

# État de l'observabilité en 2023

Étude mondiale : face à une complexité croissante, les organisations leaders assurent leur visibilité, renforcent leur résilience et obtiennent un ROI exceptionnel.



splunk>

# L'observabilité s'est installée

Il fut un temps où l'observabilité était une pratique de pointe. Aujourd'hui, elle est devenue banale. Autrefois l'apanage des organisations visionnaires, l'observabilité est devenue fondamentale pour les entreprises modernes. Elle apporte une visibilité sur le réseau incroyablement complexe de systèmes qui compose les environnements informatiques d'aujourd'hui.

Au cours des deux années qui ont suivi notre premier rapport État de l'observabilité, de plus en plus d'organisations ont lancé des projets d'observabilité. Aujourd'hui, 87 % des participants emploient des spécialistes qui travaillent exclusivement sur des projets d'observabilité. De nombreuses raisons expliquent qu'autant d'entreprises adoptent l'observabilité.

## État de l'observabilité en 2023

### 02 L'observabilité s'est installée

- La résilience, nouvelle étoile polaire
- L'observabilité accompagne l'augmentation de la complexité
- Appuyez-vous sur les outils d'observabilité
- Le vivier de talents a aussi ses marées
- Visibilité totale droit devant. Le retour sur investissement est déjà tangible.

### 13 Leader, une position rentable

- Le leadership en observabilité : une définition
- La visibilité, moteur de confiance
- Moins de risques, des corrections plus rapides, moins d'interruptions

### 20 Les leçons du classement

- Anticipez l'imprévu
- Convergez vers l'observabilité
- Pensez par vous-même
- Construisez une base solide

### 25 Recommandations clés

### 27 Annexe

- Points clés par pays
- Points clés par secteur

Nous avons interrogé 1 750 praticiens, responsables et experts de l'observabilité pour étudier l'état de l'observabilité – de son succès actuel aux ambitions de demain. Des points forts se dégagent de notre étude :

- Les leaders de l'observabilité sont 7,9 fois plus nombreux que les débutants à dire que le retour sur investissement des outils d'observabilité a largement dépassé leurs attentes.
- 89 % des leaders ont pleinement confiance dans leur capacité à répondre aux exigences de disponibilité et de performances de leurs applications, un pourcentage 3,9 fois supérieur à celui des débutants.
- Les leaders sont 4 fois plus susceptibles de résoudre les temps d'arrêt imprévus ou les problèmes de service graves en quelques minutes seulement, plutôt qu'en plusieurs heures ou jours.

Les organisations qui mettent en place une pratique d'observabilité riche ont davantage de visibilité sur leurs environnements complexes, avec plusieurs conséquences : réduction du nombre d'interruptions de service, résolution plus rapide des problèmes, confiance accrue dans la fiabilité de leurs applications et, en fin de compte, des revenus supérieurs et des clients plus satisfaits. Nous aborderons plus tard les nuances de ce qui distingue le leader et le débutant, mais examinons d'abord les facteurs qui définissent aujourd'hui l'observabilité.



**Une pratique d'observabilité mature ouvre la voie à une plus grande fiabilité, de meilleures performances, des revenus plus élevés et des clients plus satisfaits.**



## La résilience, nouvelle étoile polaire

Les entreprises investissent davantage dans la résilience. Elles craignent en effet de perdre des clients à cause d'une interruption (73 % des participants) ou d'être dépassées par l'innovation de la concurrence suite à une perte de productivité (74 %). Il n'est donc pas étonnant que 95 % des personnes interrogées déclarent que leur responsable de l'observabilité collabore davantage que l'année passée avec les décideurs métier sur les stratégies, les priorités et les investissements dans le domaine de la résilience. Ce nombre atteint 100 % parmi les organisations leaders qui affichent les meilleures performances sur six indicateurs d'observabilité, mais qui ne représentent que 10 % des participants. Le groupe le moins avancé, les débutants, représente 33 % des participants à l'étude. Nous détaillerons les quatre niveaux de maturité dans la deuxième section.

Interrogées sur leurs stratégies de résilience pour l'année à venir, les organisations indiquent avoir des projets concrets

d'investissement dans des solutions visant tout un éventail d'objectifs. La moitié des personnes interrogées environ prévoient d'investir dans des solutions pour :

- rétablir plus rapidement les services clients et utilisateurs,
- traiter et corriger les incidents de sécurité plus rapidement,
- gagner en visibilité sur l'ensemble de l'environnement technologique,
- combiner les efforts de résilience avec la préparation traditionnelle de la continuité des activités,
- comprendre l'impact en aval des incidents de sécurité.

Ces capacités sont fondamentales pour les entreprises désireuses de maintenir la fluidité des opérations, la sécurité des systèmes et la satisfaction de leurs clients. Et si le tumulte de ces dernières années annonce celui des années à venir, les organisations auront besoin de stratégies de résilience pour résister à la prochaine tempête, quelle qu'elle soit.

## Les progrès de la résilience sont prometteurs, mais la mise en œuvre est inégale



## L'observabilité accompagne l'augmentation de la complexité

Toute chose tend vers le désordre. C'est une loi de la nature, et les écosystèmes d'observabilité ne font pas exception. Reflet de la complexité croissante des environnements informatiques, 81 % des personnes interrogées déclarent que le nombre d'outils et de fonctionnalités d'observabilité qu'elles utilisent a augmenté récemment ; 32 % d'entre elles affirment même que cette augmentation est significative.

C'est une progression naturelle : les organisations multiplient les outils, adaptent leurs systèmes, créent des applications et lancent de nouvelles sources de revenus. Pour toutes ces raisons, leurs environnements deviennent tentaculaires et peu maniables, d'où un besoin d'une visibilité – et donc, d'une observabilité – accrue.

Mais l'augmentation du nombre d'outils n'implique pas nécessairement la multiplication des fournisseurs. Si 44 % des personnes interrogées évoquent une augmentation du nombre de fournisseurs (et 12 % de manière significative), 40 % parlent au contraire de consolidation. Mais même dans ce cas, il reste un grand nombre de fournisseurs et d'outils à gérer, et le nirvana de l'interface unique auquel aspirent les professionnels de l'informatique est toujours plus difficile à atteindre et à maintenir.

## Méthodologie

Entre le 12 décembre 2022 et le 19 janvier 2023, des chercheurs de l'Enterprise Strategy Group ont interrogé 1 750 responsables des opérations informatiques, du développement d'applications et DevOps, issus d'organisations comptant au moins 500 employés à temps plein et qui connaissent les pratiques d'observabilité de leur organisation.

### 10 pays

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

### 16 secteurs d'activité

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

En parlant de complexité, les organisations déclarent exploiter et maintenir en moyenne 165 applications métier développées en interne, dont environ la moitié sont dans le cloud public (51 %) et l'autre moitié sur site (49 %). 56 % de ces applications utilisent au moins en partie une architecture cloud-native, tandis que 44 % reposent entièrement sur des architectures héritées et monolithiques.

Après des années passées à répéter que le cloud serait bientôt le seul type d'architecture pertinent, ces chiffres sont surprenants. Beaucoup d'applications fonctionnent toujours sur des monolithes, et quand on sait à quel point il peut être difficile de refactoriser des applications héritées pour le cloud, il est clair que les architectures hybrides ont un bel avenir devant elles.

Sans aucun doute, le cloud est là pour rester, mais les organisations qui refactorisent encore de manière agressive les applications traditionnelles pour les adapter aux architectures cloud-native sont un peu moins nombreuses qu'avant.

- Elles sont en effet 58 % à dire que les applications cloud-native représenteront une plus grande proportion de leurs applications développées en interne d'ici un an, contre 67 % l'année dernière.
- Et 40 % déclarent que le pourcentage d'applications cloud-native ne changera pas à l'avenir, contre 32 % l'année dernière.
- Enfin, 2 % affirment que la proportion d'applications cloud-native va baisser, contre 1 % l'année dernière.

Dans un contexte où le cloud est profondément enraciné et où l'hybride est amené à durer, l'observabilité reste essentielle pour réduire la complexité et unifier la supervision dans des environnements multiples.

L'heure n'est pas au cloud intégral, du moins pas encore. L'hybride règne toujours en maître.

▶▶ 44 % des applications développées en interne sont encore bâties sur des architectures monolithiques (en moyenne).

▶▶ 86 % affirment qu'il est important d'avoir des solutions d'observabilité flexibles qui couvrent les architectures hybrides, bien que la moitié y voit un axe d'amélioration nécessaire.

## Appuyez-vous sur les outils d'observabilité

Les outils d'observabilité sont plus courants dans les arsenaux des organisations : 73 % des participants déclarant utiliser des outils d'observabilité depuis plus d'un an. Mais ils sont encore assez récents : seuls 14 % les utilisent depuis plus de trois ans.

