

Les CRM du marché vont-ils disparaître ? L'avènement du logiciel maison à l'ère de l'IA

Par Laurent ASSOULY, Septembre 2026

Introduction

L'histoire se répète inlassablement à chaque fois que la facture annuelle de votre CRM arrive sur le bureau du directeur financier avec ses quinze pour cent d'augmentation systématique. Et pourtant, sur le terrain, vos commerciaux boudent massivement l'outil pour continuer de gérer leurs affaires en cours sur des fichiers Excel cachés dans un dossier partagé.

Pendant dix ans, on nous a martelé qu'il fallait acheter ces usines à gaz sur étagère sous prétexte que le développement sur-mesure représentait un gouffre financier extrêmement dangereux, poussant ainsi les dirigeants à signer les yeux fermés.

Mais aujourd'hui l'équation s'inverse, car les rapports démontrent que les implémentations échouent massivement au moment même où les coûts de licence explosent. L'arrivée de l'IA générative renverse totalement les barrières techniques du développement, ce qui pousse les PME et ETI à réévaluer leur dépendance technologique pendant que les éditeurs historiques voient leur monopole s'effriter face au retour en force du logiciel maison.

Le désastre silencieux des implémentations classiques

La direction s'imaginer souvent résoudre son besoin de reporting en consultant deux ou trois géants du marché pour signer un contrat pluriannuel qui aboutira à un déploiement interminable. L'intégrateur va facturer des dizaines de jours de prestation pour tordre ce produit générique afin d'essayer de le faire coller à votre réalité, pour aboutir un an plus tard au constat amer que moins de la moitié de vos équipes l'utilisent vraiment.

Puisque les chiffres montrent que plus d'un projet CRM sur deux n'atteint jamais son retour sur investissement, il faut arrêter de blâmer les commerciaux pour comprendre que le blocage est profondément structurel. Le logiciel leur impose une interface inadaptée où ils doivent remplir dix champs obligatoires juste pour valider une étape, instituant un flicage administratif qui sert uniquement à alimenter les graphiques de la direction tout en détruisant le temps de vente. L'outil de productivité s'est insidieusement transformé en véritable boulet quotidien.

Le piège se referme inexorablement avec la facture puisque le ticket d'entrée n'était qu'un apéritif face à un modèle où vous payez à l'utilisateur, où les prix gonflent à chaque renouvellement et où la moindre option d'intelligence artificielle est facturée en supplément. L'entreprise se retrouve purement et simplement prise en otage car migrer l'intégralité de ses données vers une autre plateforme coûterait encore plus cher.

La standardisation ou quand l'entreprise doit se tordre pour le logiciel

Puisque ces logiciels historiques sont conçus pour séduire le monde entier, leur code source doit convenir aussi bien à un agent immobilier qu'à un industriel ou une start-up. Cette volonté de tout couvrir génère inévitablement une hypertrophie de fonctionnalités, vous forçant à naviguer dans une application qui embarque des centaines d'options que vous n'utiliserez strictement jamais jusqu'à transformer l'interface en labyrinthe particulièrement frustrant.

Tordre son entreprise pour l'adapter au logiciel constitue un véritable non-sens stratégique puisque votre processus de vente représente précisément votre singularité sur le marché. Vous gagnez des parts de marché justement parce que vous vendez différemment de vos concurrents, ce qui rend absurde l'idée de faire fondre cet avantage concurrentiel dans un menu déroulant standardisé qui vous fera perdre toute votre agilité originelle.

Quant à la fameuse intégration native qu'on vous vend sur plaquette, elle relève souvent du mythe puisqu'il faudra financer des développements sur mesure au prix fort pour réussir à connecter ce standard avec votre vieil ERP. Au moindre patch de l'éditeur, la synchronisation risque de casser pour vous rappeler que vous vouliez de la simplicité technique et que vous avez finalement acheté une rigidité opérationnelle totale.

