

Live TECH

#8/ CONNECT 2024

Septième
édition

Poser
les limites
de l'IA

Aerospacelab, cyber-résilience dans le spatial

Aerospacelab conçoit et usine ses satellites. L'entreprise wallonne les pilote également une fois en orbite. Et, pour ses clients, peut exploiter les données. Pour ce nouveau modèle économique, il a fallu imaginer une infrastructure IT innovante et cyber-résiliente.

Au SPW, le choc de simplification administrative

Un choc, oui.
Le gouvernement wallon s'est engagé collectivement dans un objectif clair de simplification administrative dont il a fait une priorité absolue. Le digital est en première ligne !

Ethias, de l'IA dans sa chaîne de valeur

Microsoft Copilot pour tous les collaborateurs d'Ethias !
Le déploiement a commencé le 7 octobre 2024. L'idée ? Permettre à tout un chacun d'investir l'intelligence artificielle, d'explorer son potentiel, autonomiser sur base d'études de cas et partager les bonnes pratiques.

Document Archiving Data Archiving Data Protection

Depuis 1977, votre allié
dans la gestion du
cycle de vie de
l'information.

 Labgroup | Your documents. Your data.
Our business.

Plus
d'informations



Ne pas confondre vitesse et précipitation

Il aura fallu près d'un siècle après le dépôt de brevet du moteur à vapeur déposé en 1769 en Angleterre pour en voir les effets sur la puissance industrielle... et quelques semaines à peine à ChatGPT pour conquérir 100 millions d'utilisateurs ! Une vitesse d'adoption inégalée dans l'Histoire, y compris technologique.

D'une édition de Connect à l'autre, on a vu l'IA s'imposer, s'invitant aussi bien dans nos vies personnelles que professionnelles. Les différents orateurs ont fait part de leurs projets et de leurs réflexions. Car tout ne fait que commencer.

L'IA nous permettra-t-elle pour autant de nous élever, a demandé Gaspard Koenig venu titiller notre libre-arbitre. Humm... question sensible. Jusqu'où aller, en fait ? Il serait dangereux d'altérer, voire éliminer, notre choix individuel, estime le philosophe, fondateur du laboratoire d'idées GénérationLibre. À force d'économiser nos fonctions cérébrales, l'humain pourrait perdre pour de bon l'habitude de prendre ses propres décisions.

Alain de Fooz

#8/ Connect 2024

Éditeur responsable:
Alain de Fooz
106, chaussée de Nivelles
1472 Vieux-Genappe
alain@solutions-magazine.com
tél. +32 (0)498 255 118

Stratégie : Axel Cleven
Rédaction: Olivier De Doncker - Marc
Husquinet - Nicolas Joannes - Axel Cleven
Photographie: Bénédicte Maindix
Sales Information & Media Reservation
André de Woot
tél. +32 (0) 497 41 22 49
adworldspr@gmail.com

Mise en pages & Production :
Pierre Bertaux
Rédaction, Administration,
Ventes et Abonnements :
106, chaussée de Nivelles
1472 Vieux-Genappe
tél. +32 (0)498 255 118
ING: 310-1568406-02
IBAN: BE32 3101 5684 0602
BIC: BBRUBEBB

L'IA partout ? Et si notre droit à l'errance était menacé ?



« En déployant des techniques d'optimisation, de prédiction et de manipulation à grande échelle, l'IA remet en cause le fondement même des Lumières: l'idée d'un individu autonome et responsable. » Errance de l'esprit, errance du cœur... L'IA nous permettra-t-elle encore le droit à l'errance, interroge le philosophe Gaspard Koenig.

L'IA nous prépare des droits sans démocratie, un art sans artiste, une science sans causalité, une économie sans marché, une justice sans coupable, des amours sans séduction... à moins que nous ne reprenions le contrôle en forgeant pour nous-mêmes un droit à l'errance. »

Une manière de s'aérer l'esprit mais aussi de s'ouvrir au doute. Il est facile d'être systémique quand on est enfermé dans sa chambre ! Il y a une beauté de l'errance, qui rejoint d'ailleurs la conclusion théorique d'un livre majeur du philosophe : « La fin de l'individu » (Editions L'Observatoire / Le Point). **Prendre des risques, sortir des chemins battus et de sa zone de confort, n'est-ce pas l'essence même du libéralisme ?**

Le ton est donné. « *En déployant des techniques d'optimisation, de prédiction et de manipulation à grande échelle, l'IA remet en cause le fondement même des Lumières: l'idée d'un individu autonome et responsable* », est venu défendre Gaspard Koenig à La Sucrerie de Wavre le 14 novembre dernier.

POURRA-T-ON ENCORE PENSER HORS DES SENTIERS BATTUS ?

