

Observabilité : entre progrès de l'IA et tension sur les budgets, cap sur l'automatisation et les fondamentaux





À l'ère de la transformation numérique, les systèmes d'observabilité, de supervision et de pilotage des infrastructures et des applications occupent une place centrale dans la gestion des environnements informatiques. Ils permettent aux entreprises de garantir la performance, la disponibilité et la résilience des services critiques, tout en offrant une visibilité accrue sur des systèmes de plus en plus complexes. De plus, l'intégration des IA dans ces outils représente une évolution majeure, répondant à des besoins croissants en automatisation, en prédiction et en gestion proactive des incidents.

Où en sont les organisations ? Quels défis se posent à elles en matière de mise en place d'outils AIOps ? Quels gains comptent-elles en retirer ? Quels freins rencontrent-elles ?

Tels sont quelques-uns des enjeux sur lesquels OpenText a recueilli l'opinion de 100 directeurs et responsables des infrastructures et productions IT de sociétés françaises, du 20 janvier au 20 mars 2025 dans le cadre d'une étude réalisée en partenariat avec *Le Monde Informatique*.

[Découvrez les principales tendances et évolutions attendues en matière d'intégration IA dans les systèmes d'observabilité.](#)

Principales tendances 2025

Automatisation (38 %), amélioration de l'expérience utilisateur (25 %), mise en place de Kubernetes (21 %) : projets envisagés à l'égard des outils d'observabilité.

Coût élevé : frein majeur à l'adoption ou à l'extension des logiciels d'observabilité pour 41% des répondants.

Top 3 des contributions de l'IA : amélioration du temps de réponse aux incidents (35 %) ; capacités analytiques (30 %) ; optimisation des infrastructures (26 %).

AIOps et Opentelemetry émergent à de très faibles niveaux comme priorités.

Profil des répondants

Fonctions



48 %

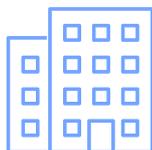
INFRA



52 %

OPS

Taille d'entreprise



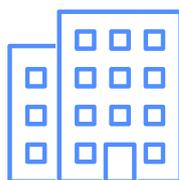
11 %

Moins de 500 personnes



4 %

De 500 à 1 000 personnes



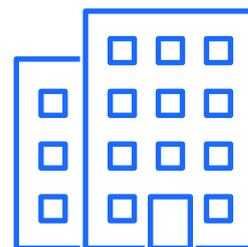
24 %

De 1 000 à 5 000 personnes



11 %

De 5 000 à 10 000 personnes



50 %

Plus de 10 000 personnes

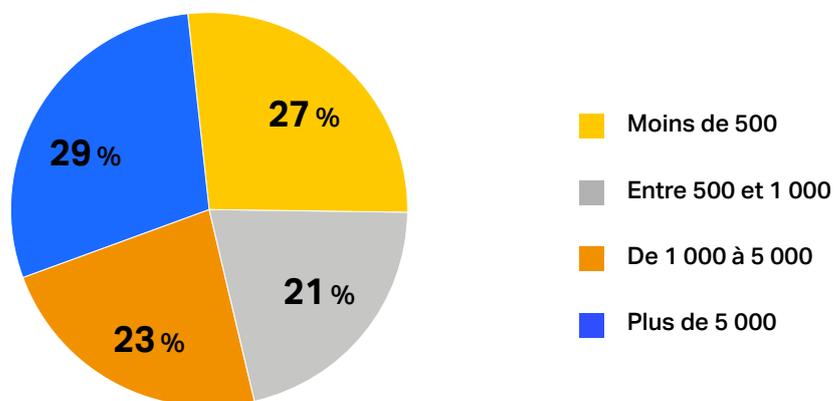
Exerçant dans le secteur privé, les répondants sont issus à 50 % d'entreprises de plus de 10 000 collaborateurs, 24 % de 1000 à 5 000 collaborateurs, 11 % de de 10 000 à 5000 collaborateurs, 11 % de moins de 500 personnes, et 4 % entre 500 et 1000 personnes. Ils sont donc issus à 85 % à d'entreprises de plus de 1 000 personnes, ce qui n'est pas étonnant car elles nécessitent un nombre important de ressources numériques.

