

Coordinatrice facilitaire Bioscape Services

Lauréate Young Professional of the Year: Tessa Fermont



“Le facility management est un travail de front office”

Lorsque Tessa Fermont obtient son diplôme d'études secondaires en 2015, elle pense déjà à suivre un Master. Trois ans plus tard et un diplôme de bachelier en Facility Management en poche, elle arrête ses études et est engagée chez Bioscape comme coordinatrice facilitaire. Aujourd'hui, elle est le point de contact du portefeuille immobilier de la famille Mariën. « Chaque jour, je me rends compte que ma place est ici. »

Auteur: Elise Noyez

Comme beaucoup d'élèves du secondaire, Tessa Fermont (27) n'avait aucune idée de la direction qu'elle allait suivre après ses études en Economie-Langues modernes. « La seule chose dont j'étais convaincue, c'était que j'allais faire un Master. Lequel exactement restait un mystère, jusqu'à ce qu'un prospectus présentant le bachelier Facility Management à Odisee tombe dans ma boîte aux lettres. Je n'avais jamais entendu parler de facility management et cela m'a intrigué. Le volet opérationnel et l'énorme polyvalence qui exigent des connaissances linguistiques, économiques et techniques m'ont séduits. J'ai sauté le pas. » Pendant ses études, Tessa Fermont se passionne pour le métier. Après un stage à l'étranger au sein d'un groupement d'hôpitaux français, elle arrête ses études. « Après avoir goûté à la pratique quotidienne, j'ai eu du mal à retourner à l'école. Dès que j'ai eu mon diplôme de bachelier, je me suis inscrite au VDAB. Un peu plus tard, un recruteur m'a appelé et à l'issue de plusieurs tests et entretiens, j'ai été engagée chez Bioscape en tant que coordinatrice facilitaire. Quelques années plus tard, je suis devenue le point de contact pour les biens immobiliers privés de l'administrateur, et la gestion facilitaire du nouveau bio-incubateur Obelisc a été ajoutée en 2023. Aujourd'hui, l'ensemble de la gestion facilitaire est centralisé sous Bioscape Services et j'ai plusieurs sites biotechnologiques, quelques bureaux classiques et des appartements en portefeuille. »

Un bio-incubateur full-service

Les sites biotechnologiques gérés par Bioscape Services sont des bio-incubateurs 'full-service'. « Nous sommes impliqués dans la mise à disposition », explique Tessa Fermont. « Nous proposons des laboratoires et des bureaux aux startups ainsi qu'un large éventail de services qui vont avec. Nous aménageons les espaces en fonction de leurs projets et nous nous chargeons du nettoyage, du traitement des déchets, du catering, de l'IT, de la sécurité, du support technique, etc. Nos clients peuvent donc se concentrer à 100% sur leur R&D. » Tessa Fermont fait principalement de la coordination.

“Les retours de nos locataires sont mon principal indicateur.”





Bioscape est un bio-incubateur full-service. Outre les laboratoires et les bureaux, les startups bénéficient de tous les services connexes, du nettoyage et du traitement des déchets à l'IT et à la sécurité.

Au niveau opérationnel, tout est externalisé. « Chaque volet de nos prestations de services requiert un type d'expertise spécifique. D'où le choix de travailler avec des partenaires spécialisés. De plus, le secteur requiert une permanence 24/7 car les recherches sont coûteuses et les procédures souvent longues. Nos locataires savent que je suis le point de contact – il m'arrive d'être appelée à 3h du matin – mais c'est en partie grâce à nos partenaires que nous pouvons garantir cette permanence. » Depuis Bioscape Services, les contrats sont autant que possible conclus globalement pour les différents sites biotechnologiques. « Nous pouvons comprimer les prix et simplifier les contacts. Je n'ai qu'un seul interlocuteur pour chaque partie du puzzle opérationnel et les entreprises partenaires peuvent me contacter, quel que soit le site. »

Focus sur le contact social

L'aspect social est incontestablement central pour Tessa Fermont. « Je considère le facility management comme un travail de front office. C'est pourquoi j'estime important que mon bureau soit situé dans le hall d'entrée de l'entreprise. Les gens doivent savoir où me trouver personnellement. Je ne reste pas dans les couloirs à éteindre des incendies à partir d'un système de tickets. Si je peux tirer beaucoup de satisfaction dans la résolution d'un problème persistant, avec une porte par exemple, cela a autant à voir avec l'aspect pratique que la réaction des locataires. Leurs retours sont mon principal indicateur. » Les contacts avec les fournisseurs et les collègues sont également essentiels. « Un bon réseau vaut son pesant d'or dans le facility management. Il faut oser demander de l'aide. Ce n'est pas un hasard si je me suis engagée pendant quatre ans au Young Belfa qui propose aux jeunes facility managers une plateforme pour échanger des expériences. Lorsque je suis entrée dans le monde du travail, cela m'a manqué énormément. Certes, j'ai eu la chance de tomber sur une bonne équipe. En tant que jeune diplômée, j'ai débuté à un poste qui demandait cinq ans d'expérience, avec beaucoup de responsabilités,

dans un secteur exigeant et sur un site flambant neuf. C'est grâce à la bonne entente avec mes supérieurs, à leurs conseils et à beaucoup de travail que j'en suis arrivée là aujourd'hui. »

Nouveau campus et orientation stratégique

Des plans sont entretemps en cours pour le nouveau campus Bioscape à Anvers. Tessa Fermont assiste les architectes en les conseillant au niveau facilitaire et mettra une gestion facilitaire en place après l'ouverture prévue en 2028. « Nous avons appris énormément de choses des projets précédents auxquelles les architectes ne pensent pas forcément. Prenez la taille de l'ascenseur qui doit également transporter du matériel technique exceptionnel, ou l'impact du vitrage sur la température dans les laboratoires et les coûts liés à la maintenance de la protection solaire. En incluant tout cela dans le projet, nous optimisons en amont les flux facilitaires. Mais la gestion effective de Bioscape Anvers apportera des nouveaux défis. Contrairement aux contrats de location à long terme à Gand, on travaillera ici plus au niveau communautaire. Tout sera plus rapide, plus d'infrastructures et d'équipements seront partagés par diverses entreprises, etc. Pour y parvenir, il faudra développer des nouveaux systèmes et des procédures. J'ai heureusement depuis peu un collaborateur qui va se charger du volet opérationnel des sites existants afin que je puisse me concentrer sur l'aspect stratégique. » ●

Que signifierait le titre de Young Professional of the Year pour Tessa Fermont ?

« Je le vois comme une reconnaissance pour les choses que j'ai déjà accomplies et pour l'enthousiasme avec lequel je fais mon travail. « C'est une confirmation supplémentaire d'avoir fait le bon choix en 2015, malgré un manque d'orientation claire. »