Si l'on examine cet équipement de plus près, voici les outils les plus fréquents dans les organisations :

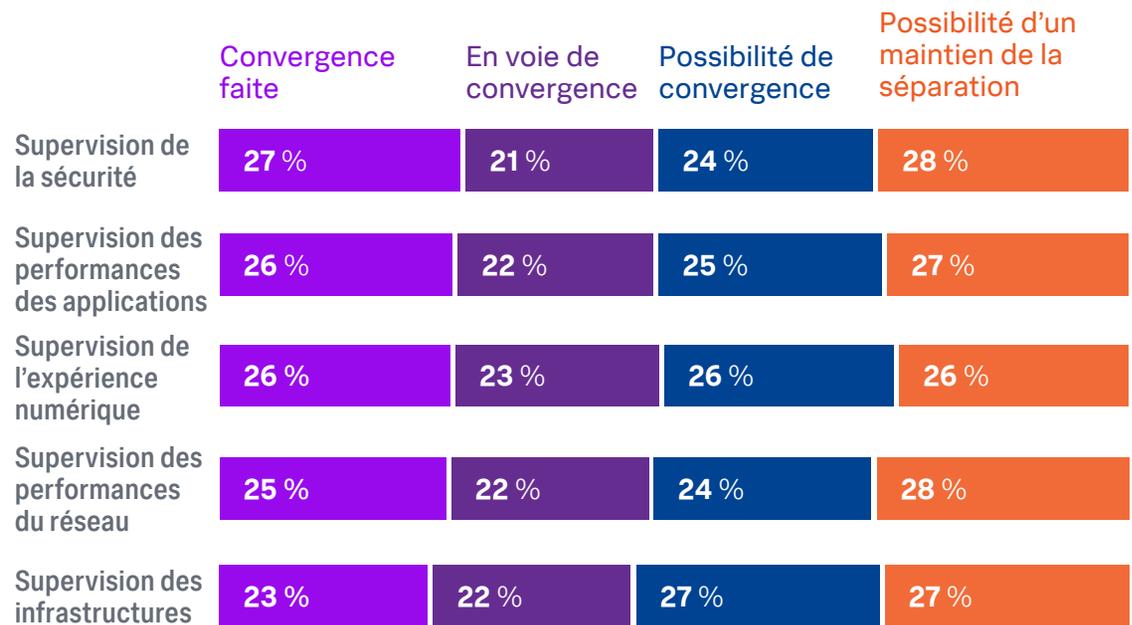
- supervision des performances du réseau (79 %),
- supervision de la sécurité (78 %),
- supervision des performances des applications (78 %),
- supervision de l'expérience numérique (72 %),
- supervision de l'infrastructure (70 %).

Dans l'ensemble, les participants sont plus nombreux que l'année dernière à utiliser tous les outils répertoriés, ce qui est cohérent dans la mesure où 81 % déclarent que leurs outils et leurs capacités augmentent. Mais ce n'est pas tout : le rapprochement de ces outils devient également de plus en plus courant. Les participants sont plus nombreux à faire part d'une convergence des aspects de l'observabilité avec d'autres pratiques de supervision. Ce pourcentage a augmenté depuis l'année dernière, et nous verrons plus tard que la convergence des outils est toujours plus répandue chez les leaders.

Mais tous les outils ne se valent pas. 80 % des personnes interrogées disent avoir vu des fournisseurs positionner des solutions comme des outils d'observabilité alors que, selon elles, il s'agissait en réalité d'un simple changement de marque, sans qu'aucune fonctionnalité d'observabilité spécifique ne soit ajoutée. Cette pratique sournoise, surnommée observability-washing, est un danger évident lorsque les organisations évaluent de nouveaux outils.

## L'union fait la force

Près de 75 % des participants affirment que les outils et les équipes finiront par s'unir sous l'égide de l'observabilité, mais les progrès vers cet objectif final sont mitigés.



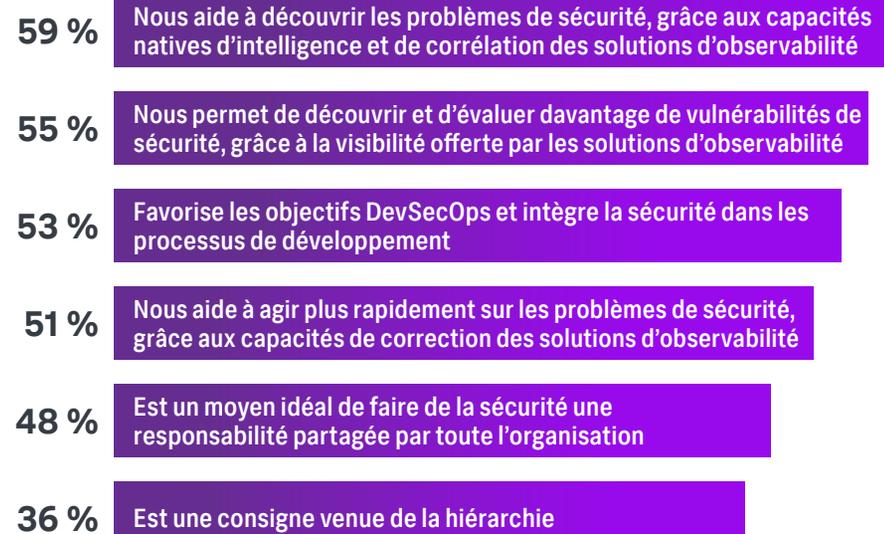
L'observabilité et la supervision de la sécurité sont les disciplines les plus souvent fusionnées. Et par rapport à l'année dernière, de plus en plus d'organisations unifient la sécurité et l'observabilité pour en faire un duo dynamique capable d'améliorer la visibilité, d'apporter davantage de contexte sur les incidents et d'accélérer leur résolution.

Nous avons demandé aux participants pourquoi ils avaient combiné sécurité et observabilité en premier lieu. Les organisations soulignent que la visibilité offerte par les solutions d'observabilité les aide également à mieux découvrir et évaluer les vulnérabilités de sécurité. Et une fois ces problèmes détectés, leur prise en charge et leur correction sont aussi plus rapides. Le motif d'intégration le moins courant ? Des instructions de la direction. Ce qui suggère que l'unification de la sécurité et de l'observabilité se font de manière organique, et non en réponse à des ordres venus d'en haut.

Les outils d'observabilité deviennent de plus en plus sophistiqués, et la visibilité qu'ils offrent devient, quant à elle, plus profonde et plus granulaire. Cette vague soulève indéniablement les deux bateaux que représentent la sécurité et l'observabilité. En effet, de plus en plus d'équipes maximisent ces avantages pour prévenir les problèmes de manière proactive, les identifier et assurer le bon fonctionnement et la sécurité des systèmes 24 heures sur 24.

## Il faut de tout

Les participants donnent les raisons de la convergence de l'observabilité et de la supervision de la sécurité.



L'IA/ML a également sa place dans l'arsenal de l'observabilité. Bien avant que ChatGPT ne mette l'IA à la portée du grand public, les équipes d'observabilité s'appuyaient déjà sur l'IA/ML pour enrichir leurs outils. Elles sont en effet 66 % à utiliser l'IA/ML, et 26 % à être en train de les déployer. Les participants ne sont que 1 % à ne manifester aucun intérêt pour ces technologies dernier cri.

Les personnes interrogées affirment que les outils AIOps surpassent les solutions héritées à plusieurs égards : ils déterminent automatiquement la cause profonde technique d'un problème (34 %), prédisent les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent des incidents affectant les clients (31 %), et évaluent plus précisément le véritable impact d'un problème (30 %).

Ces avantages aident considérablement les organisations à résoudre les problèmes plus rapidement et à devenir plus efficaces. Mais l'AIOps n'est pas à l'abri de la supercherie du rebranding : 76 % des participants nous disent avoir observé de l'AIOps-washing ; c'est presque autant que pour l'observability-washing.

▶▶ **91 %** disent que l'AIOps est un catalyseur important de leurs objectifs d'observabilité.

▶▶ **64 %** affirment que le retour sur investissement de leurs outils AIOps a dépassé les attentes.

Accélération de l'AIOps : pour les organisations interrogées, les principaux avantages de l'AIOps résident dans la réduction du temps moyen de détection et l'accélération du diagnostic des causes profondes.

## Le vivier de talents a aussi ses marées

L'observabilité a démontré sa pérennité et le paysage des talents a évolué. Les organisations sont plus nombreuses à avoir réuni leurs experts en observabilité au sein d'une équipe centralisée équipée d'outils standardisés (58 %), et les organisations qui les intègrent aux équipes de développement d'applications sont désormais minoritaires (42 %).

Le rapport de l'année dernière a mis au jour des défis de poids dans l'embauche de talents en observabilité, tant en termes de quantité que de qualité. Dans l'ensemble, la grande majorité des organisations ont encore du mal à former leur équipe ITOps (85 %) et à trouver des ingénieurs SRE et DevOps (86 %).

Mais cette année offre déjà de meilleures perspectives aux employeurs – à certains égards, du moins :

- **Les participants semblent avoir moins de difficultés à trouver suffisamment de candidats ITOps (22 % en 2023, contre 36 % en 2022), mais ils ont plus de mal à trouver les bons candidats (21 % en 2023, contre 13 % en 2022).**
- **71 % des équipes disent manquer de personnel en raison de réductions d'effectifs ou de licenciements (et un tiers déclarent que cela s'est produit plusieurs fois).**
- **Pourtant, ces licenciements pourraient se traduire par une expansion du vivier de talents, ce qui expliquerait pourquoi de plus en plus d'organisations ne signalent aucun problème pour trouver la quantité ou la qualité de personnel qu'elles recherchent (15% en 2023, contre seulement 5 % en 2022).**

Et 35 % des leaders déclarent ne rencontrer aucune difficulté, ce qui souligne que les organisations plus avancées dans leur parcours d'observabilité recrutent les meilleurs talents.

Les talents spécialisés sont de plus en plus nombreux, signe que l'observabilité a un bel avenir devant elle.



**87 %** des participants emploient des personnes qui travaillent exclusivement et entièrement sur des projets d'observabilité.

## Visibilité totale droit devant. Le retour sur investissement est déjà tangible.

Moins de la moitié des organisations ont entièrement confiance dans la capacité de leurs équipes à atteindre leurs objectifs de fiabilité et de performance des applications (selon 43 %). 48 % sont essentiellement confiantes mais nourrissent quelques réserves. Pas très rassurant, n'est-ce pas ? En revanche, le chiffre « complètement confiant » bat tous les records parmi les leaders de l'observabilité avec 89 %. On pourrait en déduire que ce manque de confiance est lié à des problèmes d'adoption ou d'état d'esprit au sein de l'organisation, plutôt qu'à l'immaturité des outils.

