

État de l'observabilité en 2022

Étude mondiale : l'observabilité devient essentielle, et les leaders étendent la visibilité au multcloud et améliorent considérablement les expériences numériques

L'observabilité devient essentielle

Discipline encore relativement jeune, l'observabilité n'a cessé de gagner du terrain au cours de l'année, depuis notre premier rapport sur l'État de l'observabilité. Favorisée par la pandémie, la ruée vers le cloud a exacerbé les défis de supervision pour les équipes IT traditionnelles. Se joignant à un nombre croissant de praticiens de première ligne, les analystes considèrent désormais l'observabilité comme un aspect robuste de l'IT moderne, et non plus comme une simple mode. De ce fait, à l'heure où de plus en plus d'organisations IT sont confrontées aux défis de visibilité de l'infrastructure hybride et multicloud, elles sont également plus promptes à voir dans l'observabilité une solution à leurs difficultés.

Nous avons interrogé 1 250 praticiens, responsables et experts de l'observabilité pour comprendre les atouts de l'observabilité. Des points forts se dégagent de notre étude :

- les leaders de l'observabilité sont 2,1 fois plus nombreux à se dire capables de détecter les problèmes dans les applications développées en interne en quelques minutes ;
- les leaders signalent un temps moyen de résolution 69 % plus rapide face aux temps d'arrêt imprévus et aux dégradations de performance ;
- chez les leaders, le coût annuel moyen des temps d'arrêt associés aux applications critiques développées en interne est de 2,5 millions de dollars, contre 23,8 millions de dollars chez les débutants.

Ces avantages sont exceptionnels, et nous n'en sommes qu'aux balbutiements de cette pratique. Les organisations qui intègrent une pratique développée de l'observabilité dans tout ce qu'elles font peuvent s'attendre à bénéficier d'avantages en termes de sécurité, de performance et de réduction des coûts qui s'accumulent d'une année sur l'autre. Une solide pratique d'observabilité donne aux entreprises un avantage considérable sur la concurrence.



État de l'observabilité en 2022

02 L'observabilité devient essentielle

- Le leadership en observabilité : une définition
- La complexité du cloud exige de l'observabilité
- Le cloud entraîne une transformation descendante des compétences. Et du burn-out.

07 Les avantages de la maturité

- Un développement plus fiable et plus rapide
- Innovation, transformation... et accélération
- Le coût des défis sans solution

12 L'observabilité en pratique

- L'AI Ops gagne en notoriété
- Des défis communs à tous les niveaux de maturité
- Un manque d'observabilité... et de talents

20 L'avenir de l'observabilité

- Carpe momentum

24 Recommandations clés

26 Annexe

- Points clés par secteur
- Points clés par pays

Le leadership en observabilité : une définition

Nous définissons la maturité de la pratique d'observabilité d'une entreprise selon quatre critères : l'expérience (il faut au moins 24 mois de pratique pour être un leader, et on est considéré comme un débutant les premiers 12 mois), la capacité à corréliser les données de tous les outils d'observabilité, l'avancement de la rationalisation des fournisseurs et l'adoption de la technologie IA/ML dans l'arsenal d'observabilité. Les leaders sont ceux qui sont au plus haut niveau dans les quatre catégories ; les praticiens intermédiaires sont performants dans trois catégories, et les débutants le sont dans deux catégories ou moins.

Les résultats globaux de notre étude ne relèvent pas un grand changement par rapport à l'année dernière. En 2021, la répartition était la suivante :

■ **leaders : 11 % ; intermédiaires : 29 % ; débutants : 60 %.**

En 2022, nous avons :

■ **leaders : 9 % ; intermédiaires : 31 % ; débutants : 59 %.**

Mais ces écarts de deux points dissimulent en réalité des changements importants dans les données. Le plus remarquable d'entre eux est sans doute l'augmentation spectaculaire du nombre d'organisations affichant moins d'un an de pratique de l'observabilité.

■ **Expérience : ancienneté de la pratique d'observabilité**

- **Débutant : moins de 12 mois (24 % contre 12 % en 2021)**
- **Intermédiaire : 12–23 mois (44 % contre 42 % en 2021)**
- **Leader : 24 mois ou plus (31 % contre 45 % en 2021)**

Le nombre de praticiens a doublé dans l'échantillon de l'étude, traduisant une augmentation rapide de l'adoption de l'observabilité. Pourtant, malgré ces nouveaux venus, la répartition globale par maturité reste essentiellement la même. En examinant de plus près les trois autres facteurs, nous constatons les effets mitigés de l'afflux de nouveaux entrants.

Méthodologie

Entre le 1er et le 17 février 2022, des chercheurs de l'Enterprise Strategy Group ont interrogé 1 250 responsables du développement d'applications et des opérations IT qui consacrent plus de la moitié de leur temps aux problèmes d'observabilité.

11 pays

Allemagne, Australie, Canada, États-Unis, France, Inde, Japon, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Royaume-Uni, Singapour

15 secteurs d'activité

Aéronautique et défense, biens de consommation finis, éducation, énergie, services financiers (banque, valeurs, assurance), gouvernement (fédéral/national, étatique et local), soins de santé, technologie, sciences de la vie, fabrication, médias, vente au détail/en gros, télécommunications, transport/logistique, services publics

Nous avons constaté une augmentation significative du nombre de débutants dans la catégorie « Rationalisation des fournisseurs » : 35 % des participants étaient en effet débutants selon ce critère, contre 25 % l'année dernière. Bien qu'il soit logique que les nouveaux praticiens n'en soient qu'au début de leur pratique de l'observabilité, on ne retrouve pas une augmentation substantielle du nombre de débutants en corrélation de données, et le pourcentage de participants au plus bas niveau de l'adoption de l'IA/ML a même chuté de quelques points.

Voici les répartitions sur les trois autres critères clés :

■ **Corrélation des données : quelle quantité de données peut être corrélée entre les systèmes IT et les outils d'observabilité**

- Débutant : peu à aucune (19 % contre 15 % en 2021)
- Intermédiaire : moyenne (44 % contre 51 % en 2021)
- Leader : quantité (36 % contre 33 % en 2021)

■ **Rationalisation des fournisseurs : avancement dans le passage d'un outillage dispersé à une approche de plateforme**

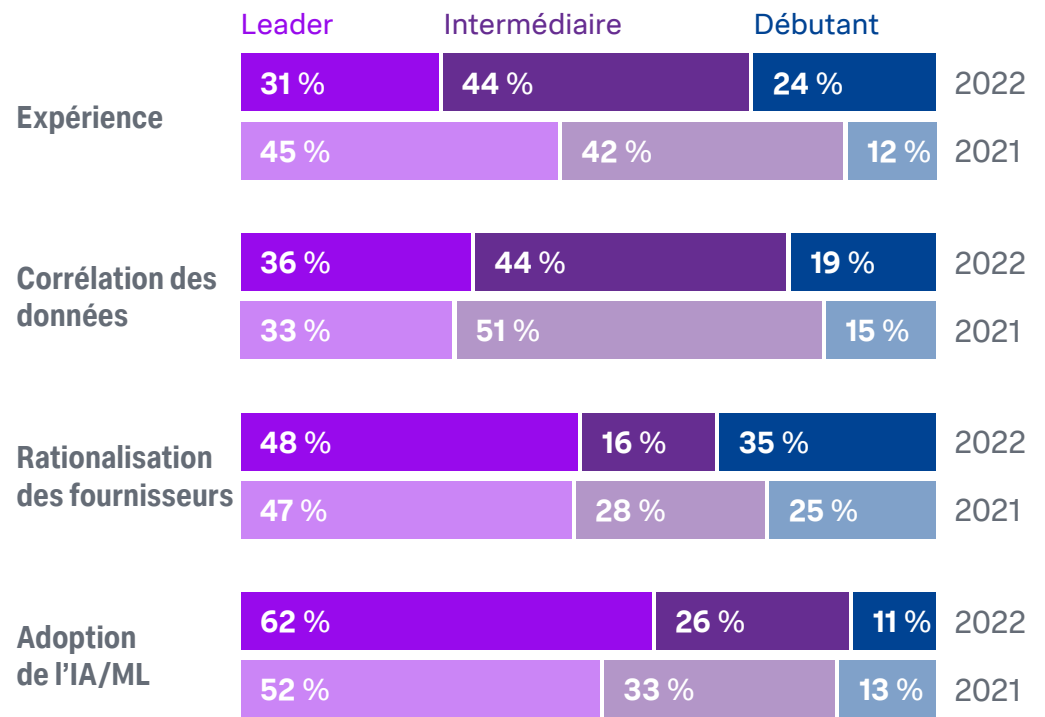
- Débutant : « Augmentation modérée ou importante du nombre de fournisseurs » (35 % contre 25 % en 2021)
- Intermédiaire : « Aucun changement dans le nombre de fournisseurs » (16 % contre 28 % en 2021)
- Leader : « Consolidation modérée à importante des fournisseurs » (48 % contre 47 % en 2021)

■ **IA/ML : utilisation de l'intelligence artificielle et du machine learning dans les outils d'observabilité**

- Débutant : « Pas de planification ni de déploiement actuellement » (11 % contre 13 % en 2021)
- Intermédiaire : « En cours de déploiement » (26 % contre 33 % en 2021)
- Leader : « Utilisation limitée à importante » (62 % contre 52 % en 2021)

L'adoption de l'IA/ML a bondi dans la tranche des leaders, alors qu'elle a diminué aux niveaux intermédiaire et débutant, ce qui indique que l'adoption d'analyses et d'automatisations avancées est devenue courante, abandonnant son statut de technologie de pointe.

Quatre facteurs de maturité de l'observabilité



La complexité du cloud exige de l'observabilité

La croissance de l'observabilité suit l'augmentation rapide de l'utilisation du cloud. Les entreprises migrent vers le cloud depuis plus d'une décennie. Ces dernières années, les architectures hybrides et les opérations multicloud ont compliqué les écosystèmes cloud de nombreuses organisations. Aujourd'hui, les entreprises ne se contentent pas de passer au cloud, elles font un usage intensif de plusieurs clouds publics : 70 % des personnes interrogées utilisent plusieurs services cloud. Dans ce groupe, 55 % déclarent utiliser de manière significative plusieurs fournisseurs de cloud public, tandis que 45 % déclarent que leurs clouds secondaires sont d'importance mineure.

