



# **Module de formation 2019**

*Juges  
et*

*Commissaires au Paddock*

***Nationaux,  
Nationaux Elites***



*La FFE*

*estime devoir aider ses  
Juges et Commissaires dans  
leurs fonctions  
en leur prodiguant  
quelques conseils de  
comportement face à  
d'éventuels conflits .....*



# Redéfinition du rôle d'un Président de Jury et d'un Commissaire au Paddock

**A** Le bon déroulement d'un concours, c'est, avant tout un travail d'équipe. Chacun ayant des compétences différentes et complémentaires.

**B** Le rôle du Président de Jury est d'organiser, de coordonner, de déléguer, d'assumer les décisions de ses collègues, de former la nouvelle génération et de contrôler la bonne application du règlement.

**C** Le rôle du Commissaire au Paddock est de travailler en symbiose avec le Président du Jury, d'organiser le paddock, d'effectuer les contrôles réglementaires, d'assurer l'ordre, de former et de rendre compte.



**Cette année, plutôt que de parler technique, nous allons aborder les sujets suivants :**

**A : Le comportement**

**B : La communication**

**C : La gestion des conflits**



# Le comportement

Le terme « **comportement** » désigne les actions d'un être vivant.

« Le comportement est un ensemble de phénomènes observables de façon externe. »

C'est la « Manière d'être, de réagir et d'agir ».

On peut définir le comportement comme étant la manière d'agir ou de fonctionner de façon naturelle, habituelle ou dans un but précis.

Le comportement est une façon d'agir et d'être face aux autres ou face à des situations.

Il dépendra de la personnalité de chacun, de l'humeur du moment, du regard des autres, des qualités humaines et du respect des autres, .....

**L'objectif, dans toutes les situations, face à tous les individus, est de tendre vers un comportement toujours positif.**

**Certains auront ce comportement positif de façon innée, d'autres devront faire l'effort d'adapter leur comportement pour qu'il soit positif s'il ne l'est pas naturellement.**

**Le comportement positif est la clé d'une ambiance réussie, de tensions apaisées et de l'anticipation des conflits.**



## **Le comportement positif ou négatif**

**Interrogez-vous.**

**Soyez honnête avec vous-même.**

**Pensez-vous avoir un comportement positif inné ?**

**Etes-vous prêt à suivre, cependant, quelques conseils ?**

**Pensez-vous devoir faire un effort pour l'acquérir ?**

**Etes-vous prêt à suivre quelques conseils pour changer ?**

- \* Prendre conscience de ses lacunes en terme de comportement, faire preuve de modestie et d'humilité,**
  - \* Avoir la volonté de s'améliorer,**
- vous conduira à être apprécié des autres et éviter des conflits.**

### **1<sup>er</sup> conseil :**

**Ne pas se prendre au sérieux.**

**Assumer sa fonction d'Officiel de Compétition sérieusement sans se prendre au sérieux.**

**Bien qu'investi d'un rôle de juge, gestionnaire, contrôleur chargé de faire respecter un règlement, il ne faut pas jouer « le petit chef ».**

## **Le comportement négatif**

**« le petit chef ». Est celui qui :**

- \* Fait preuve d'une autorité abusive,**
- \* Agit égoïstement et personnellement en faisant abstraction d'un esprit d'équipe,**
- \* Diffuse des informations pour conserver un « pouvoir » malsain,**



- \* Prend des décisions sans consulter ses collègues,
- \* Ne sait pas ou ne veut pas écouter,
- \* Ne sait ou ne veut pas reconnaître ses erreurs.
- \* Manque de confiance en lui,
- \* Se cache derrière une fausse autorité pour camoufler son manque de compétence,
- \* Ne consulte pas ses collègues pour ne pas dévoiler ses lacunes et son manque d'expérience,
- \* Ne maîtrise pas les règlements qu'il est chargé de faire appliquer,
- \* Ne montre pas l'exemple et ne fait pas confiance à ses collègues,
- \* Se défile face à une difficulté ou une décision qui lui incombe,
- \* Crée des problèmes pour montrer qu'il est capable de trouver des solutions,
- \* A besoin de récolter les honneurs sans les partager avec les membres de son équipe,
- \* Est attaché aux privilèges liés à la fonction,
- \* Entretient un comportement négatif et conflictuel pour garder ses distances,
- \* Manque de modestie.