Les organisations affirment avoir une « excellente visibilité » sur chaque composant de leur environnement – infrastructure héritée sur site, infrastructure de cloud privé, position de sécurité et conteneurs – dans 52 % des cas seulement. C'est alarmant dans la mesure où l'amélioration de la visibilité est la principale raison d'être de l'observabilité. Ces chiffres mettent en évidence

un domaine d'amélioration majeur et peuvent expliquer pourquoi tant d'équipes s'estiment incapables d'atteindre leurs objectifs de performance.

Nombreuses sont encore les entreprises aux prises avec des incidents critiques coûteux comme les temps d'arrêt. C'est la dure réalité. Lorsque nous avons interrogé les organisations sur les problèmes touchant leurs applications développées en interne qui avaient affecté les services au cours des deux dernières années, elles ont mentionné ces conséquences commerciales :

- 49 % signalent une baisse de la satisfaction client,
- 45 % signalent une perte de revenus,
- 38 % signalent une perte de clients,
- 36 % signalent une perte de réputation,
- seules 12 % ne signalent aucune conséquence commerciale.

Les participants soulignent également les conséquences internes de ces problèmes, dont les plus importantes sont l'accélération de la rotation au sein de leur équipe et l'augmentation de l'externalisation de la fonction d'observabilité – les deux à 38 %.

## Les temps d'arrêt coûtent de plus en plus cher

Près des deux tiers des organisations affirment que chaque heure d'indisponibilité coûte plus de 150 000 \$.

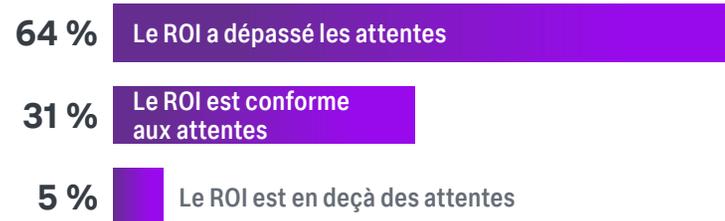


D'un autre côté, les efforts d'observabilité s'avèrent très payants : ils aident les organisations à trouver et à corriger les problèmes plus rapidement (83 % et 82 %, respectivement), à améliorer la visibilité des écosystèmes hybrides (81 %) et à mieux sécuriser les applications (81 %).

Ces avantages cruciaux semblent l'emporter sur le coût des outils eux-mêmes. Les participants nous disent que leurs investissements dans l'observabilité sont à la fois positifs et transformateurs : 64 % déclarent que le retour sur investissement a dépassé les attentes, et ce chiffre atteint 86 % chez les leaders. Au total, seuls 5 % des participants disent avoir été déçus par le retour sur investissement.

Et les participants brossent un tableau plus clair de la façon dont l'observabilité profite à leur organisation, de l'amélioration de la visibilité sur les applications hybrides à l'accélération du développement. Parmi ces avantages, les participants identifient deux domaines dans lesquels les solutions d'observabilité ont un impact particulièrement positif : la sécurité des applications et le MTTR – deux priorités essentielles pour les équipes informatiques et d'ingénierie d'aujourd'hui.

## L'enjeu du retour sur investissement



## Les avantages de l'observabilité sont vastes

Les participants indiquent que les solutions d'observabilité ont un impact positif à tous les niveaux.





# Leader, une position rentable

Avec la généralisation de l'observabilité, le nombre d'organisations débutantes l'emporte largement sur celui des leaders. Mais les leaders ont ouvert une voie qui se traduit par un ROI plus élevé, une innovation plus rapide et une confiance bien plus grande dans leur capacité à atteindre leurs objectifs de performance.

Le statut de leader de l'observabilité a un impact et il se traduit par des avantages concrets allant de la réputation aux revenus. (Il donne aussi un excellent prétexte pour se vanter.)

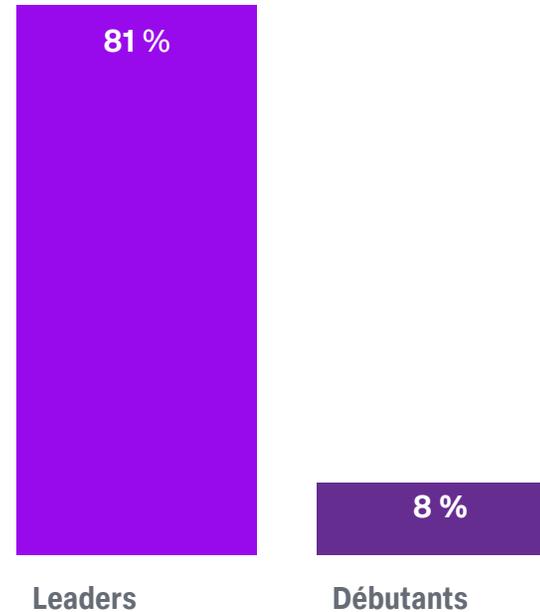
Chez les leaders, l'observabilité, et la visibilité qu'elle offre, est ancrée dans l'organisation. Elle se traduit par une image plus riche des écosystèmes interconnectés, un nombre plus faible d'interruptions, une résolution plus rapide des problèmes, davantage d'innovation et un recrutement plus facile des meilleurs talents.

Les leaders se démarquent de plusieurs manières notables. Comme nous l'avons indiqué, près de 90 % sont convaincus qu'ils peuvent atteindre leurs objectifs de fiabilité et de performances (contre 71 % l'année dernière et 48 % en 2021), et ils sont presque aussi nombreux à affirmer que le ROI de l'observabilité a dépassé les attentes. Trois autres indicateurs de satisfaction :

- **Les leaders signalent, en moyenne, trois fois moins d'interruptions par an que les débutants.**
- **Ces leaders sont 4 fois plus susceptibles de résoudre les cas d'indisponibilité imprévue ou les problèmes de service graves en quelques minutes seulement, plutôt qu'en plusieurs heures ou jours.**
- **Les leaders ont lancé, en moyenne, 34 % de produits ou flux de revenus supplémentaires.**

Ce sont des chiffres d'autant plus impressionnants que les attentes en matière de performance et d'innovation augmentent d'année en année. Les organisations qui intègrent une riche pratique d'observabilité dans tout ce qu'elles font peuvent s'attendre à bénéficier d'un avantage considérable sur la concurrence.

## Plus que tous les autres, les leaders font de la résilience une priorité.



Les leaders ont institué une approche formelle de la résilience à l'échelle de l'organisation, sur l'ensemble des systèmes critiques.

## Le leadership en observabilité : une définition

Étant donné que nous disposons de plus de données que l'année dernière (1 750 participants contre 1 250), nous avons pu produire une image plus précise de la maturité et nous avons affiné notre cadre qui compte désormais quatre niveaux – débutants, émergents, en évolution, leaders – contre trois seulement en 2022 (débutants, intermédiaires, leaders).

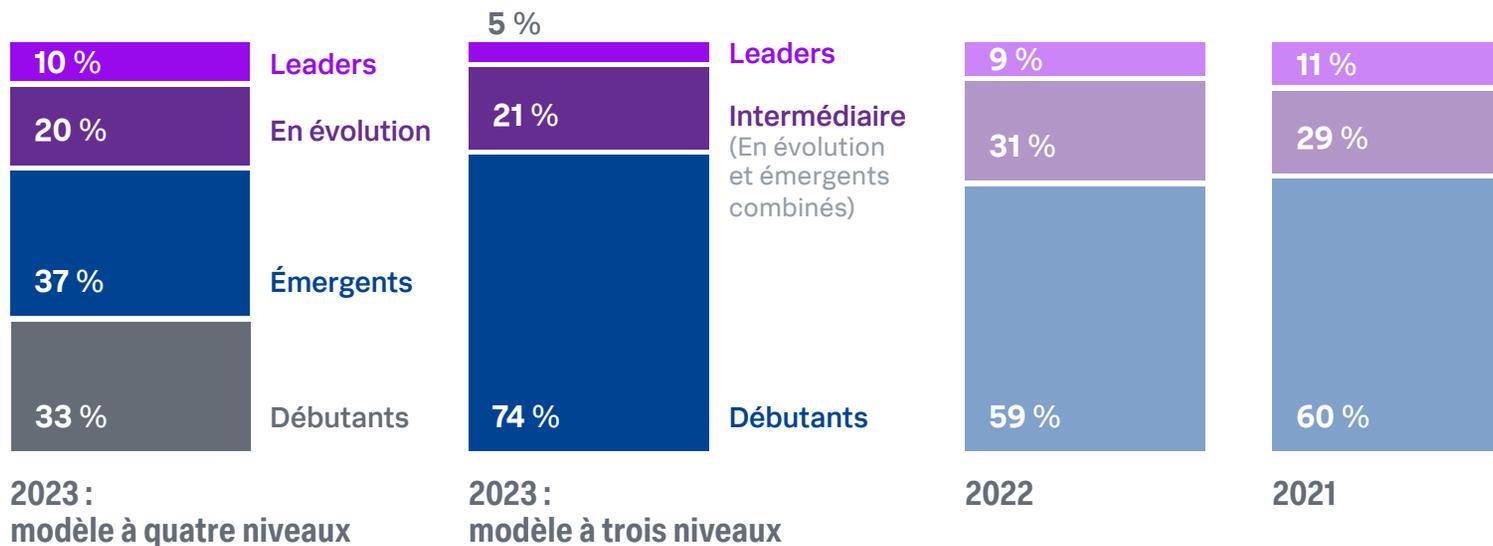
Nous définissons la maturité de la pratique d'observabilité d'une organisation selon six critères, dont trois sont les mêmes que l'année dernière : l'expérience (au moins 24 mois pour un leader, moins de 12 pour un débutant), la capacité à corréler les données de tous les outils d'observabilité, et l'adoption de la technologie IA/ML dans l'ensemble des outils d'observabilité. Les trois autres critères sont nouveaux : spécialisation des compétences (personnes travaillant exclusivement sur l'observabilité), capacité à couvrir à la fois les architectures d'applications cloud-native et traditionnelles, et l'adoption de

l'AI/Ops. Cette année, nous avons également supprimé le critère de la consolidation des fournisseurs.

