

33. La Ponctualité

M. H.B. Vatia, directeur de la succursale principale branche de Kamini Banque au Kenya se demandait ce qui peut être fait pour restaurer la ponctualité des employés dans sa branche (Kumar, 1984). La majorité du personnel prenait sortait du bureau à plusieurs reprises en une journée qui aboutissait à une accumulation des tâches inachevée, d'ailleurs il fallait payer des heures supplémentaires pour achever ces dernières plus tard.

D'autres banques au Kenya ne faisaient généralement pas face à ce problème en dehors. Bharat Bank, une autre banque indienne ayant des succursales au Kenya. Autres banques locales et britanniques étaient en mesure d'exercer suffisamment un contrôle sur leur personnel afin d'assurer une présence adéquate.

Initialement, M. Vatia tenta de persuader le personnel d'être ponctuel. Il les avait en effet sermonnés à plusieurs reprises. Aucun d'entre eux, cependant, ne s'était penché sur le problème.

Comme suite à un échec de ces méthodes, il avait enfin fait recours à une sanction à l'encontre des membres du personnel errant. Cela avait conduit à une amélioration, mais pas à celle désirée. M. Vatia estimait également que l'usage prolongé de cette méthode pouvait en effet entraîner un trouble plus grave. Par conséquent, pensa-t-il à analyser la situation et d'identifier la racine du problème.

Son enquête sur les habitudes développées révéla que le « temps libre » non autorisé était utilisé principalement pour du travail personnel qui comprenait des courses, des courses personnelles, des rencontres entre amis, du café, etc. lorsqu'il se faisait prendre l'explication générale donnée par le personnel, c'est qu'ils étaient sortis pour une tasse de café. M. Vatia avait remarqué qu'aucune cantine n'était disponible dans la branche, ni un espace où elle pouvait être installée. Cependant, les banques britanniques et

autres banques locales avaient pris des dispositions adéquates à ce regard.

Un distributeur automatique de café fut installé, mais l'initiative n'avait pas réussi, car le personnel s'est plaint que le café donné n'était pas à la hauteur. Les membres du personnel avaient protesté et refusaient d'utiliser la machine.

M. Vatia a également remarqué que le groupe de rassemblement de la branche n'avait aucune disposition pour enregistrer la période d'absence d'un membre du personnel dans le cas où il devrait sortir et il n'était pas possible de savoir ni de contrôler le temps mis.

Pour remédier à cela, il avait décidé d'installer une « horloge » à l'entrée principale avec des plateaux « entrés et sorties » et le personnel avait été conseillé d'utiliser les cartes de présence pour marquer leur arrivée, leur départ et les périodes d'absence. Le travail extérieur autorisé pourrait être authentifié par l'agent / superviseur immédiat.

L'idée avait été portée à la connaissance du syndicat de branche par le personnel. Il y avait de résistance à l'idée au départ. M. Vatia cependant, souligna qu'il s'agissait d'une méthode scientifique d'enregistrement de la présence et il n'était pas possible de falsifier celle-ci. Comme c'est arrivé, au cours de cette période seule, les services de trois membres du personnel avaient été résiliés pour malhonnêteté et de fraude. Ils avaient modifié le temps marqué dans les registres pour les sorties, ce qui occasionna des heures supplémentaires pour une période qu'ils n'avaient pas travaillée. Cela avait été prouvé par la photocopie du registre de la journée prise par M. Vatia à l'occasion d'une visite imprévue à branche, tard dans la nuit sans aucune indication à qui que ce soit dans la branche.

M. Vatia faisait remarquer aux représentants syndicaux qu'avec l'introduction de « l'horloge » la tentation de modifier les horaires

par les membres du personnel, et à long terme cela profiter chez le personnel. L'union était presque sur le point d'accepter l'idée, mais n'était quand même pas tout à fait convaincue.

À ce stade, cependant, le gestionnaire régional ayant appris à travers le Président de l'union la nouvelle concernant l'horloge pour les horaires suggérés avait proposé à M. Vatia qu'aucune autre banque au Kenya n'avait pas adopté une telle procédure, M. Vatia devraient avoir ce régime approuvé par le secrétaire de l'Association des banquiers du Kenya.

L'approche du secrétaire avait été un échec. Il était un homme de vieilles traditions britanniques et avait été choqué par l'idée de la mise en place d'une horloge dans le secteur bancaire. Tous les efforts pour le convaincre qu'il n'y avait rien de mal à cela et que la plupart des bureaux de grandes sociétés avaient ce système, ne l'avaient pas fait fléchir. Autres banquiers contactés individuellement aussi n'étaient pas favorables à l'idée.

Ne voulant pas y aller tout seul, le directeur régional avait demandé à M. Vatia d'oublier cette idée.

M. Vatia raconte jusqu'aujourd'hui l'histoire 30 ans plus tard à ses amis, et se demande ou est ce qui n'avait pas marché.