« De droite et de gauche », mais aussi « romantique », ce penseur libéral, normalien agrégé de philosophie de 40 ans, quelque temps la plume de Christine Lagarde, avant de rejoindre la BERD, la banque européenne pour la reconstruction et le développement à Londres, est aussi romancier. « Humus », son dernier opus, a été couronné du Prix Interallié 2023. « Aqua » devrait bientôt suivre. La sainte nature est aussi son crédo -le plus important, dit-il, par l'urgence climatique. Pourra-t-on encore longtemps être un promeneur solitaire ? « *Au sens propre : baguenauder de*

manière anonyme, sans définir à l'avance sa destination ni partager son trajet. Au figuré : penser en dehors des sentiers battus, tels que nous sommes faits, avec nos affects et nos passions, douter, tâtonner, s'égarer parfois... »

Le promeneur solitaire, c'est aussi l'autre nom de l'individu autonome et responsable. Il va disparaître si nous ne prenons pas très vite conscience de ce qui est en train de se jouer. **Dans « La Fin de l'individu », il évoque clairement « la route de la servitude » de l'ère des algorithmes.**

LES IA RENVOIENT AU CONFUCIANISME CHINOIS

Technophile ? Non. D'ailleurs, notre philosophe s'éloigne du discours ambiant. Pour lui, **l'IA ne menace pas l'existence d'Homo sapiens**. D'ailleurs, les robots ne voleront pas nos emplois. En revanche, l'IA menace nos libertés. « *Un GPS n'indique pas un chemin en pensant au bien-être de son utilisateur. Il poursuit davantage un objectif d'utilité publique: veiller à ne pas alimenter les em-*

Le promeneur solitaire, c'est aussi l'autre nom de l'individu autonome et responsable. Il va disparaître si nous ne prenons pas très vite conscience de ce qui est en train de se jouer.



bouteillages lorsqu'il indique le chemin à prendre...
Les sites de dating ne font pas autre chose ! Ils servent la communauté ! »

Ce modèle correspond parfaitement au confucianisme chinois parce qu'il favorise l'utilité collective plutôt que l'individu, analyse Gaspard Koenig. Et de reprocher aux algorithmes « de pousser à se comporter dans la norme ». Or, poursuit-il, « un individu déviant est la condition du progrès. » Il faut qu'il y ait des gens qui fassent des erreurs pour avancer. « Il faut opposer le progrès à l'optimisation qui conduit à l'immobilité et à la mort. »

« Le danger n'est donc pas que l'IA en vienne un jour à remplacer l'intelligence humaine, mais plutôt que la puissance et l'efficacité de ses opérations algorithmiques nous épargnent progressivement la nécessité de faire usage de notre libre arbitre. »

QUE N'ABANDONNE-T-ON PAS À GOOGLE ET FACEBOOK ?

Sur son blog, en 2021, on pouvait lire que « le passe sanitaire est un premier glissement vers le modèle asiatique » qui séduit les gouvernants européens. À la tradition confucéenne de négation de l'individu ou à la recherche d'une maximisation du bien-être collectif, Gaspard Koenig préfère un libéralisme classique attaché à la protection de l'individu.

Et qui dit protection de l'individu dit aussi protection de ses data. Alors oui aux algorithmes... mais en conservant la propriété privée de nos données personnelles et en déterminant à quel système nous voulons les confier pour que celui-ci soit développé selon nos propres critères. Soit le principe même de la liberté. Or, on en est loin. **Que n'abandonne-t-on pas à Google et Facebook ?** « Qu'elles soient protégées ou non, la capacité de chacun d'inspirer les algorithmes de demain pèse peu de choses face à l'hyperpuissance de ces démiurges de la pensée dominante. »

ARRÊTONS DE PARLER D'IA !

Tout n'est pas si noir. Gaspard Koenig ne croit pas que la croissance technologique donnera inévitablement naissance à une intelligence informatique supérieure à l'intelligence humaine. « C'est un mythe, tant littéraire que scientifique. Pour qu'une pensée et, a fortiori, une intelligence se développent, il leur faut un substrat organique ! »

Et si la conscience est un épiphénomène de l'évolution, elle n'est jamais indépendante des mécanismes biochimiques qui ordonnent la vie de nos neurones, ni des interactions continues entre nos différents systèmes et l'ensemble de nos organes.

Et, d'abord, arrêtons de parler d'IA ! Il n'y a pas d'esprit détaché d'un corps, ni donc de super-intelligence sans superorganisme. C'est dans les faits une manifestation de l'anthropomorphisme que de prêter à l'IA le pouvoir de développer une compréhension, une conscience et des intentions !

