

THE MOVING MAN

UNE JOURNÉE AVEC FRANK ROB BEN

Symbiose lance une nouvelle rubrique : "Sur les pas d'un directeur". Dans chaque numéro, la journée-type de l'un de nos managers vous sera présentée... pour mieux connaître la fonction et la personne qui l'occupe. Nous avons commencé par notre directeur général Frank Robben. Bloc-notes, appareil photo, vitamines et... top chrono, c'est parti !

Lundi 18/10/2004, 6h15 : Frank Robben se lève. Jusque 7h30, il lit des notes de fond dans son lit, dans son bain, partout... sauf en mangeant son yaourt. Il vérifie les mails arrivés.

8h : Il quitte sa maison de Herent. "Sans embouteillages, je suis en 5' à la Grand-Place de Louvain, en 20' à Bruxelles, en 1/2h à Anvers et en 35' à Hasselt. Cela ne pourrait pas être mieux."

De 8 à 8h45 : Frank profite du trajet en voiture pour passer des coups de fil (avec kit main libre, of course). "Les gens savent que je suis facilement 'joignable' à ce moment-là. Cela me permet de faire avancer pas mal de choses."

8h45 : Il arrive à la BCSS, voit quelques collaborateurs (5 à 10' par personne) suite aux documents traités la veille ou le matin. Par la porte ouverte, il demande à sa secrétaire d'appeler tel collègue ou administrateur général pour régler des affaires en cours.



Entre 2 coups de fil, il lit quelques documents et termine une présentation, préparée le w-e dernier, qu'il doit donner demain sur la sécurité et la protection de la vie privée dans le secteur des soins de santé. Puis c'est



la ronde des réunions qui commence... Si Frank a souvent l'air pressé, c'est que son agenda ne connaît pas l'angoisse de la ligne blanche. Le moindre retard décale tous ses rendez-vous comme un jeu de dominos. Et ce qui n'est pas fait en journée, Frank le reprend à la maison. Il a donc tout intérêt à se montrer efficace.

10h30-11h45 : Comme tous les 15 jours, réunion du Comité de politique informatique BCSS. Ses collaborateurs lui font le point de la situation des différents projets. Il pose des questions, précise sa vision des

Frank par lui-même

Qu'aimez-vous le plus dans le travail ? Que les projets avancent. Je suis très orienté résultats. J'aime aussi l'aspect social; ce serait difficile pour moi de travailler seulement à la maximalisation du profit de l'entreprise.

Qu'est-ce qui vous énerve dans le travail ? Quand ce qui peut être fait en 1 minute l'est seulement en 10 minutes.

Vos hobbies préférés ? Les quiz : des jeux de questions/réponses en équipe. Je faisais beaucoup de sport (foot, volley) mais j'ai dû arrêter à cause de mes genoux. Être avec ma famille. M'occuper de mon site web.

Ce que vous détestez ? La malhonnêteté et l'hypocrisie.

Votre lieu de vacances favori ? La montagne pour se promener.

Vos plats préférés ? J'ai des goûts simples : le spaghetti bolognese, les moules.

Vos qualités ? Je suis perfectionniste, je me donne à fond dans ce que j'entreprends. Ce grand niveau d'engagement me permet de faire bouger les choses.

Vos défauts ? J'ai peu de patience et je suis assez impulsif.

Vos ambitions au niveau professionnel : Continuer ce que nous avons réussi dans la sécurité sociale en termes de simplification de la vie des gens et étendre cela à d'autres domaines, à d'autres pays. Fournir un service public adapté aux besoins des clients.

Votre rêve personnel ? Rester en bonne santé et avoir assez de nouveaux défis.

choses, transmet ses décisions, demande des réalisations en précisant les délais.

11h45-12h15 : Réunion SmalS-MvM avec Johan Vercurysse (directeur Gestion des



Clients & des Services) et Vic Demol (directeur DA&P). Il signe des contrats, écoute des explications quant au problème d'un client, appelle l'administrateur général de l'organisme concerné et règle le problème par téléphone. Frank aime travailler efficacement et quand c'est possible, apporter des solutions immédiates.

12h20 : Il jette un coup d'œil à ses mails en mettant sa cravate, rassemble ses affaires. Le chauffeur l'attend pour le conduire à l'ONSS.