Les leaders ont atteint le niveau le plus élevé dans les six catégories ; les organisations qui en satisfont cinq sont « en évolution » ; les organisations émergentes en remplissent trois ou quatre ; quant aux débutants, ils ont atteint le niveau le plus élevé dans deux catégories ou moins.

Ce modèle de maturité plus granulaire révèle que la plupart des organisations en sont encore à leurs balbutiements dans leurs parcours d'observabilité : 33 % sont des débutants et 37 % sont encore en train d'émerger. Si l'on utilise le même modèle à trois niveaux que l'an dernier, les débutants représentent 74 % des participants. Cette forte augmentation du nombre de débutants est le reflet de l'adoption rapide de l'observabilité – et souligne qu'il n'est jamais trop tard pour s'y mettre.

Pour les besoins de ce rapport, nous comparerons principalement les leaders aux débutants. Les deux groupes intermédiaires sont toujours à mi-chemin, les organisations en évolution surpassant les organisations émergentes dans toutes les catégories ou presque.



En examinant les six critères de plus près, nous constatons les effets mitigés de l'augmentation du nombre de nouveaux entrants.

- **Corrélation des données : quantité de données pouvant être corrélées entre les différents systèmes IT**
  - Débutants : limitée à nulle (14 % des participants, contre 19 % en 2022 et 15 % en 2021)
  - Émergents et en évolution : modérée (45 % contre 44 % d'intermédiaires en 2022 et 51 % en 2021)
  - Leader : intensive (39 % contre 36 % en 2022 et 33 % en 2021)
- **Fonctionnalité IA/ML : utilisation de l'IA/ML dans les outils d'observabilité**
  - Débutants : « aucune planification ni aucun déploiement en cours » (8 % contre 11 % en 2022 et 13 % en 2021)
  - Émergents et en évolution : « en cours de déploiement » (26 % contre 26 % en 2022 et 33 % en 2021)
  - Leader : « utilisation limitée/intensive » (66 % contre 62 % en 2022 et 52 % en 2021)
- **Spécialisation des compétences : des personnes travaillent exclusivement/entièrement sur des projets d'observabilité**
  - Débutants/Émergents : moins susceptibles d'avoir ce niveau de spécialisation (12 % disent « non » ou « ne sait pas »)
  - En évolution et leaders : Presque tous ont ce niveau de spécialisation (87 % répondent « oui »)

- **Solutions extensibles : importance et utilisation d'outils d'observabilité couvrant à la fois les architectures d'applications traditionnelles et cloud-native**

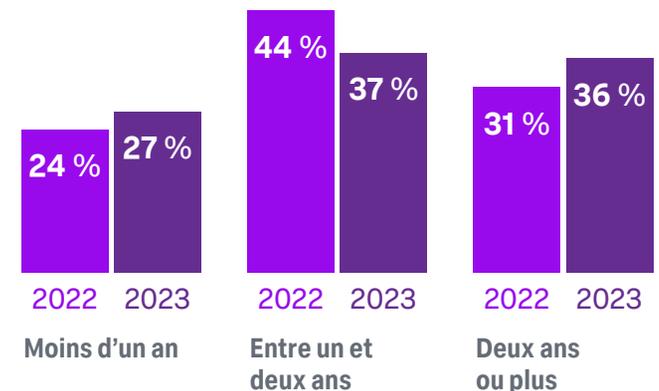
- Débutants : ne considèrent pas cela comme important (14 %)
- Émergents et en évolution : en reconnaissent l'importance, mais ont besoin d'améliorer leur outillage (49 %)
- Leader : considèrent cela comme important et disposent d'outils efficaces (37 %)

- **Implémentation de l'AIOps : utilisation des outils AIOps dans la pratique de l'observabilité**

- Débutants : n'ont aucun projet ni aucun intérêt pour les outils AIOps (7 %)
- Émergents et en évolution : sont en train de déployer des outils AIOps ou les utilisent de manière limitée (60 %)
- Leader : utilisent intensivement les outils AIOps (32 %)

## Des différences d'âge

Lorsqu'on leur demande depuis combien de temps elles maintiennent une pratique d'observabilité, les organisations répondent :



## La visibilité, moteur de confiance

Les leaders supervisent mieux leurs environnements. Lorsque les choses tournent mal, ils le savent plus tôt et peuvent résoudre le problème plus rapidement. Ils arrivent d'ailleurs plus souvent à éviter que le problème ne se produise en premier lieu.

Contrairement aux débutants qui ont une vision plus floue de la situation, la plupart des leaders font part d'une excellente visibilité dans tous les domaines sur lesquels nous les avons interrogés :

- **conteneurs (71 % des leaders contre 32 % des débutants),**
- **IaaS en cloud public (71 % contre 38 %),**
- **position de sécurité (70 % contre 37 %),**
- **infrastructure sur site (66 % contre 34 %),**
- **applications au niveau du code (66 % contre 31 %).**

Grâce à cette visibilité, quand tout va bien, les leaders peuvent avancer avec plus de certitudes : ils lancent davantage de produits et atteignent leurs objectifs de performance avec une confiance accrue.

- **La grande majorité des leaders (89 %) déclarent avoir une confiance totale dans leur capacité à répondre aux attentes de performances des applications, contre 71 % l'année dernière et 48 % en 2021.**
- **La plupart des leaders affirment que le ROI des outils d'observabilité à ce jour a largement dépassé les attentes (55 %), contre seulement 7 % des débutants.**
- **En moyenne, les leaders ont lancé 34 % plus de produits ou flux de revenus avec leurs équipes d'ingénierie logicielle que les débutants.**

Les équipes qui atteignent leurs objectifs et ajoutent efficacement de la valeur sous la forme de nouvelles sources de revenus ont tendance à être plus épanouies. Comme nous l'avons mentionné précédemment, 35 % des leaders déclarent n'avoir eu aucun problème à embaucher suffisamment de talents en observabilité ou à trouver des personnes possédant les bonnes compétences, ce qui suggère que le succès attire effectivement le succès.

▶▶ **89 %** des leaders ont pleinement confiance dans leur capacité à répondre aux exigences de disponibilité et de performances de leurs applications.

▶▶ **86 %** des leaders indiquent que le retour sur investissement de leurs outils d'observabilité a dépassé leurs attentes.

## Moins de risques, des corrections plus rapides, moins d'interruptions

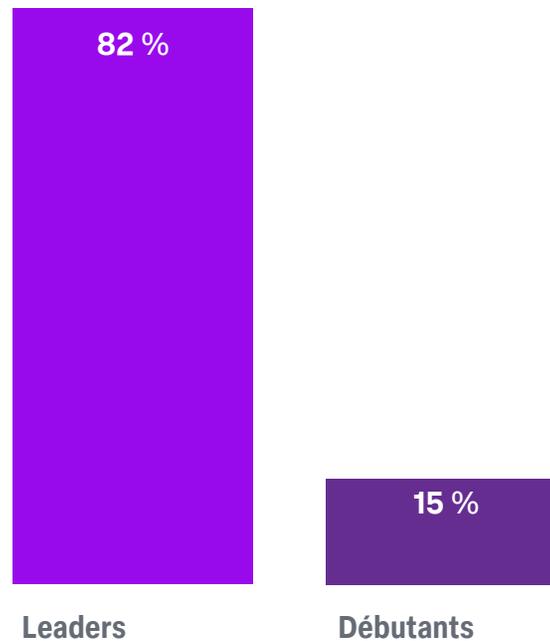
Les leaders de l'observabilité surpassent les organisations débutantes sur plusieurs indicateurs clés touchant au développement d'applications et à la fiabilité, notamment :

- Les leaders sont 3,8 fois plus nombreux que les débutants (47 % contre 15 % de débutants) à pouvoir pousser du code en production à la demande pour la plupart des applications développées en interne.
- Les leaders déclarent 6,3 fois plus souvent que l'identification des causes profondes est devenue beaucoup plus rapide (63 % contre 10 %).
- Les leaders font part d'alertes plus exploitables, et 62 % déclarent que la moitié ou plus de ces alertes sont triées par des systèmes de correction automatisés.
- Bien que les leaders poussent plus fréquemment le code en production, ils subissent moins de temps d'arrêt : 57 % déclarent que les applications critiques développées en interne subissent une défaillance une fois tous les quelques trimestres ou moins.
  - Nombre médian des défaillances de ce type, par an : Leaders : 2 ; Débutants : 6.
- La résolution est également plus rapide : les leaders affirment 4 fois plus souvent qu'ils résolvent en quelques minutes les cas d'indisponibilité imprévue ou de dégradation grave touchant les applications critiques développées en interne. En revanche, les débutants sont 2 fois plus nombreux à déplorer que la résolution prend plusieurs jours.

Ces KPI englobent presque toutes les métriques de recherche et d'évaluation DevOps (DORA), qui sont utilisées pour mesurer le développement et la livraison de logiciels de haute qualité.

## Les leaders récoltent les fruits de la convergence de la sécurité et de l'observabilité

Les leaders affirment que la convergence de l'observabilité et des outils et équipes de supervision de la sécurité a eu un « impact positif significatif » sur la gestion des risques et la réponse aux incidents.



