



## « Mon moteur c'est le bien-être des bâtiments et de leurs occupants »

[Thomas Zicot – Facility and Maintenance Manager de NetCompany-Intrasoft](#)

**T**homas Zicot a donné un sacré élan aux Facilities de NetCompany–Intrasoft en Belgique. Création d'un département digne de ce nom, finalisation du nouveau siège ArtsLux dédié aux activités Helpdesk, développement d'outils pour mieux communiquer entre les trois sites bruxellois et celui au Luxembourg, appelé à être remodelé... Pragmatique, empathique et volontaire, le trentenaire adore enchaîner avec agilité ses défis et « faire les choses ».

Sourire et décontraction, c'est ce qu'on remarque en premier au contact de Thomas Zicot. Cependant, on perçoit très vite que l'attitude détendue n'entame en rien le sérieux avec lequel le trentenaire envisage et relève ses défis de Facility Manager. Et depuis son arrivée au sein de la entreprise spécialisée en technologie de l'information, communication et développement de softwares, ceux-ci ne manquent pas.

Dès son premier jour d'octobre 2020, il a fallu qu'il s'attelle à deux fameux chantiers. D'une part, la mise sur pied d'un vrai département facilities regroupant toutes les activités concernées et jusque-là éclatées entre plusieurs services. D'autre part, accompagner la création d'ARTSLUX, un nouvel espace bureaux pimpant neuf et hypersécurisé de 1220 m<sup>2</sup> dédié aux activités helpdesk au service des clients du groupe. Cet espace travail s'ajoutant à deux autres : le siège central Bastion à la Porte de Namur (1260 m<sup>2</sup>) et un autre plus petit de 240 m<sup>2</sup>. Sans oublier celui de Bertrange au Luxembourg (1140 m<sup>2</sup>). L'ensemble représentant une capacité de 450- 320<sup>(1)</sup> postes de travail.

### **Aéroport de Zaventem, le décollage**

Voilà un périmètre qui nécessite d'être bien plus qu'un « concierge de luxe » comme aimait à se désigner Thomas Zicot du temps où il faisait encore son Master en Facility Management au HEPL (Haute Ecole de la Province de Liège) après avoir suivi un Bachelor en Commerce extérieur (à HELMo) et en parallèle avec un Master en Environnement (à HEC).

Très formateur le Master car en alternance cours et entreprise. Et pas n'importe laquelle, puisqu'il se pose à Brussels Airport Company. L'aéroport de Zaventem l'engage dès 2014 comme Deputy Cleaning and Maintenance Manager. Il va y vivre un moment-clé : les attentats du 22 mars 2016. « A ce jour, le moment le plus fort de ma vie professionnelle. Il a fallu assurer, sortir un service pro en situation exceptionnelle. On avait trois semaines pour tout remettre en état. J'ai énormément appris et cela m'a conforté dans ma voie de FM. »

Son expérience « cleaning » l'amène ensuite chez ISS dont il devient le Facility Manager. « ISS avait décroché le plus gros contrat de nettoyage de l'aéroport et moi j'avais envie d'expérimenter le côté

fournisseur de services ». Le jeune FM y reste jusque début 2019 avant de faire un break qui l'emmène aux Philippines pour y vendre... des gaufres. Quand survient le Covid, Zicot regagne la Belgique où il est démarché par Intrasoft (pas encore fusionné avec le groupe danois NetCompany) pour venir y créer une structure FM spécifique et superviser les besoins Facilities et destins du parc immobilier de bureaux de l'entreprise.

### **ARTSLUX, etc**

« A ce jour, j'ai déjà accompli beaucoup de choses au sein de NetCompany -Intrasoft. J'ai optimisé un tas de processus facilitaires. J'ai développé et consolidé les services support et FM au sein des équipes de Bruxelles et du Luxembourg pour standardiser et fluidifier les opérations et activités journalières via un FM Manual Book. J'ai étroitement accompagné la finalisation et la mise en service en 2021 des deux nouveaux espaces de bureaux à Bruxelles (quartier européen) dont l'étage ARTSLUX, à très haut niveau de sécurité et confidentialité souhaité par notre clientèle... Et puis, je pense avoir profondément amélioré

ré les processus de communication et la gestion coordonnée des entités, très différentes en termes de besoins et d'identité, de l'entreprise », énumère le Facility and Maintenance Manager.

Thomas Zicot a encore du pain sur la planche puisque le reprofilage du site de Bertrange au Luxembourg est en pleine réflexion. D'abord parce que sa surface est devenue trop grande pour le nombre d'employés qui y viennent encore travailler. « Il faut redessiner ce site de 1140 m<sup>2</sup>. Peut-être rester sur une partie réaménagée pour 40 personnes, la rénover et louer le reste ? Ou y implanter un espace IT et serveurs rack ? En tout cas, le « look and feel » de ce site doit être absolument upgradé. » Au rayon de ses aspirations, le FM de NetCompany-Intrasoft aimerait jouir d'une plus grande autonomie dans le pouvoir de décisions d'un point de vue global pour les facilities, pour les achats, pour les opérations journalières, différentes négociations. Notamment avec le propriétaire du siège Bastion (porte de Namur) qui aurait besoin d'un vrai upgrade et d'une rénovation.

Mais l'attente n'entame pas l'engagement du Facility Manager : « J'aime essayer de convaincre sur la nécessité de certaines solutions et investissements à ne pas envisager uniquement sur le plan financier mais aussi émotionnel. Le personnel, une fois qu'il voit qu'on investit, il se sent valorisé, reconnu et sent que l'on fait quelque chose pour lui. ça change tout dans l'ambiance au travail. »

« Comme leader, il faut aussi être clair, transparent, collaboratif et surtout exemplaire »

#### Être exemplaire

Et dans tout cela, comment Thomas Zicot envisage-t-il son leadership? « Assurément collaboratif. Je consacre beaucoup de temps à mon équipe et plus largement au personnel impliqué dans la bonne marche des Facilities. Je m'intéresse à ce qu'ils font, à ce qu'ils aiment faire. Il m'arrive de

réaménager des job description en fonction de ce qu'ils me disent. Comme leader, il faut aussi être clair, transparent et surtout exemplaire. Montrer l'exemple. Avec pour moteur, le bien-être des bâtiments et de ses occupants. Tout en gardant la maîtrise des décisions. »

Par Fernand Letist

[www.netcompany-intrasoft.com](http://www.netcompany-intrasoft.com)

<sup>(1)</sup> postes physiques 320 sinon capacité d'accueillir – via système de shift – 450 personnes si full house

**01.** En 2020, le premier défi du FM Thomas Zicot a été d'accompagner la création de ARTSLUX, un nouvel espace de 1220 m<sup>2</sup> de bureaux et espaces communs pimpant neufs et hypersécurisés dédié aux activités helpdesk en support des clients du groupe NetCompany- Intrasoft. Selon plusieurs configurations et ambiances. © Fernand Letist

**02.** Malgré ses meeting rooms design, le siège du groupe à Bertrange au Luxembourg est moins utilisé par le personnel et nécessite d'être reprofilé et de bénéficier d'un look and feel upgradé. Le nouveau défi Facility de Thomas Zicot.



01



02