Pendant le trajet, il solutionne un problème en 2 coups de fil puis répond à quelques-unes de mes questions. Les blancs sont très rares dans ses journées et ils sont aussitôt comblés.

12h45-14h : Chaque lundi, le groupe de suivi DmfA se réunit au déjeuner. Frank, très impliqué mais détendu, offre sa collabora-



tion pour résoudre les difficultés, donne son point de vue. Sont présents plusieurs directeurs et collaborateurs de la SmalS-MvM, de même que - pour l'ONSS - Koen Snyders (administrateur général adjoint), Karel Deridder (conseiller général), Maurice Allard (directeur général).

14h30-16h : En tant que conseiller stratégique de Fedict, Frank participe à une réunion avec Jan Deprest (président Fedict)



et d'autres collaborateurs pour discuter de la politique en matière de user management. Les rapports sont cordiaux, directs, parsemés d'éclats de rire.

Son parcours

Frank Robben étudie le droit, l'informatique, le management. Se lance dans la recherche en intelligence artificielle, s'intéresse à la rationalisation, via l'informatique, du fonctionnement de la sécurité sociale. Son étude, récompensée par un prix scientifique, attire l'attention du cabinet de Jean-Luc Dehaene. Engagé pour concrétiser ses idées, fin 1985 : il développe le plan d'informatisation de la sécurité sociale. En 1990, à 29 ans, il est nommé administrateur général de la Banque carrefour de la sécurité sociale. Actuellement, il est en outre conseiller stratégique de Fedict, directeur général de la SmalS-MvM et professeur de management à Louvain (KU Leuven).

frank.robbe@ksz.fgov.be

Site web BCSS : <http://www.ksz.fgov.be>

Site web personnel : <http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobbe>

16h-17h30 : Dans les tout proches bâtiments de l'ONSS APL, Frank participe au Comité



de pilotage de la DmfA ONSS APL avec e.a. Jan Gysen, l'administrateur général.

18h-18h30 : Retour à la BCSS, il reçoit le nouveau patron d'un grand fournisseur pour faire connaissance.

18h30 : Il passe en revue signataires et mails. En cours de journée, sa secrétaire a assuré le suivi des messages.

19h : La journée se termine plus tôt que d'habitude. Son épouse Noor vient le chercher pour aller à un concert avec des amis à l'Ancienne Belgique : ils vont écouter Jasper Steverlinck, jeune chanteur moderne.

21h : Heure à laquelle il arrive habituellement chez lui. En gros, la semaine, il travaille de 6h15 à 21h avec une interruption d'un quart d'heure le midi. *"Le travail fait partie intégrante de ma vie, il m'intéresse. Et lorsque quelque chose m'intéresse, je m'engage à fond. Vu mon emploi du temps, j'essaie de déléguer le plus possible en coachant mes collaborateurs. La responsabilisation est très importante, chaque collaborateur doit s'engager à son niveau."*

Entre 21h et 23h : Il est disponible pour sa famille. Ils mangent ensemble, échangent sur

les événements de la journée. Frank et son épouse ont deux filles : Ine (16 ans) et Nele (13 ans). Nele souffre d'un handicap physique suite à une hémorragie cérébrale à l'âge de 3 mois et nécessite beaucoup d'attention. L'épouse de Frank, responsable de la gestion de l'information au service du personnel de l'Université de Louvain, a pu réduire son temps de travail.

Entre 23h et 1h : Frank lit des dossiers, de la littérature professionnelle, il découvre sur internet la presse du lendemain. *"5h de sommeil me suffisent."*

Et le week-end ? Le matin, il travaille; le dimanche soir aussi. Le samedi midi, la petite famille a coutume d'aller manger quelque part. Les après-midi, ils se délassent ensemble : shopping, balade, activité sportive... Frank consacre les soirées du vendredi et du samedi à son hobby favori : le quiz. Entre 20 et 100 équipes de 4 à 5 personnes chacune se réunissent, des questions sont posées, chaque équipe note ses réponses. *"On joue, on boit un verre, on discute. J'aime rencontrer des gens."* Frank ne lit



jamais de romans et ne regarde pas de films. Les émissions éducatives et les documentaires l'intéressent. Pour le plaisir d'apprendre.

◆ Reportage : Nancy Boodts