Les leaders sont également plus nombreux que les débutants à déclarer que les solutions d'observabilité ont :

- **accélération des temps de développement : 59 % déclarent avoir constaté une amélioration significative, contre 25 % des débutants,**
- **accélération des temps de déploiement : 63 % déclarent avoir constaté une amélioration significative, contre 25 % des débutants,**
- **accru la visibilité sur les applications traditionnelles et cloud-native : 60 % déclarent avoir constaté une amélioration significative, contre 25 % des débutants,**
- **accélération de la détection des problèmes : 59 % déclarent avoir constaté une amélioration significative, contre 24 % des débutants,**
- **accélération de la résolution des problèmes : 65 % déclarent avoir constaté une amélioration significative, contre 25 % des débutants,**

Ces différences, en particulier cet écart de visibilité de 35 points entre les applications traditionnelles et cloud-native, sont remarquables. Et l'écart s'est creusé dans toutes les catégories par rapport à l'année dernière. 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.

Nous avons également constaté que les solutions d'observabilité contribuent à l'alignement des différentes fonctions de l'entreprise. 60 % des leaders attribuent un meilleur alignement entre les experts ITOps, les développeurs et les équipes de sécurité sur leur utilisation des solutions d'observabilité, contre seulement 26 % des débutants. De plus, 55 % des leaders déclarent avoir constaté une amélioration des efforts de recrutement, contre 23 % des débutants.



**Plus que jamais, les leaders utilisent des solutions d'observabilité pour améliorer considérablement leur visibilité sur les architectures hybrides, tout en accélérant le développement, le déploiement, la détection des incidents et la résolution des problèmes.**



A photograph of a woman with glasses and a patterned jacket laughing heartily while talking to a man in a suit. The background is a blurred office setting. The image is overlaid with a purple and blue geometric design.

# Les leçons du classement

Il est difficile de contester les avantages de la position de leader. Quels sont donc les secrets de leur succès ? En-dehors de l'ancienneté de leur pratique, les leaders privilégient systématiquement quelques facteurs clés qui les distinguent de la concurrence.

## Anticipez l'imprévu

Aucune entreprise n'a été à l'abri des troubles de ces dernières années – pics de demande, [augmentation des cybermenaces](#), tensions géopolitiques et catastrophes naturelles, pour n'en citer que quelques-uns. Mais on a observé de grandes disparités dans les réactions des organisations.

Pour les leaders, la résilience est fondamentale. Non seulement 97 % des responsables de l'observabilité indiquent avoir une approche formelle de la résilience, mais 81 % d'entre eux ont mis en place cette stratégie dans toute l'organisation pour protéger les systèmes critiques. Cette approche formelle de la résilience à l'échelle de l'organisation n'est présente que chez 8 % des débutants, ce qui met en évidence un domaine d'amélioration clé.

Lorsque l'on se tourne vers l'avenir, les leaders de l'observabilité sont également plus nombreux à avoir défini des plans formels d'investissement dans des solutions visant à renforcer encore la résilience au cours de l'année à venir. Mais leurs principales priorités ne s'accordent pas avec celles des débutants. La première d'entre elles ?

- **Gagner plus de visibilité sur l'ensemble de l'environnement technologique, qui représente la priorité n° 1 pour les leaders et l'emporte sur les plans des débutants de 15 points.**
- **Ensuite : examiner les processus métier non techniques pour détecter les vulnérabilités et atténuer les risques. Là, l'écart avec les débutants est de 18 points.**

Nous ne savons pas ce que l'avenir réserve aux entreprises ou à l'observabilité. Mais en investissant davantage dans des stratégies et des solutions de résilience clés, les leaders sont davantage en mesure de réagir rapidement tout en empêchant les problèmes de devenir des incidents majeurs.

**Un travail d'équipe : 100 % des participants issus des organisations leaders** collaborent avec d'autres décideurs (sécurité, finance, marketing, opérations, etc.) sur les stratégies de résilience, les investissements et l'identification des systèmes commerciaux critiques à protéger.

## Convergez vers l'observabilité.

Les choses se compliquent. Les environnements et les applications deviennent de plus en plus complexes et les méthodes de livraison modernes (microservices en tête) sont plus difficiles à appréhender. Dans le même temps, 45 % des leaders rapportent que le nombre de fournisseurs d'observabilité avec lesquels ils travaillent augmente de façon considérable. En réalité, les équipes qui tentent de faire le tri dans le bruit pour identifier la cause première d'un incident ou corriger une dégradation des performances se trouvent confrontées à des problèmes plus épineux.

Pour lutter contre la dérive de la complexité, les responsables de l'observabilité collaborent davantage avec les équipes de l'ensemble de l'organisation. Ils utilisent les mêmes outils et les mêmes ensembles de données pour mieux comprendre les systèmes, partager des informations, diagnostiquer les problèmes et optimiser les performances. Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient déjà opéré une convergence de divers outils et équipes autour de l'observabilité, les leaders répondent plus souvent par l'affirmative et ce, dans les six catégories sur lesquelles nous avons posé des questions : l'AIOPS, la supervision des performances des applications, la supervision de l'infrastructure, la supervision de l'expérience numérique, la gestion des logs et la supervision des performances du réseau.

En intégrant ces fonctionnalités, les équipes collaborent plus efficacement et réduisent la duplication des efforts tout en unissant leurs forces pour exercer une supervision proactive.



**Les leaders sont 75 % plus nombreux** à faire part d'un certain niveau de convergence avec les outils et les équipes d'observabilité.

## Pensez par vous-même

Les leaders de l'observabilité abordent les achats avec plus de scepticisme. Ils repèrent bien plus souvent l'observability-washing que les débutants (68 % contre 29 %), et les chiffres sont sensiblement les mêmes pour l'AIOps-washing (56 % contre 25 %).

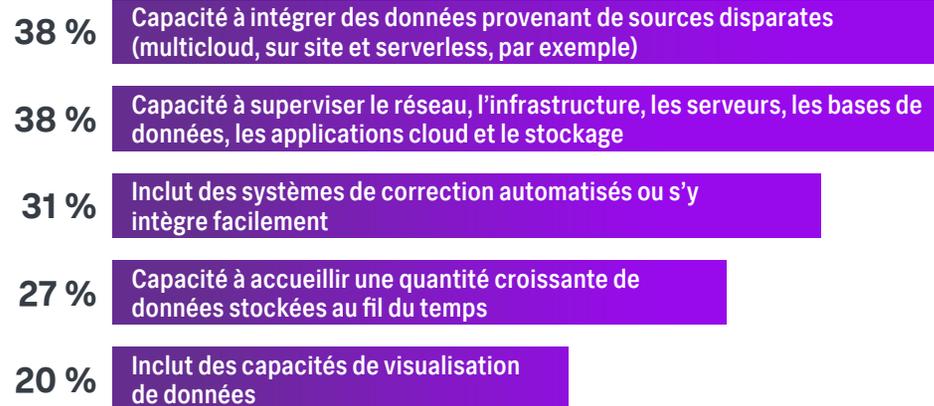
Lorsque nous avons demandé aux leaders selon quels critères les entreprises devraient évaluer les outils d'observabilité, deux réponses se partageaient la première place, devançant les autres options de plusieurs points de pourcentage : la capacité à intégrer des données provenant de sources disparates, et la capacité à superviser le réseau, l'infrastructure, les serveurs, les bases de données, les applications cloud et le stockage.

Ce peloton de tête fait directement référence à la consolidation et à la visibilité. Dans la mesure où la plupart des entreprises suivent une voie résolument hybride dans un avenir prévisible, les équipes d'observabilité ont besoin d'outils capables de superviser plusieurs environnements cloud, des déploiements sur site, des applications hybrides et le reste. Les organisations doivent s'inspirer des approches des leaders et porter un regard critique sur chaque solution d'observabilité pour s'assurer qu'elle correspond à leurs objectifs de visibilité.

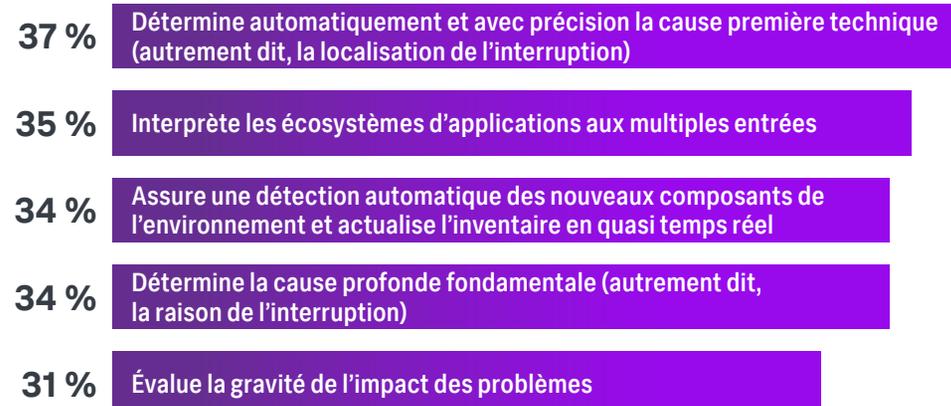
## Les conseils des leaders pour évaluer les outils

Lorsqu'il s'agit de sélectionner à la fois des solutions d'observabilité et d'AIOps, les leaders recommandent de mettre l'accent sur les fonctionnalités suivantes :

### Solutions d'observabilité



### Solutions AIOps



## Construisez une base solide

Dans n'importe quelle organisation, la mise en œuvre d'une pratique d'observabilité peut sembler intimidante. Comment obtenir une visibilité optimale ? Comment détecter et résoudre les problèmes plus rapidement ? Par où commencer ?

Quand nous avons posé cette question, les leaders et les débutants affichaient des priorités similaires : Commencez par créer des pipelines d'observabilité basés sur des métriques, des logs et des traces standardisés. Un indice : [OpenTelemetry](#) est parfait pour cela. Une fois cette première étape franchie, le reste peut se mettre en place plus facilement, et la normalisation contribuera à assurer la cohérence et l'évolutivité de la pratique dans le temps.

