesquelles les PME prévoient un budget.

Il s'agit ici également de comprendre les défis rencontrés par ces entreprises au moment d'investir, ainsi que les raisons qui les poussent à prendre des décisions budgétaires stratégiques.

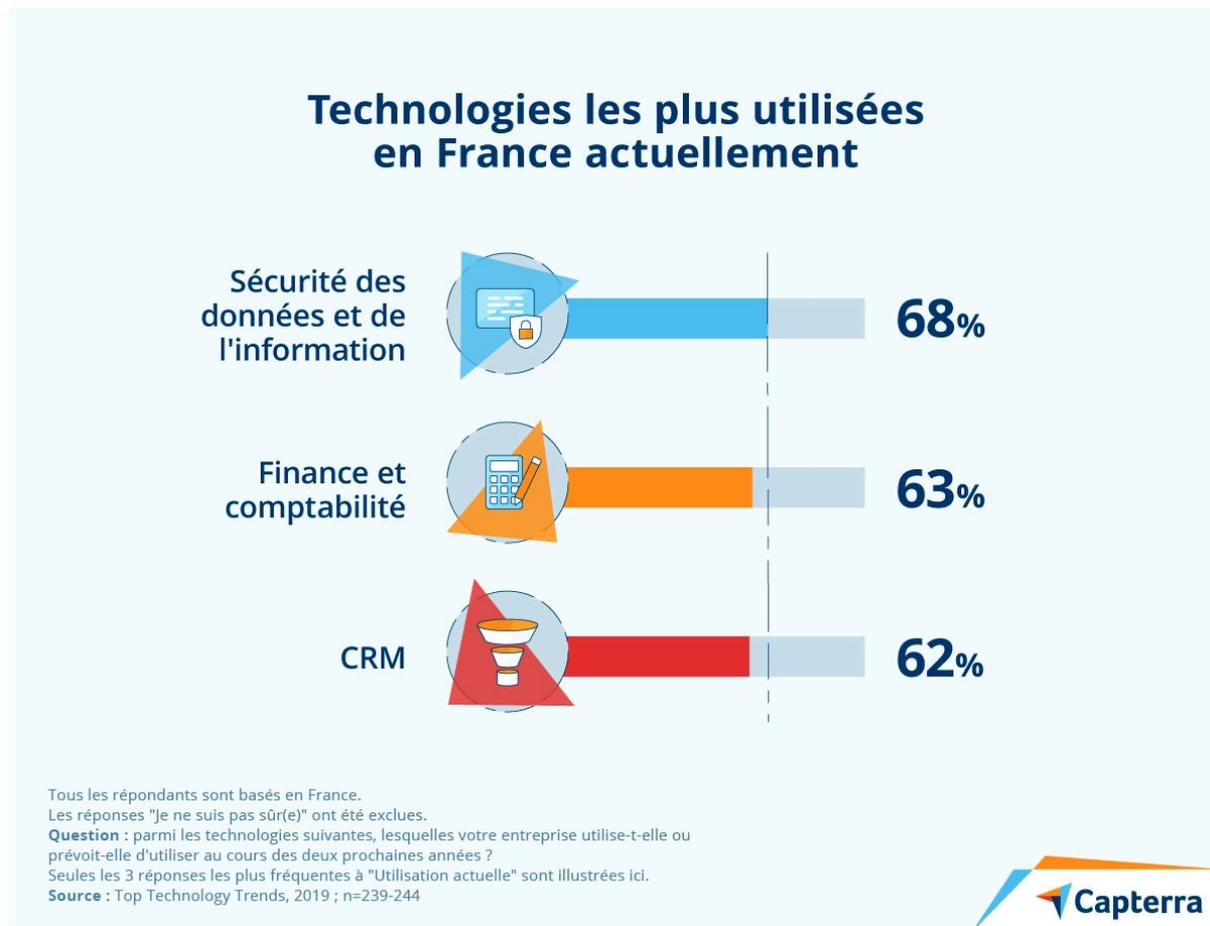
## Points importants de l'étude

- Les technologies les plus utilisées actuellement sont les **logiciels de sécurité des données et de l'information** ainsi que les logiciels de finance et de comptabilité.
- Plus de 70 % des répondants constatent actuellement **un impact** de ces mêmes technologies sur leur business.