*Le petit chef sera, dans la plupart des cas, responsable d'une mauvaise ambiance, à l'origine de conflits et l'élément de l'éventuel échec d'un évènement.*



## Le comportement positif

Le vrai « Patron », c'est tout l'inverse.

- \* Il a confiance en lui et en ses collaborateurs,
- \* Il puise son autorité dans ses compétences et son expérience,
- \* Il consulte ses collègues sans cacher ses lacunes et ses doutes,
- \* Il connaît ses règlements et les épreuves qu'il va juger,
- \* Il montre l'exemple et ne se débarrasse pas des tâches ingrates,
- \* Il ne se défile pas face à une difficulté ou à une décision qui lui incombe,
- \* Il anticipera les conflits en préparant son concours,
- \* Il se mettra en retrait pour valoriser ses collaborateurs et saura partager les honneurs,
- \* Il ne recherchera pas les privilèges liés à sa fonction,
- \* Il fera preuve de diplomatie, d'empathie et de modestie.

*Par son comportement positif, le « vrai Chef » contribuera à installer une bonne ambiance générale, évitera les tensions et les conflits. Il sera l'un des éléments de la réussite d'un concours.*

## <sup>e</sup> 2 conseil :

Faites l'examen personnel de votre comportement.

Est-ce que je remplis bien ma mission d'OdC ?

J'ai un comportement positif si :

- \* il n'y a pas de conflit parce que j'ai su les anticiper,
- \* j'ai su résoudre un conflit avec diplomatie,
- \* l'ambiance du concours est sereine,
- \* il n'y a pas d'erreur de jugement,





- \* je sais reconnaître mes erreurs,**
- \* je sais faire preuve de maîtrise de soi,**
- \* j'ai l'esprit d'équipe,**
- \* je sais faire preuve de fermeté avec gentillesse,**
- \* les autres Officiels de Compétition ont confiance en moi et reconnaissent mes qualités humaines et professionnelles en appréciant la considération que je leur témoigne,**
- \* j'ai la conviction que j'ai contribué à la réussite du concours,**
- \* l'on redemande ma participation.**

### **3<sup>e</sup> conseil :**

**Après cet examen personnel, soyez conscient de vos lacunes et faiblesses, acceptez-les et faites l'effort de les corriger pour vous améliorer.**

**Cette prise de conscience et votre volonté contribueront au succès des concours sur lesquels vous officiez et éviteront de vous entraîner ainsi que les autres Officiels de Compétition vers des situations conflictuelles.**



# La communication

La communication est également un facteur déterminant dans la réussite d'un évènement.

Les messages verbaux sont communiqués au moyen des mots que nous utilisons.

Évidemment, le message verbal constitue un aspect important de la communication, mais notre manière de communiquer de façon non verbale est tout aussi importante, sinon plus.

## La communication non verbale

La communication non verbale englobe ce qui suit :

Ton de la voix - Débit et volume de la voix - Articulation des mots - Rythme, intonation et accent mis sur les mots - Expression du visage - Intensité du contact visuel établi - Gestuelle et toucher - Langage corporel et position.

De nombreux facteurs peuvent compromettre notre capacité à communiquer efficacement :

\* Notre niveau de stress :

dû, souvent à notre manque de confiance en soi ou manque de connaissance des règlements,

\* Notre bien-être (psychologique et physique) :

notre état de santé peut influencer nos capacités à communiquer,

\* Distraction ou le fait d'être occupé :



Répondre à une question d'un cavalier lorsque l'on est en train de juger, ne nous met pas dans les meilleures conditions de communication positive.