Une réponse très fréquente chez les leaders, mais rare chez les débutants : il est essentiel de mettre en place des boucles de feedback lorsque l'on s'adonne à une pratique d'observabilité. Si les boucles de feedback – et notamment les examens post-incident – constituent un élément important de toute discipline opérationnelle efficace, elles ne sont pas aussi vitales que d'autres capacités fondamentales. Ce qui soulève une question : Certains leaders de l'observabilité sont-ils trop loin des premiers temps de leur pratique d'observabilité pour fournir des conseils utiles aux débutants ?

**Les leaders et les débutants s'accordent à dire qu'une première étape vitale pour mettre en œuvre une pratique d'observabilité consiste à créer des pipelines d'observabilité basés sur des métriques, des logs et des traces standardisés dans l'ensemble de l'organisation.**



# Recommandations clés

## 1. Faites de la résilience une priorité

Vous n'éviterez jamais complètement les problèmes – interruptions, contraintes sur le système, événements indésirables. Votre entreprise a impérativement besoin de créer et de mettre en œuvre une stratégie de résilience pour anticiper les problèmes majeurs de manière proactive tout en restant sécurisée et capable de faire face à la prochaine perturbation. Vos clients l'exigent.

Les leaders illustrent l'importance non seulement d'avoir une stratégie de résilience formelle, mais aussi de la mettre en œuvre à l'échelle de l'organisation, plutôt que dans des portions isolées de l'entreprise. En intégrant la résilience à tout ce qu'elles font, les grandes organisations sont mieux préparées à réagir rapidement en cas d'incident, mais aussi à pivoter rapidement lorsque la conjoncture l'exige.

## 2. Suivez des normes

Pour mettre en place une pratique d'observabilité ou pour la faire évoluer, les participants de tous les niveaux de maturité disent que les métriques, les logs et les traces standardisés représentent une première étape essentielle. Ils contribuent à assurer la cohérence des données entre les systèmes tout en augmentant l'efficacité et en favorisant l'interopérabilité.

Les leaders disposent également plus souvent d'une équipe d'observabilité centralisée qui travaille à l'aide d'outils standardisés. Cette approche peut ne pas fonctionner pour tout le monde, mais elle mérite d'être envisagée au moment de définir la façon dont les professionnels de l'observabilité s'inscrivent dans votre structure organisationnelle.

Que vos spécialistes de l'observabilité soient réunis au sein d'une équipe ou répartis dans les équipes de développement d'applications, définissez vos normes dès maintenant et créez les bons pipelines de données. Une fois correctement établis sur des métriques standardisées, ils vous donneront la flexibilité nécessaire pour évoluer selon vos besoins et adopter de nouveaux outils d'observabilité à mesure que votre pratique mûrit.

## 3. Regardez sous le capot

Avec la prévalence de l'observability-washing et de l'AIOps-washing, il est impératif de choisir le bon produit auprès de votre fournisseur et d'examiner différentes solutions avant de faire un choix. À tous les niveaux de maturité, et en particulier chez les leaders, les participants soulignent l'importance de sélectionner des solutions d'observabilité qui intègrent des données provenant de sources disparates et supervisent tout, de l'infrastructure aux applications cloud. L'hybride est durablement installé dans le paysage : il est donc primordial de trouver des solutions d'observabilité qui vous donnent un aperçu de tous vos systèmes.

Lorsque vous évaluez une nouvelle solution, demandez à votre fournisseur de vous présenter les capacités uniques de son produit. Qu'est-ce qui le différencie des solutions de supervision traditionnelles ? Vous donne-t-il une visibilité sur les environnements cloud et locaux ? Supervise-t-il également les réseaux, l'infrastructure et les bases de données ? N'ayez pas peur de poser des questions : vous serez heureux de l'avoir fait avant d'investir.

## 4. Créez des boucles de feedback

Il y aura forcément des problèmes. C'est une certitude de l'existence. Naturellement, une pratique d'observabilité robuste aide à atténuer ces risques et à résoudre les problèmes avant qu'ils ne se transforment en interruptions de service ou en coupures. Mais même la pratique d'observabilité la plus sophistiquée ne pourra pas empêcher tous les incidents. Ce qui distingue les leaders de l'observabilité des débutants, cependant, réside dans leur capacité à apprendre de leurs erreurs. C'est la raison pour laquelle les leaders accordent une telle importance aux boucles de feedback quand on leur demande des conseils pour établir une pratique d'observabilité.

Une fois qu'un incident est résolu, planifiez un examen post-incident pour comprendre la cause profonde du problème. Vous devez savoir ce qui s'est passé, pourquoi et comment, afin de l'éviter la prochaine fois. Cette étape supplémentaire peut vous aider à améliorer les systèmes et à affiner vos alertes pour réduire le bruit superflu tout en empêchant les récides.

Cette pratique crée également une culture d'amélioration continue au sein de l'équipe d'observabilité – une qualité clé qui donnera à votre équipe toutes les chances de succès au fil de l'évolution de votre pratique.

## Points clés par pays

Instantanés de l'état global de l'observabilité

### Australie et Nouvelle-Zélande

En Australie et en Nouvelle-Zélande (ANZ), les organisations ont tendance à être plus matures dans leur cheminement vers l'observabilité : seuls 25 % des participants sont débutants (contre 34 % dans le reste du monde) et ils sont nettement plus nombreux à être « en évolution » (36 % contre 19 %).

Les entreprises d'Australie et de Nouvelle-Zélande se concentrent davantage sur la résilience. Elles sont 55 % à avoir institué une approche formelle de la résilience dans les systèmes critiques à l'échelle de l'organisation (contre 39 % dans les autres pays). Les organisations de la région ANZ ont également investi plus souvent dans des solutions de résilience qui examinent les processus métier non techniques pour détecter les vulnérabilités et atténuer les risques (55 % contre 44 %).

Du point de vue des processus, les organisations d'ANZ privilégient l'adoption d'outils d'observabilité par leur équipe informatique centralisée (48 % contre 26 % dans d'autres pays) et sont moins susceptibles de s'appuyer sur une équipe d'ingénierie de plateforme pour fournir des outils aux développeurs et aux équipes d'exploitation (19 % contre 35 %).

Les organisations australiennes et néo-zélandaises semblent accorder plus d'importance que leurs homologues à l'expertise et à la spécialisation en observabilité. Lorsqu'on leur demande quels conseils ils donneraient à un collègue qui s'efforce de mettre en œuvre une pratique d'observabilité, les participants suggèrent plus souvent qu'ailleurs de « former une équipe d'observabilité dédiée qui assumera pleinement la responsabilité de l'observabilité » (40 % contre 30 %).

Les participants d'ANZ sont également plus susceptibles d'adopter une approche plateforme de l'observabilité. Si la plupart augmentent le nombre de fonctionnalités dans leurs outils d'observabilité (53 % contre 31 %), ils consolident aussi massivement le nombre de leurs fournisseurs (34 % contre 13 %).

### Canada

Les réponses des participants canadiens sont plus mitigées en termes de maturité d'observabilité : s'ils comptent moins de leaders (5 % contre 10 % dans le reste du monde), ils sont également moins nombreux à être débutants (25 % contre 34 %). On retrouve donc une grande majorité d'entreprises (70 %) dans les catégories « émergentes » ou « en évolution ».

Les Canadiens, comme leurs homologues de l'ANZ, mettent l'accent sur la résilience : 50 % d'entre eux déclarent avoir institué une approche formelle dans les systèmes critiques à l'échelle de l'organisation (contre 39 % dans les autres pays). Et ils sont tout à fait d'accord sur le fait que des lacunes dans le domaine de la résilience peuvent entraîner la perte de clients (50 % contre 33 %) et un retard en matière d'innovation (54 % contre 33 %).

Les organisations canadiennes sont plus susceptibles d'utiliser une architecture cloud-native pour leurs applications développées en interne, et 70 % d'entre elles s'attendent à ce qu'une proportion croissante de ces applications repose sur des architectures cloud-native au cours de l'année à venir (contre 57 % dans le reste du monde).

Les Canadiens augmentent de manière agressive les capacités de leurs outils tout en rationalisant les fournisseurs. Bien que 42 % déclarent avoir considérablement augmenté le nombre de capacités fonctionnelles dans leur environnement d'observabilité (contre 32 % dans le reste du monde), 51 % ont consolidé des fournisseurs (contre 39 %).

Le recrutement d'équipes d'observabilité semble particulièrement difficile au Canada aujourd'hui, ce qui peut expliquer pourquoi tant d'organisations rationalisent les fournisseurs pour favoriser la simplicité. 53 % des participants canadiens se plaignent de difficultés d'embauche liées à la fois à la quantité et à la qualité du personnel des opérations informatiques (contre 42 % dans le reste du monde), et 56 % font le même constat avec le personnel de développement d'applications.

## France

Les entreprises françaises sont juste un peu en dessous de la moyenne mondiale en termes de maturité d'observabilité : les débutants représentent 39 % contre 33 % dans le reste du monde, alors que les participants affichent une proportion quasi-identique de leaders (9 % contre 10 % dans le reste du monde) et d'organisations « en évolution » (19 % contre 20 %).

Les entreprises françaises accusent un certain retard dans quelques domaines clés :

- l'utilisation de l'IA et du ML dans leurs outils d'observabilité (23 % contre 31 %),
- disposer d'une solution d'observabilité couvrant à la fois les architectures d'applications traditionnelles et cloud-native (25 % contre 38 %).

Bonne nouvelle, les organisations françaises sont en tête du peloton en ce qui concerne quelques bonnes pratiques. Pour commencer, les participants français choisissent plus souvent des normes ouvertes pour les formats de données utilisés pour l'observabilité (46 % contre 35 % dans les autres pays) – un bon point pour l'intégration, la visibilité et la corrélation des données.

Les organisations françaises sont également plus susceptibles d'avoir des outils d'observabilité couvrant l'ensemble de la pile d'applications, ce qui leur permet de tout superviser, des réseaux aux serveurs, en passant par l'infrastructure, les bases de données et les applications cloud. Cette visibilité contribue à éliminer les angles morts tout en permettant aux équipes d'obtenir des informations plus rapidement.