- Les **agents conversationnels, l'intelligence artificielle et l'apprentissage naturel et les réalités virtuelle et augmentée** sont les technologies ayant le plus fort potentiel de croissance au cours des deux prochaines années.

Selon une majorité de répondants, les **agents conversationnels, l'Internet des objets et l'intégration d'application** sont les technologies les plus citées quant à leur impact potentiel au cours des deux prochaines années.

## Les logiciels de sécurité des données et de l'information parmi les technologies les plus utilisées aujourd'hui



- 68 % des répondants affirment que leur entreprise utilise aujourd'hui la **sécurité des données et de l'information**, ce qui en fait l'une des technologies **les plus utilisées**.

[La sécurité des données et de l'information](#) a beaucoup fait parler d'elle ces dernières années : l'avènement du RGPD, les fuites et vols de données, ainsi que les cyberattaques récurrentes conduisent les PME à investir dans la cybersécurité. 90 % des répondants estiment la sécurité des données et de l'information comme critique ou bénéfique pour leur activité.

- Les **logiciels de finance et de comptabilité** sont ensuite cités par 63 % des répondants.

[La finance](#) et [la comptabilité](#) sont l'épine dorsale de toute organisation. Celles-ci se doivent d'être fiables, solides et infaillibles.

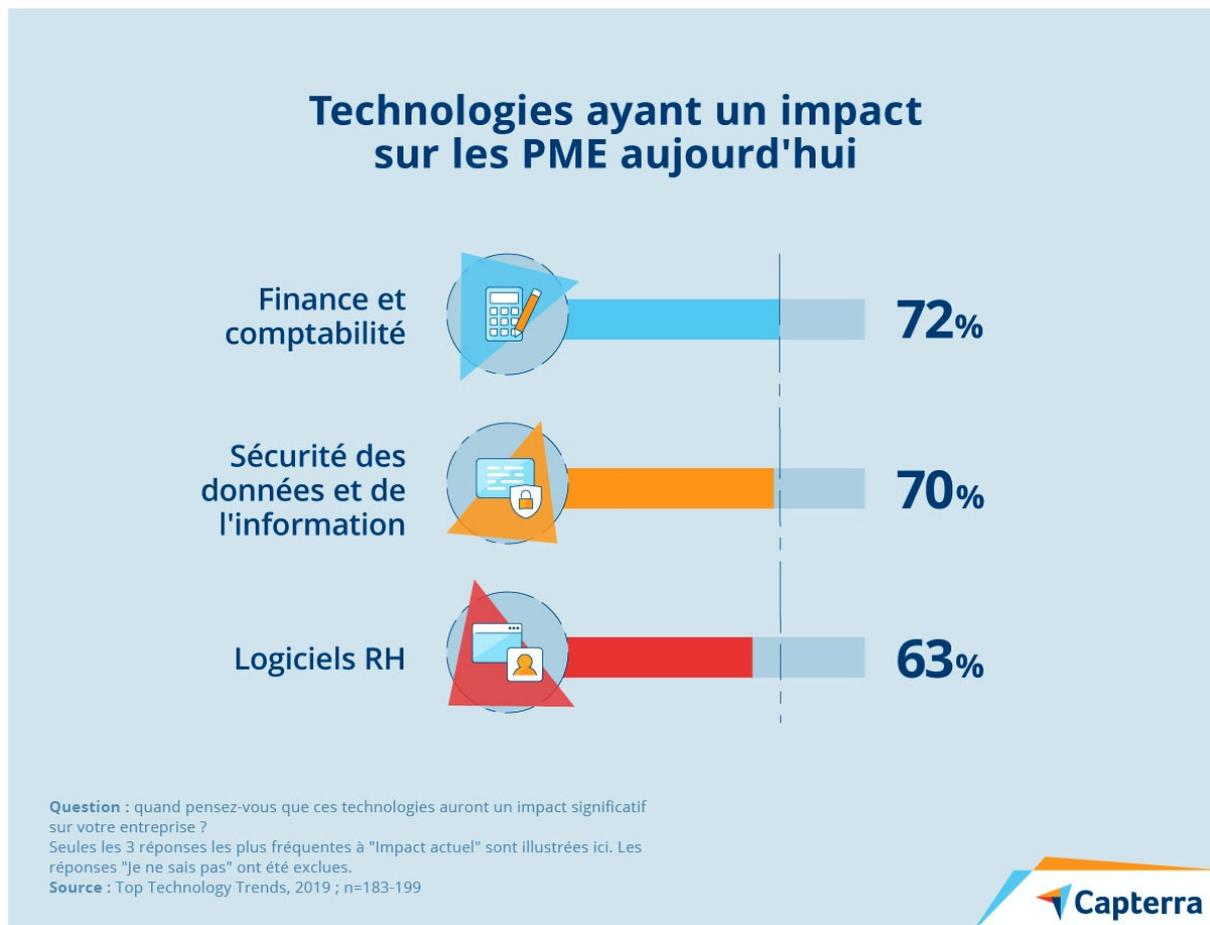
- 62 % des personnes interrogées citent les CRM en troisième position parmi les technologies les plus utilisées actuellement.