## **Voici quelques conseils pour vous aider à communiquer plus efficacement :**

### **1<sup>er</sup> conseil :**

Si vous ressentez du stress ou que vous ne vous sentez pas bien, remettez à plus tard les conversations importantes, les explications, les motifs de vos décisions.....

### **2<sup>e</sup> conseil :**

- \* Efforcez-vous d'adopter une attitude d'ouverture et de curiosité à l'égard de ce qui est dit par la personne qui parle.
- \* Accordez votre pleine attention à votre partenaire de communication.
- \* Montrez à la personne avec qui vous discutez que vous êtes « présent » et que vous ne demandez qu'à la comprendre,
- \* Manifestez de l'intérêt pour votre interlocuteur et ce qu'il veut vous demander.



### **3<sup>e</sup> conseil :**

- \* Adoptez une position ouverte et détendue (ne croisez pas les bras),**
- \* Envoyez des signaux qui expriment votre compréhension.  
Indiquez à la personne que vous comprenez et que vous vous souciez de ce qu'elle vous dit à l'aide des signaux non verbaux,**
- \* Une utilisation appropriée des signaux non verbaux permet de créer un climat de confiance et de transparence.**

**Lorsque nous sommes Officiel de Compétition sur un concours, nous devons communiquer avec un grand nombre de personnes : Avec,**

- \* Un organisateur,**
- \* Un cavalier,**
- \* Un autre Officiel de la Compétition,**
- \* Un prestataire,**
- \* Un propriétaire,**
- \* Un spectateur,**
- \* Un sponsor**
- \* La presse, .....**



**Vous êtes-vous déjà posé la question de savoir comment les Officiels de Compétition sont perçus par tous ces interlocuteurs potentiels ?**

**Les Officiels de Compétition sont quelquefois mal vus ou bien vus à cause ou grâce au comportement de certains juges ou commissaires.**

**Le savoir et en avoir conscience nous permettra d'adapter notre comportement et de mieux communiquer.**

## **Image de l'OdC pour un ORGANISATEUR :**

### **Points positifs (+) :**

- \* Un conseiller,**
- \* Un élément indispensable au bon déroulement de la compétition,**

### **Point négatifs (-) :**

- \* Un mal nécessaire,**
- \* L'empêcheur de favoritisme ou de triche,**
- \* Une personne qui coûte cher.**

## **Image de l'OdC pour un CAVALIER :**

### **Points positifs (+) :**

- \* Celui qui représente l'autorité,**
- \* Le pédagogue,**
- \* Celui qui impose le respect,**
- \* L'agence de renseignement,**
- \* Celui qui n'a pas droit à l'erreur, (+) et (-)**



## **Points négatifs (-) :**

- \* Celui qui s'abrite derrière son autorité sans discernement.

## **Image de l'OdC pour un AUTRE OdC :**

### **Points positifs (+) :**

- \* Le membre d'une équipe,
- \* Le confident,
- \* Celui qui partage son expérience,
- \* Celui qui délègue et fait confiance,
- \* Celui qui rassure,
- \* Le pédagogue,

### **Points négatifs (-) :**

- \* Celui qui joue perso.

## **Image de l'OdC pour un PRESTATAIRE (Chrono, Son, Informatique) ... :**

### **Points positifs (+) :**

- \* Celui qui doit organiser le fonctionnement entre tous les Officiels de Compétition,
- \* Celui qui doit prendre en considération le travail complémentaire de chacun,
- \* Celui qui doit faire confiance,
- \* Celui qui doit soutenir chaque membre de l'équipe,
- \* Celui qui sait assumer ses responsabilités.



## **Points négatifs (-) :**

*C'est tout l'inverse. L'image de l'OdC dépendra de son propre comportement vis-à-vis des autres.*

## **Image de l'OdC pour un PROPRIETAIRE :**

### **Points positifs (+) :**

\* En règle générale, le propriétaire ne se préoccupe pas des Officiels de Compétition.