Le basculement technologique et la résurrection du sur-mesure

Pendant des années, les dirigeants ont eu raison de fuir le développement interne parce que construire son propre outil signifiait recruter une équipe technique complète, patienter deux ans, brûler des centaines de milliers d'euros et risquer de se retrouver avec une dette technique monstrueuse au départ du développeur clé. Seuls les très grands groupes pouvaient absorber un tel risque financier et structurel.

L'intelligence artificielle générative vient de balayer cet argumentaire historique en permettant aux assistants de code modernes d'écrire et d'optimiser l'architecture logicielle en temps réel. Un seul bon développeur accomplit désormais le travail de toute une équipe, ce qui fait littéralement s'effondrer la barrière financière pour vous permettre de fabriquer une application métier pour dix fois moins cher et en quelques semaines au lieu de plusieurs années.

La méthode de conception change alors du tout au tout puisque le développeur peut s'asseoir à côté du commercial pour lui livrer une première version en trois jours avant de l'ajuster en direct selon les vrais retours du terrain. L'outil fait exactement ce qu'on lui demande en se connectant directement à vos bases de données sans le moindre bouton superflu, garantissant une adoption immédiate parce que l'interface résout un problème au lieu d'en créer un nouveau.

Souveraineté, agilité et triomphe de la précision

Il ne faut surtout pas oublier que le véritable nerf de la guerre de cette transition réside dans la propriété de vos données. Alors qu'un SaaS classique vous oblige à payer un loyer pour accéder à vos propres informations hébergées chez l'éditeur, créer votre propre application permet de rapatrier cette richesse chez vous pour transformer la donnée en actif financier que vous contrôlez et protégez totalement en interne.

L'ergonomie d'un outil fait maison change aussi radicalement la donne au quotidien quand

on imagine un écran qui ne comporte que trois boutons et cinq champs texte pour épouser parfaitement le rythme exact de votre vendeur. Les interminables sessions de formation de l'intégrateur disparaissent pour laisser place à un système où un nouveau collaborateur devient opérationnel en dix minutes et effectue ses tâches de suivi sans la moindre friction.

Vous reprenez surtout la main sur votre calendrier face à un marché très mouvant, car si vous décidez de lancer un nouveau produit ou de changer votre grille tarifaire, votre équipe modifiera le code source en quarante-huit heures. Avec un géant du marché, il faudrait ouvrir un ticket de support et espérer une mise à jour trimestrielle, ce qui prouve l'importance d'agir au lieu de subir perpétuellement le rythme de son fournisseur.

La troisième voie et l'émergence des logiciels Next Gen

Entre la vieille usine à gaz et le pur sur-mesure, une troisième voie émerge sur le marché grâce à de jeunes éditeurs qui repensent totalement l'expérience avec des bases de données orientées objets et des plateformes modulaires. Ces challengers n'ont pas vingt ans de dette technique à traîner pour réinventer l'expérience utilisateur depuis une feuille blanche.

Ils ont eu l'intelligence d'intégrer l'IA directement dans leurs fondations au lieu de simplement greffer un chatbot rudimentaire sur une base de données vieillissante, permettant à ces nouveaux outils de récupérer les e-mails et de mettre à jour les fiches contact tous seuls en arrière-plan. La saisie manuelle s'efface presque totalement car l'application apprend de vos habitudes quotidiennes pour anticiper finement chacun de vos besoins.

Pour une structure de taille intermédiaire, cela représente très souvent l'hybridation idéale puisqu'on y configure ses processus comme des briques de construction sans avoir à assumer la responsabilité d'un code source propriétaire. L'entreprise conserve ainsi la souplesse d'un outil qui s'adapte enfin à ses propres méthodes de travail sans être obligée de recruter le moindre développeur interne.

La contre-attaque et l'adaptation des acteurs historiques

Évidemment, les leaders du secteur ne restent pas les bras croisés face à cette menace existentielle et tentent de masquer la complexité terrifiante de leurs menus en déployant massivement des agents conversationnels internes. L'utilisateur parle à la machine pour que le système navigue dans les arborescences à sa place, ce qui permet de sauver les apparences en surface tout en conservant une immense complexité dans les fondations du code.