Répondant aux critères des politiques de confidentialité telles que le RGPD, les [logiciels CRM](#) permettent non seulement une gestion optimale du portefeuille clients mais garantissent également la sécurité des données privées.

Ces trois technologies se complètent et forment **la trilogie des technologies essentielles** à toute PME.

Les logiciels de sécurité des données et de l'information ou de finance et comptabilité sont les technologies les plus utilisées par les entreprises interrogées. Cependant, l'ordre est inversé lorsque l'on parle d'impact significatif.

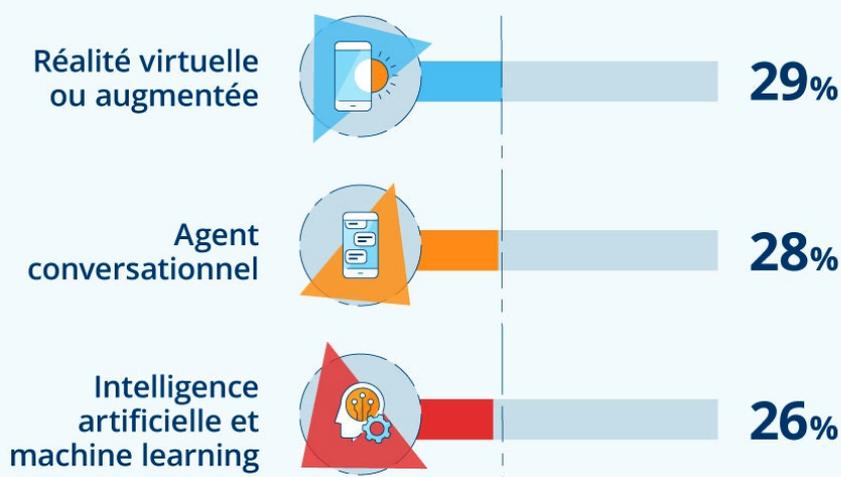
## Les logiciels de finance et de sécurité des données sont les premiers outils cités comme ayant un impact sur les PME aujourd'hui



- Pour 72 % des répondants, les logiciels de finance et de comptabilité sont les premiers outils exerçant actuellement un impact sur leur entreprise.
- Les logiciels de sécurité des données et de l'information sont cités par 70 % des personnes interrogées qui les utilisent actuellement ou prévoient de les utiliser.
- 63 % des répondants estiment que les logiciels de ressources humaines sont la troisième catégorie d'outils ayant un impact sur leur business.

## Réalités virtuelle et augmentée, agents conversationnels : la montée en puissance de l'intelligence artificielle

### Technologies au plus fort potentiel de croissance pour 2020-21



**Question :** parmi les technologies suivantes, lesquelles votre entreprise utilise-t-elle ou prévoit-elle d'utiliser au cours des deux prochaines années ?  
Seules les 3 réponses les plus fréquentes à "Utilisation prévue au cours des deux prochaines années" sont illustrées ici. Les réponses "Je ne suis pas sûr(e)" ont été exclues.  
**Source :** Top Technology Trends, 2019 ; n=233-236

