

# Quand esprit d'équipe et convivialité RIMENT AVEC PERFORMANCE !



L'AVIQ a pour ambition de proposer à chaque Wallon **des réponses adaptées à ses besoins** en matière d'aide, d'accompagnement, de bien-être et de santé pour lui permettre de mener une vie de qualité, tout en simplifiant ses démarches et en veillant à l'amélioration constante de la qualité de ses services.

- ▶ la qualité de l'accompagnement, de l'accueil et de l'hébergement des personnes handicapées et des aînés;
- ▶ la gestion des allocations familiales pour quelque 900 000 enfants en Wallonie...

Travailler à l'AVIQ, c'est œuvrer au quotidien pour toujours plus de qualité dans la vie des Wallons !

Travailler dans l'équipe informatique de l'AVIQ, c'est mener, grâce à des technologies de pointe, des projets d'envergure. Ces projets sont destinés à des dizaines de milliers de professionnels issus de plus de 2 200 services de terrain et à 3,6 millions de citoyens.

**L'informatique à l'AVIQ, c'est aujourd'hui une trentaine de collaborateurs pour qui la criticité, la confidentialité des données et la sécurité «by design» sont des préoccupations quotidiennes. La mise en œuvre d'une interopérabilité des données a replacé la donnée au centre de leur métier et leur a demandé de repenser la structuration des bases de données et les échanges inter-applicatifs. Enfin, le respect des délais étant une priorité, l'agilité s'est imposée sur l'ensemble de leurs processus internes.**

Une vie de qualité, cela passe notamment par :

- ▶ une démarche proactive pour être et rester en bonne santé;
- ▶ la qualité des soins de proximité;
- ▶ la disponibilité et la qualité de l'aide à domicile;
- ▶ un financement efficace des infrastructures pour mieux soutenir un environnement de qualité offert aux patients dans le domaine hospitalier;

SUITE PAGE SUIVANTE

// 26 août 2019

Les membres de l'équipe sont répartis dans 4 pôles: gestion des applications, infrastructure, soutien aux utilisateurs et production des données.

## UNE ÉQUIPE CONVIVIALE QUI AIME RELEVER DES DÉFIS MAJEURS

Dans les bureaux à Charleroi, complètement remis à neuf, l'équipe informatique de l'AVIQ met un point d'honneur à travailler de manière efficace dans une ambiance conviviale.

Les locaux modernes et lumineux ont été aménagés en tenant compte des besoins spécifiques de chaque équipe. Les espaces de bureau ouverts offrent une proximité et un réel échange entre les collaborateurs.

L'**esprit d'équipe** constitue un réel moteur dans la réalisation des objectifs du service. Une salle particulière y est dédiée: la salle «stand-up». Gabriel Delchambre, analyste développeur, nous explique le concept des daily meeting. «*Tous les matins, l'équipe se réunit durant 10 à 15 minutes. On y aborde, chacun à notre tour, les avancées de notre travail et les problèmes rencontrés. De cette façon, on cherche ensemble une solution*».

“ Nos équipes démontrent tous les jours qu'elles peuvent aller au-devant des difficultés inhérentes aux technologies de pointe notamment grâce à une gestion d'équipe visant l'autonomie et la prise d'initiative... ”

De son côté, Cédric Charron, qui dirige ces services, insiste sur la notion de **management participatif**: «*Nos équipes démontrent tous les jours qu'elles peuvent aller au-devant des difficultés inhérentes aux technologies de pointe. Ceci est rendu possible notamment grâce une gestion d'équipe qui laisse une grande place à l'autonomie et à la prise d'initiative*».



## DES COMPÉTENCES TOUJOURS À LA POINTE

Chaque pôle travaille avec des technologies modernes et adaptées à ses besoins :

- ▶ **Développement d'applications:**  
Méthodologie Agile, Architecture Microservices, C# / .NET Framework 4.6, Visual Studio .NET 2017
- ▶ **Business Intelligence:**  
MS SQL Entreprise 2017, MS Power BI, Tabular model
- ▶ **Environnement utilisateur:**  
MS Windows 10, MS Office 2016, Skype for Business, Teams
- ▶ **Infrastructure:**  
Hyperconvergence, Veeam, Check-Point

L'informatisation d'un dispositif demande en moyenne la collaboration d'un analyste, de deux développeurs, d'un administrateur de bases de données et d'un référent métier durant 3 à 6 mois pour aboutir à un outil répondant aux besoins. Chaque applicatif fait, par la suite, l'objet d'une maintenance annuelle visant à faire face à l'évolution constante des besoins.

“ Dans le domaine de l’informatique, les techniques évoluent rapidement. Les membres de l’équipe doivent sans cesse parfaire leurs connaissances. „



Actuellement, 12 dispositifs sont en cours de développement (le suivi de dossiers individuels, un moteur d’échange de données, la gestion des flux financiers, la gestion des agréments hospitaliers, le suivi de cas de maladies infectieuses, etc.) et 20 autres restent à planifier. Parmi les projets finalisés, *Wallicontrol* est aujourd’hui un outil efficace de gestion des contrôles sociaux en matière d’allocations familiales.

Dans le domaine de l’informatique, les techniques évoluent rapidement. Les membres de l’équipe doivent sans cesse parfaire leurs connaissances. L’AVIQ l’a compris et initie, encourage et propose des échanges de savoirs et des formations *soft* et *hard skills*.

## DES ÉQUIPES DYNAMIQUES ET À L’ÉCOUTE POUR SOUTENIR LE TERRAIN

L’AVIQ est le service public compétent pour les questions relatives au bien-être, à la santé, au handicap et aux familles. Elle gère un **budget de plus 4,4 milliards d’euros**.

À côté de tous les projets majeurs décrits ci-dessus, l’équipe informatique offre un support de proximité aux plus de 700 collaborateurs de l’AVIQ répartis sur 9 sites géographiques différents, couvrant ainsi de manière autonome un large éventail d’outils logiciels et matériels.

Le développement et la maintenance d’applications informatiques « métiers » constituent une forte valeur ajoutée de l’équipe informatique. En effet, ce sont en tout plus de 60 dispositifs différents qui demandent à être appuyés par un logiciel spécifique.

L’ensemble des outils logiciels maintenus par l’AVIQ est centralisé au sein d’une plateforme applicative basée sur une architecture modulaire et offrant de larges possibilités en matière d’**analyse croisée de données** – et de **Business Intelligence**.

Enfin, les équipes internes assurent également la gestion complète des infrastructures serveur et réseau avec une attention permanente aux notions de sécurité.

**L’équipe informatique travaille à faire de l’AVIQ une organisation digitale dans laquelle la technologie anticipe les besoins des métiers. Elle permet en outre le partage et la valorisation des données en toute sécurité.**

