

## FAQ – Questions Fréquemment Posées

### SOMMAIRE

1. **PROBLEMES DE CONNEXION** (toutes les questions sur les mots de passe, accès, création de compte...)
2. **MISE A JOUR DE MON PROFIL**
3. **COMPETITION – PALMARES / CLASSEMENT**
4. **RECHERCHES** (un licencié, certificat médical type, garanties assurance...)
5. **AUTRES QUESTIONS**

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

### PROBLEMES DE CONNEXION

#### • JE N'AI PAS ENCORE DE COMPTE « Mon Espace Tennis »

La création de compte est accessible depuis la page de connexion à « Mon Espace Tennis » (<https://mon-espace-tennis.fft.fr/>).

Il vous suffit de cliquer sur le bouton « Créer un compte » :



Le formulaire de création de compte apparaît alors. Si vous êtes déjà adhérent au club, vous devez donc être licencié FFT. Dans ce cas, veuillez répondre OUI :

CRÉER VOTRE COMPTE MON ESPACE TENNIS

ÉTAPES 1 2 3

Merci de répondre à ces questions afin de faciliter la création de votre compte

ÊTES-VOUS OU AVEZ-VOUS ÉTÉ LICENCIÉ ?

OUI  NON

AVEZ-VOUS UN COMPTE SUR L'ESPACE LICENCIÉ ?

OUI  NON

Répondez ensuite à la deuxième question, selon que vous possédiez ou non un compte par le passé sur « L'Espace Licencié ».

Vous devez y renseigner vos informations, choisir un identifiant et un mot de passe, ainsi qu'une question personnelle qui vous servira par la suite pour sécuriser la réinitialisation de votre mot de passe, la récupération de vos identifiants ou la modification de votre adresse mail.

FORMULAIRE DE CRÉATION DE COMPTE LICENCIÉ

VOUS

Civilité \* Sélectionner

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \* xx/xx/xxxx

VOS ACCES

Courriel (email) \*

Identifiant \* 6 caractères minimum

Mot de passe \*

Confirmer le mot de passe \*

Question personnelle \* Sélectionnez votre question

Réponse personnelle \*

VOTRE LICENCE

N° de licence \*

\* Champs obligatoires

ANNULER CRÉER COMPTE

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

En fin de questionnaire, inscrivez votre numéro de licence, que vous avez dû recevoir par email après votre adhésion au club.

### AIDE - NUMÉRO DE LICENCE

C'est le numéro indiqué sur votre licence FFT (avec ou sans la lettre)



Une fois votre compte créé, vous recevrez un email vous confirmant la création de votre compte.

### • J'AVAIS DÉJÀ UN MON COMPTE POUR L'ANCIEN ESPACE DU LICENCIÉ. PUIS-JE L'UTILISER ?

Si vous aviez déjà créé un compte pour l'Espace du licencié ou la billetterie FFT (Roland Garros ou BNPPM), celui-ci reste valable et vous n'avez donc pas besoin d'en créer un nouveau.

### • J'AI PERDU MON MOT DE PASSE OU MON IDENTIFIANT

En cas de perte ou d'oubli de votre mot de passe et/ou de votre identifiant, vous pouvez à tout moment vous en faire renvoyer les informations. Pour cela vous devez cliquer sur « J'ai oublié mon mot de passe » lorsque vous vous trouvez sur la page de connexion. Une page permettant de vous faire renvoyer un nouveau mot de passe apparaît alors.

*Connexion*  
UTILISATEUR

Identifiant

Mot de passe

J'ai oublié mon mot de passe

SE CONNECTER

### Deux solutions s'offrent à vous :

- Vous connaissez votre identifiant : indiquez le dans le champ dédié puis cliquez sur le bouton « valider ».
- Vous ne connaissez pas votre identifiant : renseignez vos nom, prénom et date de naissance puis cliquez sur le bouton « valider ».

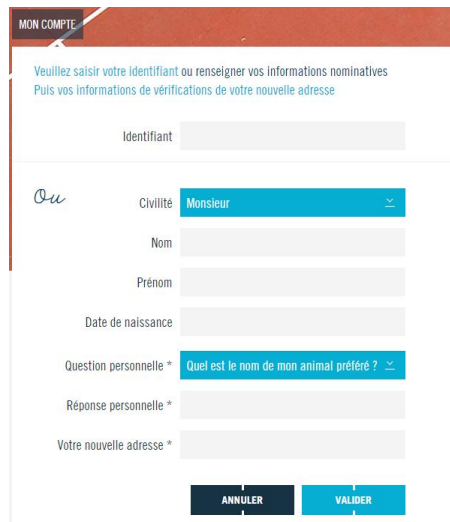
Si votre compte n'existe pas, vous serez averti par un message d'erreur. Si votre compte existe bien, vous recevrez alors un nouveau mot de passe ainsi que le rappel de votre identifiant à l'adresse email que vous avez préalablement renseignée.