Ce qu'on appelle communément IA n'est finalement rien d'autre que la capacité des systèmes informatiques à apprendre par eux-mêmes, sans suivre de règles prédéterminées, à partir de l'accumulation et du traitement d'une multitude de données : c'est donc fondamentalement une technique, et non point l'exercice d'une pensée et moins encore la manifestation d'une conscience.

LE VÉRITABLE DANGER EST LE « NUDGE » UNIVERSEL

« Le danger n'est donc pas que l'IA en vienne un jour à remplacer l'intelligence humaine, mais plutôt que la puissance et l'efficacité de ses opérations algorithmiques nous épargnent progressivement la nécessité de faire usage de notre libre arbitre. Pourquoi, en effet, s'en remettre au jugement humain et à ses nombreux biais cognitifs quand les machines, en traitant pour nous une infinité de données, peuvent guider l'automobiliste dans ses

itinéraires, le financier dans ses placements, le consommateur dans ses achats, le médecin dans ses diagnostics ou le juge dans ses verdicts ? » Autrement dit, **pourquoi ne pas se fier passivement aux orientations qui nous sont ainsi fournies en matière de santé, de vie pratique, voire de vie amoureuse, quand les algorithmes, à force d'accumulation de données, nous connaissent souvent mieux que nous ne nous connaissons nous-mêmes ?**

Finalement, le véritable danger est le « nudge » universel, où l'individu semble disposer de multiples options possibles, mais se trouve en réalité subrepticement « poussé du coude » vers celle qui semble optimale parce qu'elle prend certes en compte son bien-être, d'une part, mais également une utilité collective indépendante de sa volonté, d'autre part. Pour Gaspard Koenig, c'est là, clairement, **la fin du libéralisme.**

Le risque serait de passer du « Big Brother is watching you » au « Strong IA is nudging you » ! ■

Propos recueillis par Alain de Fooz

Aerospacelab, cyber-résilience dans l'industrie aérospatiale 2.0



Se protéger et anticiper, bien sûr. Mais ce qui m'importe vraiment c'est de savoir comment se relever au moment venu ! Car des attaques, nous en avons et nous en aurons toujours, peut-être même de plus en plus... Chez Aerospacelab, pouvoir continuer à soutenir l'hypercroissance est ma première responsabilité. »

Introduire une culture de cyber-résilience est complexe. « A priori dans une boîte d'ingénieurs de moins de trente ans, centrés sur l'innovation », précise Benjamin Colart, CISO & Head of IT, Aerospacelab. L'équipe est très jeune. Dans la mouvance de SpaceX, l'industrie aérospatiale a totalement changé. Elle évolue aujourd'hui en mode 2.0. Et Aerospacelab en est un modèle.

NOUVEAU MODÈLE ÉCONOMIQUE

Hier, cette industrie externalisait. Aujourd'hui, ses acteurs fonctionnent de façon plus autonome. **Aerospacelab conçoit et usine ses satellites. L'entreprise les pilote également une fois en orbite. Et, pour ses clients, peut exploiter les données.**

Pour ce nouveau modèle économique, il a fallu imaginer une infrastructure IT tout aussi innovante, capable d'évoluer très vite en fonction de la demande. À titre indicatif, en 2022, l'année de son arrivée, Benjamin Colart a vu le nombre de collaborateurs passer de 50 à 170. Fin 2024, l'entreprise compte 350 collaborateurs. Entretemps, **Aerospacelab est devenu multisite et multicontinent**, déjà avec des sièges, outre Mont-Saint-Guibert dans le Brabant wallon, à Toulouse, Lausanne et Torrance (Los Angeles) en Californie.

« Avec mon équipe, nous devons être sur tous les fronts, assurer aussi bien l'onboarding des nouveaux collaborateurs, c'est-à-dire pouvoir mettre

Aerospacelab conçoit et usine ses satellites. L'entreprise wallonne, à l'empreinte désormais globale, les pilote également une fois en orbite. Et, pour ses clients, peut exploiter les données. Pour ce nouveau modèle économique, il a fallu imaginer une infrastructure IT innovante et cyber-résiliente.

« Notre objectif est de mettre en place une approche de protection des données qui réponde aux politiques de gestion les plus strictes de nos clients, sans limiter notre capacité d'innovation. »

à leur disposition les ressources nécessaires, que la sécurité de notre premier actif, les datas, et garantir la résilience de l'entreprise. »

PRODUIRE 500 SATELLITES PAR AN À MARCINELLE !

Car l'entreprise est très ambitieuse. En 2026, la Mégafactory d'Aerospacelab -située à Marcinelle, près de Charleroi- sera en mesure de produire jusqu'à 500 satellites par an. Actuellement, les usines de production belge et américaine de l'entreprise peuvent produire jusqu'à 24 satellites par an respectivement.