### **Points négatifs (-) :**

\* Sauf en cas de litige

## **Image de l'OdC pour le PUBLIC :**

### **Points positifs (+) :**

- \* L'arbitre respecté pour sa fonction,
- \* Celui qui doit prendre les bonnes décisions,
- \* Celui qui doit être impartial,
- \* Celui qui n'a pas droit à l'erreur (+) ou (-)

### **Points négatifs (-) :**

????????????????

## **Image de l'OdC pour un SPONSOR :**

### **Points positifs (+) :**

\* En règle générale, le sponsor ne se préoccupe pas des Officiels de Compétition,



## **Points négatifs (-) :**

- \* Seul, le Chef de Piste doit veiller à ce que l'obstacle du sponsor soit sur le parcours de l'épreuve financée par celui-ci.

## **Image de l'OdC pour La PRESSE:**

### **Points positifs (+) :**

- \* Les Officiels de Compétition ont rarement des contacts avec la presse, sauf pour quelques interviews dans les grandes compétitions.

### **Points négatifs (-) :**

- \* Attention aux erreurs de jugement. La Presse ne fera pas de cadeau.

## **En conclusion : de cette partie :**

### **Si vous êtes Président,**

- \* Expliquez comment vous souhaitez travailler,
- \* Organisez les plannings et expliquez les,
- \* Expliquez les barèmes particuliers,
- \* Déléguez en vous assurant que la tâche est comprise,
- \* Faites le point régulièrement avec les autres OdC,
- \* S'il y a un litige, prenez l'avis de vos collègues,
- \* Remerciez vos collaborateurs,





## **Si vous êtes Assesseur, Commissaire, Chrono, Speaker**

**\* Rapprochez-vous du Président pour savoir qui fait quoi, comment, pourquoi .....,**

**\* Renseignez-vous sur la méthode de travail,**

**\* Demandez des explications sur les points du règlement qui vous paraissent obscurs,**

**Communiquez chaque fois que nécessaire,**

**\* N'oubliez pas que vous faites partie d'une équipe.**



# La gestion des conflits

**Définition :** *un conflit ou situation conflictuelle est la constatation d'une opposition entre personnes.*

Alors, identifions les conflits potentiels **AVEC :**

- \* Un organisateur,
- \* Un cavalier,
- \* Un autre Officiel de Compétition,
- \* Un prestataire,
- \* Un propriétaire,
- \* Un spectateur,
- \* Un Sponsor,
- \* La presse.

**Répertoire des conflits avec un ORGANISATEUR :**

- \* L'organisateur suggère un programme irréaliste,
- \* L'organisateur établit des horaires farfelus,
- \* L'organisateur n'a pas prévu de déjeuner pour le Commissaire au Paddock,
- \* L'organisateur n'a pas prévu d'abri, de sono ... de fiches de sécurité pour le paddock,
- \* L'organisateur ne veut pas indemniser les OdC.
- \* L'organisateur trouve qu'il y a trop d'OdC

*....Liste non exhaustive*



## **Quel comportement adopter avec l'organisateur ?**

Il est important, **AVANT** le concours :

- \* De prendre contact, avant le concours,
- \* De lui faire comprendre que vous pouvez l'aider,
- \* De lui indiquer que vous pouvez le conseiller,
- \* De lui proposer de le décharger de certaines tâches,
- \* De lui expliquer que le nombre d'OdC est un point réglementaire et qu'il n'est pas superflu,
- \* De faire le point sur le matériel nécessaire.

## **Comment anticiper le conflit avec l'organisateur ?**

Prendre contact **AVANT** le concours.

Les éventuels désaccords pourront mieux être négociés et résolus en dehors de l'effervescence de la compétition et des autres problèmes qu'aura à résoudre l'organisateur pendant l'évènement.

