

Mutinerie au club !

Le club d'Agadir va accueillir, après inauguration, ses premiers clients. Au départ d'Orly Sud, un groupe de 70 vacanciers attend depuis 3 heures dans le hall des charters, sans trouver de responsable.

Le service "Accueil" à l'aéroport, en grève surprise, ne peut fournir aucune information. Une jeune femme blonde, Sylvie, secrétaire dans une agence d'intérim, attend comme tout le monde. Au bout de 2 heures d'attente, elle fait le tour des petits groupes assis un peu partout sur leurs valises ou par terre, pour bavarder et passer le temps.

Puis, à la demande générale, elle s'est renseignée auprès des différents chefs d'escale des compagnies qui desservent le Maroc pour obtenir le numéro de la porte d'embarquement, qu'elle communique à haute voix debout sur sa valise.

Dans l'avion, les passagers énervés par l'attente se disputent les places pour rester groupés par famille. Comme les deux hôtesses sont dans le poste de pilotage, Sylvie a été sollicitée pour servir d'intermédiaire et négocier les échanges de places.

A 20 heures, l'avion fait une escale imprévue de 2 heures à Madrid, sans qu'aucune information ne soit communiquée aux passagers. Aucun repas n'a été servi et les passagers n'ont rien bu, ni mangé depuis 17 heures.

A 23 heures 20, l'avion se pose à Agadir. Si les policiers sont présents, les douaniers, qui étaient couchés, réveillés d'urgence, ont réagi en fouillant tous les bagages des premiers passagers, fortement intimidés et craintifs. Sylvie s'interpose, négocie la fouille d'un passager sur cinq.

A l'extérieur de l'aéroport, aucun car n'est présent pour le transfert. Sylvie désigne 7 personnes qui devront appeler chacune 2 taxis et prendre en charge l'acheminement de deux groupes de 5 personnes. Avant le départ du premier taxi, Sylvie explique que l'hôtel est à 15 minutes et qu'avant minuit et demi, tout le monde sera arrivé.

Au club à minuit et demi, tout le personnel dort, sauf le gardien de nuit (sympathique mais débordé) à qui on a confié les clés des chambres. Les 7 personnes désignées par Sylvie à l'aéroport, en collaboration avec le gardien, procèdent à un "appel" et répartissent les clés en expliquant que, dans 15 minutes, tout le monde aura une chambre. Un rendez-vous général est proposé entre 9 heures 30 et 10 heures pour le petit-déjeuner au bord de la piscine.

Le lendemain à 10 heures, un repas copieux est servi par un personnel souriant et sympathique, le soleil est là, la piscine est belle et propre, un car climatisé d'excursion attend sur le parking, les membres du groupe terminent leurs repas.

A 11 heures, le responsable du club prend un micro, présente les animateurs et propose un jeu. Sifflé, hué par tout le groupe, il doit se taire. En souriant, l'un des membres du groupe prend la parole pour expliquer que pendant une semaine, ils disposeront seuls des installations du club, planches à voile, tennis, tir à l'arc, et décideront seuls des horaires, activités, excursions, et à titre d'exemple demande qu'un pique-nique soit organisé le lendemain dans le désert au sud de Taroudant.

MANAGER FORMATION

Merci de répondre à ces 4 questions :

- ❶ Pourquoi Sylvie se retrouve en position de leader ?
(Sélectionnez dans le texte les critères d'émergence d'un leader)

- ❷ Qu'a vécu le groupe entre 17 heures et le lendemain 11 heures ?
(Trouvez quelques principes qui régissent un groupe)

- ❸ Pourquoi le directeur du club a-t-il été disqualifié ?
(Sélectionnez les critères d'élimination d'un leader)

- ❹ A la place du directeur, que faites-vous après la prise de pouvoir par le groupe ?