« Au début d'Aerospacelab, en 2018, il n'y avait pas de département IT. Nos ingénieurs installaient eux-mêmes leurs ordinateurs comme s'ils étaient destinés à un usage domestique ; ils téléchargeaient les logiciels dont ils avaient besoin et géraient, eux-mêmes, le stockage et les sauvegardes... »

Il a donc fallu tout construire. Et vite, très vite, insiste Benjamin Colart.
« Si j'ai pu **partir d'une page blanche**, j'avais aussi plusieurs défis à relever : maintenir l'agilité, la capacité pour l'entreprise de pouvoir continuer à évoluer très vite, ici ou ailleurs, tout en assurant sa continuité au départ d'une structure résiliente. »

ON-PREMISE, À LA DEMANDE DES CLIENTS

Aerospacelab a écarté le cloud, hormis pour sa bureautique fonctionnant sur Microsoft 365. Le CISO a privilégié une approche on-premise capitalisant sur ses propres logiciels dans son propre data center. « La société doit se conformer aux attentes de ses clients, des grandes organisations publiques, comme l'Agence spatiale européenne (ESA) ; tous restent réticents à l'idée d'un hébergement de données sur des clouds publics. »

Hier, cette industrie externalisait. Aujourd'hui, ses acteurs fonctionnent de façon plus autonome. Aerospacelab conçoit et usine ses satellites. L'entreprise les pilote également une fois en orbite. Et, pour ses clients, peut exploiter les données.

Benjamin Colart et son équipe ont bâti **une infrastructure virtualisée autour de serveurs Dell vSAN Ready Nodes**. La solution offre des capacités de calcul, de stockage, de connectivité et de disponibilité. Principal atout : l'infrastructure hyperconvergée a pu démarrer à petite échelle, puis évoluer sans investissement ni planification lourds.

« Dans un avenir proche, nous devons être capables de traiter des exaoctets, voire des pétaoctets de données ! »

CÔTÉ PROTECTION DES DONNÉES, AEROSPACELAB A EU RECOURS À VEEAM

« Notre objectif est de mettre en place **une approche de protection des données qui réponde aux politiques de gestion les plus strictes de nos clients, sans limiter notre capacité d'innovation.** » ■

VOYAGER SOUS LA MER, C'EST PARFOIS MIEUX POUR LA TERRE.

En 2022, plus de 8 millions de passagers, 2,3 millions de voitures et 1,4 million de camions ont traversé la Manche avec nos nouvelles LeShuttle. Ses services procurent confort et flexibilité à tous nos clients ainsi qu'un accompagnement digital de bout en bout pour un voyage rapide et fluide. Et cela en limitant les émissions de gaz à effet de serre. Une traversée en voiture avec nos nouvelles LeShuttle émet 73 fois moins de CO₂ qu'en ferry*.



LE PLUS COURT CHEMIN VERS LE FUTUR BAS-CARBONE.

getlinkgroup.com



LeShuttle



*Affirmation basée sur l'analyse comparative des émissions de gaz à effet de serre sur un trajet Calais-Douvres avec les différentes solutions sur le porteur commercialisé par les lignes LeShuttle (un pass. ferry 6m, 147 kg CO₂ par véhicule et par trajet en ferry vs env. 2 kg CO₂ par véhicule et par trajet via LeShuttle) Source : Etude Carbona et (2022) pour LeShuttle, basée sur le métrage CO₂ avec une fréquence de 2 passages par semaine. Plus d'informations sur getlinkgroup.com/produits-et-services/transport-getlink © 2023 Images | 4

Ethias, de l'IA dans sa chaîne de valeur

Microsoft Copilot pour tous les collaborateurs d'Ethias ! Le déploiement a commencé le 7 octobre 2024. L'idée ? Permettre à tout un chacun d'investir l'intelligence artificielle, d'explorer son potentiel, autonomiser sur base d'études de cas et partager les bonnes pratiques.



Ethias voit de nombreuses possibilités d'intégrer l'IA générative au sein de la chaîne de valeur de l'assurance. « L'ambition est de lever les tabous, appréhender la richesse de l'intelligence artificielle », commente **Julien Balistreri, CPOO (Chief People & Organization Officer) & CDTO ad interim (Chief Digital & Transformation Officer), Ethias.**

Pas de révolution, mais plutôt une évolution. Ethias avait déjà testé ChatGPT fin 2023 pour des besoins spécifiques. Il s'agit, désormais, d'optimiser les processus, offrir des solutions centrées sur le client et accroître l'efficacité globale, le facteur humain et les relations avec le client restant au cœur des préoccupations. Cette extension de la numérisation du troisième assureur belge est en cours.