- \* Gardez une attitude positive,
- \* Faites preuve de patience et de diplomatie,
- \* Préparez vos arguments.

## **Répertoire des conflits avec un CAVALIER :**

- \* Contestation d'un jugement,
- \* Contestation d'un temps,
- \* Manque de respect vis-à-vis d'un OdC,
- \* Contestation sur l'utilisation d'un enrênement, de protections ...,
- \* Non-respect des horaires et des ordres de passage,





## Répertoire des conflits avec un AUTRE OdC :

- \* Désapprobation d'une décision (Paddock/Jury ou Jury/Jury),
- \* Remarque au Chef de piste sur un aspect technique,
- \* Remarque au Paddock pour le rythme de l'épreuve ou l'ordre de passage, l'entrée des cavaliers en piste,
- \* Contestation d'un temps avec le chronométrateur,

..... *Liste non exhaustive*

## Quel comportement adopter avec l'autre OdC ?

- \* Respectez la personnalité de chacun,
- \* Acceptez les différences (*C'est la tolérance*),
- \* Mettez-vous à la place de vos collègues,
- \* Ne comparez pas les personnalités à la vôtre,
- \* Respecter la fonction des autres Officiels,
- \* Acceptez qu'un autre Officiel puisse faire une erreur,
- \* Aidez les plus jeunes juges ou commissaires.

## Comment anticiper le conflit avec l'autre OdC ?

- \* Préparez votre concours pour être capable d'expliquer clairement votre méthode de travail, les barèmes spéciaux ....
- \* Réunissez les Officiels avant le concours pour vous assurer que tout est compris par chacun d'entre eux,
- \* Soyez rassurant et convaincant,
- \* Acceptez les avis contraires dans une prise de décision,
- \* Soyez solidaire.



## Répertoire des conflits avec un PRESTATAIRE :

- \* **Speaker**, *annonce d'un résultat par le speaker avant validation par le jury,*
- \* **Traitement informatique**, *diffusion des résultats avant contrôle,*
- \* **Panneau d'affichage**, *panneau mal synchronisé avec le chrono,*
- \* **Sonorisateur**, *ne diffuse que de la musique techno,*
- \* **Restaurateur**, *ne réserve jamais de table pour le jury,*
- \* **Service médical**, *manque de réactivité lors d'un accident,*

..... *Liste non exhaustive*

## Quel comportement adopter avec le prestataire ?

- \* **Présentez-vous**, *(avec le sourire)*
- \* **Demandez qui il est et quelle est sa fonction**,
- \* **Intéressez-vous à son expérience**. Cela vous permettra de forger votre opinion et d'être plus vigilant avec un prestataire débutant,

## Comment anticiper le conflit avec le prestataire ?

- \* **Si possible, prenez contact, avant le début du concours, avec les prestataires**. En priorité, avec ceux directement concernés par la compétition,
- \* **Expliquez votre méthode de travail**,
- \* **Posez les questions sur leurs façons de travailler**,
- \* **Mettez-vous d'accord sur qui fait quoi**,



- \* Organisez votre espace et assurez-vous que chacun accepte votre méthode. Sinon, expliquez.
- \* Aidez les prestataires si nécessaire (*Travail d'Equipe*)

## Répertoire des conflits avec un PROPRIETAIRE :

- \* Contestation d'un jugement ou d'un temps,
- \* Contestation à propos du règlement,
- \* Contestation du résultat d'un autre cavalier,
- \* Tentative de corruption.

....*Liste non exhaustive*

## Quel comportement adopter avec le propriétaire :

D'une façon générale

- \* Ne vous laissez pas influencer par votre interlocuteur,
- \* Adoptez une attitude positive,
- \* Ecoutez,
- \* Prenez en considération et intéressez-vous à ce qui est dit,
- \* Ne contredisez pas immédiatement votre interlocuteur,
- \* Indiquez-lui que vous allez étudier sa demande.