Cependant, la clé d'entrée la plus pertinente pour analyser les réponses n'est pas tant la taille de l'entreprise que celle du système d'information. En effet, certaines entreprises ont des effectifs peu élevés, mais des systèmes d'information extrêmement robustes, complexes et volumineux ; à l'inverse, d'autres peuvent comporter des effectifs extrêmement importants et des systèmes d'information beaucoup plus légers. Leur approche en matière d'observabilité dépendra donc de ce critère.



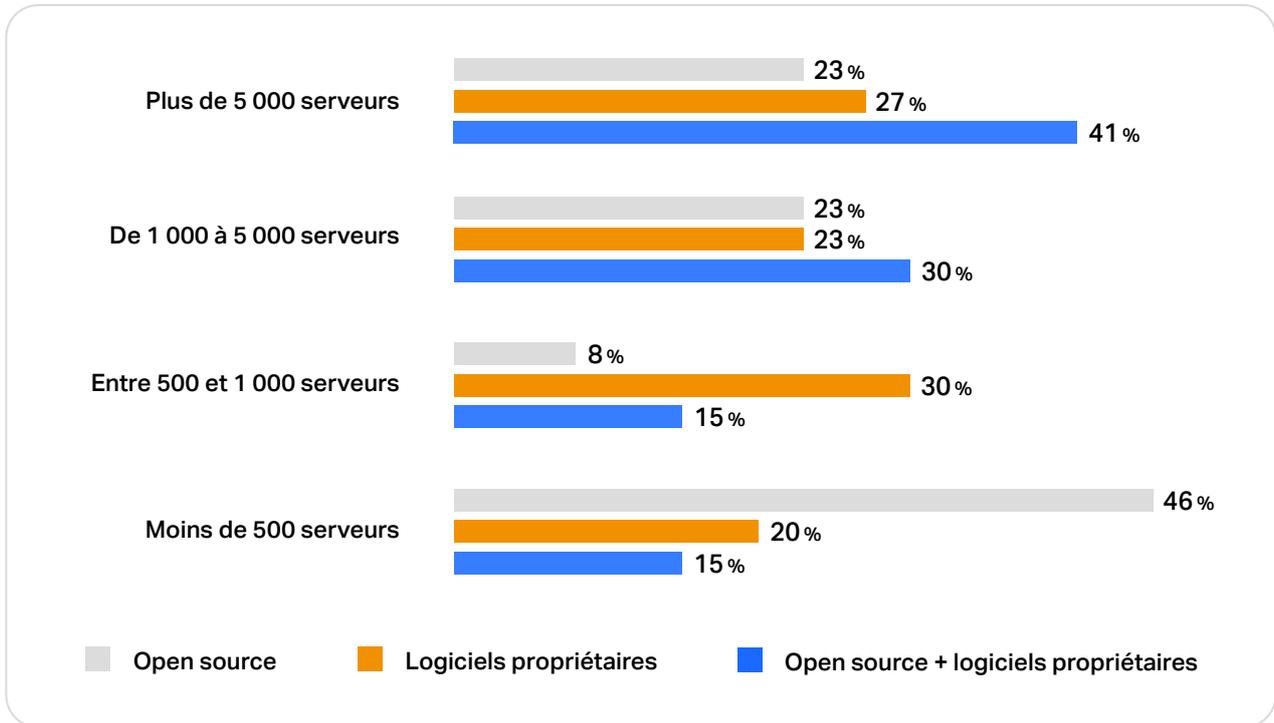


Nombre de serveurs



En matière d'équipement du SI, le profil des répondants est assez équilibré : 29 % disposant d'une infrastructure de plus de 5 000 serveurs ; 27 %, de moins de 500 serveurs, 23 %, de 1 000 à 5 000 serveurs ; 21 %, entre 500 et 1 000 serveurs.

Types d'équipements de logiciels



En termes d'équipements logiciels, les entreprises dont les systèmes d'information sont faiblement volumineux privilégient les logiciels open source (46 %) ; inversement, les entreprises dont les SI sont conséquents et complexes privilégient une approche propriétaire (27 %), voire mixte (41 %).