INTÉGRER L'IA AU SEIN DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Pour Ethias, l'assureur du futur sera phygital : un savant mélange de contact humain et de digital. **Déjà numéro 1 dans le digital, avec notamment Flora, présent de la souscription au paiement, l'assureur tient à son approche omnicanal (37 bureaux dans le pays et 2 contact centers) pour une expérience humaine unique.**

Avec l'intelligence artificielle, Ethias s'apprête à franchir une nouvelle étape. « Nous voyons de nombreuses possibilités d'intégrer l'IA générative au sein de la chaîne de valeur de l'assurance, enchaîne **Wilfried Neven, Chief Customer Experience Officer, vice-CEO, Ethias.** Cela peut se jouer aussi bien au niveau des ventes que de

la conception des produits, la tarification, les décisions de souscription, la prévention ou encore la gestion des sinistres. »

SERVICE CLIENT AMÉLIORÉ

De fait, l'IA générative peut aider à évaluer les risques, en simulant divers scénarios et en fournissant des éclairages pour la souscription. Elle permet d'automatiser le traitement des sinistres, grâce à la génération et l'évaluation des documents de sinistres, ce qui permet d'accélérer le processus et de réduire les erreurs. Enfin, l'IA améliore le service client, en générant des réponses aux demandes des clients et en aidant à gérer les tâches routinières.

Le « gestionnaire augmenté » est un premier type d'application, qui **aide les gestionnaires à prendre des décisions automatisées à partir d'évaluations intelligentes**, observe Julien Balistreri. « L'IA fait évoluer la façon de trier les sinistres, d'évaluer les risques d'aggravation et les risques de perte de souscription dans des domaines tels que les ventes, la conception de produits, la tarification, les décisions de souscription, la gestion des sinistres ou encore la prévention des pertes, en produisant une analyse avancée qui prend en compte de nombreux facteurs. »

AMÉLIORER LES INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS

D'ici peu, l'IA aidera directement à produire des décisions de gestion ou des documents destinés aux clients et fournisseurs des assureurs. « Bien évidemment, le succès d'une telle évolution dépend des degrés de confiance et de sécurisation qui garantiront la pertinence des usages, continue Julien Balistreri. Cela nécessite de **renforcer les mesures de sécurité pour protéger les données personnelles des utilisateurs.** »

L'IA peut aider Ethias à mieux adapter les contrats aux besoins individuels et à traiter plus rapidement les sinistres. L'utilisation de chatbots et d'assistants virtuels pilotés par l'IA peut **améliorer les interactions avec les clients et leur fournir une assistance 24 heures sur 24.** Elle peut aussi ouvrir de nouvelles opportunités en termes de produits et services innovants. Par exemple, l'IA peut aider les assureurs à fournir des services innovants axés sur la prévention et l'atténuation des risques.

URBAN DATA, PRÉDIRE LES RISQUES PUBLICS

« Déjà, avec Urban Data, nous nous sommes investis dans cette voie. L'outil permet aux villes et aux communes de consulter des données liées à des sinistres enregistrés sur leur territoire, relève Wilfried Neven. Sa précision permet de prédire toutes sortes de risques publics, mais aussi de contrôler de ses effets. » **On peut savoir quel jour et à quels moments on recense le plus d'accidents, quel carrefour est le plus accidentogène ou dans quel quartier enregistre-t-on le plus de vols de voiture...**

Urban Data affiche toutes ces données de manière claire via **des cartes interactives et dynamiques**, mais peut en outre aussi **suivre la variation et l'évolution des sinistres.** C'est ainsi qu'Urban Data est, par exemple, à même de distiller les types de sinistres les plus fréquents ou d'analyser l'impact de changements dans certaines zones.

Pour tout assureur, une bonne connaissance du risque est essentielle. Les big datas, passés à la moulinette de l'IA, jouent un rôle important : données cartographiques et images satellites, données publiques ou fournies en continu par les utilisateurs, données des équipements connectés, ou similaires, permettront à l'IA de **mieux comprendre les situations, les évolutions et « prédire » des événements futurs** comme des inondations ou, plus simplement, l'usure d'une pièce.

L'EXEMPLE DE FLORA

Wilfried Neven attend aussi de grandes évolutions dans l'expérience client. **L'assurance passera d'un modèle d'achat et de renouvellement annuel à un cycle continu**, explique-t-il, avec des offres de produits qui épouseront constamment les habitudes comportementales de l'assuré.