Autres découvertes sur la croissance du cloud et l'observabilité :

- **Le multicloud augmente la complexité.**
 - 75 % des participants à l'étude disposent de nombreuses applications cloud-native qui s'exécutent dans plusieurs environnements (sur plusieurs clouds publics, ou bien sur site et dans un cloud public).
 - ◆ Les leaders sont plus nombreux encore à indiquer exploiter couramment des applications de ce type (92 % contre 68 % des débutants).
 - Et si l'on compte ceux qui disent « oui, mais cela reste une rare exception », le pourcentage passe à 96 %.
 - 36 % des entreprises (et 47 % des dirigeants) qui recourent au cloud public pour exécuter des applications développées en interne utilisent aujourd'hui au moins trois clouds publics différents.
 - ◆ 67 % prévoient de faire de même dans les 24 prochains mois.
- Les applications cloud-native revêtent déjà une grande importance et les participants anticipent leur développement.
 - 34 % des applications développées en interne sont cloud-native (autrement dit, elles utilisent des conteneurs et une architecture basée sur des microservices).
 - 67 % des organisations s'attendent à voir cette proportion augmenter au cours des 12 prochains mois (79 % des leaders contre 58 % des débutants).
 - 28 % des participants (contre 18 % en 2021) disent exploiter uniquement des applications cloud-native sur une infrastructure de cloud public.

Nous pouvons raisonnablement conclure que le passage plus marqué au cloud des leaders est lié au fait qu'ils ont davantage réussi leurs initiatives de modernisation numérique. Les leaders progressent plus vite parce qu'ils sont en mesure de le faire : parce qu'ils ont mieux réussi à changer de plateforme et à développer des applications cloud-native, ils obtiennent de meilleurs résultats de transformation numérique.

Les leaders sont plus susceptibles d'exécuter les workloads cloud-native de leurs applications développées en interne sur une infrastructure de cloud public (44 % contre 22 % des débutants).

Le cloud entraîne une transformation descendante des compétences. Et du burn-out.

Lorsque vous affectez du personnel à une initiative de cloud ou d'observabilité, vous prévoyez de conserver des employés en première ligne et de recruter de nouveaux membres possédant des compétences spécifiques. D'après notre étude, c'est effectivement le cas, mais nous avons également constaté que les problèmes commencent en haut. Les dirigeants sont sous pression : ils doivent élargir leurs connaissances sur les compétences essentielles en cloud et en observabilité.

- **75 % des personnes interrogées déclarent que le responsable de leur organisation de développement d'applications est contraint d'accroître sa maîtrise du cloud.**
- **Les cadres AppDev des organisations leaders subissent la pression la plus vive : ils sont en effet 47 % à la qualifier d'extrême, contre 29 % dans les organisations débutantes.**

- **Les chiffres sont très similaires en ce qui concerne le DevSecOps et l'analyse de données : les trois quarts des dirigeants AppDev se disent sous pression, en particulier dans les organisations leaders, où leur pourcentage dépasse de 20 points celui qu'enregistrent les organisations débutantes.**

Nous allons voir dans les prochaines sections que les pénuries de compétences et de talents touchent également les équipes de gestion des performances des applications, entraînant l'échec de certains projets et un taux de départs élevé. Nous allons aussi découvrir que les participants entrevoient à l'avenir des relations plus étroites et plus collaboratives entre les équipes de développement, des opérations et de la sécurité. Toutes ces observations soulignent l'importance, pour la direction, de comprendre les nouvelles exigences d'un monde basé sur le cloud et les solutions sur lesquelles il repose.

Formation des cadres

Les responsables du développement d'applications sont sous pression et doivent suivre le rythme de trois (plus ou moins) nouvelles disciplines*.

	Pression extrême	Une certaine pression	Peu de pression	Aucune pression
Analyse des données	36 %	40 %	18 %	6 %
Maîtrise du cloud	36 %	39 %	17 %	7 %
DevSecOps	33 %	40 %	20 %	6 %

* Dans chaque domaine, 1 % des participants ont sélectionné « Je ne sais pas »

Les avantages de la maturité

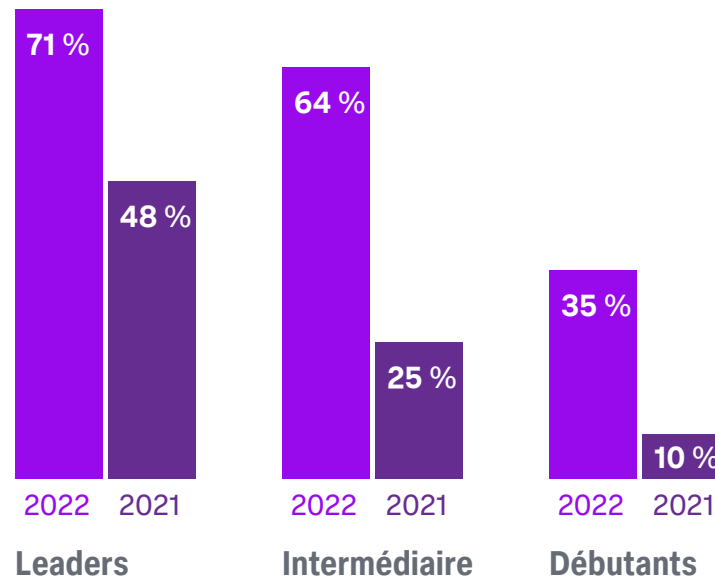
On peut résumer les avantages de la maturité en matière d'observabilité à deux points essentiels : vous savez ce qu'il se passe, et vous pouvez corriger les problèmes plus rapidement, parfois même avant qu'ils ne surviennent. Nous avons également constaté qu'une pratique d'observabilité mature renforce la confiance des praticiens dans leur capacité à offrir une expérience numérique excellente et fiable. Ils constatent des améliorations mesurables en termes de visibilité, dans la qualité des livraisons de logiciels et des relations entre les équipes, et dans l'avancement des initiatives d'innovation et de transformation numérique.

Parmi les découvertes les plus notables :

- **Confiance : d'une année sur l'autre, la confiance a augmenté dans les trois catégories, traduisant un succès accru de l'observabilité à tous les niveaux. Toutefois, les leaders sont deux fois plus nombreux que les débutants (71 % contre 35 %) à avoir entièrement confiance dans leur capacité à répondre aux exigences de disponibilité et de performances des applications.**
- **Visibilité : 66 % des leaders annoncent avoir une excellente visibilité sur les performances des applications (contre seulement 44 % des débutants).**
 - De la même façon, 64 % des leaders disent avoir une excellente visibilité sur leur position de sécurité (contre 42 % des débutants),
 - 58 % ont une excellente visibilité sur les applications au niveau du code (contre 43 % des débutants),
 - 64 % ont une excellente visibilité sur les conteneurs (contre 39 % des débutants).

La confiance est à la hausse

À tous les niveaux, davantage d'organisation ont « pleinement confiance » dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performance des applications. Les leaders sont toujours en tête.



Un développement plus fiable et plus rapide

Les leaders de l'observabilité surpassent les débutants sur plusieurs KPI de développement et de fiabilité des applications :

- les leaders sont 2,1 fois plus nombreux (59 % contre 28 % des débutants) à pouvoir pousser le code en production sur demande pour la plupart des applications développées en interne ;
- les leaders sont 2,1 fois plus nombreux (41 % contre 20 %) à pouvoir détecter les problèmes associés aux applications développées en interne en quelques minutes, ce qui entraîne une amélioration du MTTD estimée à 37 % ;
- si les leaders poussent du code en production plus souvent, ils indiquent également moins de temps d'arrêt : 64 % d'entre eux disent que les applications critiques développées en interne subissent une interruption tous les quelques trimestres au plus, alors qu'ils ne sont que 40 % des débutants à pouvoir en dire autant ;
 - nombre médian d'interruptions de ce type, par an : leaders : 2 ; débutants : 6 ;
- les résolutions sont également plus rapides : les leaders sont deux fois plus nombreux à dire qu'ils résolvent les cas d'interruptions non planifiées ou de dégradation importante touchant les applications critiques développées en interne en quatre heures ou moins (53 % contre 27 % des débutants, avec une amélioration du MTTR estimée à 69 %).

Ils sont aussi plus susceptibles que les débutants de déclarer que les solutions d'observabilité ont :

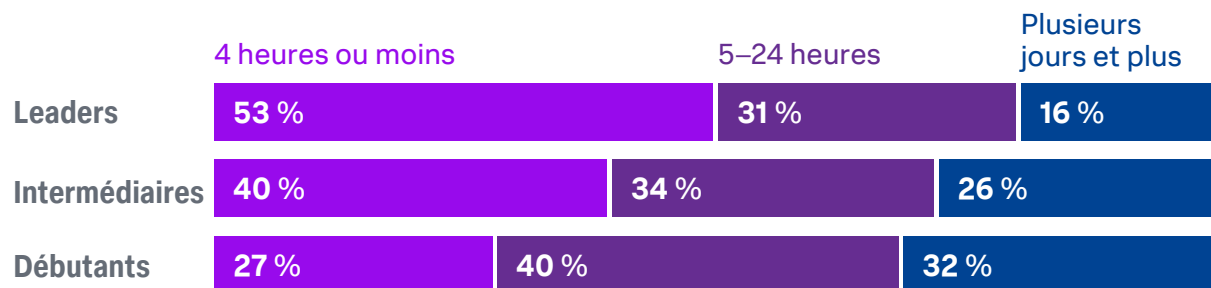
- accéléré les temps de développement : 68 % disent avoir constaté une amélioration, contre 57 % ;
- accéléré les temps de déploiement : 73 % disent avoir constaté une amélioration, contre 62 % ;
- accru la visibilité sur les applications traditionnelles et cloud-native : 75 % disent avoir constaté une amélioration, contre 58 % ;
- accéléré la détection des problèmes : 75 % disent avoir constaté une amélioration, contre 65 % ;
- accéléré la résolution des problèmes : 73 % disent avoir constaté une amélioration, contre 65 %.

Ces différences, et en particulier l'écart de 17 points pour ce qui est de la visibilité sur les applications traditionnelles et cloud-native, sont remarquables. Les données montrent indubitablement que toutes les organisations s'orientent vers une réalité hybride et multicloud, et qu'elles auront besoin d'une véritable visibilité sur l'ensemble de cet environnement.

Ils ont également constaté que les solutions d'observabilité contribuent à l'alignement des différentes fonctions de l'entreprise. 69 % des leaders attribuent un meilleur alignement des équipes ITOps, de développement et de sécurité à l'utilisation de solutions d'observabilité, contre 60 % des débutants. De plus, 63 % des leaders disent avoir observé une amélioration des efforts de recrutement, contre 53 % des débutants.