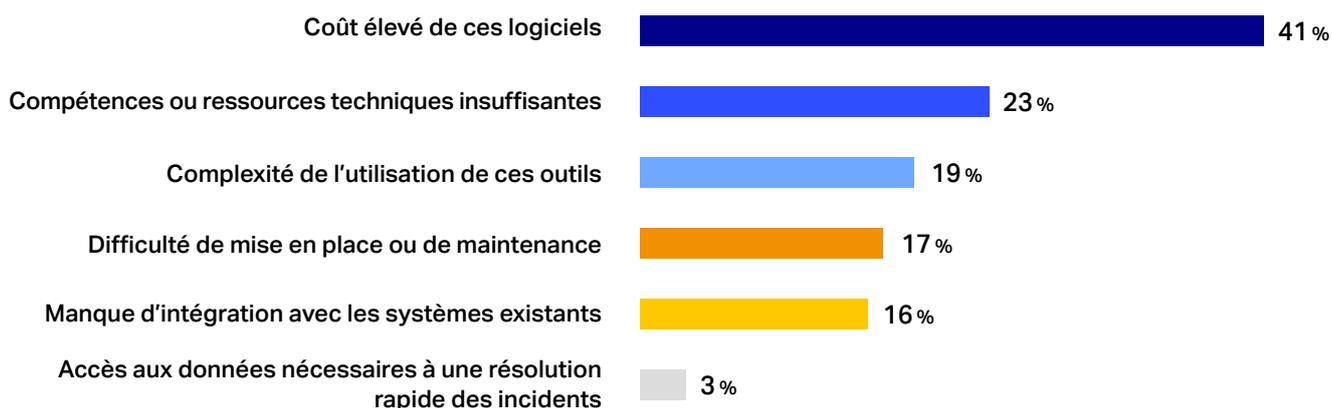
On constate une présence dominante des logiciels open source, notamment dans les SI de petite et moyenne taille. Les SI de taille plus conséquente s'appuient davantage sur des logiciels propriétaires, qui apportent plus de fonctionnalités, de capacités d'intégration, mais se révèlent parfois plus onéreux et complexes à mettre en oeuvre. Ils permettent cependant de maximiser les chaînes de valeur liées à la gestion des opérations IT.

Les logiciels open source sont plutôt utilisés pour les couches de collecte, tandis que les logiciels propriétaires mettent les focus sur les chaînes de valeur (detect to correct...).

Enfin, notons qu'il n'y a pas de règles précises : on constate une mixité de l'outillage entre open source et logiciels propriétaires, quelle que soit la taille du SI de l'entreprise.

Les facteurs financiers plus contraignants que la dimension technique

Quelles sont selon vous les principales contraintes des logiciels d'observabilité ?



