

Top 9 des tendances stratégiques en technologie pour 2021



GARTNER A DÉVOILÉ LES 9 PRINCIPALES TENDANCES TECHNOLOGIQUES POUR 2021

Gartner a dévoilé les [9 principales tendances technologiques pour 2021](#). Elles sont regroupées en trois principales catégories, qui sont particulièrement pertinentes à la lumière de la COVID-19 :

- Approche centrée sur l'humain : les individus doivent avoir accès aux processus et aux outils numériques dont ils ont besoin pour fonctionner.
- Lieu de travail : les travailleurs à distance doivent pouvoir collaborer en restant productifs et efficaces.
- Résilience : peu importe les facteurs internes et externes, les menaces et les obstacles, les entreprises doivent être résilientes et flexibles.

Voici donc le top 9 des tendances technologiques pour 2021. Elles apparaissent dans le même ordre que dans le rapport de Gartner (et donc pas nécessairement en fonction de leur importance, leur impact ou de leur priorité).

1. Internet des comportements

L'Internet des comportements (ou loB qui signifie *Internet of Behavior* en anglais) consiste à récolter des données à partir d'une grande variété de sources privées et publiques et à les exploiter pour influencer les comportements. Par exemple, certains conducteurs ont permis à leur compagnie d'assurance d'installer un appareil dans leur voiture pour surveiller leurs habitudes de conduite et leurs performances, afin d'économiser de l'argent sur leurs primes.

Gartner reconnaît que le concept d'IoB est plutôt controversé sur le plan éthique et social. Il est possible que ce type de collecte de données de masse puisse être utilisé à des fins inappropriées ou illicites. Il y a aussi le fait que diverses juridictions ont des règles différentes sur la façon dont les données peuvent être récoltées et utilisées.

2. Expérience totale

Le concept d'expérience totale regroupe l'expérience client (CX), l'expérience utilisateur (UX), l'expérience employé (EX) et la multiexpérience (MX). L'objectif est de créer une expérience globale supérieure pour tous ceux qui sont impliqués de près ou de loin. L'expérience totale est également un moyen très efficace pour les organisations d'établir une différenciation sur le marché et de générer un avantage concurrentiel.

3. Calculs améliorant la confidentialité

Dans le rapport de Gartner, il est question de technologies computationnelles améliorant la confidentialité. Elles permettent aux organisations de partager des données de manière sécurisée et efficace dans des environnements non fiables. Ça fonctionne en intégrant trois technologies de protection des données: des technologies qui établissent un environnement de confiance dans lequel les données sensibles peuvent être analysées ou traitées; les technologies qui effectuent le traitement et l'analyse de manière décentralisée; et les technologies qui transforment les algorithmes et les données (avant le traitement ou l'analyse).

Gartner note également que le chiffrement homomorphe peut aider à prendre en charge et à faire évoluer ces technologies. Ce chiffrement est une méthode cryptographique qui permet à des tiers de traiter des données cryptées, puis renvoyer un résultat chiffré au propriétaire des données, le tout en ne fournissant aucune

connaissance sur les données ou les résultats. Actuellement, le chiffrement homomorphe n'est pas assez rapide pour être implanté dans la plupart des entreprises.

4. Nuage distribué

Le principe de nuage distribué offre des options de nuage public à différents emplacements physiques, mais d'une manière plus simple et plus rentable que les solutions infonuagiques privées. Il satisfait aussi à l'exigence de conserver certaines données dans une zone géographique spécifique. Les modèles de nuage distribué incluent: le nuage public sur site, le nuage communautaire, le nuage mobile 5G et le nuage en périphérie du réseau mondial.

5. Opérations à distance

Anywhere operations is an IT operating model that is designed to support customers and employees, as well as manage the deployment of distributed services, from virtually anywhere. At the same time, this model is built to offer value-added experiences.

Gartner highlights five fundamental building blocks to drive seamless and scalable anywhere operations: collaboration and productivity; secure remote access; cloud and edge infrastructure; quantification of the digital experience; and automation to support remote operations.