Si vous ne recevez pas votre nouveau mot de passe, cliquez sur « Je ne reçois pas le mail ».

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

### • JE NE RECOIS PAS L'EMAIL AVEC MON IDENTIFIANT ET MON MOT DE PASSE

Il se peut que votre email ait changé. Si c'est le cas vous devez passer par l'option « Je ne reçois pas le mail ». Il vous sera alors demandé de renseigner outre vos données personnelles, votre nouvelle adresse email et de répondre à la question de sécurité que vous avez choisie.



The screenshot shows a web form titled 'MON COMPTE'. At the top, it says 'Veuillez saisir votre identifiant ou renseigner vos informations nominatives' and 'Puis vos informations de vérifications de votre nouvelle adresse'. There are two main sections: 'Identifiant' with a text input field, and 'Ou' with a dropdown menu for 'Civilité' (set to 'Monsieur'), followed by text input fields for 'Nom', 'Prénom', and 'Date de naissance'. Below that is a security question 'Question personnelle \*' with a dropdown menu (set to 'Quel est le nom de mon animal préféré ?'), a text input for 'Réponse personnelle \*', and a text input for 'Votre nouvelle adresse \*'. At the bottom are two buttons: 'ANNULER' and 'VALIDER'.

Si toutefois vous ne parvenez pas à modifier votre adresse email directement, nous vous invitons à vous rapprocher de votre club qui permettra d'effectuer cette mise à jour (un délai de 10 minutes sera nécessaire entre l'intervention et la modification effective de l'email).

### • JE SUIS LICENCIÉ ET NE RETROUVE PAS MES INFORMATIONS LICENCE ET CLUB

Si après avoir créé votre compte, vous ne retrouvez pas les informations vous concernant en tant que licencié (licence, club de rattachement), nous vous invitons à vous rapprocher de votre club afin de vérifier avec eux vos informations.

emails du club : [contact.tcvv@gmail.com](mailto:contact.tcvv@gmail.com) et [webmaster.tcvv@gmail.com](mailto:webmaster.tcvv@gmail.com)

### • JE NE PARVIENS PAS A ME CONNECTER A MON ESPACE TENNIS

Si après avoir reçu vos informations de connexion et malgré plusieurs tentatives vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, ou si rien ne se passe une fois connecté, merci de vérifier si vous n'êtes pas dans une des configurations suivantes :

#### Problème d'identifiant et/ou de mot de passe

Le système vous indique que votre identifiant ou votre mot de passe n'est pas reconnu. Dans ce cas et en cas de doute, il vous est possible de vous faire renvoyer à tout moment un nouveau mot de passe (cf. rubrique J'AI PERDU MON MOT DE PASSE OU MON IDENTIFIANT).

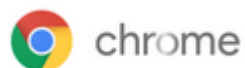
#### Problème lié au navigateur

Nous vous conseillons d'effectuer une mise à jour de votre navigateur pour vous assurer que vous bénéficiez bien de la dernière version de celui-ci.



<http://windows.microsoft.com/fr-fr/internet-explorer/download-ie>

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »



chrome

<https://www.google.fr/chrome/browser/desktop/>



Firefox

<https://www.mozilla.org/fr/firefox/new/>



Safari

<http://www.apple.com/fr/safari/>



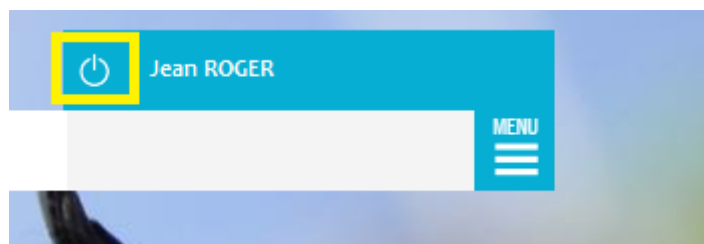
Internet Explorer

(Particularité)

Les versions récentes d'Internet Explorer (10 et après) sont parfaitement compatibles. Par contre vous devez vous assurer que le navigateur n'est pas paramétré pour fonctionner en mode de compatibilité pour le domaine fft.fr (outils / paramètres d'affichage de compatibilité). Ce mode de fonctionnement est parfois utile pour naviguer sur d'anciens sites n'ayant pas évolué techniquement. Si toutefois le domaine fft.fr apparaît sans la liste, il suffit de le sélectionner et de cliquer sur supprimer. Une fois cette opération effectuée, fermez votre navigateur, puis essayez à nouveau, le problème devrait être résolu.

### • JE NE SAIS PAS COMMENT ME DECONNECTER



Le bouton de déconnexion de votre espace tennis, se situe à côté de votre nom, en haut à droite de l'écran.