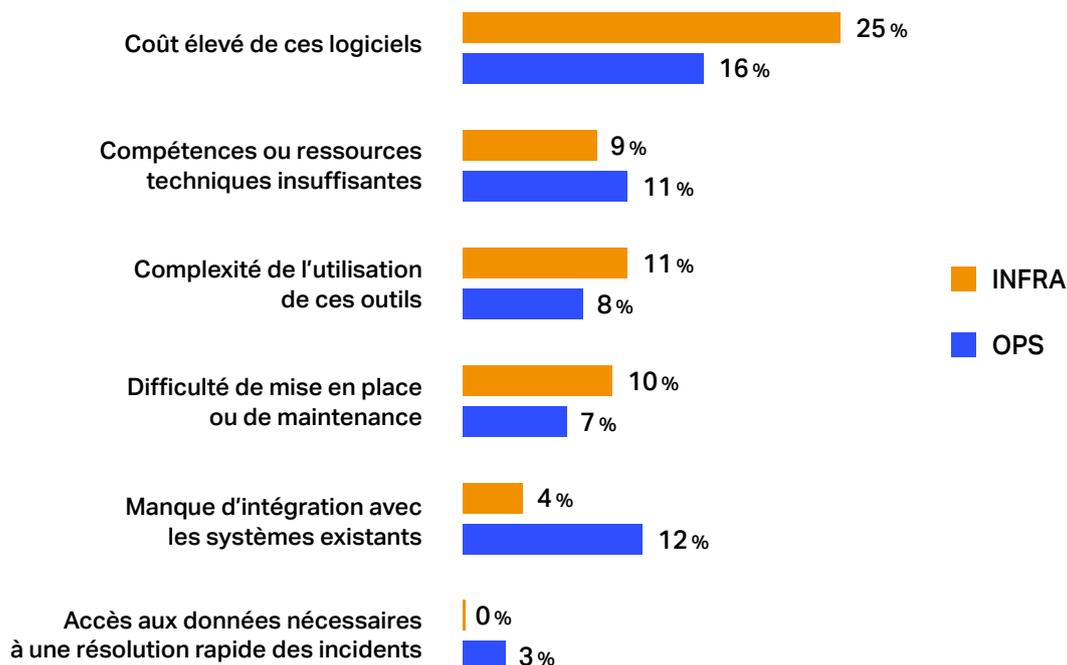
Le coût élevé apparaît comme un frein majeur à l'adoption ou à l'extension des logiciels d'observabilité pour 41 % des répondants. D'autres facteurs, probablement liés à la complexité de mise en œuvre et aux compétences requises, peuvent aussi influencer l'adoption : l'insuffisance des compétences ou ressources techniques (23 %), la complexité d'utilisation (19 %), la difficulté de mise en place ou de maintenance des solutions (17 %) et le manque d'intégration avec les systèmes existants (16 %). Ainsi, un des répondants à l'étude

pointe du doigt « la complexité de formation des utilisateurs sur les outils ».

Au global, les enjeux économiques et financiers priment sur les enjeux techniques et opérationnels. C'est également ce qu'on observe aux Etats-Unis, à des niveaux plus élevés : fin 2024, les responsables IT placent en tête les coûts (63 %), devant le manque d'intégration avec les systèmes existants (50 %) et la complexité d'utilisation (47 %) (étude OpenText-CIO).



Quelles sont selon vous les principales contraintes des logiciels d'observabilité ?



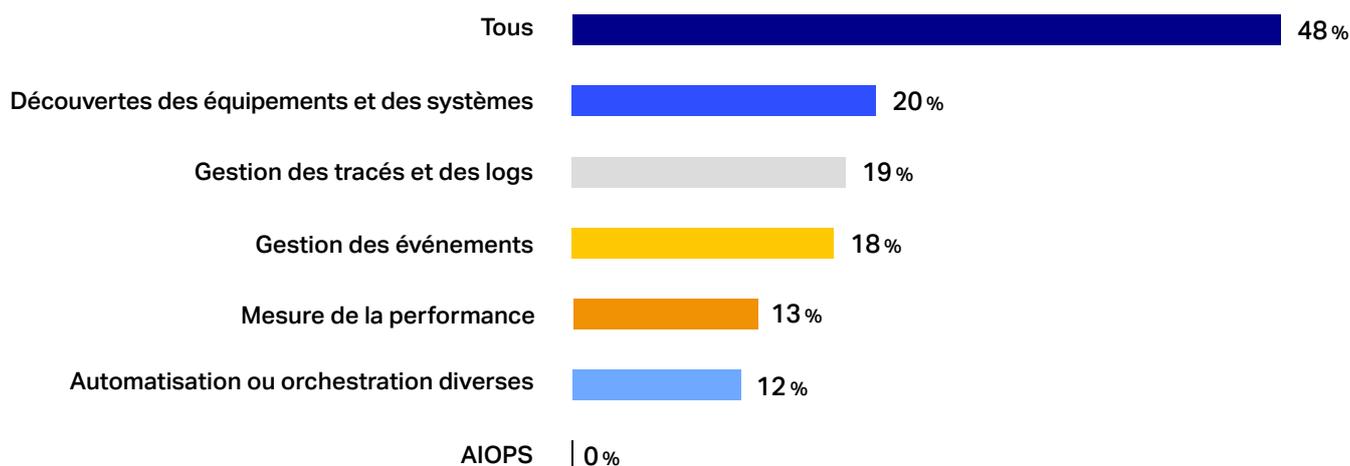
Dans le détail, on observe, sans surprise, des disparités liées à la composition du panel de répondants : les responsables infrastructures (25 %) se montrent plus sensibles aux notions de coûts que les fonctions opérationnelles (16 %) ; inversement, les fonctions opérationnelles sont plus sensibles aux dimensions techniques que les responsables infras, notamment à propos du manque d'intégration avec les systèmes existants (12 % vs 4 %)