Flora explore cette voie. **Les consommateurs d'aujourd'hui attendent des services qu'ils soient disponibles en ligne, faciles d'utilisation et rapides.** Ainsi, l'assurance locataire. Grâce à une application installée sur leur téléphone, les utilisateurs peuvent gérer leur contrat, poser toutes leurs questions et déclarer un sinistre. « Aujourd'hui, tout se règle en ligne et, de préférence, depuis son smartphone. Trouver son chemin, réserver un restaurant... alors pourquoi pas souscrire une assurance ? » ■

Chez John Cockerill, le low-code fait évoluer les processus



Le low-code ne remplacera probablement jamais le développement traditionnel. En revanche, chez John Cockerill, il contribue à accélérer sensiblement les cycles de développement et à éliminer les obstacles à l'accès à l'innovation.

Nous n'en sommes qu'aux balbutiements. Mais le changement de paradigme qu'introduit le low-code s'impose rapidement compte tenu de l'urgence de la transformation numérique et, indirectement, la pénurie de talents... Chez John Cockerill, nous avons besoin de pouvoir faire évoluer les processus récurrents de l'entreprise, quitte à les réimaginer, voire en créer de nouveaux, dans le but d'accélérer et optimiser le business. Nous avons fait le pari d'impliquer activement les collaborateurs, les encourager surtout à imaginer d'autres façons de faire. »

Première réalisation en 2020 : une application de réservation d'espaces de travail dans le respect des règles de distanciation durant la crise sanitaire. « Nous voulions alors expérimenter des processus simples, se faire la main, se souvient Julien Bonsangue, Head of Digitalization, Data & Analytics, John Cockerill. Nous avons ensuite répondu à des besoins exprimés par le marketing. Et puis tout s'est accéléré. Nous avons été dépassés par la demande ! »

ACCÉLÉRER LA LIVRAISON DES APPLICATIONS JUSQU'À 10 FOIS

Dans le marché actuel, qui évolue toujours plus rapidement, le low-code jouera un rôle majeur pour les entreprises qui ont besoin de solutions rapides et simples, estime Julien Bonsangue. « Même si le low-code ne remplacera probablement jamais le développement traditionnel, il contribue à accélérer sensiblement les cycles de développement et à éliminer les obstacles à l'accès à l'innovation. »

Dans le low-code comme dans le business, John Cockerill va vite, très vite. Son offre est large : énergie, industrie, armement, environnement... Le groupe d'origine liégeoise perpétue une tradition d'innovation initiée en 1817, lorsque son fondateur a commencé à concevoir et fabriquer des équipements techniques tels que des machines à vapeur, dont des locomotives, et des équipements sidérurgiques avant de s'engager durablement dans la production d'acier.

Agilité dans les métiers, agilité dans l'efficacité. L'un des principaux avantages de l'approche de réactivité low-code est une productivité accrue. Selon Forrester Research, **les plateformes low-code peuvent accélérer la livraison des applications jusqu'à 10 fois par rapport aux méthodes traditionnelles**. Cela est dû au processus de développement rationalisé, à l'automatisation des tâches répétitives et à la disponibilité de modèles et de composants prédéfinis.

« Les équipes commerciales définissent la vision et les développeurs la construisent, mais il arrive que les projets et la portée se perdent dans la traduction. Avec le low-code, les deux parties collaborent en temps réel ! »

MAÎTRISER L'ACCÉLÉRATION DE LA PRODUCTION

Un autre avantage clé de la réactivité du low-code est l'**élimination de la dette technique**, qui s'accumule souvent au fil du temps à mesure que les applications évoluent et que les exigences changent.

Oui au low-code, mais à condition de l'encadrer. Dans une nouvelle répartition des missions, les métiers se chargent de créer la logique applicative -le but et le flux de l'application- tandis que la direction IT administre les applications, ouvre les droits d'utilisation, développe la sécurité des applications, surveille les étapes de construction et assure le suivi des usages. **L'autonomie est ainsi encadrée et permet de maîtriser l'accélération de la production de solutions digitales utiles.**

John Cockerill a donc reconsidéré la relation entre les métiers et l'IT. « *Le développement traditionnel d'applications divise une organisation en silos : les codeurs et les non-codeurs, explique l'initiateur du projet. Les équipes commerciales définissent la vision et les développeurs la construisent, mais il arrive que les projets et la portée se perdent dans la traduction. Avec le low-code, les deux parties collaborent en temps réel !* »

« **Même si le low-code ne remplacera probablement jamais le développement traditionnel, il contribue à accélérer sensiblement les cycles de développement et à éliminer les obstacles à l'accès à l'innovation.** »

Julien Bonsangue a réuni majoritairement des business analysts, mais aussi des acteurs de terrain, au nombre desquels des commerciaux. « *À travers le low-code, nous cherchions à rendre nos méthodes de travail plus agiles, plus proches des attentes des utilisateurs finaux. Pour peu qu'une même plateforme low-code soit utilisée pour plusieurs cas d'usage, par plusieurs services d'une organisation, alors la documentation et la maintenance s'en trouvent facilitées.* »

DEMAIN, UNE NOUVELLE ÉTAPE VIA L'IA

Il s'agit d'évaluer attentivement les besoins, la complexité de l'application et les objectifs à long terme avant de choisir d'adopter une approche de développement low-code ou traditionnelle. En fin de compte, la clé réside dans la recherche du bon équilibre entre la rapidité, la fonctionnalité et l'innovation pour créer des applications qui répondent vraiment aux besoins commerciaux.