Les leaders réduisent considérablement le MTTR

Une pratique d'observabilité avancée est corrélée à une résolution plus rapide des problèmes de performances.



Innovation, transformation... et accélération

Les leaders de l'observabilité ont un avantage net en termes d'innovation. Au cours de l'année écoulée, les équipes de développement d'applications des leaders ont permis le lancement de 60 % de produits ou de sources de revenus de plus que celles des organisations débutantes : huit nouveaux lancements en moyenne, contre cinq chez les débutants.

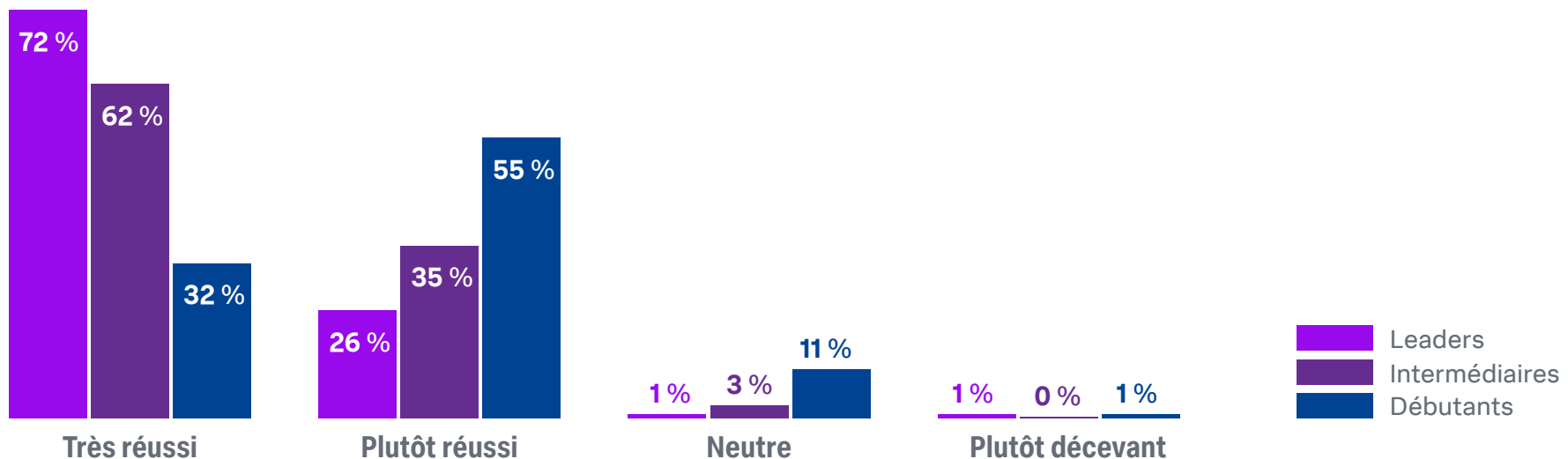
Le rythme de l'innovation est un indicateur commercial stratégique. Notre [rapport sur l'État de l'innovation des données](#), en anglais, publié fin 2021, révèle que les organisations plus innovantes augmentent la productivité de leurs employés deux fois plus vite que les autres, et sont deux fois plus susceptibles d'entrer sur de nouveaux marchés et d'acquérir une plus grande part de portefeuille client.

En constante évolution, la transformation numérique reste étroitement liée à l'innovation. Toutes les entreprises cherchent à offrir de meilleures expériences client, à faire des économies de temps et d'argent et à découvrir de nouvelles informations sur leurs clients et des stratégies de marché innovantes. Nous trouvons de nouvelles façons d'attirer des clients et des employés talentueux. En 2022, la transformation numérique n'est plus un simple aspect de l'entreprise : elle définit l'entreprise. Elle représente la compétitivité.

Elle est aussi l'apanage des leaders de l'observabilité. Notre étude a révélé que 72 % des leaders (contre 50 % il y a un an) disent que leurs efforts de transformation numérique sont très fructueux. Seules 32 % des organisations débutantes rapportent le même niveau de réussite.

Les leaders sont des moteurs de transformation

Les organisations les plus à la pointe de l'observabilité font souvent part de succès exceptionnels en matière de DX.



Le coût des défis non résolus

Parallèlement aux avantages d'une mise en œuvre réussie de l'observabilité, nous avons demandé aux entreprises quel était le coût des échecs. L'impact de l'interruption d'un système critique peut varier considérablement en fonction du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise. Mais si l'on examine les moyennes sur notre échantillon de recherche, on peut en déduire l'intérêt d'un degré supérieur de maturité en matière d'observabilité.

Nous avons calculé le coût des temps d'arrêt pour nos trois catégories. Nous nous sommes appuyés sur l'estimation fournie par les participants du coût horaire d'une interruption des applications critiques développées en interne, et l'avons multipliée par le nombre annuel d'interruptions avec leur durée typique. Nous avons constaté que les leaders de l'observabilité avaient un avantage conséquent :

- **leaders** : $495\,936,70 \$ \times 2 \times 2,5 = 2\,500\,000 \$$;
- **intermédiaires** : $495\,936,70 \$ \times 2 \times 8 = 7\,900\,000 \$$;
- **débutants** : $495\,936,70 \$ \times 6 \times 8 = 23\,800\,000 \$$.

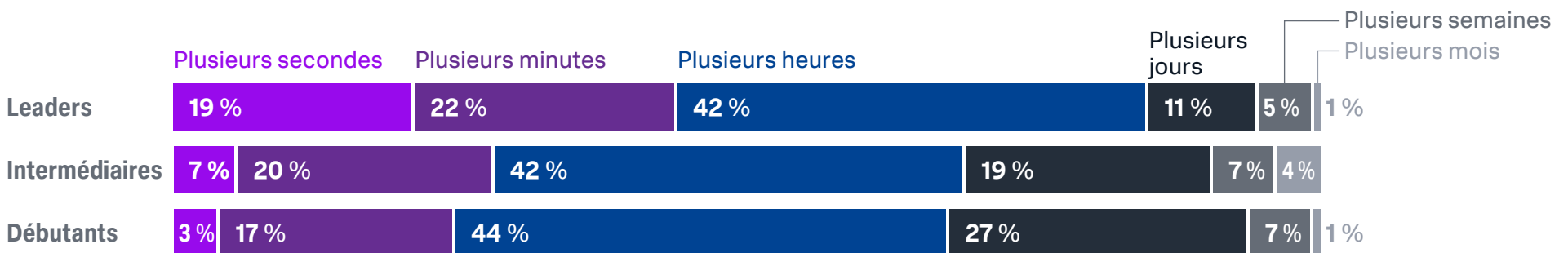
Le coût annoncé par les entreprises varie selon leur secteur d'activité, leur taille et bien d'autres facteurs. Mais le fait que les leaders de l'observabilité réduisent en moyenne le coût des temps d'arrêt de plus de 90 % parle clairement en faveur de la puissance de l'observabilité.

Pour comprendre comment ces coûts s'accumulent, nous avons demandé si les participants avaient subi des incidents néfastes au cours des 24 derniers mois. À la suite de problèmes récents ayant affecté les services, de nombreuses organisations ont observé :

- **une réduction de la satisfaction des clients (53 %) ;**
- **une perte de revenus (48 %) ;**
- **une perte de réputation (44 %) ;**
- **une perte de clientèle (39 %).**

Les leaders détectent les défaillances plus rapidement

Les leaders ont un avantage lorsqu'on leur demande combien de temps il leur faut pour détecter une interruption*.



* 1 % des participants des niveaux débutant et intermédiaire ont répondu « Je ne sais pas »

L'innovation des applications jouant un rôle toujours plus crucial dans les résultats stratégiques, le coût commercial direct des problèmes affectant les services va poursuivre son augmentation. Les chiffres d'une année sur l'autre le montrent d'ailleurs clairement. Dans l'ensemble, les problèmes de performance ont davantage touché notre cohorte de 2022 que celle de 2021.

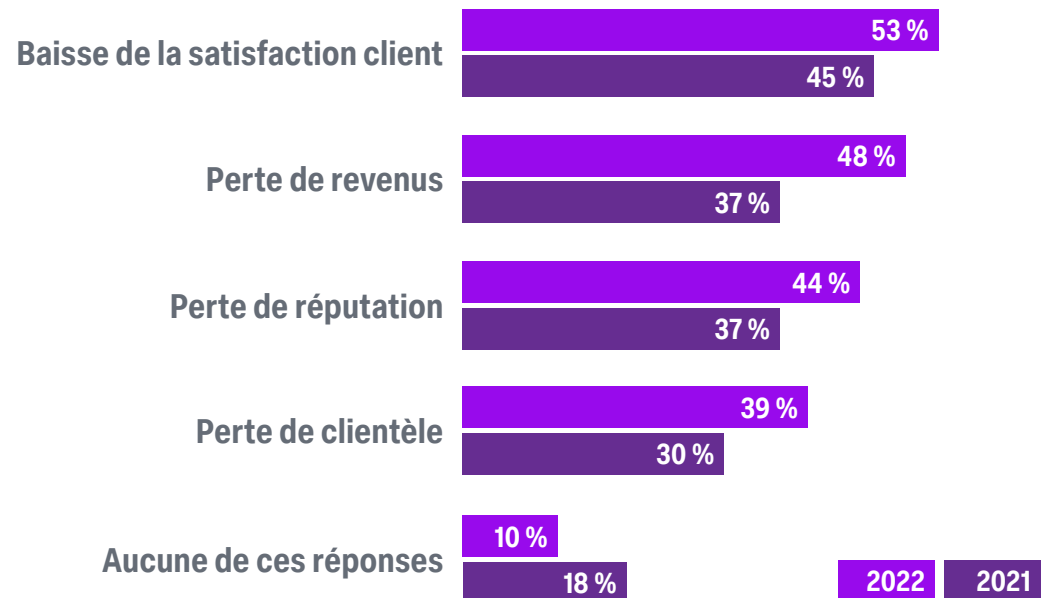
Les coûts indirects augmentent également. Les problèmes affectant les services sont en effet associés à :

- **la rotation des acteurs de l'observabilité (45 %, contre 32 % il y a un an) ;**
- **des frictions entre les équipes d'observabilité et les décideurs IT (42 %, contre 38 %) ;**
- **une augmentation des frictions entre les acteurs de l'observabilité et les responsables métier (42 %, contre 32 %).**

Tous ces coûts et avantages sont liés à l'adoption rapide de l'infrastructure cloud, ainsi qu'à sa complexité croissante. Nous avons ensuite voulu jeter un coup d'œil sous le capot virtuel.