Les éditeurs sont en train d'adapter leurs modèles de tarification des logiciels d'observabilité pour capitaliser davantage sur les solutions open source - et notamment Opentelemetry qui vise à standardiser les collectes de données sans dépendre d'agents propriétaires, ce qui réduit les coûts. Les outils s'améliorent et le marché devient plus mature à travers de nouvelles pratiques qui accélèrent l'adoption de l'observabilité. On note ainsi une exigence très claire pour des outils d'observabilité faciles à intégrer et à maintenir, nécessitant peu de compétences spécifiques, bénéficiant d'un bon rapport qualité / prix tout en présentant des fonctionnalités robustes

Une expérience logicielle en voie de maturation

Votre expérience en matière de logiciels de gestion de vos opérations IT porte plutôt sur des logiciels de :



Les répondants sont largement outillés et disposent donc d'à peu près toutes les fonctionnalités (48 %).

La gestion et la collecte des logs (19 %) constituent également un élément clé dans l'observabilité, notamment pour la détection d'événements non connus ou rares et l'utilisation de modèles permettant la détection d'anomalies. Les sujets de découvertes (20 %) sont également importants car ils sont un levier pour garantir l'automatisation de la mise sous observation.

Les thématiques de gestion des événements (18 %) et de mesure de la performance (13 %) sont des processus plus classiques – en général déjà couverts de longue date par les outils de supervision.

Surprise : les AIOps ne sont pas cités, ce qui peut paraître étonnant.

