



Coordinateur Facility & Fleet Management DELA Belgium

Lauréat Young Professional of the Year: Toon Kerckhofs

“L’efficacité est ma grande motivation”

Au départ, il s’agissait d’un poste temporaire qui devait lui permettre d’acquiescer de l’expérience. Cinq ans plus tard, Toon Kerckhofs a centralisé une partie importante des services facilitaires des sites de DELA Belgium et est bien parti pour mettre en place une gestion facilitaire des 130 sites du groupe. « J’aime réfléchir à la manière dont nous pouvons organiser les choses le plus efficacement et économiquement possible », déclare-t-il.

Auteur: Elise Noyez

Toon Kerckhofs (26) a étudié le Facility Management à Odisee et a eu le plaisir - comme il le dit lui-même - de repasser son stage de fin d’études. « Dans toute ma naïveté, je pensais pouvoir terminer mon rapport de stage en une soirée », dit-il en riant. « Après mon stage à la Ville de Gand, j’ai donc effectué un second stage chez Argenta. Durant mes études, j’ai parfois douté et je me suis demandé si le facility management était vraiment quelque chose pour moi, mais j’ai trouvé la confirmation dont j’avais besoin. J’ai pu suivre des appels d’offres et j’ai appris comment une organisation facilitaire pouvait créer de la valeur ajoutée pour les collaborateurs. Lorsque j’ai commencé à solliciter, je me suis heurté au mur du manque d’expérience. Un jour, j’ai vu un poste vacant chez DELA Belgium pour un remplacement temporaire du Facility Officer. C’était l’occasion d’acquiescer un peu d’expérience sur le terrain. » Le travail portait principalement sur le fleet management mais de sa propre initiative, Toon Kerckhofs a ajouté des aspects de la gestion facilitaire dans son paquet de tâches. Le poste temporaire est devenu un contrat fixe, le rôle du Facility Officer formant une cellule distincte au sein de DELA avec le Coordinateur Facility & Fleet Management et Facility & Real Estate, et sept collaborateurs au total.

« J’aime réfléchir à la manière dont nous pouvons organiser les choses le plus efficacement et économiquement possible »

Un environnement de bureau efficient

DELA Belgium est spécialisé dans l’organisation et l’assurance obsèques, et est donc actif en tant qu’entrepreneur de pompes funèbres. Outre les deux sièges à Anvers et à Liège, l’entreprise possède 130 centres funéraires répartis sur le territoire. Depuis le département central, Toon Kerckhofs coordonne la gestion facilitaire des immeubles de bureaux et des centres funéraires. « Lorsque j’ai rejoint l’entreprise en 2020, il n’y avait pas de service facilitaire et tout était dispersé au sein de l’organisation. Le contrôle d’accès, le café, le matériel de bureau étaient réglés par le



secrétariat de direction, le service IT assurait la sécurité et l’accueil incombait au Customer Care... Progressivement, j’ai repris ces tâches et je les ai centralisées. D’abord à Anvers puis à Liège. » Outre la gestion quotidienne, Toon Kerckhofs a implémenté à Anvers un système de gestion des parkings qui permet notamment de répartir plus efficacement et équitablement le nombre limité de places disponibles, réduisant ainsi les coûts de stationnement. Une nouvelle politique d’accès, utilisant des codes couleur pour distinguer visuellement le personnel permanent, les consultants temporaires et les visiteurs, apporte une sécurité supplémentaire et une cohésion sociale sur le lieu de travail.



Outre les deux sièges à Anvers et Liège, DELA Belgium possède 130 centres funéraires répartis sur le territoire.

130 bâtiments et 1500 interventions

Le grand projet de ces dernières années – et des années à venir – concerne le déploiement d’une gestion facilitaire centralisée pour les centres funéraires. « Gérer un environnement de bureaux classique est une bonne chose, mais un environnement multisite est un sérieux défi. Il a fallu tenir compte de la fragmentation des centres funéraires - chaque site était responsable de ses inspections, des installations techniques, des contrats de maintenance, ... - alors que les collègues sur place doivent se focaliser sur l’organisation des funérailles et l’accompagnement des personnes endeuillées. » Pour développer un service facilitaire à part entière, Toon Kerkhofs a d’abord cartographié les biens immobiliers. Une année a été consacrée à la visite, à l’inventaire et à la photographie des bâtiments afin de jeter les bases d’une gestion effective du patrimoine. « L’année dernière, les premiers appels d’offres ont été lancés sur base de cet inventaire. Cela a donné lieu à plus de 1500 interventions en 2024. Un trajet particulièrement intense pour le service facilitaire et les collègues des centres funéraires. » Et ce n’était là que la première étape. « La base consiste à s’assurer que toutes les inspections et les maintenances légalement obligatoires soient en ordre. Entretemps, nous examinons avec les collègues comment investir dans les diverses facettes facilitaires au sein de l’organisation centrale. À cette fin, nous avons élaboré un plan stratégique et une feuille de route concrète pour les cinq prochaines années. Ce plan est structuré en fonction de la valeur ajoutée que nous pouvons offrir à partir d’une organisation centrale, dans une optique d’allègement et d’optimisation financière. Nous voulons construire une organisation facilitaire mature qui réponde aux attentes, sans précipiter les choses. Cela nécessite une approche claire, structurée et transparente. ».

Des attentes élevées

L’approche proactive de Toon Kerkhofs a déjà eu un impact majeur chez DELA. Il y a cinq ans, le facility management n’était pas évoqué alors que les attentes sont aujourd’hui élevées. « Tout d’abord, je prends cela comme un compliment. Cela signifie que nous avons accompli beaucoup de choses en peu de temps. D’autre part, cela crée des nouveaux défis. On nous pose de plus en plus de questions sous des angles différents et nous avons l’impression que l’organisation interne est submergée. L’une des priorités de la feuille de route est donc de développer le logiciel FMIS pour travailler de manière plus structurée. Il s’agit finalement de soulager au maximum les collègues. Nous n’y sommes pas encore, mais en attendant, c’est une dynamique agréable que de faire chaque jour de nouveaux pas vers le département facilitaire mature que nous envisageons. » ●

Que signifierait le titre de Young Professional of the Year pour Toon Kerkhofs ?

« Ce serait une belle reconnaissance du travail accompli au cours des cinq dernières années. Je pense que moi-même et DELA Belgium pouvons en être fiers. Il n’est pas évident pour un jeune diplômé sans expérience d’élaborer un plan pour créer un service facilitaire et le présenter à la direction, ni pour la direction d’y répondre favorablement. »