Conséquences des problèmes affectant les services

Les participants décrivent les problèmes liés aux interruptions des applications.





L'observabilité en pratique

Chaque pratique d'observabilité a ses caractéristiques propres, mais dans l'ensemble, et en particulier chez les leaders, on voit émerger des tendances en termes d'outillage, de rationalisation des fournisseurs et d'adoption de l'AIOps, entre autres. Nous observons également des défis communs, parmi lesquels la pénurie de talents arrive en tête.

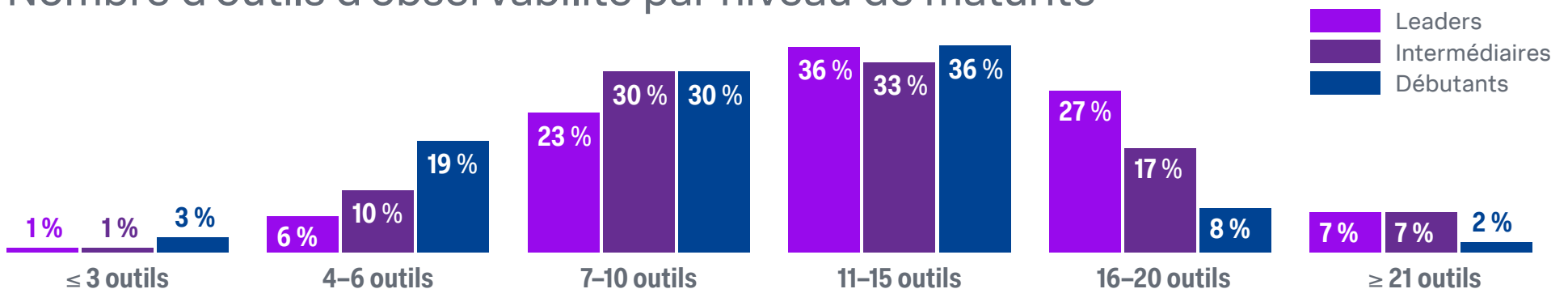
Nous avons demandé aux organisations ce qui les avait motivées à mettre en place une pratique d'observabilité. La réponse la plus courante était aussi la moins surprenante : pour améliorer de façon globale la performance des applications et/ou l'expérience utilisateur. La deuxième réponse était moins attendue : pour attirer les talents. Si elle arrive en deuxième position au classement général, cette réponse est la plus fréquemment donnée par les leaders, qui l'ont choisie 68 % du temps (contre 56 % des débutants). Dans leur intégralité, les réponses étaient les suivantes :

- un effort pour améliorer de façon globale la performance des applications et/ou l'expérience utilisateur : 62 % ;
- moderniser les opérations pour mieux recruter/ fidéliser les talents de haut niveau dans le domaine des opérations et du développement : 61 % ;
- répondre à un problème de performance d'application ou un type d'interruption spécifique : 51 % ;

- suite à des changements dans le développement d'applications ou la conception de l'architecture au sein de mon organisation : 51 % ;
- mandat imposé par notre DSI, notre VP de l'ingénierie, etc. : 47 % ;
- pour s'adapter aux tendances plus larges d'utilisation du cloud dans mon organisation : 47 %.

Absent de la liste des réponses : pour simplifier la pile d'outils. La complexité des environnements multicloud est comparable à celle des outils d'observabilité. Un peu plus de la moitié des participants (52 %) déclarent utiliser plus de 10 outils d'observabilité (mais pas nécessairement de fournisseurs différents) pour collecter des données à partir de leur environnement d'application.

Nombre d'outils d'observabilité par niveau de maturité*



* 1 % des participants des niveaux débutant et intermédiaire ont répondu « Je ne sais pas »

Dans l'arsenal des participants, les outils fournis par le CSP restent les plus populaires : ils sont 72 % à les utiliser pour avoir de la visibilité sur l'environnement d'un fournisseur de services cloud spécifique. Les solutions open source sont utilisées par 59 % des participants, et 53 % utilisent des produits tiers. Les leaders sont les plus susceptibles de déclarer utiliser des outils tiers et ceux de leur CSP, tandis que les participants de niveau intermédiaire sont légèrement plus nombreux à utiliser ou s'appuyer sur des solutions open source.

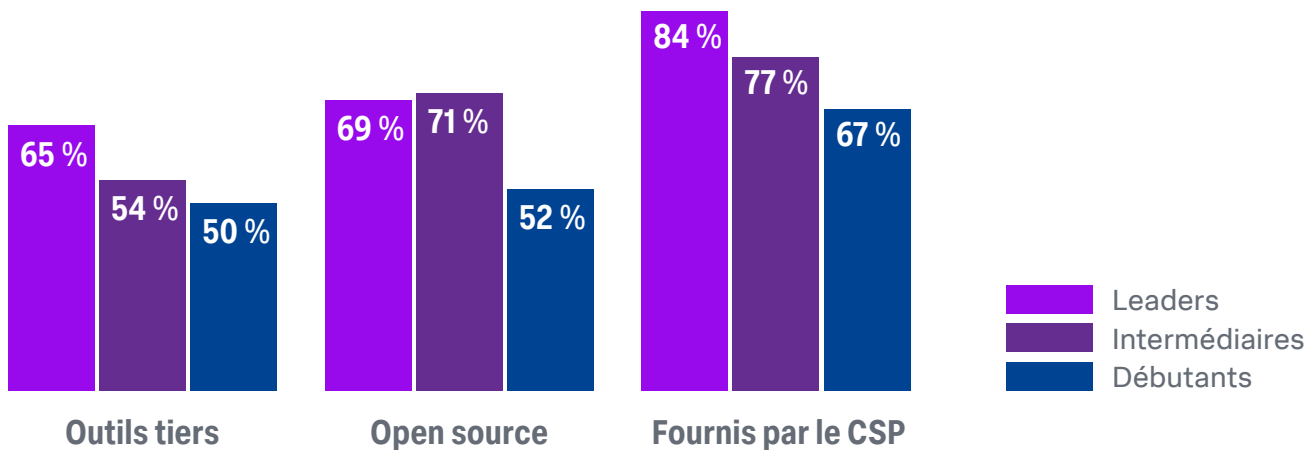
Bien sûr, les outils des fournisseurs de cloud sont livrés avec les ressources, mais ils n'offrent pas nécessairement la visibilité multicloud dont une organisation a besoin, et il faut donc des solutions supplémentaires pour obtenir une vue d'ensemble. Pensez à une application distribuée qui fonctionne sur plusieurs clouds : l'expérience varie selon les outils de CSP, qui ne peuvent de toute façon pas afficher les données de tous les environnements. (L'impossibilité d'avoir une vue d'ensemble sur plusieurs clouds en raison des limites des outils propres à chaque CSP est un enjeu crucial dans un monde où 75 % des organisations exploitent un environnement multicloud, et ce chiffre est en hausse.)

S'il apparaît que les leaders sont plus susceptibles d'intégrer une gamme d'outils plus large et plus complète, ils réduisent également de manière plus agressive le nombre de fournisseurs de ces outils, comme le montrent les graphiques de la page suivante. Dans l'ensemble :

- **79 % des participants disent que leur organisation a ajouté des outils et des fonctionnalités à son portefeuille d'observabilité, seulement 8 % sont dans une démarche de consolidation ;**
- **dans le même temps, 48 % des organisations s'associent à moins de fournisseurs (contre 35 % qui déclarent augmenter le nombre de leurs fournisseurs d'observabilité).**

Les participants sont 72 % à dire que les équipes des opérations IT ont une influence sur le choix des solutions d'observabilité. Les développeurs d'applications également, dans 59 % des cas. Si l'on examine la répartition de ce nombre, il est intéressant de noter que les développeurs sont plus souvent cités comme des acteurs influents dans les organisations leaders (68 %, contre 55 % chez les débutants).