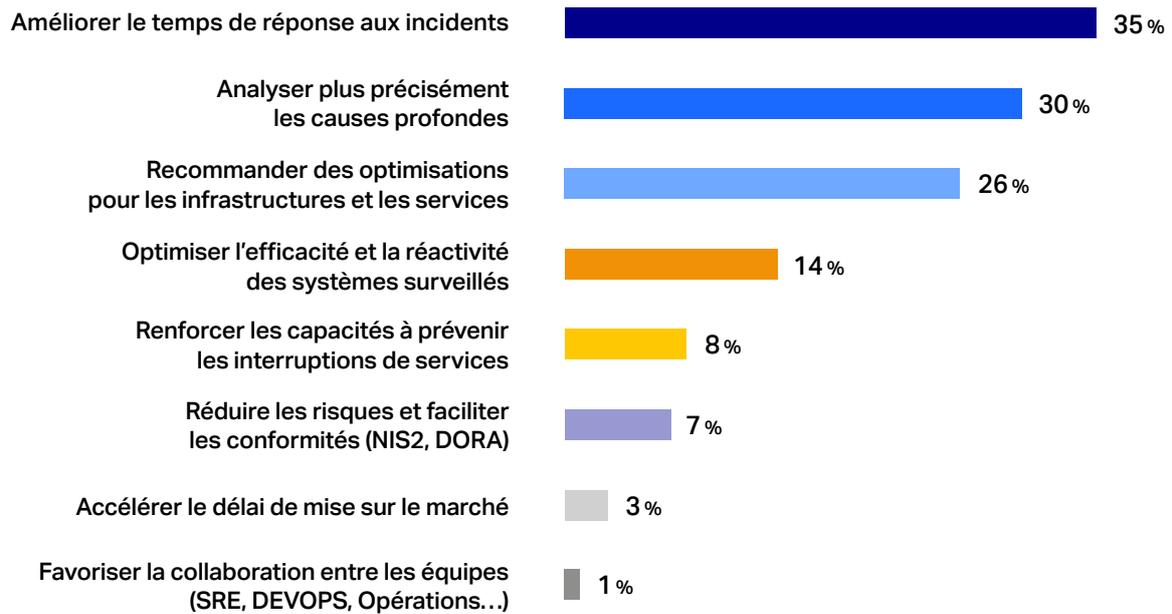




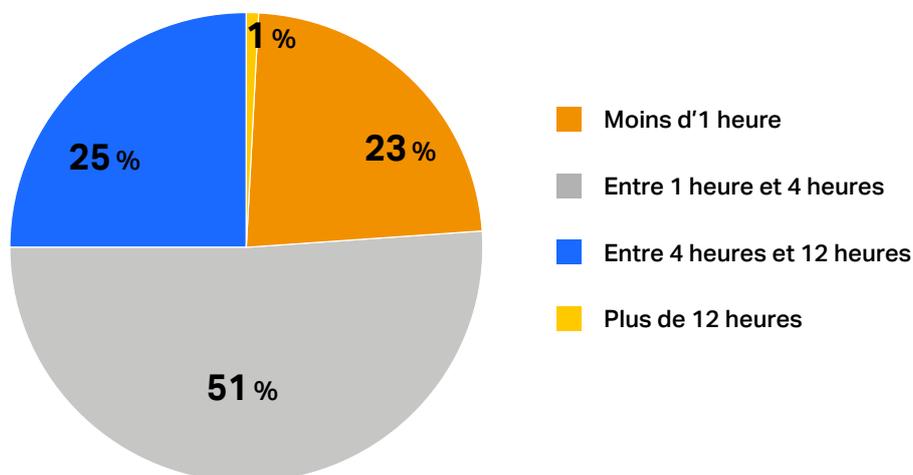
On peut s'étonner de l'absence de l'AIOPS dans les réponses. Effectivement, les équipes utilisent forcément de l'IA, ne serait-ce que dans sa dimension analytique ou fonctionnelle, dont font partie l'automatisation, la découverte, l'analyse statistique ou le machine learning. Le sujet a peut-être été mal interprété, en raison d'une association du terme AIOPS avec la notion Generative IA plutôt que l'IA au sens large. Le terme semble encore en cours d'adoption sur le marché français. Il est perçu comme centré sur la Gen IA - et donc, exclu des process pré-existants. Sa maturité reste à éprouver.

L'IA : un catalyseur pour améliorer l'observabilité

Quelles sont, selon vous, les trois principales contributions de l'IA et de l'automatisation dans les logiciels d'observabilité ?



Temps moyen de résolution d'un incident



Le top 3 des contributions de l'IA semble démontrer un intérêt croissant pour ces technologies afin de réduire la charge de travail et d'améliorer la réactivité : améliorer le temps de réponse aux incidents (35 %), devant l'analyse des causes profondes (30 %) et les recommandations d'optimisation en matière d'infrastructures et de services (26 %).

Un phénomène qu'on observe également outre-Atlantique : fin 2024, dans l'étude menée aux Etats-Unis par OpenText, 64 % des répondants s'attendent à ce que l'extension de l'accès aux outils d'observabilité améliore considérablement la précision de la résolution des incidents.»

L'IA joue un rôle clé dans l'amélioration de l'observabilité, notamment pour la détection des anomalies et la réponse proactive aux incidents. D'autant que plus de trois quarts des répondants (76 %) déclarent avoir des temps de résolution à incident compris entre 1 et 12 heures, ce qui est encore considérable.

De fait, dans les réponses reviennent à plusieurs reprises des demandes en termes de détection d'incidents : « que l'IA nous apporte des réponses adéquates aux incidents détectés », relève l'un d'entre eux, ou qu'elle améliore « la proactivité en matière d'incidents », déclare un autre DSI.

