



01

## « Le FM est la clé en matière d'orientation client »

[Lien Coomans – Facility Services manager Brussels Airport Company](#)

**A**vant même la fin de son stage chez Brussels Airport Company, Lien Coomans (Facility Services manager) était déjà sollicitée. Forte d'un parcours réussi, la fonction de Facility Services manager lui a été proposée après 3,5 ans : « L'aéroport, c'est un microbe qui m'a piqué. L'environnement très particulier. J'ai saisi cette opportunité des deux mains, ce qui m'a permis de faire passer le service à un niveau supérieur. »

Lien Coomans (27) a débuté il y a 4,5 ans chez Brussels Airport Company en tant que stagiaire dans le cadre de son bachelier en Facility Management à Odisee : « Je suis toujours à la recherche de défis et je m'implique totalement. Avant même la fin de mon stage, on m'a demandé de pourvoir un poste vacant. Avant que je ne le réalise, j'avais un contrat fixe. Mais je n'avais pas encore fini mes études. J'ai donc terminé ma formation en cours du soir. Entretemps, j'ai rédigé ma thèse 'Quel est le rôle du facility manager dans le développement d'une stratégie de poste de travail future ?'. Elle est basée sur mon expérience du nouvel immeuble de bureaux Compass au cœur de l'aéroport. J'ai découvert ici que le facility management pouvait vraiment faire la différence. Grâce à nos connaissances préalables et à notre expérience pratique, nous pouvons jouer un rôle majeur en nous asseyant autour de la table dès les premières étapes d'un projet. Malheureusement, cela n'arrive pas souvent. Le métier n'a pas encore la reconnaissance qu'il mérite alors que le facility management est la clé en matière d'orientation client. » Après avoir été Space Planner durant 2 ans, Lien Coomans a évolué vers la fonction de People Manager : « J'ai travaillé ensuite à

la coordination Space & Moves. Sur base de mon stage, de mon réseau et de mon parcours, j'ai eu l'opportunité d'agir en tant que Facility Services manager après 3,5 ans. J'ai saisi cette chance des deux mains et je dirige aujourd'hui l'équipe au sein de laquelle j'ai commencé comme stagiaire. Trois personnes m'informent régulièrement: le coordinateur Space & Moves, le coordinateur Warehouse and Facility Services et l'Agent logistique polyvalent. J'estime important de bien nous entendre, de prendre soin de l'autre et de communiquer. J'attache une grande importance à placer notre équipe sur la carte, tant en interne qu'à l'extérieur et à montrer ce que nous représentons. Nous sommes très inspirés par les valeurs de Brussels Airport Company et ses 5 C : Care, Collaboration, Commitment, Courage et Customer-Centricity. »

### De A à Z

En tant que Facility Services manager à Brussels Airport Company, Lien Coomans se charge de la gestion de A à Z des équipements de bureau et de la prestation du service logistique/à tout faire, tant dans l'entreprise et les immeubles de bureaux que pour les partenaires à l'aéroport : « De

plus, je suis responsable avec l'équipe de l'entrepôt et des fournitures de bureau. Nous nous focalisons sur le support des procédures à l'aéroport et la mise à disposition de matériel de bureau adapté et/ou des fournitures pour les divers intervenants afin que l'environnement aéroportuaire puisse fonctionner optimalement. »

« Au sein de mon équipe, j'estime important de bien nous entendre, de prendre soin de l'autre, de communiquer et de placer l'équipe sur la carte, tant en interne qu'à l'extérieur. »

### L'immeuble de bureaux Compass

Après plusieurs années de préparation et une gigantesque opération de déménagement, Brussels Airport Company a mis en service le nouvel immeuble de bureaux Compass l'été dernier, sous la devise 'Our hearts beat for our people'. Le bâtiment BAC compte quatre étages de bureaux (+2, +7, +8, +9). Le Forum et l'accueil sont au

3<sup>ème</sup> étage et le meeting centre au +4. Par étage, il y a 150 postes de travail flexibles ergonomiques, des salles de réunion et des espaces de rencontre. Lien Coomans: « Le grand défi a consisté à trouver le bon équilibre entre le réemploi et l'achat de nouveau matériel afin de réduire l'empreinte. Le matériel mis au rebut est réaffecté ou transformé de plusieurs manières. Ce faisant, nous avons tenu compte de l'environnement direct avec les collègues, les intervenants et les asbl et des partenaires de recyclage qui remettent le vieux mobilier à neuf. Le podium au Forum est ainsi construit à partir de vieilles tables et de châssis de bureaux. Nous avons pu économiser pas mal de 'nouveau' bois. »

### Optimisation de l'outil EPI et vêtements

Actuellement, Lien Coomans travaille à une nouvelle procédure de demande de vêtements professionnels et équipements de protection individuelle : « Le fonctionnement n'est pas toujours clair. Au sein du projet, les besoins des clients sont centraux. Nous sommes donc partis du point de vue du client et nous avons construit

notre outil tout autour. Ensuite, nous avons interrogé les clients pour avoir leur retour. Sur base de leurs demandes/besoins, nous avons recherché des solutions, ce qui a permis d'aboutir rapidement à une vision claire. L'accessibilité, l'orientation client et surtout le 'less is more' sont les clés du succès. »

### Shift 2027

À l'issue de la période du coronavirus, Brussels Airport Company a présenté sa nouvelle vision 'Shift 2027' basée sur les trois piliers Hub Performance, Diversification et Sustainability. Lien Coomans: « Au sein de Hub Performance, nous voulons – en tant qu'aéroport – continuer à nous concentrer sur les procédures efficaces et la connectivité ainsi que d'autres formes de mobilité car nous sommes un hub intermodal avec une large gamme de transports publics. Avec l'Airport Business District (ABD), nous nous consacrons à d'autres activités comme une offre en espaces de bureaux pour les entreprises à l'aéroport. Nous nous demandons déjà quel peut être le rôle du facility management dans la poursuite du déploiement de l'ABD et quel

support nous pouvons offrir. Nous avons notamment développé un catalogue de mobilier que nous avons en stock et que nous pouvons présenter aux partenaires en vue d'un réemploi. »

Qu'est-ce que le prix Young Professional of the Year pourrait signifier pour Lien Coomans? « Tout d'abord, ce serait une confirmation du beau trajet que j'ai déjà parcouru à mon âge et en peu de temps. Cela donnerait aussi un coup de pouce supplémentaire pour aller plus loin dans la voie choisie. »

Par Tilly Baekelandt

[www.brusselsairport.be](http://www.brusselsairport.be)

**01.** Lien Coomans (Facility Services manager Brussels Airport Company): « J'ai découvert ici que le facility management pouvait vraiment faire la différence. Grâce à nos connaissances préalables et à notre expérience pratique, nous pouvons jouer un rôle majeur en nous asseyant à la table dès les premières étapes d'un projet. »

**02.** Le nouvel immeuble de bureaux Compass au cœur de l'aéroport (avec le Forum et l'accueil au troisième étage), où l'accessibilité, le travail basé sur l'activité et la rencontre sont centraux.



02