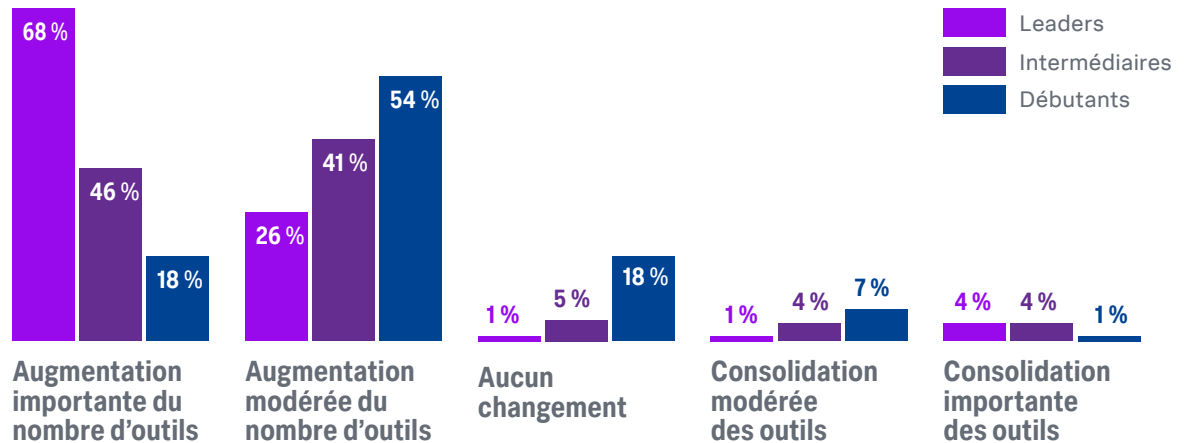
Outils : chacun ses goûts



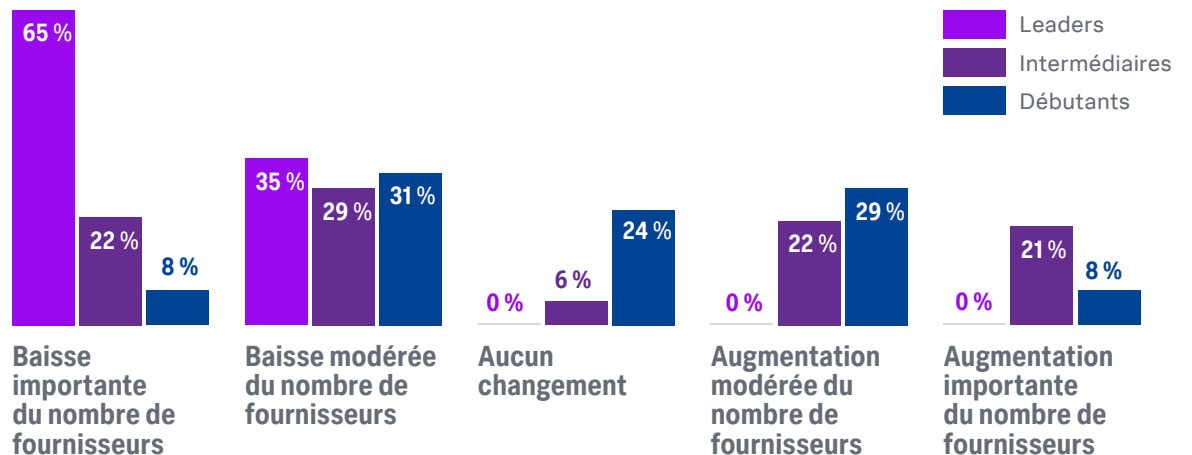
Un examen plus approfondi des données relatives aux outils révèle un autre domaine qui différencie les leaders des débutants. Les leaders ont tendance à avoir plus d'outils, mais moins de fournisseurs, que les organisations débutantes. Toutes les organisations leaders sont en train de consolider leurs fournisseurs, ce qui suggère qu'avec le temps, les leaders identifient ce qui fonctionne le mieux pour eux et s'intéressent aux avantages qu'il y a à travailler avec moins de fournisseurs : réduction des coûts de formation (et meilleurs supports de formation), meilleure interopérabilité, et une simplification des processus d'achat et d'intégration.

Les leaders adoptent en particulier les outils qui permettent d'automatiser le pipeline CI/CD. L'intégration et la livraison/le déploiement continus des logiciels sont un élément essentiel du DevOps qui continue de gagner du terrain parallèlement à l'adoption franche du cloud. Nous avons constaté que 96 % des dirigeants utilisent un outil de pipeline CI/CD pour aider les équipes de développement à automatiser la livraison de nouveau code. Les organisations de niveau intermédiaire sont juste derrière à 93 %, tandis que les débutants suivent à 80 % (ce qui reste un chiffre honorable).

Nombre d'outils en hausse



Nombre de fournisseurs en baisse



L'AIOps gagne en notoriété

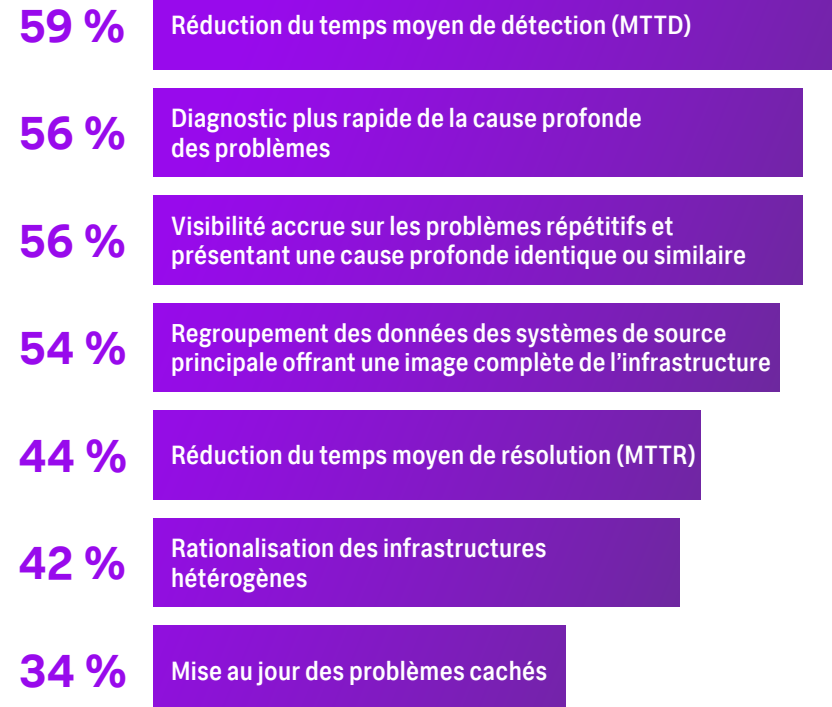
Ce sont 71 % des participants qui indiquent en effet utiliser des technologies AIOps, à grande échelle (34 %) ou de façon plus sporadique (37 %). Ce n'est pas une surprise : dans le monde moderne de l'hybride et du multicloud, la corrélation et l'analyse des événements, la gestion des services IT, la supervision de la disponibilité et des performances, et les autres fonctions fondamentales des ITOps sont difficiles à réaliser. S'atteler à ces tâches sans AIOps revient à s'attacher une main dans le dos.

L'adoption de l'AIOps se fonde sur plusieurs raisons clés :

- **répondre aux incidents et y remédier avec davantage d'intelligence et d'automatisation (49 %) ;**
- **améliorer la capacité à détecter plus rapidement les anomalies (47 %) ;**
- **la volonté de l'organisation de constituer un ensemble d'outils commun pour le DevOps, les SRE et l'ITOps (47 %).**

La majorité des utilisateurs des technologies AIOps ont constaté une réduction mesurable du temps moyen de détection et de réparation, une accélération de l'identification des causes profondes, et une amélioration de leur capacité à réunir les données de plusieurs systèmes sources afin d'obtenir une image complète de l'infrastructure.

Les avantages de l'AIOps



Des défis communs à tous les niveaux de maturité

Les principaux défis et préoccupations liés à l'observabilité ont changé depuis notre étude de 2021. Cette année, les participants :

- **ont des difficultés à corrélérer les données provenant de plusieurs sources en temps utile (selon 29 %, contre 23 % il y a un an) ;**
- **collectent une quantité de données qui dépasse la capacité humaine (27 % contre 21 %) ;**
- **souffrent d'un manque de visibilité sur les environnements distribués (26 % contre 20 %) ;**
- **utilisent des outils hérités qui n'offrent pas de visibilité sur les environnements cloud-native (26 %, donc pas de changement depuis l'année dernière, mais ce n'est plus le défi le plus fréquemment cité).**

Les principales préoccupations des leaders de l'observabilité sont un peu différentes. La quantité inhumaine de données arrive en tête de leur liste, suivie des « outils d'observabilité qui n'offrent pas de visibilité sur les environnements d'applications hérités » (septième place au classement général), du manque de visibilité sur les environnements distribués, de la difficulté à corrélérer les données et des défis associés aux outils hérités.

Chez les débutants en observabilité, on remarque deux anomalies dans les réponses les plus fréquentes. Si les débutants évoquent la difficulté à corrélérer les données comme leur plus grand défi, les « inquiétudes liées à l'évolutivité » arrivent juste derrière (cinquième place au classement général). Comme chez les leaders et dans les résultats généraux, la « visibilité sur les environnements distribués » arrive troisième, mais elle est immédiatement suivie de « l'incapacité à identifier précisément la cause profonde des problèmes ». Cette problématique et celle de l'évolutivité sont les sources les plus fréquentes de difficultés pour les nouveaux praticiens.

Les trois premiers points reflètent directement la réalité des opérations IT modernes. La difficulté à corrélérer une myriade de flux de données est en partie symptomatique de la complexité du cloud. Le volume écrasant de données explique l'attrait, et la nécessité, des solutions d'IA/ML. De la même manière, les problèmes de visibilité sont à l'image des défis liés au déploiement et à la gestion des applications distribuées.

Les débutants sont plus susceptibles d'être confrontés à des problèmes d'échelle et d'analyse des causes profondes.

Un manque d'observabilité... et de talents

Cette étude nous a assurément confirmé une chose : dans le domaine de l'observabilité, les personnes de talent sont difficiles à trouver. 95 % des participants évoquent des difficultés à trouver du personnel IT pour superviser et gérer la disponibilité de l'infrastructure et des applications. Et ce, qu'il s'agisse de trouver suffisamment de personnel (36 %), les bonnes compétences (13 %) ou les deux (46 %).

En matière de développement des applications, les problèmes sont les mêmes : 94 % des participants font part de difficultés, qu'il s'agisse de trouver suffisamment de développeurs (37 %), de recruter les bonnes compétences (12 %) ou les deux (46 %).

Sur l'ensemble des niveaux de maturité, la pénurie de personnel ou de compétences a contribué au moins une fois aux problèmes suivants :

- **nomination de chefs d'équipe n'ayant pas les compétences adéquates (77 %) ;**
- **retard dans des projets/initiatives (81 %) ;**
- **échecs de projets/initiatives (71 %) ;**
- **démissions pour cause de burn-out (69 %) ;**
- **le participant a envisagé de démissionner en raison de la charge de travail (74 %) ;**

Si une grande partie des résultats ci-dessus sont à peu près équivalents à tous les niveaux de maturité, les organisations leaders sont plus nombreuses que les autres à déplorer des démissions dues au burn-out (56 %, contre 46 % au niveau intermédiaire et 35 % chez les débutants).

Les leaders sont plus susceptibles de mentionner plusieurs échecs dans les quatre catégories. Malgré leur maîtrise d'une grande part des défis d'observabilité, les organisations leaders ont tendance à mettre en œuvre des initiatives continuellement plus nombreuses et plus ambitieuses. Elles risquent donc de souffrir davantage d'un manque d'effectifs.

▶▶ **50 %** des leaders font part de plusieurs retards de projet, contre 41 % des organisations de niveau intermédiaire et 34 % des débutants.

▶▶ **40 %** des leaders et 37 % des organisations de niveau intermédiaire signalent plusieurs échecs de projet, contre 29 % des débutants.

Lorsque l'on ajoute les réponses « une fois » et « plusieurs fois », la différence entre les trois niveaux de maturité se réduit en ce qui concerne les retards et les échecs de projets. Les leaders signalent souvent davantage de problèmes.