6. Maillage de la cybersécurité

Le maillage de cybersécurité est une approche architecturale distribuée. Il offre un contrôle de sécurité fiable, adaptable et évolutif et qui permet essentiellement à un utilisateur autorisé d'accéder en toute sécurité à n'importe quel actif numérique, quel que soit l'endroit où l'utilisateur ou l'actif se trouve. Bien que le concept de maillage de cybersécurité ne soit pas nouveau, il est devenu de plus en plus répandu pendant la pandémie, parce que de nombreux utilisateurs et actifs sont situés (et certains d'entre eux en permanence) en dehors des paramètres de sécurité physique conventionnels.

7. Entreprises intelligentes et composables

La pandémie de Covid-19 a révélé que de nombreuses organisations n'étaient pas aussi agiles et flexibles qu'elles le croyaient. Donc, au lieu de se « revirer sur un 10 cents » de manière transparente, les entreprises ont vu leurs processus s'effondrer. Et c'était le chaos. L'entreprise intelligente et « composable » est un concept modulaire qui vise à éviter ce chaos en visant trois objectifs: permettre un meilleur accès à l'information; enrichir l'information avec de nouvelles perspectives; changer et réagir à mesure que les décisions sont prises.

Gartner estime qu'il existe plusieurs implications par rapport à l'entreprise intelligente et composable :

- La prise de décision doit se concentrer sur l'augmentation de l'autonomie;
- Les outils et plateformes technologiques doivent donner la priorité à la démocratisation et à la composition (ce qui donne au bout du compte des expériences plus personnalisées);
- Les fournisseurs d'applications doivent laisser de côté les solutions uniques et privilégier ceux qui offrent des collections préassemblées de fonctionnalités commerciales;
- Les entreprises doivent offrir des expériences d'application spécifiques selon les rôles de chaque utilisateur.

8. Ingénierie de l'IA

Évidemment, aucune liste des tendances technologiques stratégiques en 2021 ne serait complète sans parler de l'intelligence artificielle. Gartner prédit que dans l'année à venir, de plus en plus d'organisations adopteront une solide stratégie d'ingénierie de l'IA. Ça résoudra certains des problèmes qui ont affecté les projets d'IA ces dernières années, comme les problèmes liés à la gouvernance, à l'évolutivité et à la durabilité. L'ingénierie de l'IA est le « pont » qui peut faire passer les projets d'IA au-delà du stade de concept et de prototype vers la production à grande échelle.

Gartner estime également que plus d'attention sera accordée à « l'IA responsable ». Une entreprise qui mise sur l'IA devrait adopter une approche éthique, équitable et sécuritaire tant à l'intérieur de son organisation qu'envers la société.

9. Hyperautomatisation

L'hyperautomatisation exploite l'IA, l'apprentissage automatique, l'automatisation des processus robotiques et les logiciels événementiels pour automatiser le plus de processus possible. Gartner estime que l'hyperautomatisation

est la clé pour assurer la résilience et l'excellence opérationnelle numérique. C'est particulièrement important pendant (et après) la pandémie de COVID-19, parce que les organisations sont poussées à autoriser et à améliorer rapidement des options plus distantes et axées sur le numérique.

En bref

Dans l'ensemble, ces stratégies révèlent que le niveau d'incertitude qui caractérise actuellement le paysage commercial ne devrait pas diminuer bientôt – même après la COVID-19. Autrement dit, la nouvelle norme est anormale et les entreprises doivent trouver des moyens plus intelligents et plus rapides de soutenir la sécurité, l'excellence opérationnelle et la réussite des clients.

Comme le note Gartner dans le rapport : « Les organisations qui sont prêtes à pivoter et à s'adapter résisteront à tous les types de perturbations. Comme toujours, ces tendances technologiques stratégiques ne fonctionnent pas indépendamment les unes des autres, mais elles se renforcent mutuellement. Ensemble, elles permettent une plasticité organisationnelle qui aidera à guider les entreprises au cours des cinq prochaines années. »

Téléchargez gratuitement le rapport Gartner ici (vous devez vous inscrire et entrer votre courriel professionnel) : <https://www.gartner.com/en/publications/top-tech-trends-2021>