Ces éditeurs transforment également leurs logiciels en véritables plateformes de développement en ouvrant leurs propres langages de programmation pour vous laisser coder par-dessus, conscients du besoin viscéral de personnalisation du marché. Ce pivot vers le modèle cloud comporte toutefois un piège redoutable car le code développé ne tournera jamais ailleurs que chez eux, ce qui aggrave insidieusement votre enfermement technologique sous couvert de modernité.

Leur argument massue reste finalement la peur du changement, ce qui leur permet de vendre de la tranquillité d'esprit aux directeurs informatiques en mettant en avant leurs certifications mondiales de cybersécurité et en garantissant une conformité absolue. Ils parviennent ainsi à assurer une continuité de service à l'échelle planétaire que très peu de services internes peuvent espérer égaler un jour pour rassurer les décideurs les plus frileux.

Conclusion

Bien que le monopole des mammoths de la gestion commerciale touche manifestement à sa fin, ces géants ne mourront pas et vont très probablement se transformer en d'immenses bases de données passives pour les sociétés cotées et les institutions gouvernementales. Leurs normes de sécurité draconiennes dicteront logiquement leur maintien incontournable au sein des très grandes structures.

La logique s'inverse complètement pour nos PME et ETI qui privilégient désormais l'agilité et la préservation de leurs marges, forçant l'interface de travail à quitter le standard mondialisé pour retourner à une forme propriétaire ou migrer vers des challengers ultra-modulaires. Le processus métier dicte enfin de nouveau la forme de l'outil pour permettre à l'humain de reprendre définitivement la main.

#IA #PME #ETI #StratégieIT #LogicielSurMesure

- Why HubSpot and Salesforce Implementations Fail | LeadAngel
<https://www.leadangel.com/blog/operations/why-hubspot-and-salesforce-implementations-fail/>
- 5 raisons d'échec d'implémentation HubSpot (et comment les éviter) | iO
<https://www.iodigital.com/fr/insights/blogs/the-5-reasons-whyhubspotimplementations-fail>
- Pourquoi les projets CRM échouent (et comment l'éviter)
<https://cloudgirafe.fr/pourquoi-projets-crm-echouent/>
- Statistiques CRM 2026 : marché, ROI et échecs
<https://www.3li.global/fr/insights/crm-statistics-2026>
- Le fossé d'adoption CRM : quand l'automation essaie d'être intelligente, et ne l'est pas | Checkpoint GTM
<https://checkpointgtm.com/fr/insights/2026-W22-crm-adoption-gap/>
- IA + Low-Code pour SaaS & CRM | Développement intelligent sur mesure
<https://www.devflows.eu/ia-low-code-saas-crm>
- Créer son CRM sur Mesure avec l'IA (sans coder) 2026
<https://fjdigital.fr/blog/creer-crm-sur-mesure-ia-sans-coder>
- No-code, low-code ou surmesure : comment intégrer l'IA à votre ERP/CRM en 2026 sans vous tromper
<https://novane.io/article/no-code-low-code-ou-surmesure-comment-integrer-lia-a-votre-erpcrm-en-2026-sans-vous-tromper>
- CRM IA native ou agent sur mesure : le comparatif | Tensoria
<https://tensoria.fr/blog/crm-ia-native-vs-agent-ia-sur-mesure>
- IA Générative sur Mesure : Le New Deal 2026 pour les PME/TPE (Et le comparatif inédit des agences capables de l'offrir) - Agence IA
<https://www.agence-ia.com/blog/ia-generative-sur-mesure-le-new-deal-2026-pour-les-pme-tpe-et-le-comparatif-inedit-des-agences-capables-de-loffrir/>
- No-code vs développement sur mesure : quoi choisir en 2026 ? | Flowlab
<https://flowlab.studio/blog/outil-interne/no-code-vs-code-que-choisir-pour-son-outil-interne>