Face à ces difficultés de main d'œuvre, les participants nous disent que le meilleur moyen de combler les lacunes consiste à :

- **améliorer leur capacité à comprendre et quantifier la relation entre les performances des logiciels et les résultats pour les clients, afin d'affecter plus intelligemment les ressources (57 %) ;**
- **augmenter le niveau d'investissement dans la formation à la supervision des performances des applications pour le personnel IT/de développement (52 %) ;**
- **accroître l'utilisation de solutions automatisées (basées sur l'IA/ML) pour détecter et traiter les problèmes de disponibilité et de performance (51 %).**

Et n'oubliez pas ce que nous disent les leaders : l'une des principales motivations de la mise en œuvre de l'observabilité est son pouvoir d'attraction sur les talents. On peut voir cela comme un paradoxe (il est difficile d'attirer les talents qui vont développer votre pratique tant que vous n'avez pas mis cette pratique sur pied) ou comme un cercle vertueux (chaque pas en avant vous rend plus attractif pour les employés que vous devez embaucher et fidéliser).

Les leaders de l'observabilité étaient également plus nombreux à évoquer l'augmentation de la formation du personnel IT/de développement comme solution, avec 10 points de plus que les organisations intermédiaires et 14 points de plus que les débutants. La détermination à créer l'environnement et les opportunités à même d'attirer des employés de haut niveau pourrait bien être la marque distinctive du leader.

« L'une des principales motivations de la mise en œuvre de l'observabilité est son pouvoir d'attraction sur les talents. »



L'avenir de l'observabilité

L'avenir de l'observabilité réside dans son élargissement continu au sein de l'organisation IT. Dans toutes les entreprises, sauf les plus jeunes qui sont « digital-native », les opérations IT traditionnelles ont des équipes plus importantes et des budgets plus conséquents que le DevOps et l'observabilité. Mais la prolifération du cloud et la pression constante à aller toujours plus vite vont mettre l'observabilité en avant.

Pour comprendre l'orientation et la vitesse de cette transformation en cours, nous avons demandé comment l'observabilité s'inscrit dans les autres solutions, plus établies, de gestion et de supervision des performances. Pour les trois quarts des personnes interrogées, la supervision des performances des applications (75 %), celle des performances du réseau (74 %) et celle de la sécurité (73 %) revêtent une importance équivalente vis-à-vis des objectifs d'observabilité. À l'autre extrémité du spectre, 59 % considèrent que l'observabilité repose avant tout sur les solutions de gestion des logs.

La plupart des participants pensent que les outils et les équipes de ces domaines adjacents vont converger avec les outils et les équipes d'observabilité au fil du temps, quand ce n'est pas déjà le cas.

- **APM : 22 % des participants indiquent que les outils et les équipes ont convergé, 55 % que la convergence est en cours ou prévue à l'avenir. Ils ne sont que 24 % à dire que ces domaines sont séparés et vont le rester.**
- **Supervision de l'expérience numérique : 23 % des participants indiquent que les outils et les équipes ont convergé, 50 % que la convergence est en cours ou prévue à l'avenir. Environ 26 % disent qu'ils sont susceptibles de rester séparés.**
- **Supervision de l'infrastructure : pour 24 % des participants, la convergence est faite. Elle est en cours ou en projet pour 55 % d'entre eux et n'aura pas lieu chez 22 % des participants.**
- **Gestion des logs : 22 % des participants ont terminé la convergence, 51 % sont en train de la réaliser ou prévoient de le faire et 27 % pensent garder ces domaines séparés.**
- **NPM : 25 % des participants indiquent que les outils et les équipes ont convergé, 49 % que la convergence est en cours ou probable. Seuls 26 % disent qu'ils sont susceptibles de rester séparés.**
- **Supervision de sécurité : la convergence est faite chez 24 % des participants, en cours ou probable chez 49 %. Chez 27 % des participants, les deux vont vraisemblablement rester séparés.**

On observe des variations dans les réponses entre les leaders et les débutants. Il apparaît notamment que les organisations leaders sont nettement plus susceptibles que les débutantes d'affirmer que la supervision des expériences numériques (38 % contre 21 %) et la supervision de sécurité (43 % contre 22 %) vont rester des domaines distincts.

L'étude ne permet pas de comprendre la raison de ces divergences de perspective. Il est évident que la supervision de l'expérience numérique et la sécurité IT sont des pratiques très différentes en termes de technologies et de processus. Il se peut que les débutants observent une certaine superposition des sources de données, qui augmente grâce à l'analyse automatisée. Il est aussi possible que les leaders comprennent mieux que, malgré tout, les deux disciplines ont des objectifs et des cultures très différents. Il y a une logique indubitable à rapprocher les données et certains outils, mais les deux disciplines resteront probablement séparées.

Forger l'avenir

96 % des entreprises exécutent au moins certaines applications cloud-native dans plusieurs environnements.

Les deux tiers des organisations s'attendent à ce que la proportion d'applications cloud-native augmente au cours de la prochaine année.

57 % disent que la meilleure façon de surmonter la pénurie de talents est de mieux comprendre la relation entre les performances des logiciels et les résultats des clients, afin de mieux utiliser les ressources humaines limitées.

51 % comptent sur des solutions plus automatisées et basées sur l'IA/ML.

Carpe momentum

L'observabilité est sur le point de connaître son heure de gloire : elle a considérablement gagné en popularité auprès des utilisateurs au cours des deux dernières années, et la communauté des analystes adhère fortement au concept. Pour ces raisons, non seulement davantage d'entreprises basées dans le cloud vont rechercher des solutions d'observabilité, mais aussi davantage de fournisseurs de logiciels B2B vont se battre pour préserver leur activité.

L'étude montre également que la valeur de l'observabilité est démontrée et comprise. Toute la question est de savoir comment les organisations vont continuer à améliorer leur visibilité et leur réactivité face à des infrastructures de plus en plus dynamiques.

Tout d'abord, faisons preuve de vigilance face à un phénomène qu'on appelle parfois « o11y washing ». Nous l'avons vu avec l'IA/ML lorsque le terme a atteint un niveau de buzz critique. Les fournisseurs vont commencer à garantir à leurs clients que la dernière tendance (l'observabilité cette fois) est totalement intégrée dans leur produit. De façon vraiment pertinente ? Et qu'entendez-vous par « pertinent » ? Ne vous laissez pas prendre par le jargon. Demandez des comptes à vos fournisseurs et partenaires, et assurez-vous que ce qu'ils offrent va réellement vous donner la visibilité dont vous avez besoin pour agir.

Pour résumer, le boom de l'observabilité à venir répond à un besoin réel. Les équipes opérationnelles épuisées savent que leur supervision est fondamentalement mise à mal dans cette nouvelle réalité multicloud, et elles savent aussi que les nouvelles technologies peuvent résoudre le problème. Trouver la bonne solution pour répondre aux besoins, faire les efforts nécessaires pour adopter les outils et rationaliser les fournisseurs : tout cela représente une tâche considérable.

La maîtrise de l'observabilité se répand dans l'industrie, de même que l'idée qu'elle n'est pas une niche mais bien un atout indispensable. Pour vous accompagner dans vos propres initiatives, nous vous offrons ces quelques conseils.

En bref : le boom de l'observabilité à venir répond à un besoin réel

Recommandations clés



1. Développez votre pratique pour attirer les talents.

Les bons outils et les bonnes pratiques attirent les meilleurs talents. Est-ce qu'un chef étoilé aurait envie de vendre des hot-dogs ? Non. (Bon, il y a toujours [des exceptions](#).) Les experts en observabilité les plus qualifiés veulent être libres d'utiliser les meilleurs outils, des outils (et des pratiques) modernes qui les aideront non seulement à faire du bon travail, mais aussi à entretenir leurs compétences et à faire évoluer leur carrière. Dans les organisations où des outils inadaptés et des processus obsolètes handicapent les employés, ceux-ci tendent à partir avec leurs ambitions et leurs capacités.

Un point à retenir de nos recherches : n'attendez pas pour créer un vivier de talents. Un peu plus de la moitié des organisations prévoient d'augmenter les investissements dans la formation du personnel IT. Vous voulez appartenir à cette moitié. Cela prend du temps et n'est donc pas une solution à court terme : vous devrez prendre d'autres mesures en parallèle. La pénurie de talents, quant à elle, s'annonce comme un problème durable.

Recherchez également les talents dont vous avez réellement besoin. Si vous êtes encore en train de consolider votre pratique d'observabilité, n'oubliez pas que ceux qui aiment bâtir tendent à s'ennuyer une fois qu'ils passent à la supervision. Ils ne tardent pas à partir pour le prochain terrain de jeu pour essayer de nouveaux jouets. Ce n'est pas un problème : vous avez besoin d'eux pour établir votre pratique, et il vous faut d'autres talents (que vous aurez peut-être formés entre-temps) pour la maintenir.

2. Gérez le volume et la variété des données grâce à l'intelligence artificielle.

Les organisations se tournent vers l'AIOps pour toutes sortes de raisons : le terme n'est pas entièrement établi et défini sur le marché (et nos confrères du marketing en font un usage... généreux). Elle reste très utile pour résoudre un problème essentiel : interpréter des flux de données hétérogènes à grande échelle et en temps réel.

Demandez aux débutants à quoi ils veulent employer l'AIOps, et ils vous parleront de MTTD et d'analyse des causes profondes. Pourquoi ? Parce qu'il est difficile de diagnostiquer et de réparer efficacement un problème lorsque votre équipe doit parcourir manuellement plusieurs tableaux de bord pour interpréter des données, alors qu'un algorithme pourrait les traiter instantanément.

Les leaders l'exploitent aussi de cette façon, mais l'AIOps leur sert également à corréliser les données pour obtenir un avantage prédictif sur la santé de leurs applications et de leur infrastructure, et ce dans une bien plus grande mesure que les débutants.

Les deux ont raison. Utilisez l'AIOps dans un premier temps pour réduire le MTTD, puis passez (rapidement) à une corrélation de données prédictive plus avancée.

3. L'amélioration de la visibilité nécessite davantage d'outils mais moins de fournisseurs.

Consolidez les fournisseurs et rationalisez vos outils pour sélectionner l'arsenal qui vous donne le maximum de visibilité avec le minimum d'impact sur la charge de vos équipes. D'après les données, certaines opportunités de consolidation sont à portée de main. Toutes les équipes ne s'intéressent pas aux données de sécurité et de l'expérience numérique, mais cela ne signifie pas qu'elles ne souhaitent pas consolider leurs outils ou leurs visualisations pour donner à chacun la meilleure vision possible de la situation. La quête de l'excellence concerne peut-être autant les fournisseurs que les outils eux-mêmes.

