

“SaaS fatigue” : comment la multiplication des logiciels favorise l'épuisement professionnel

Pourquoi le nombre de SaaS utilisés dans les entreprises et startups a-t-il explosé en quelques années ? Les logiciels tout-en-un sont-ils la solution à cette problématique ? Maddyness fait le point.

Temps de lecture : minute

20 septembre 2023

Vous n'êtes peut-être pas sans l'avoir observé : le nombre de SaaS, ces logiciels opérés à distance utilisés par les entreprises, a explosé ces dernières années. En 2017, on en utilisait en moyenne 16 par société... contre 130 en 2022 ! Alors certes, les “Software as a service” facilitent de nombreuses tâches du quotidien. Ils permettent aux employés de mieux s'organiser, d'automatiser certains pans de leur activité, le tout, sans avoir à installer quoi que ce soit sur leurs machines, puisque tout se passe dans le Cloud. Mais les équipes peuvent également se retrouver submergées par la quantité d'outils disponibles à prendre en main... Jusqu'à ressentir une véritable “SaaS fatigue”.

Robbie O'Connor, General Manager EMEA chez Notion, la plateforme de travail connectée tout-en-un, admet comprendre cette fatigue des utilisateurs. Il évoque une situation qui peut conduire à “l'épuisement professionnel”. *“Cela favorise le travail en double et en silo, et oblige les travailleurs à jongler constamment entre différents outils”*, explique-t-il à Maddyness.

Simo Lemhandez, cofondateur de Folk, un CRM tout-en-un, ajoute à cela les “onboardings compliqués”, lorsque les employés doivent apprendre tout à coup à manipuler une dizaine d’applications qu’ils n’avaient jamais utilisées jusqu’alors, ou très peu. *"Il y a aussi un véritable écart entre le nombre de solutions SaaS utilisées en théorie et celles qui le sont vraiment, a-t-il noté. Les employés sont débordés et finissent par en privilégier seulement quelques-unes."*

Les SaaS victimes de leur succès depuis la pandémie ?

Les raisons de la multiplication des SaaS sont multiples. Pour Robbie O’Connor, cela s’explique notamment par le fait que *"chaque fonction et chaque équipe au sein d’une organisation a ses propres préférences en matière d’outils"*. *"Qu’il s’agisse de répondre aux besoins d’une équipe technique en matière de base de données, de documentation, de logiciel de gestion de projet ou d’autres demandes plus spécifiques, les exigences individuelles sont nombreuses"*, confirme-t-il.

Simo Lemhandez constate de son côté que si la tendance à la hausse précède à la pandémie, cette dernière l’a largement encouragée... *"Avec le recours massif au télétravail, il a fallu trouver des solutions, nous détaille-t-il. Les SaaS ont le mérite d’être très rapides à prendre en main, de ne pas nécessiter d’installation complexe, et de présenter des coûts globalement assez faibles."* Elles auraient été, ajoute-t-il : “victimes de leur succès”.

Les applis “all-in-one”, la solution à la multiplication des logiciels ?

Pour lutter contre la “SaaS fatigue”, les applications “tout-en-un” ont leur rôle à jouer. Le General Manager EMEA de Notion explique chercher à

“réduire la palette et le nombre d’outils” utilisés, en passant d’outils “rigides et spécialisés” à des espaces de travail plus complets et multi-tâches.

"Notre application regroupe en un seul et même endroit le travail des applications de gestion de documents ou de projets, des wikis et de l'IA.". Il est possible d’intégrer des outils tiers directement sur la plateforme. Depuis février, un assistant personnel basé sur une Intelligence Artificielle (IA) a par ailleurs été développé pour rationaliser encore davantage le travail, tout comme Folk utilise l’IA pour faciliter ses usages.

Simo Lemhandez ajoute : *"On observe globalement un phénomène chez les SaaS, qui cherchent à ajouter plusieurs cordes à leur arc pour devenir plus pratiques et complets. C’est le cas de Folk, mais aussi de Notion ou d’autres outils comme Slack, qui développe de plus en plus de fonctionnalités comme le partage de fichiers, de sons ou la vidéo au fil des mois."*

La promesse commune de ces “all-in-one” : faire “plus”, mais avec moins d’outils, “travailler plus intelligemment et plus rapidement”. Les applications de ce type seraient davantage plébiscitées par les employés, augmenteraient la productivité des équipes et favoriseraient la collaboration via des logiciels communs. Et évidemment, elles permettraient de réaliser au passage quelques économies, en réduisant automatiquement le nombre de SaaS à adopter.

"Les clients sont très sensibles à cet aspect, se réjouit le cofondateur de Folk. Nous avons toujours beaucoup de freelances qui utilisent notre CRM, mais aussi de plus en plus de startups et PME, d’agences et de cabinets de conseil."

Folk a levé un peu plus de 7 millions de dollars pour soutenir son développement. [Selon une étude Okta \(PDF\)](#), Notion aurait quant à elle

connu une croissance de 113% en 2022, ce qui la place au rang de 4ème application pour les entreprises avec la croissance la plus rapide, tous secteurs confondus...



À lire aussi

Quelle est la Rule of 40, cet indicateur financier de plus en plus scruté par les investisseurs ?



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

[JE M'INSCRIS](#)

Article écrit par Perrine Signoret