

NB : Cette épreuve comporte 2 parties indépendantes et obligatoires, sur une page.

I- QUESTIONS DE COURS (10 pts)

1. Définir la motivation et décrire le processus de motivation
2. Expliquer comment la conception des emplois influe sur la motivation
3. Décrire le modèle d'attente de la motivation
4. Expliquer l'incidence des sentiments d'équité sur la motivation
5. Supposez que vous venez d'être sélectionné dans une entreprise pour prendre la direction des ventes. Que feriez-vous pour inciter les salariés à atteindre une productivité élevée ?

II- ETUDE DE CAS : (10 PTS)

À 35 ans, Lise est responsable administrative d'une agence bancaire dans la région parisienne. Elle est à l'aise dans son travail : « J'aime tellement ce que je fais que je me donne à fond, j'essaie de donner le meilleur de moi-même donc automatiquement, je me sens à l'aise ». Pourtant elle n'occupe pas de fonction commerciale et quand elle doit convoquer des clients, c'est qu'ils ont des problèmes, qu'il faut bloquer leur compte ou retirer leur chéquier. « Le commercial, il a le beau rôle tandis que moi, mon travail est plus difficile... enfin pour moi, c'est un bon rôle parce que j'apprécie ce que je fais, mais vis-à-vis du client, j'ai le mauvais rôle. » Toutefois : « Je peux avoir le bon rôle si par exemple j'évite des contentieux, donc éventuellement les clients sont très contents : si le client n'a pas répondu ou qu'il s'en fout complètement alors là je suis intransigeante et je tranche ; mais vous avez l'autre cas où je vais essayer de voir le pourquoi du comment, on va refaire la gestion du foyer, du budget et là, je suis gentille... » De la même manière qu'elle utilise son libre arbitre vis-à-vis des clients, elle l'exerce vis-à-vis des collègues : « Si je vois que quelqu'un est à la bourre, je vais le remplacer à son poste, il y a un esprit d'équipe dans cette agence. »

À l'entendre, elle contrôle tout, vérifie que tout est en place aussi bien l'argent à disposition dans l'agence que les signatures sur les documents de prêt, sur les chèquiers, les cartes, etc. Quand elle raconte sa carrière, Lise montre qu'elle a toujours tout décidé : elle voulait être sage-femme ou employée de banque et un jour en déposant de l'argent sur son compte, elle a décidé qu'elle postulerait dans les banques. On lui a proposé deux postes en agence et aux ressources humaines, mais c'est en agence qu'elle voulait travailler, c'était « son rêve ». [...] Ce qu'elle aime dans le travail ? « La gestion des débiteurs, la gestion des comptes... j'ai une bonne maîtrise du risque bancaire, j'évite les grosses catastrophes ! Dès que je sens quelque chose de pas très net, on en parle avec les commerciaux et puis on tranche, c'est moi qui tranche. » « Je suis fière de mon travail en général, tout simplement. De la bonne organisation de l'agence parce que si vous voulez si le contrôle n'est pas fait régulièrement, parce que moi les contrôles je les fais toutes les semaines, même si je n'y suis pas obligée... moi je dis que l'administratif c'est le pilier de l'agence, si vous le supprimez il y a des problèmes. » [...]

Source : Maurice THÉVENET, Le plaisir de travailler, Éditions d'organisation.

QUESTIONS

1. Identifiez les éléments qui permettent d'affirmer que Lise est une salariée impliquée.
2. Montrez, en faisant référence à la théorie de Maslow, qu'implication et motivation se rejoignent.

BONNE CHANCE