Première étape : identifiez les lacunes dans vos outils. Faites l'inventaire des outils de toutes vos équipes pour savoir ce qu'elles utilisent et pourquoi. Lorsque différents groupes DevOps n'emploient pas les mêmes applications, les outils risquent de se multiplier de façon incohérente. Y a-t-il des lacunes à combler ? Des doublons à éliminer ?

Cet exercice peut également vous aider à réaliser le décalage de la sécurité vers l'amont dans le développement d'applications. Toutes les organisations en parlent, et notre récent [rapport sur l'État de la cybersécurité en 2022](#) a révélé que les trois quarts des participants appliquent les principes du DevSecOps dans une certaine mesure. C'est le moment idéal pour passer à la vitesse supérieure.

4. Investissez dans la formation professionnelle.

La discipline de l'observabilité suit l'adoption des services cloud de près. Cette évolution va se poursuivre. Les leaders de l'observabilité ont déployé un plus grand pourcentage de leurs applications cloud-native dans le cloud public, mais le chiffre reste inférieur à 50 %. Et ils sont 92 % à dire que leurs applications natives s'exécutent à la fois sur plusieurs clouds publics et sur des machines locales. La situation ne risque donc pas de se simplifier, et la maturité en matière d'observabilité n'est pas une destination mais bien un continuum qui se prolonge constamment.

Points clés par secteur

Services financiers

Les organisations de services financiers sont moins nombreuses à avoir fait converger leurs outils et leurs équipes d'observabilité avec leurs pratiques de supervision de l'expérience numérique (10 %, contre une moyenne de 25 % au sein des autres secteurs).

Les institutions financières s'appuient moins souvent sur une stratégie multicloud. Elles sont en effet 72 % à utiliser deux CSP ou moins actuellement (contre une moyenne de 63 % dans les autres secteurs), et seulement 23 % prévoient d'utiliser quatre CSP ou plus dans les deux prochaines années (contre 35 %).

Les organisations des services financiers sont plus enclines que celles des autres secteurs à utiliser des solutions tierces dans leurs outils d'observabilité (62 %, contre 52 % dans les autres industries).

Chez les organisations de services financiers, les outils d'observabilité sont plus souvent compartimentés en silos : 25 % indiquent une corrélation étendue des données entre les différentes solutions. C'est loin derrière la moyenne de 38 % affichée par les autres secteurs.

Les enjeux sont très élevés dans la verticale des services financiers : 16 % des participants de ce secteur, soit près de deux fois plus que dans les autres secteurs (9 %), mesurent le coût horaire d'une coupure de leurs applications stratégiques à 500 000 \$US ou plus.

Communication et médias

Les organisations du secteur de la communication et des médias sont plus nombreuses à avoir adopté une approche d'observabilité : Seulement 39 % des organisations de la communication et des médias disent avoir développé une pratique d'observabilité pour répondre à une problématique spécifique (contre 51 % dans les autres secteurs).

À l'inverse, 70 % affirment que l'adoption de l'observabilité est due à une volonté de moderniser les opérations et de recruter les meilleurs talents (contre 60 % dans les autres secteurs).

71 % des entreprises du secteur de la communication et des médias indiquent que leur passage à l'observabilité les a aidées à attirer des travailleurs talentueux, un pourcentage supérieur à la moyenne de 58 % enregistrée par les autres industries.

Les organisations du secteur de la communication et des médias sont en tête de l'adoption de l'AIOps : elles sont en effet 47 % à en faire une utilisation intensive, contre 33 % seulement dans les autres secteurs.

Elles utilisent aussi davantage de fournisseurs de services de cloud : 25 % comptent plus de quatre partenaires, contre 9 % en moyenne dans les autres secteurs.

La moitié des organisations de ce secteur prévoient d'avoir quatre partenaires ou plus d'ici deux ans, contre une moyenne de 32 % dans les autres industries.

Il est difficile de recruter les bonnes personnes dans cette industrie : 63 % déclarent rencontrer des difficultés liées à la fois à la quantité et à la qualité du personnel disponible, contre 45 %, en moyenne, dans les autres industries.

Il faut agir rapidement dans ce secteur : 41 % des participants du secteur de la communication et des médias disent que le délai de détection d'une dégradation des performances ou d'une interruption de service se mesure typiquement en minutes ou en secondes (contre 23 % dans les autres industries), et la résolution de ces problèmes prend quelques heures ou moins pour 54 % des participants (contre 33 % dans les autres industries).



Technologie

Les entreprises technologiques semblent être plus avancées dans leur parcours d'observabilité : 51 % seulement sont au niveau débutant (contre 63 % dans les autres secteurs) et 12 % appartiennent à la catégorie des leaders (contre 8 % en moyenne dans les autres industries).

Les entreprises technologiques ont davantage confiance dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performances des applications : 54 % ont « entièrement confiance », contre 45 % en moyenne dans les autres industries.

Les entreprises technologiques étaient plus nombreuses que la moyenne à faire part d'une utilisation intensive de l'AIOps (40 % contre 31 %), en particulier pour hiérarchiser la prise en charge et la correction des incidents (55 %, contre 46 % dans les autres secteurs).

Les entreprises technologiques étaient plus susceptibles d'afficher un MTTR plus court grâce à l'adoption de l'AIOps (64 % contre 57 % dans les autres industries).

Fabrication

Les entreprises de fabrication sont en retard dans leur parcours d'observabilité : 68 % d'entre elles appartiennent à la catégorie des débutants (contre une moyenne de 58 % dans les autres secteurs).

Les fabricants sont également moins nombreux à faire une utilisation intensive de l'AIOps (25 %, contre une moyenne intersectorielle de 35 %).

Les entreprises du secteur de la fabrication ont moins confiance dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performances des applications : 39 % disent avoir entièrement confiance, contre 49 % en moyenne dans les autres industries.

Points clés : les fabricants étaient moins nombreux à faire part de problèmes liés à des résistances culturelles au sein des équipes (18 % contre 25 % des participants des autres secteurs) et à se plaindre d'alertes retardées ou non livrées (16 %, contre 26 % en moyenne dans les autres secteurs).

Secteur public (éducation et institutions gouvernementales)

Les organisations du secteur public sont en retard sur les autres secteurs dans leur parcours d'observabilité : Elles sont débutantes à 78 % (contre une moyenne de 59 % dans les autres secteurs), et aucune des organisations interrogées ne peut être qualifiée de leader.

Il semble que l'initiative de mise en place d'une pratique d'observabilité reçoive moins de soutien des instances dirigeantes dans le secteur public : elles ne sont que 28 % à dire que leurs débuts dans l'espace de l'observabilité ont été motivés, en partie, par une stratégie venue de la direction (contre 47 % des participants en moyenne dans les autres secteurs).

Les organisations du secteur public étaient moins susceptibles de déclarer utiliser largement l'AIOps (9 % contre 34 % dans les autres secteurs).

Les organisations du secteur public sont en retard sur leurs homologues dans l'adoption d'une architecture d'application cloud-native : elles estiment en moyenne que 24 % des applications développées en interne sont natives du cloud, contre une moyenne de 32 % dans les autres secteurs.

Les entreprises du secteur public ont moins confiance dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performances des applications : 22 % disent avoir entièrement confiance, contre 48 % en moyenne dans les autres industries.

Les organisations du secteur public étaient moins nombreuses à signaler des problèmes d'embauche liés à la fois à la quantité et à la qualité du personnel de leurs équipes de développement d'applications (28 % contre 46 % dans les autres organisations). Il est probable que cela soit en partie dû au fait que leurs environnements et leurs processus sont moins avancés.

Commerce de détail

Les détaillants étaient plus susceptibles que leurs homologues d'exécuter des applications avec des architectures cloud-native uniquement sur site (15 % contre 8 % des participants dans les autres secteurs).

Parmi les détaillants exécutant des applications cloud-native sur une infrastructure de cloud public, 55 % déclarent utiliser un CSP principal et réserver l'usage d'autres CSP à des applications plus réduites et ponctuelles (contre 44 % des participants, en moyenne, dans les autres secteurs).

Les détaillants semblent très exposés au risque que des problèmes d'application entraînent une dégradation de la satisfaction client. Ils sont environ 61 % à avoir constaté une baisse des scores de satisfaction suite à des problèmes affectant le service dans leur environnement d'applications (contre une moyenne de 52 % dans les autres secteurs).

Les détaillants ne semblent pas avoir de difficultés à obtenir un financement pour investir dans l'observabilité. Seuls 18 % déclarent qu'un manque de financement freine leur pratique d'observabilité, contre 25 % dans les autres secteurs.

Santé et sciences de la vie

Dans le domaine de la santé, le passage à l'observabilité est le plus souvent motivé par les stratégies plus larges d'utilisation du cloud (58 %) que dans les autres secteurs en moyenne (46 %).

Les moteurs de l'AIOPS dans le secteur de la santé diffèrent des autres secteurs : dans 55 % des cas, la priorité est de mettre l'intelligence et l'automatisation au service de l'identification des causes profondes des anomalies (contre 42 % des participants dans d'autres secteurs), et 42 % mentionnent l'analyse de cohorte pour différents types d'alertes (contre 30 % dans l'ensemble autres secteurs).

Les organisations du secteur de la santé sont plus nombreuses à utiliser exclusivement le cloud public pour exécuter les applications ayant une architecture cloud-native (41 % contre 26 % des participants des autres secteurs).

Elles sont particulièrement optimistes quant à leur visibilité sur la disponibilité et les performances des API : 67 % indiquent avoir une excellente visibilité, alors que la moyenne des autres secteurs est à 54 %.

Dans le domaine de la santé, l'achat des outils semble influencé par davantage de groupes. Les acteurs qui ont le plus d'influence sont les équipes de développement (70 % contre 58 % dans les autres secteurs), les unités commerciales (41 % contre 32 %) et les équipes d'architecture cloud (69 % contre 56 %).

Points clés par pays

Australie et Nouvelle-Zélande

Les participants d'Australie et de Nouvelle-Zélande étaient bien plus nombreux à avoir consolidé leurs outils et leurs équipes d'APM avec leur pratique d'observabilité (38 % contre 21 % en moyenne dans les autres pays).

Un tiers (34 %) des organisations d'Australie et de Nouvelle-Zélande déclarent utiliser un seul cloud actuellement, contre une moyenne de 20 % dans les autres pays.

Elles sont également moins susceptibles d'utiliser des outils open source pour l'observabilité : 42 % en utilisent actuellement, contre 60 % dans les autres pays.