## Comment anticiper le conflit avec le propriétaire ?

Bien souvent, la demande est inattendue et peut mériter réflexion.

- \*Prenez le temps de consulter vos collègues,
- \*Servez-vous des articles du règlement,



- \*Vérifiez objectivement que la demande est justifiée,
- \*Reconnaissez une erreur de jugement si elle existe,
- \*Expliquez votre décision en vous appuyant sur un article précis du règlement,
- \* Sachez clore la discussion avant qu'elle ne s'envenime.

## Répertoire des conflits avec un SPECTATEUR :

- \* Agression verbale d'un spectateur à l'issue d'une épreuve suite à une décision prise par le Jury.
- \* Insulte au jury parce que la musique ne lui convient pas,

..... *Liste non exhaustive*

## Quel comportement adopter avec le spectateur ?

- \* Ecoutez,
- \* Prenez en considération et intéressez-vous à ce qui est dit,
- \* Restez courtois et poli (*bannissez l'injure*),
- \* Donnez clairement votre avis,
- \* N'entrez pas dans une discussion stérile,
- \* Sachez clore le débat rapidement.

## Comment anticiper le conflit avec le spectateur ?

Il ne devrait pas y avoir de conflit avec le public ou un spectateur en particulier. Car :

- \* Vous ne devez pas vous laisser influencer par les réactions extérieures.





## Répertoire des conflits avec un SPONSOR :

\* Influence du sponsor sur l'organisateur suite à une décision du jury concernant le cheval ou le cavalier du sponsor,

*.....Liste non exhaustive*

## Quel comportement adopter avec le sponsor ?

\* Ecoutez,

\* Prenez en considération et intéressez-vous à ce qui est dit,

\* Restez courtois et poli,

\* Donnez clairement votre avis,

\* Ne vous laissez pas influencer par le sponsor, et / ou l'organisateur,

\* Ne cédez pas au chantage ou à la corruption.

*(même si vous n'êtes plus réinvité)*

## Comment anticiper le conflit avec le sponsor ?

L'anticipation devient difficile mais, pour conforter votre bonne réputation, soyez toujours :

Juste,

Impartial,

Ferme,

Honnête.



## Répertoire des conflits avec la PRESSE :

\* Demande d'explication sur une décision prise par le Jury lors d'une épreuve.

*.....Liste non exhaustive*

## Quel comportement adopter avec la presse ?

- \* Ecoutez,
- \* Ne vous laissez pas influencer par le journaliste qui peut être parfois insolent ou arrogant,
- \* Ne semblez pas être surpris par sa question,
- \* Expliquez clairement et calmement votre décision,
- \* Si vous n'êtes pas directement concerné par la décision, soyez solidaire de votre collègue qui l'a prise,

## Comment anticiper le conflit avec la presse ?

- \* Préparez-vous à devoir répondre à la presse,
- \* Accordez-vous avec vos collègues pour apporter des explications cohérentes,
- \* Ne critiquez pas l'Officiel qui a pris la décision,
- \* Bannissez les termes qui manifestent un « pouvoir » arbitraire,



## En conclusion :

- \* Votre comportement, votre capacité à communiquer et la préparation des concours sur lesquels vous officiez contribueront à limiter d'éventuels conflits.
- \* Cela commence par une prise de conscience de votre propre attitude, la volonté de travailler dans un esprit d'équipe et la maîtrise des règlements pour rester maître de vos décisions.
- \* Vous serez ainsi le garant du succès d'un concours dans un esprit sportif, convivial et de fairplay ...

## Comportement, Communication, Gestion des conflits

*Faites profiter vos collègues de votre expérience ou d'anecdotes pour enrichir notre façon de nous comporter, de communiquer et d'anticiper ou résoudre des conflits.*

*Vous avez la parole .....*

***Merci de  
votre  
attention***

*Et bons concours!!!*



FEDERATION FRANÇAISE  
D'EQUITATION