Pour relever les défis de la complexité croissante et des silos de données, les organisations françaises rationalisent leurs fournisseurs d'observabilité – ou, du moins, maintiennent leur nombre à un niveau stable (67 % contre 54 % dans le reste du monde).

## Allemagne

Les organisations allemandes sont nettement en dessous de la moyenne mondiale en termes de maturité d'observabilité : 42 % sont débutantes contre 32 % dans le reste du monde, et elles sont 19 % à avoir atteint le stade en évolution ou celui de leader (contre 31 % dans le reste du monde).

Sans que cela soit un facteur déterminant de maturité, les entreprises allemandes ont moins progressé que leurs homologues en matière de résilience. Elles ne sont que 32 % à avoir institué une approche formelle de la résilience à l'échelle de l'organisation, sur l'ensemble des systèmes critiques (contre 41 % en moyenne). Et les participants allemands prévoient moins d'investissements dans des solutions de résilience qui augmentent la visibilité dans l'ensemble de l'environnement technologique (39 % contre 50 %) ou améliorent la capacité à restaurer une copie « connue comme correcte » des données (35 % contre 45 %).

Un obstacle majeur à la maturité des entreprises allemandes ? Elles sont moins nombreuses à pouvoir corréler de manière approfondie les données collectées par leurs outils d'observabilité et de supervision (31 % contre 39 %). Le coupable est sans doute la complexité, dans la mesure où les Allemands ajoutent plus fréquemment des fournisseurs

d'observabilité à leurs environnements (64 % contre 42 %), une pratique qui peut exacerber la complexité et les problèmes d'intégration.

La faible précision des alertes est probablement la conséquence du retard de maturité d'observabilité des organisations allemandes. Chez 78 % d'entre elles, moins de la moitié des alertes issues des solutions d'observabilité et de monitoring sont de vrais positifs (contre 44 % dans les autres pays).

Cependant, de nombreuses organisations allemandes ont compris qu'il leur fallait des solutions d'observabilité plus complètes et extensibles pour surmonter les défis auxquels elles sont confrontées. 59 % des organisations allemandes reconnaissent en effet qu'il est tout aussi important que nécessaire de disposer d'une solution d'observabilité unifiée, capable de couvrir à la fois les architectures d'applications traditionnelles et cloud-native (contre 48 %).

## Inde

Les participants indiens sont à la pointe de la maturité de l'observabilité : 23 % des organisations représentées se classent comme leaders (contre 9 % dans le reste du monde), et seulement 18 % d'entre elles sont débutantes (contre 34 % dans le reste du monde).

Cette maturité explique peut-être que les organisations indiennes transforment plus dynamiquement leurs portefeuilles d'applications développées en interne. 82 % s'attendent à ce qu'une proportion bien plus importante de ces applications soit cloud-native au cours des 12 prochains mois (contre 56 % dans le reste du monde).

Les entreprises indiennes font également de la résilience une priorité : elles sont 52 % à avoir institué une approche formelle de la résilience à l'échelle de l'organisation, sur l'ensemble des systèmes critiques (contre 39 % en moyenne). Et elles ne montrent aucun signe de ralentissement. Les organisations

indiennes envisagent plus souvent d'investir dans des solutions de résilience capables d'accélérer la prise en charge et la résolution des incidents (65 % contre 49 %) et d'améliorer le rétablissement des services client/utilisateur (62 % contre 50 %).

Les organisations indiennes abordent les outils d'observabilité avec plus de scepticisme – et pour cause. 66 % des participants déclarent avoir été témoin d'observability-washing (contre 42 % dans le reste du monde). Lorsqu'on leur demande ce qu'elles recherchent dans les outils d'observabilité, les équipes indiennes évoquent principalement la capacité à intégrer des données provenant de sources disparates : environnements multicloud, déploiements sur site et fonctions serverless (45 % contre 35 %). Elles recherchent également des outils offrant des capacités de visualisation intégrées (27 % contre 19 %).

## Japon

Les entreprises japonaises sont assez en retard en termes de maturité d'observabilité : 48 % sont débutantes, contre 31 % dans le reste du monde. Et seulement 1 % d'entre elles se classent parmi les leaders (contre 11 % sur les autres marchés).

Les organisations japonaises sont en retard dans quelques domaines spécifiques :

- l'utilisation de solutions d'observabilité depuis au moins deux ans (18 % contre 38 %),
- la corrélation des données collectées à partir de l'essentiel de leurs outils d'observabilité et de supervision (11 % contre 42 %),
- l'utilisation des technologies d'IA et de ML dans leurs outils d'observabilité (15 % contre 33 %),
- disposer d'une solution d'observabilité couvrant à la fois les architectures d'applications traditionnelles et cloud-native (12 % contre 40 %).

Néanmoins, les Japonais modernisent de manière dynamique leurs applications développées en interne. Ils prévoient en effet qu'une part accrue de ces applications sera cloud-native au cours de l'année prochaine (67 % contre 57 %), et 41 % affirment que la majorité de leurs applications sont mises à jour à la demande (contre 29 % dans les autres pays).

Bien que les organisations japonaises n'aient pas toujours mis en place des outils et des processus pour superviser les applications et trier les événements, elles vont de l'avant, du moins sur le front du développement d'applications.

## Singapour

La maturité de l'observabilité des entreprises singapouriennes est inférieure à la moyenne mondiale : 41 % d'entre elles sont des débutantes, contre 33 % dans le reste du monde, et seulement 6 % sont des leaders (contre 10 % ailleurs).

Comme observé parmi les débutants et dans d'autres pays à forte concentration de débutants, les organisations de Singapour déplorent plus souvent un cloisonnement des outils et des équipes de supervision. Elles sont moins nombreuses à avoir fait converger l'observabilité et d'autres fonctions, notamment la supervision de l'infrastructure (9 % contre 24 %), la supervision de l'expérience numérique (14 % contre 36 %), la supervision des performances du réseau (10 % contre 26 %) et la supervision de sécurité (13 % contre 28 %).

Les équipes singapouriennes ont particulièrement du mal à recruter : 57 % se plaignent de problèmes liés à la fois à la quantité et à la qualité du personnel des opérations informatiques (contre 41 % dans les autres pays). Leurs équipes souffrent en outre d'une efficacité plus faible en raison d'une prévalence supérieure du désengagement du personnel, ou « quiet quitting » (45 % contre 31 %).

Ces problèmes contribuent probablement à la dégradation des KPI et des performances des applications :

- Les organisations singapouriennes ont moins confiance dans leur capacité à atteindre les objectifs de fiabilité et de performance des applications (30 % contre 44 %).
- Plus de la moitié (54 %) des participants singapouriens déclarent que le taux d'échec du nouveau code est supérieur à 30 %. Dans le reste du monde, seuls 36 % des participants rapportent des taux d'échec aussi élevés.

En revanche, les organisations de Singapour adoptent de manière agressive les outils AIOps. 36 % déclarent être en train de déployer des solutions AIOps (contre 24 % ailleurs). Et parmi les premiers utilisateurs de l'AIOps, 64 % disent qu'ils diagnostiquent plus rapidement la cause profonde des problèmes (contre 50 %).

## Royaume-Uni

Les organisations britanniques sont juste en dessous de la moyenne mondiale en termes de maturité d'observabilité : les débutants représentent 38 % (contre 32 % dans le reste du monde), tandis que les proportions de leaders (10 %) et d'organisations en évolution (20 %) sont identiques à la moyenne internationale.

Par rapport à d'autres pays, les organisations britanniques sont plus susceptibles d'avoir déjà fait converger des outils et des équipes de supervision avec leurs pratiques d'observabilité. C'est notamment le cas pour la supervision de l'infrastructure (30 % contre 22 %), la gestion des logs (35 % contre 23 %) et la supervision des performances du réseau (33 % contre 23 %).

Les participants britanniques disposent plus souvent d'une équipe d'ingénierie de plateforme qui offre des fonctions d'observabilité en libre-service et d'autres outils de livraison de logiciels aux équipes de développeurs et aux ingénieurs SRE/DevOps (42 % contre 32 %). À l'inverse, il est moins courant pour ces organisations d'intégrer au sein des équipes de développement des ingénieurs SRE et DevOps qui choisissent et utilisent des outils d'observabilité (12 % contre 20 %).

Les entreprises britanniques ont tendance à former des personnes extérieures à l'équipe d'observabilité pour combler les lacunes (45 % contre 38 %). Elles indiquent également investir davantage dans la formation en observabilité du personnel informatique/de développement, approche qu'elles considèrent comme la clé pour relever les défis de recrutement (52 % contre 44 %). Pourquoi un tel accent sur la reconversion ? Les participants du Royaume-Uni s'attendent à ce que les difficultés de recrutement s'aggravent avec la dégradation possible de la conjoncture macroéconomique ; un phénomène anticipé par 49 % d'entre eux, contre 37 % dans le reste du monde.

## États-Unis

Les organisations américaines sont plus avancées dans leur parcours d'observabilité que leurs homologues du reste du monde. 13 % d'entre elles se classent comme leaders (contre 9 % dans le reste du monde), et 25 % seulement sont débutantes (contre 36 %).

Pour commencer, les organisations américaines se concentrent davantage sur la résilience : 50 % d'entre elles disent avoir institué une approche formelle de la résilience dans les systèmes critiques, à l'échelle de l'organisation (contre 36 % dans le reste du monde). Ces organisations font également part de meilleures capacités d'alerte. Près d'un tiers d'entre elles nous disent que leurs systèmes de supervision ont une précision d'alerte de 75 % ou plus, contre 22 % de leurs pairs dans le monde.