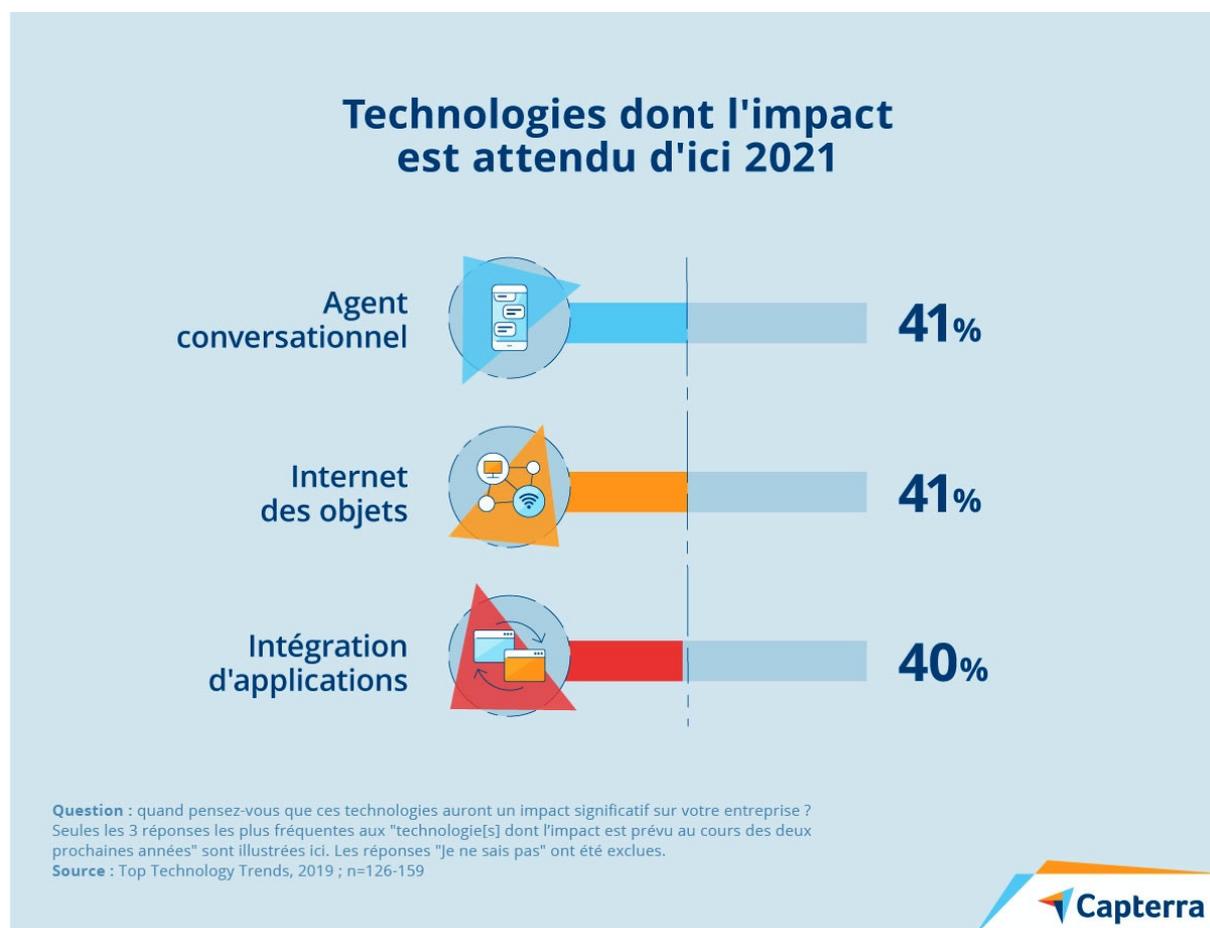


Certaines technologies se démarquent comme étant celles que les entreprises prévoient d'utiliser au cours des deux prochaines années : c'est le cas de la réalité virtuelle et de la réalité augmentée (29 % des répondants) et des agents conversationnels (28 %).

Les réalités virtuelle et augmentée ne sont plus des fantasmes de science-fiction : tourisme, immobilier, jeux vidéo, automobile, ou encore l'industrie d'une manière générale, tous ces domaines trouvent des utilités à ces technologies qui mêlent données informatiques et monde réel. Grâce à la réalité virtuelle, on peut désormais visiter un lieu à distance (logement de vacances ou future construction) à l'aide d'un casque RV. La réalité augmentée, de son côté, va permettre de scanner des objets pour en connaître toutes les propriétés et d'interagir avec eux (simuler l'agencement de mobilier dans son intérieur, par exemple).

Les agents conversationnels, ou [chatbots](#), investissent les plateformes d'e-commerce, de services ou tout autre site ayant recours au support en ligne. Le développement de l'intelligence artificielle et l'explosion de ses applications permettent désormais aux entreprises d'exploiter de nouvelles formes d'interactions et d'intégrations à leur business.