À NOTER

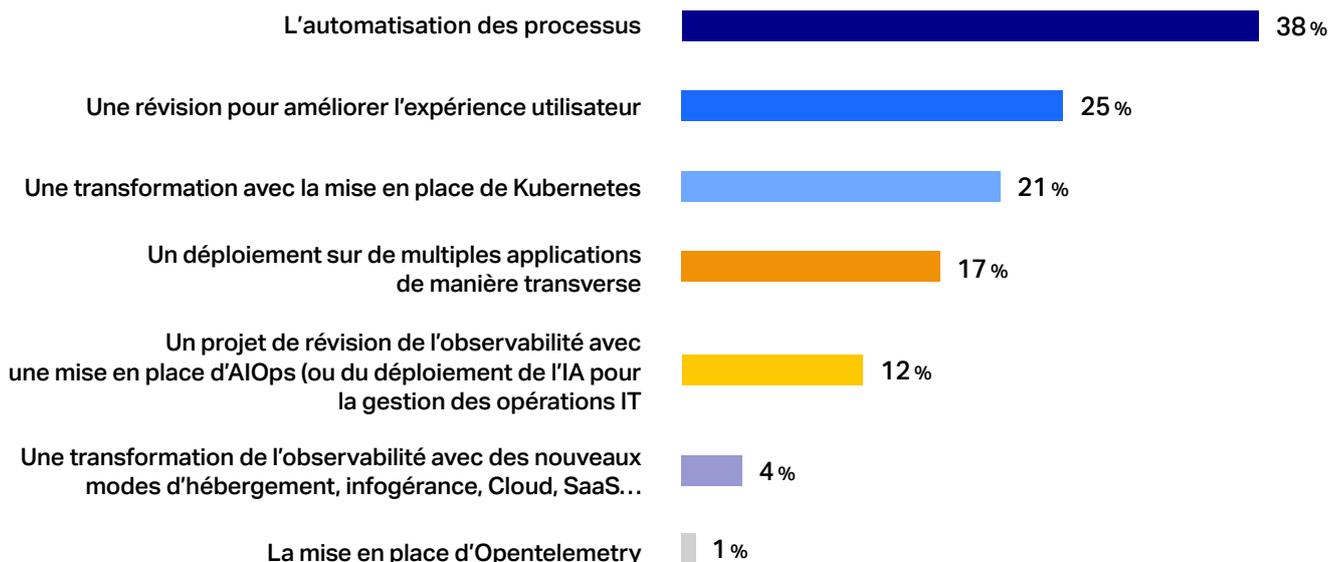
Les thématiques de collaboration et d'accélération de time-to-market sont faiblement représentées (respectivement, 3 % et 1 %) ; la mise en conformité (NIS2, Dora), pourtant effective dès cette année, constitue également un sujet qui apparaît à niveau peu élevé (7 %). Ce dernier sujet ne relève pas spécifiquement des équipes ITOps ou infrastructures, mais plutôt du juridique ou de la qualité.



Analyser, améliorer et recommander sont les 3 principales contributions attendues par les répondants. De fait, mettre en oeuvre une plateforme « data4ops » qui consolide et corrèle les données en fonction de la typologie des services IT est déterminant pour délivrer des cas d'usages d'IA et d'automatisation qui permettront de faire du prédictif ; détecter des anomalies à variables multiples ; établir des corrélations contextuelles ; faire des analyses d'impact ; et surtout, automatiser le diagnostic de remédiation.

Priorités : recentrage sur les fondamentaux de l'observabilité

Parmi les projets suivants, quels sont ceux qui vous semblent les plus envisageables pour votre entreprise en matière d'observabilité ?



Compte tenu du profil des répondants, les thèmes qui ressortent sont ceux liés à leur métier : automatisation (38 %), amélioration de l'expérience utilisateur (25 %), mise en place de Kubernetes (21 %). Deux observations à noter ici : la mise en place d'AIOps apparaît à un faible niveau (12 %) ; la mise en place d'Opentelemetry ne semble pas constituer un sujet aux yeux des équipes infrastructures et opérations IT.



L'efficacité d'une plateforme de gestion des opérations doit s'appuyer sur 4 étapes de mise en place d'outillages fortement intégrés, afin de découvrir, observer, analyser et agir. Les projets, tels qu'ils apparaissent aux yeux des répondants, se concentrent surtout sur les deux dernières étapes, analyser et agir.