Les organisations américaines sont également plus nombreuses à avoir déjà unifié leurs outils et équipes d'observabilité, dans une certaine mesure au moins, avec ceux d'autres fonctions, et notamment la supervision des performances des applications (32 % contre 24 %), la supervision des performances du réseau (30 % contre 23 %) et la supervision des infrastructures (28 % contre 22 %).

En ce qui concerne les achats, les participants américains déclarent plus souvent que leur processus d'achat est centralisé au sein de l'ITOps (32 % contre 26 %) ou piloté par des directives de la direction (18 % contre 9 %).

Les organisations américaines sont moins susceptibles de pouvoir mettre à jour leurs applications à la demande :

- 24 % déclarent mettre à jour moins de 10 % de leurs applications développées en interne en mettant le code en production sur demande (contre 15 % dans le reste du monde),
- seules 25 % déclarent que la majorité des applications internes sont mises à jour à la demande (contre 33 %).

Cependant, les mises à jour des applications provoquent moins souvent des problèmes affectant le service et nécessitant une correction : 31 % des organisations américaines signalent que plus de 30 % des modifications de code dégradent les performances des applications, contre 39 % des autres participants.

# Points clés par secteur

Chiffres remarquables dans quatre secteurs clés

## Services financiers

Les organisations de services financiers ont tendance à être moins matures en matière d'observabilité. Seulement 8 % d'entre elles se classent comme leaders, tandis que 43 % sont des débutantes. Deux tendances se dégagent parmi les personnes interrogées.

1. Commençons d'abord par les mauvaises nouvelles : les institutions financières sont moins nombreuses à avoir une « excellente visibilité » sur plusieurs aspects de leur environnement : infrastructure héritée (41 % contre 49 % dans les autres marchés verticaux), clouds privés (42 % contre 52 %), infrastructure de cloud public (53 % contre 44 %) et position de sécurité globale (38 % contre 53 %). Cela peut expliquer leur niveau de confiance plus faible : seulement 26 % des participants issus d'institutions financières ont entièrement confiance dans leur capacité à atteindre les objectifs de fiabilité et de performance des applications (contre 45 %).

2. Du côté positif, les organisations du secteur des services financiers utilisent plus souvent un ensemble robuste d'outils de supervision. Elles ne sont que 30 % dans les autres marchés verticaux, alors que 45 % des institutions financières affirment utiliser tous les outils présentés dans l'étude (AIOps, APM, NPM, supervision de l'infrastructure, supervision de l'expérience numérique, gestion des logs et supervision de la sécurité). La convergence est, en outre, plus largement adoptée dans ces organisations : les outils et les équipes d'observabilité ont déjà commencé à converger avec l'AIOps (36 % contre 23 %), la supervision de l'infrastructure (33 % contre 22 %), la supervision de l'expérience numérique (36 % contre 24 %), la gestion des logs (37 % contre 23 %) et la NPM (33 % contre 24 %).

Mais la variété des outils de supervision présente un inconvénient qui ne semble pas être compensé par la convergence des outils et des équipes : les organisations de services financiers sont aux prises avec le cloisonnement des données. 32 % déclarent que la corrélation des données provenant de plusieurs sources constitue un obstacle majeur à l'observabilité (contre 24 % dans les autres marchés verticaux).

## Fabrication

Les organisations manufacturières se situent en milieu de peloton en termes de maturité d'observabilité : 8 % sont des leaders et 38 % sont débutantes. Trois tendances notables :

1. Les fabricants sont moins nombreux que leurs homologues à utiliser tous les outils de supervision couverts par l'étude (24 % contre 33 %). En particulier, ils utilisent moins l'AIOPs (51 % contre 59 %) et la NPM (72 % contre 80 %).
2. Les fabricants centralisent plus fréquemment les données et les équipes dans leur pratique d'observabilité.
  - Lorsqu'on leur demande ce qu'ils recommanderaient à un collègue qui élabore une pratique d'observabilité, 34 % mettent la centralisation des données dans le trio de tête (contre 27 % dans les autres secteurs).
  - En ce qui concerne la structure de l'équipe, les personnes travaillant sur l'observabilité sont plus souvent rassemblées au sein d'une équipe centralisée, axée sur la normalisation des outils de livraison de logiciels dans l'ensemble de l'organisation (65 % contre 57 %). L'autre approche, qui consiste à les répartir dans les équipes de développement d'applications qui adoptent les outils d'observabilité de manière organique, selon leurs besoins, est moins fréquente (35 % contre 43 %).
3. Enfin, les fabricants détectent plus lentement les problèmes. Lorsqu'on leur a demandé combien de temps il fallait aux bonnes équipes pour détecter un problème touchant une application développée en interne, 40 % ont répondu que le temps moyen se mesurait en jours (contre 30 % dans les autres marchés verticaux). Mais les fabricants semblent conscients du problème. Ils sont en effet 41 % à dire que leur organisation doit accroître sa

résilience, et ils craignent de perdre des clients à cause des interruptions et des temps d'arrêt (contre 33 % de leurs pairs dans d'autres secteurs). Et 95 % déclarent que les leaders de l'observabilité collaborent davantage avec les décideurs métier sur le thème de la résilience.

## Communication et médias

Les entreprises du secteur de la communication et des médias sont en tête sur le parcours de l'observabilité : 13 % sont leaders et le secteur compte seulement 26 % de débutants. La force relative de cette industrie en matière d'observabilité semble avoir plusieurs raisons :

1. Une adoption précoce de l'observabilité. Les organisations du secteur sont en effet 28 % à utiliser des solutions d'observabilité depuis plus de trois ans – un chiffre considérable, surtout si on le compare aux 12 % des autres marchés verticaux. Elles développent également leur arsenal de manière plus énergique : 40 % d'entre elles déclarent avoir considérablement augmenté le nombre d'outils et de fonctionnalités utilisés (contre 31 %). Les organisations du secteur des communications et des médias se sont également concentrées sur la suppression des silos de données ; 46 % d'entre elles déclarent que toutes les données d'observabilité collectées ou presque peuvent être corrélées (contre 38 %).
2. Convergence des équipes de supervision. 28 % déclarent être en train de faire converger l'AIOPs avec l'observabilité (contre 18 % dans les autres secteurs). Cette convergence se produit également dans l'APM, la supervision de l'expérience numérique et la NPM. Et 37 % déclarent que la supervision de la sécurité a déjà convergé avec l'observabilité (contre 26 % ailleurs).

Les avantages de la maturité de l'observabilité sont évidents dans ce secteur. Deux domaines se démarquent : des alertes plus précises et une plus grande automatisation. Lorsqu'on leur a demandé d'estimer la précision des alertes de supervision, 35 % des participants l'ont évaluée à 75 % et plus (contre 24 % dans les autres secteurs). De plus, 55 % de ces alertes sont triées et corrigées via l'automatisation (contre 48 % dans les autres secteurs).

## Secteur public

Les organisations du secteur public accusent un retard en termes de maturité d'observabilité. Seulement 4 % d'entre elles se classent comme leaders, tandis qu'une majorité (53 %) est débutante. Ce secteur fait face à plusieurs défis :

1. Cloisonnement des outils et des équipes de supervision. À l'heure actuelle, seulement 14 % des organisations du secteur public disent avoir unifié leurs outils et équipes d'APM, avec leur pratique d'observabilité, contre 27 % dans les autres marchés verticaux. C'est encore plus vrai pour l'AIOPS (3 % de convergence, contre 26 % ailleurs). Malgré ces retards, les organisations du secteur public anticipent plus souvent une convergence fonctionnelle entre l'APM et l'observabilité (37 % contre 25 %), mais aussi entre l'AIOPS et l'observabilité (40 % contre 24 %). On peut en déduire que le secteur public reconnaît l'importance de la convergence fonctionnelle et fait des efforts pour rattraper ses homologues du secteur privé.
2. Absence d'une approche formelle de la résilience. Les organisations du secteur public ont également du retard sur le secteur privé sur le plan de la résilience, autrement dit, la capacité à prévenir les événements susceptibles de perturber les processus commerciaux clés, la prestation de services et l'accès à la technologie, à y faire face et à s'en rétablir. Alors que 40 % des acteurs du secteur privé

ont mis en place une approche formelle de la résilience, c'est le cas dans 26 % du secteur public seulement.

3. L'attrition du personnel. Le secteur public déplore davantage de cas de « fuite des cerveaux » : le personnel essentiel de l'équipe d'observabilité part pour occuper d'autres postes. 49 % des participants signalent en effet plusieurs cas de fuite des cerveaux au cours des 12 derniers mois (contre 34 % ailleurs). Et avec la possibilité d'une récession imminente, les organisations du secteur public se montrent plus pessimistes : 59 % s'attendent à ce qu'il soit plus difficile d'embaucher du personnel possédant les compétences d'observabilité nécessaires en cas de récession (contre 43 % dans les autres secteurs).

Ces problèmes ont des conséquences. Si 77 % des organisations du secteur privé annoncent une accélération de l'analyse des causes profondes au niveau des applications développées en interne au cours des 12 derniers mois, 48 % des participants du secteur public disent qu'elle prend autant de temps, sinon plus, que l'année précédente.

Sur une note plus optimiste, 74 % des organisations du secteur public signalent une augmentation des capacités d'observabilité fonctionnelle et ce, sans complexifier le paysage des fournisseurs. Elles sont en effet 77 % à ne pas avoir ajouté de nouveaux fournisseurs d'observabilité à leur écosystème (contre 55 % des entreprises privées). Pouvoir faire plus – sans ajouter à la complexité – sera particulièrement utile si les pénuries de compétences s'aggravent.

Rendez votre organisation plus résiliente grâce à une plateforme unifiée de sécurité et d'observabilité. Passez d'une visibilité globale à une action efficace, rapide et à grande échelle. Découvrez comment Splunk peut vous aider à préserver les opérations de votre organisation en toute sécurité, quelles que soient les perturbations numériques qui se manifestent.

[En savoir plus](#)