## Les agents conversationnels, l'Internet des objets et l'intégration d'applications sont les 3 technologies dont un certain impact est attendu d'ici 2021



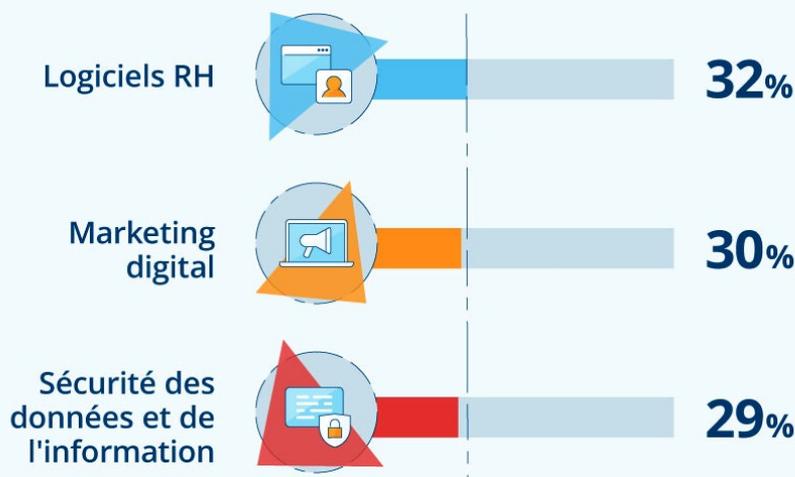
- Les agents conversationnels et l'Internet des objets sont, pour 41 % des répondants, les technologies qui auront un impact sur les entreprises ces deux prochaines années.
- Le principe d'intégration d'application est également plébiscité par 40 % des personnes interrogées.

Les agents conversationnels sont toujours plus précis grâce à l'apprentissage naturel et la grande famille de [l'Internet des objets](#) grandit continuellement. Ces nouveaux systèmes requièrent qu'ils s'intègrent aux plateformes déjà existantes : l'intégration d'applications est une ainsi catégorie informatique dont l'impact est crucial à l'adoption de nouvelles technologies.

Si le désir d'adopter de nouveaux outils est bien là, reste la question de l'investissement. Les technologies qui auront en théorie le plus d'impact ne sont pas forcément celles dans lesquelles on compte investir dans l'immédiat.

## Les logiciels RH en tête dans les prévisions d'investissement

### Technologies dans lesquelles les PME prévoient d'investir d'ici 2021



Question : sur les deux prochaines années, pour lesquelles de ces technologies avez-vous planifié un budget ?

Seules les 3 réponses les plus fréquentes sont illustrées ici. Les réponses "Je ne suis pas sûr(e)" ont été exclues.

Source : Top Technology Trends, 2019 ; n=244



- Les logiciels RH sont cités par 32 % des répondants comme étant l'une des technologies dans laquelle ils souhaitent investir.
- Le marketing digital est également un domaine important qui se verra attribuer un budget d'ici 2021 par 30 % des personnes interrogées.
- La sécurité des données et de l'information est, non loin derrière, citée par 29 % des sondés.

### Les intentions d'investissement en chiffres

Les [logiciels de ressources humaines](#) sont la catégorie de logiciels dans laquelle le plus grand nombre de répondants (32 %) souhaitent investir. Cependant, la somme planifiée est la plus basse, avec un budget moyen de 22 700 dollars. Le marketing digital est quant à lui cité par 30 % des répondants qui souhaitent y investir 37 600 dollars en moyenne.