Ce n'est qu'un début. L'équipe capture de plus en plus de la donnée de qualité, qui est ensuite valorisée, qui sert d'indicateur, de reporting business. « *On peut plus rapidement prendre des décisions. Demain, avec l'intelligence artificielle intégrée, on multiplierà les cas d'usage et la puissance des plateformes pour aller plus loin dans le comportement humain et accélérer les possibilités d'automatisation...* » ■

COMMITTED TO CARING | LIVING | WORKING IN A SUSTAINABLE WAY

Montoyer 10 is a game-changer in the Brussels office landscape. Its corner location and dynamic design of the façade gives Montoyer 10 a **strong identity** and makes it easily recognisable. Aiming a **BREEAM Outstanding certification** thanks to its concrete core and basement, superstructures made of wood sourced from sustainable forestry, high energy efficiency and fossil fuel free targets, Montoyer 10 sets an example to others.



Au SPW, le choc de simplification administrative passera par le digital

Le gouvernement wallon s'est engagé collectivement dans un objectif clair de simplification administrative dont il a fait une priorité absolue. Le digital est en première ligne !

Un choc, oui. Et il était nécessaire. « Nous sommes tous confrontés à des difficultés administratives au quotidien, cela crée un ras-le-bol dans le chef des entreprises et dans le chef des citoyens », explique David Wattecamps, CIO, SPW. En octobre 2024, le gouvernement wallon s'est engagé collectivement dans cet objectif clair de simplification administrative dont il a fait une priorité absolue.

Les travaux vont être structurés dans les prochaines semaines afin de matérialiser le choc évoqué, commente le responsable de la mise en œuvre de la stratégie IT de la plus grande administration wallonne. Il s'agit d'un engagement collectif et réciproque qui responsabilise à la fois les ministres, les administrations et les usagers. Plus concrètement, une task force a été mise en place cet automne. Cette dernière proposera ses premières conclusions au printemps.

MESURER LA SATISFACTION DES USAGERS DE FAÇON CONTINUE

« L'ambition est claire : moins de paperasse, moins de bureaucratie, plus de bon sens ! » Il est question de « cohérence » et de « simplici-

té » pour tenir compte davantage de l'utilisateur. Peu avant, la campagne « Simplifions.be », première du genre, a confirmé le besoin, voire l'urgence. Plus de 5.000 propositions de citoyens ont été enregistrées. Vu son succès, la campagne sera pérennisée. « Il s'agit d'en faire un vrai outil de mesure de satisfaction des usagers et d'amélioration

continue. »

Tout au long de la législature, le Gouvernement wallon et l'administration régionale vont œuvrer pour simplifier les procédures, améliorer la lisibilité de ses dispositifs et soulager les agents administratifs de toute surcharge administrative.

NE PLUS RÉPÉTER, NE PLUS SE JUSTIFIER

Une transparence totale sur les avancées du Gouvernement sera mise en place grâce à un monitoring public et indépendant assuré à minima deux fois par an. L'ambition est de maintenir la relation directe et de confiance avec les usagers et l'ensemble des parties prenantes. « Digitaliser davantage de procédures, évidemment, tout en évitant une fracture numérique », insiste David Wattecamps. Les guichets physiques seront maintenus.

D'un point organisationnel, le choc repose sur quatre piliers. **L'expérience usager en sera le fondement.** Ensuite, la digitalisation des procédures. Puis, la généralisation du principe de confiance -l'administration fait confiance à l'utilisateur dans ses déclarations et démarches et évite



le contrôle automatique. Et, enfin, la généralisation du « Only Once », autrement dit la transmission unique des données par les usagers.