Seules 44 % des organisations d'Australie et de Nouvelle-Zélande affirment que les équipes de développement d'applications ont leur mot à dire dans l'achat d'outils d'observabilité, contre 60 % dans les autres pays.

Canada

Les entreprises canadiennes sont en retard dans leur parcours d'observabilité : 79 % sont débutantes en la matière (contre 58 % en moyenne dans les autres pays) et seulement 2 % sont des leaders (contre 10 % dans le reste du monde).

Il semble que la direction des entreprises canadiennes ne soutienne pas suffisamment les initiatives d'observabilité : elles ne sont que 36 % à dire que leurs débuts dans l'espace de l'observabilité ont été motivés, en partie, par une stratégie venue de la direction, contre 48 % des participants en moyenne dans les autres pays.

Les organisations canadiennes étaient moins susceptibles de déclarer utiliser largement l'AIOps (12 % contre une moyenne 35 % dans les autres pays).

Elles sont également en retard dans le déploiement d'applications distribuées et cloud-native : 61 % déclarent que bon nombre de leurs applications cloud-native s'exécutent dans plusieurs environnements, contre 76 % dans d'autres pays.

Seules 14 % des organisations canadiennes affirment avoir considérablement augmenté le nombre d'outils et de capacités d'observabilité, contre une moyenne de 33 % des participants des autres pays.

Les participants du Canada sont davantage préoccupés par le respect des SLA : ils ne sont que 26 % à se dire totalement confiants dans la capacité de leur organisation à respecter ses engagements en matière de disponibilité et de performances des applications, contre 49 % dans le reste du monde.

France

Les entreprises françaises sont en retard dans leur parcours d'observabilité : 74 % sont débutantes en la matière (contre 58 % en moyenne dans les autres pays) et seulement 5 % sont des leaders (contre 10 % dans le reste du monde).

Les organisations françaises affirment plus souvent que leurs investissements dans les technologies AIOps les ont aidées à réduire leur MTTR (58 % contre 43 % en moyenne dans les autres pays).

Elles sont en revanche moins optimistes quant à l'avenir des applications cloud-native : 46 % annoncent avoir l'intention de développer une plus grande part de leurs applications sur un mode cloud-native, contre une moyenne de 69 % dans les autres pays.

Les outils d'observabilité tendent à être plus cloisonnés dans les entreprises françaises ; 20 % des participants de France rapportent une corrélation étendue des données entre leurs différentes solutions, loin derrière la moyenne de 38 % des autres pays.

Seules 19 % des organisations françaises déclarent utiliser largement l'IA/ML dans leur ensemble d'outils d'observabilité (contre 28 % dans les autres pays).

Allemagne

Les organisations allemandes sont plus avancées sur la voie de l'observabilité : 19 % se classent comme leaders, contre 8 % des organisations, en moyenne, dans les autres pays.

L'une des pierres angulaires de cette maturité se manifeste particulièrement dans la capacité des organisations allemandes à corréler les données entre les outils d'observabilité. 46 % des participants allemands déclarent être en mesure de consolider et de corréler les données de l'ensemble de leurs outils, contre une moyenne de 35 % dans les autres pays.

51 % des organisations allemandes sont en mesure de pousser du code en production à la demande pour la majorité de leurs applications développées en interne (contre une moyenne de 36 % sur l'ensemble des autres pays).

On ne sera donc pas surpris de constater que les participants allemands sont plus confiants dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performances des applications : 57 % disent avoir « entièrement confiance », contre 46 % en moyenne dans les autres industries.

Les organisations allemandes étaient parmi les plus nombreuses à dire que la supervision de la sécurité et l'observabilité doivent rester des pratiques distinctes : 38 % d'entre elles l'affirment, contre 26 % en moyenne dans les autres pays.

Les organisations allemandes ont davantage recours aux outils open source pour l'observabilité : 69 % en utilisent actuellement, contre 58 % dans les autres pays.

Inde

Les organisations indiennes sont plus avancées dans leur parcours d'observabilité : elles ne sont que 29 % dans la catégorie des débutants, contre 62 % en moyenne dans les autres pays.

Les organisations indiennes sont plus susceptibles de déclarer que leur adoption de l'observabilité était en partie motivée par une injonction de la direction (69 % contre 45 % en moyenne dans les autres pays), mais aussi par la nécessité de renforcer le recrutement de talents (73 % contre 61 % ailleurs).

Elles sont aussi plus nombreuses à vouloir séparer l'observabilité de la supervision de l'expérience numérique (48 % contre une moyenne de 23 % dans les autres pays) et de la supervision de la sécurité (47 % contre 23 % ailleurs).

Les organisations indiennes sont en tête de l'utilisation de l'AIOps : 47 % d'entre elles utilisent largement cette technologie (contre une moyenne de 32 % dans les autres pays). De ce fait, les organisations indiennes sont plus susceptibles d'avoir réduit leur MTTD (72 % contre 58 % ailleurs) et accéléré le diagnostic des causes profondes (70 % contre 55 %).

Japon

Les organisations japonaises sont les plus nombreuses à dire qu'elles souhaitent consolider plusieurs fonctions (outils et équipes) au sein de leur pratique d'observabilité. De même, elles annoncent moins fréquemment que les fonctions suivantes sont, et resteront, séparées de l'observabilité :

- supervision de l'expérience numérique (10 % contre 27 % en moyenne dans les autres pays) ;
- gestion des logs (8 % contre 28 % dans les autres pays) ;
- supervision de la sécurité (6 % contre 28 % dans les autres pays).

Les organisations japonaises ont connu un succès remarquable en utilisant les technologies AIOps pour résoudre des problèmes récurrents dans leur environnement :

- 74 % déclarent que cela a été un intérêt de l'AIOps, contre une moyenne de 55 % dans les autres pays ;
- 68 % des participants japonais ont constaté une amélioration du MTTR liée à l'utilisation de l'AIOps (contre 43 % dans les autres pays).

Les organisations japonaises utilisent plus souvent des solutions d'observabilité tierces (66 % contre 52 % dans les autres pays) et des outils open source (72 % contre 59 % ailleurs).

Elles sont également parmi les moins susceptibles de consolider leurs fournisseurs d'observabilité (25 % contre 50 % dans les autres pays).

En ce qui concerne les défis d'observabilité, les entreprises japonaises rapportent plus souvent des résistances aux pratiques d'observabilité chez les équipes (36 % contre 22 % dans d'autres pays) et des manques de talents d'observabilité au sein du personnel (38 % contre 22 % ailleurs).

Singapour

Les entreprises de Singapour tendent à avoir moins confiance dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performances des applications : 29 % ont entièrement confiance, contre 49 % en moyenne dans les autres pays.

L'adoption de nouveaux outils d'observabilité dans les organisations de Singapour est en retard par rapport aux autres parties du monde : 15 % d'entre elles déclarent avoir ajouté de nouvelles capacités de façon importante, contre 33 % dans les autres pays.

Le processus d'achat des outils d'observabilité à Singapour est différent de celui des autres pays : Les personnes interrogées à Singapour sont moins nombreuses à affirmer que les équipes des opérations IT ont de l'influence (60 % contre 73 % dans d'autres pays) ; par contre, les unités commerciales (46 % contre 32 % ailleurs) et les équipes de sécurité (60 % contre 49 % ailleurs) pèsent davantage.

Elles sont aussi moins susceptibles de pousser le code en production à la demande pour la plupart de leurs applications développées en interne (21 % contre 39 % en moyenne dans d'autres pays), et de faire part d'une accélération significative de l'analyse des causes profondes (12 % contre 29 % dans les autres pays).

En ce qui concerne les défis d'observabilité, les organisations singapouriennes se plaignent plus souvent qu'il est difficile d'utiliser ou de prendre en main les outils d'observabilité (28 % contre 19 % dans les autres pays).

Royaume-Uni

Les organisations britanniques sont en retard sur leurs homologues d'autres pays dans leur parcours d'observabilité : 66 % sont débutantes (contre une moyenne de 58 % dans les autres pays), et seulement 2 % appartiennent à la catégorie des leaders (contre une moyenne de 11 % ailleurs).

Les organisations britanniques sont plus nombreuses que leurs homologues à avoir fait leurs premiers pas dans l'observabilité à la suite de modifications apportées à leurs processus de développement et de conception d'applications (57 % contre 49 % dans les autres pays).

Lorsqu'il s'agit d'utiliser le cloud pour exécuter des applications cloud-native, les organisations britanniques ont tendance à être plus diversifiées : 35 % seulement déclarent utiliser un CSP principal (contre 47 % dans d'autres pays), tandis que 63 % déclarent utiliser plusieurs CSP de manière significative (contre une moyenne de 53 % ailleurs).

Elles font plus souvent part de défis liés à l'observabilité :

- manque d'appui de la direction (28 % contre 19 % dans les autres pays) ;
- inquiétudes concernant l'évolutivité (31 % contre 24 % ailleurs) ;
- manque de visibilité sur les environnements du datacenter, de l'edge et du cloud (33 % contre 25 % ailleurs).

États-Unis

Selon les résultats de notre étude, les entreprises américaines sont plus avancées dans le parcours d'observabilité que la moyenne des autres pays : 56 % se classent comme débutantes contre une moyenne de 61 % ailleurs, tandis que 13 % appartiennent à la catégorie des leaders, contre 8 % en moyenne dans les autres pays.

Cela est dû en partie à la capacité des organisations américaines à corréler les données entre les outils d'observabilité : 42 % d'entre elles déclarent être en mesure de consolider et de corréler les données de l'ensemble de leurs outils, contre une moyenne de 33 % dans les autres pays.

On ne sera donc pas surpris de constater que les participants américains sont plus confiants dans leur capacité à respecter les SLA de disponibilité et de performances des applications : 53 % disent avoir « entièrement confiance », contre 45 % en moyenne dans les autres pays.

Les organisations américaines sont plus nombreuses à faire part d'une consolidation fonctionnelle des domaines suivants avec les outils et les équipes d'observabilité :

- APM (27 % contre 19 % dans les autres pays) ;
- supervision des infrastructures (30 % contre 20 % en moyenne ailleurs) ;
- gestion des logs (27 % contre 20 % ailleurs) ;
- NPM (31 % contre 21 % ailleurs).

Découvrez comment Lenovo, Care.com, Quantum Metric et d'autres utilisent Splunk Observability Cloud pour augmenter la productivité des développeurs, assurer une disponibilité élevée des applications et réduire l'incertitude opérationnelle dans le cloud, sur site et dans les environnements hybrides.

[En savoir plus](#)