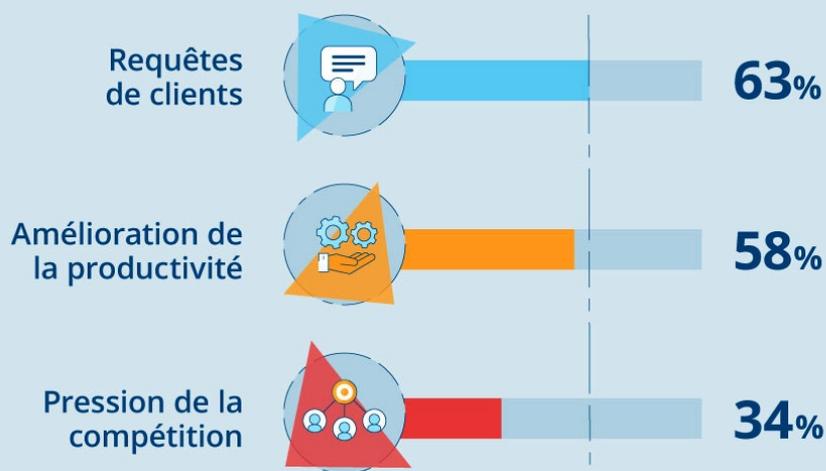
Bien que seules 16 % des entreprises interrogées aient prévu un budget pour les véhicules autonomes et 16 % pour l'intelligence artificielle et [l'apprentissage naturel](#) (aussi appelé *machine learning*), ces technologies bénéficient actuellement d'un budget moyen relativement élevé : 54 300 dollars pour les premiers et 51 900 dollars pour les seconds.

L'impression 3D, pour sa part, se voit octroyer un budget moyen de 39 500 dollars par 17 % des interrogés.

Tous ces budgets, actuels ou potentiels, sont bien évidemment motivés par des besoins internes ou des demandes externes.

# Pour quelles raisons investit-on dans les nouvelles technologies ?

## Principales motivations d'investissement dans de nouvelles technologies



**Question :** sélectionnez les 3 facteurs les plus importants qui motivent votre investissement dans de nouvelles technologies.

Seules les 3 réponses les plus fréquentes sont illustrées ici.

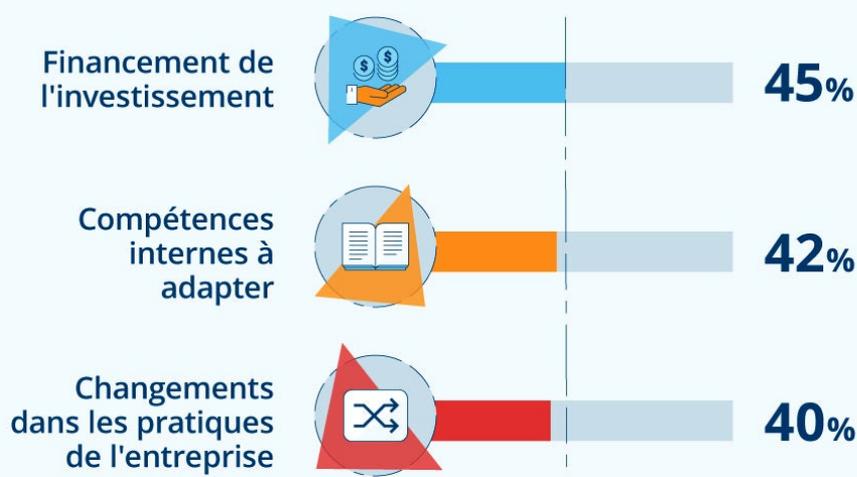
**Source :** Top Technology Trends, 2019 ; n=248

Capterra

- Les PME interrogées identifient les **requêtes de clients** comme la première motivation à investir dans des technologies (63 %).
- **L'amélioration de la productivité** est le second facteur poussant à investir (58 %).
- La **pression de la compétition** est la troisième motivation la plus citée (34 %).

Ces motifs d'investissement rencontrent certains obstacles, plus ou moins tangibles :

## Plus grands défis face à l'investissement dans de nouvelles technologies



Question: sélectionnez les 3 plus grands défis rencontrés par votre entreprise lors de la planification d'investissement dans de nouvelles technologies.

Seules les 3 réponses les plus fréquentes sont illustrées ici.

Source : Top Technology Trends, 2019 ; n=248



- Le **financement de l'investissement** en question est le défi le plus cité par 45 % des entreprises interrogées.
- Les **compétences internes à adapter** sont pour 42 % des sondés l'autre grand défi à relever.
- Les **changements dans les pratiques de l'entreprise** sont pour 40 % le troisième challenge auquel faire face.

## L'achat de technologie, un investissement stratégique

51 % des répondants considèrent les tendances technologiques comme un facteur important de leur planification stratégique et 29 % estiment qu'elles en sont un rouage essentiel. Les dirigeants des petites et moyennes entreprises doivent comprendre que suivre l'évolution des nouvelles technologies dans le monde du travail est crucial pour conserver un avantage concurrentiel et que l'adoption de nouvelles solutions est essentielle à leur essor.