« Concrètement, via le Portail Ma Wallonie, qui ouvrira en 2025, tout accès sera personnalisé, explique David Wattecamps. Le citoyen sera reconnu et profitera de services spécifiques en fonction de son profil. **Les démarches en cours apparaîtront ; inutile, dès lors, de les rappeler.** Idem pour les entreprises. Il ne sera plus nécessaire de se justifier pour chaque démarche ! »

NE PLUS DEVOIR TRACER SON CHEMIN

C'est là un changement radical. Par le passé, l'informatique a été gérée en apportant une réponse à chaque question posée. Résultat : un grand nombre d'applications ont été développées, sans qu'elles ne constituent un système d'information global en tant que tel. De plus, beaucoup sont aujourd'hui obsolètes et doivent être remplacées par des applications transversales avec des blocs fonctionnels communs. « Là, nous

sommes en train de décommissionner quelque 800 applications ! »

Dans la transformation, l'axe « usagers » a été totalement revu, détaille le CIO. Mieux : redéfini. « Jusqu'ici, un usager devait tracer son chemin parmi les différents sites et portails de l'administration pour obtenir certaines informations, comme la manière de demander un subside. Une 'direction de l'optimisation et de la relation usager' vient d'être créée dans le but de mieux réfléchir et d'améliorer les parcours usagers »

Côté ressources, le SPW -qui avait l'habitude de gérer ses applications par le biais de marchés-change d'approche. « Nous désirons désormais adopter des méthodes plus modernes, agiles et itératives ; des méthodes qui permettent de fournir des résultats bien plus rapidement. Cela implique une nouvelle relation entre l'informatique et les différents services opérationnels. »

ANTICIPER LES BESOINS

David Wattecamp : « Nous développerons, notamment avec l'aide de la Banque Carrefour, l'échange de données, afin de développer davantage de référentiels et de concevoir de nouveaux applicatifs. » **Cette montée en puissance dans les technologies d'analyse permettra d'aboutir à des solutions plus modernes.** Et plus rapidement. « Il ne sera plus nécessaire de redévelopper une application parce que le dispositif légal a changé. » **L'application sera décomposée en différentes fonctionnalités, soit autant de 'briques',** chacune représentant un élément distinct de l'application. Ces éléments pourront ensuite être connectés entre eux pour visualiser le flux de données et d'informations au sein de l'application. Ceci facilitera la conception et la communication au sein de l'équipe de développement. Également la maintenance.

« Dans cette nouvelle configuration, nous opérerons en qualité d'architectes, que ce soit pour définir le projet, superviser la qualité des développements, participer aux développements et assurer le support technique des équipes. L'idée, aussi, est de ne pas externaliser l'entièreté d'un projet, ce qui accroît les délais, ne serait-ce qu'en raison des cahiers de charge. Nous nous devons de pouvoir anticiper les besoins. »

L'IA OFFRE DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS AUX CRIMINELS

Cette automatisation permet aussi aux cybercriminels de pouvoir attaquer de façon moins coûteuse qu'auparavant. Grâce aux veilles automatisées, à l'optimisation de leurs capacités d'intrusion avec des techniques de phishing intelligent par exemple, les cyberattaquants n'ont plus besoin d'autant de ressources qu'avant. Ce phénomène de transposition du crime terrestre vers le crime cyber grâce aux nouveaux outils ne change pas pour autant la nature de l'acte. L'IA offre de nouvelles opportunités aux criminels qui voient leur récompense augmentée et leur risque d'être repérés diminués -comme l'anonymisation.

Depuis la Covid-19, les cyberattaques ont augmenté de près de 600%. Ce n'est pas anodin. Cette évolution tient notamment à l'essor de l'IA et aux techniques associées. Toutefois, ces dernières sont difficilement quantifiables de par leur nature quasiment indétectable. Il s'agit de facto de « Black figure of crime ».

JUSQU'À POSER DES LIMITES AU DÉVELOPPEMENT DE L'IA...

Face à toutes ces différentes utilisations, qu'elles soient offensives ou défensives, l'IA est un domaine sur lequel nous avons peu de recul. Si ces atouts sont évidents, ses limites nous montrent toutes les défaillances qui devront être corrigées afin de pallier les risques d'attaques ou même d'éthique.

Actuellement, la gestion des flux informationnels est un atout majeur de l'IA, cette capacité s'insère aussi bien à des fins commerciales que sécuritaires dans des processus techniques de cybersécurité. Cependant, les capacités décuplées des hackers rendent l'IA comparable à une nouvelle arme. Il sera donc question d'équilibrer la place de l'IA dans les processus de cybersécurité mais également pour des questions de réglementations. ■



STOPRAY

SUSTAINABLE SOLAR CONTROL GLAZING FOR ALL TYPES OF PROJECTS

Stopray, AGC's solar control glazing, is designed for optimal balance between aesthetics, natural light, sun protection and heat loss in winter. An extensive product range provides solutions suitable for all climates.



Stopray products are Cradle Certified™ Silver



THE
NEW

i5

100% ELECTRIC



 DONNONS PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ. Informations environnementales (AR 19/03/04) : bmw.be

15,9-20,6 KWH/100 KM • 0 G/KM CO₂ (WLTP)