Si l'automatisation des processus (38 %) arrive largement en tête, c'est en raison des multiples associations que recouvre cette notion : provisionnement d'un environnement, résolution automatique d'un incident, mise en place d'un agent virtuel, etc. Elle peut également englober de l'intelligence artificielle – ce qui explique en partie pourquoi les AIOps sont faiblement citées. On peut établir la même remarque à propos d'Opentelemetry, qui constitue une des couches de l'expérience utilisateur, citée à 25 % et qui a pu être assimilée à l'IA dans les réponses.

Se dessine ici une demande de montée en gamme dans le système de collecte et d'outillage d'observabilité, afin que les métriques recueillis ne soient plus seulement d'ordre technique, mais s'étendent à des mesures d'expérience utilisateurs.

Enfin, le cumul de la mise en place de Kubernetes (21 %) et le déploiement de multiples applications transverses (17 %) apparaissent à des niveaux élevés. Ces transformations nécessitent en effet davantage d'observabilité. Si ces deux priorités apparaissent à un tel niveau, c'est peut-être en raison des réflexions des entreprises en matière de virtualisation, lesquelles cherchent à s'affranchir de VMware, suite à l'acquisition de l'hyperviseur par Broadcom, et notamment des modifications tarifaires qu'elle implique.

Parmi les autres projets cités spontanément par les répondants, on relève le *move to cloud* et la prédictabilité.



Paradoxalement, les thèmes relatifs à l'observabilité tels qu'on les trouve dans les différentes publications IT sont ici très faiblement représentés (Opentelemetry, AIOps, notamment). Ceci est dû à la nature des répondants : ITOps et infras. Ce à quoi ils aspirent, c'est à un retour aux fonctions essentielles de l'observabilité : diminution du temps de résolution d'incidents, enjeux d'automatisation, le tout dans un cadre de maîtrise d'investissements.

Conclusion

Si les pratiques de supervision des équipements et des processus IT sont désormais bien établies et largement déployées, la transition vers une approche orientée observabilité reste incomplète. Les initiatives sont lancées, mais peinent souvent à aboutir, révélant encore des lacunes sur plusieurs volets clés de la supervision « traditionnelle » :

- La plateforme data4ops est encore en phase de structuration, notamment autour du datalake et de ses systèmes d'alimentation.
- La valorisation de la donnée reste à établir, tant d'un point de vue plan analytique que de consommation, pour qu'elle soit davantage transversale et étendue aux équipes applicatives, SRE ou DevOps.
- Enfin, l'automatisation des diagnostics et de l'assistance doit encore monter en maturité pour répondre aux enjeux de réactivité et de résilience.

Ainsi, ce que semblent nous dire les répondants, c'est que l'observabilité ne s'improvise pas : elle exige une approche cohérente et pilotée, recentrée sur ses fondamentaux, et intégrée à l'ensemble de la chaîne d'outillage de l'IT4IT. C'est à cette condition qu'une plateforme d'observabilité pourra réellement impacter les principaux KPIs de l'efficacité opérationnelle.



À propos d'OpenText

OpenText™ est une société de logiciels et de services leader mondial de la gestion de l'information. Nous aidons les organisations à résoudre des problèmes globaux complexes avec une suite complète de solutions telles que Business Clouds, Business AI et Business Technology.

Pour plus d'informations sur OpenText (NASDAQ/TSX : OTEX), rendez-vous sur www.opentext.com.

- Réduisez les coûts et la complexité des opérations informatiques.
- Grâce à nos solutions, vous pouvez :
 - révéler les actifs avec précision,
 - résoudre les problèmes plus rapidement,
 - réduire le gaspillage opérationnel.
- Pendant des décennies, les opérations informatiques ont été piégées dans un cycle réactif d'alertes et de tickets qui frustrent les utilisateurs et épuisent les budgets. OpenText™ Observabilité et Service Management Cloud est une plateforme composable qui unifie la gestion des services, l'AI Ops, l'observabilité, l'automatisation, la CMDB et la gestion des actifs réduit les coûts et la complexité pour transformer votre façon de travailler. Désormais, vous pouvez révéler les actifs avec précision, résoudre les problèmes plus rapidement et réduire le gaspillage opérationnel. La liberté opérationnelle est votre nouvelle norme.