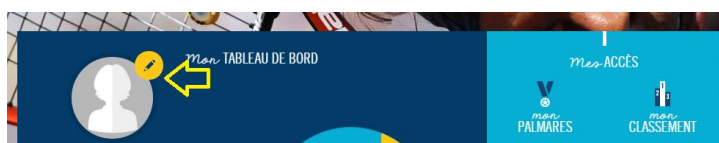


## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

### MISE DE JOUR DE MON PROFIL

- JE SOUHAITE MODIFIER MON MOT DE PASSE, MA QUESTION PERSONNELLE OU MES INFOS PERSONELLES

Vous pouvez à tout moment, une fois connecté à votre compte, modifier votre mot de passe ou votre question personnelle. Pour cela vous devez cliquer sur l'icône  présente à côté de la photo en page d'accueil ou sélectionner dans le menu  la rubrique « Editer mon profil ».



MON COMPTE

Tennis Club du Val de Vennes

MON COMPTE >

- Mon profil
- Editer mon profil**
- Ma licence
- Mes tournois
- Mes inscriptions

CLUB FFT >

Mot de passe actuel

Saisissez votre mot de passe actuel pour changer votre Adresse de courriel ou votre Mot de passe. Demander un nouveau mot de passe.

Adresse de courriel jeanpierre@monemail.net

Une adresse électronique valide. Le système enverra tous les courriels à cette adresse. L'adresse électronique ne sera pas rendue publique et ne sera utilisée que pour la réception d'un nouveau mot de passe ou pour la réception de certaines notifications désirées.

Sécurité du mot de passe :

Mot de passe

Confirmer le mot de passe

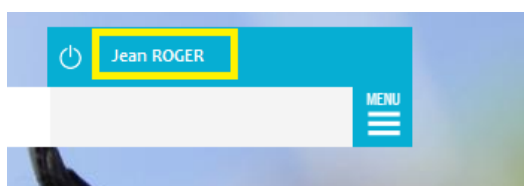
Pour modifier le mot de passe actuel, saisissez le nouveau mot de passe dans les deux champs de texte.

Après avoir renseigné votre mot de passe actuel, vous devez choisir un nouveau mot de passe qu'il vous est demandé de renseigner 2 fois pour éviter toute erreur de saisie. La validation se fait en bas de page.

- JE SOUHAITE PERSONNALISER MA PHOTO DE PROFIL

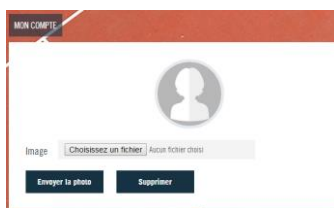
Vous avez la possibilité de personnaliser votre photo de profil.

Pour cela, vous devez cliquer sur votre NOM en haut à droite de l'écran.



L'écran suivant apparaît alors. Il suffit de sélectionner la photo sur votre ordinateur en cliquant sur « Choisissez un fichier », puis de valider votre choix en cliquant sur « Envoyer la photo ».

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »



NB. L'extension du fichier image doit être jpg ou jpeg. Sa taille ne doit pas excéder 200 ko.

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

### COMPÉTITION - PALMARES / CLASSEMENT

#### • JE SOUHAITE CONSULTER MON PALMARES DES ANNEES PRECEDENTES

Lors de la connexion à mon Espace Tennis, les informations de palmarès qui apparaissent pour les licenciés sont celles de l'année sportive en cours.

Pour information, l'année sportive débute le 1<sup>er</sup> octobre et s'achève le 30 septembre de l'année suivante.

Vous avez néanmoins la possibilité d'accéder aux données des années précédentes en utilisant le menu déroulant situé en haut de la fenêtre de consultation du palmarès.



#### • JE RECHERCHE DES EXPLICATIONS SUR LE FONCTIONNEMENT DU CLASSEMENT FFT

Vous pouvez consulter « Le Mémo Classement » en allant sur le site [www.fft.fr](http://www.fft.fr) à l'adresse suivante : <http://www.fft.fr/plus-de-compétitions/le-classement/dates-et-memo-classement>

Le Mémo Classement répondra entre autre à toutes vos questions relatives au(x) : normes du classement (nombre de points requis à chaque échelon)

- nombre de victoires comptabilisées
- delta V-E-2I-5G
- nombre de points attribués pour une victoire en fonction du classement de l'adversaire
- pénalisation WO
- bonus championnats
- bonus pour absence de défaites significatives
- classements intermédiaires

#### • COMMENT SIMULER MON FUTUR CLASSEMENT OU CELUI DE MES ADVERSAIRES ?

##### Simuler mon classement

Il vous est possible à partir de votre palmarès de l'année en cours d'effectuer une simulation de ce que pourrait être votre futur classement (intermédiaire ou final). Cette fonctionnalité est accessible par le menu ou directement par l'icône d'accès rapide.



## F.A.Q « Mon Espace Tennis »



### Simuler le classement d'un de mes adversaires ou d'un autre joueur

Vous avez la possibilité d'accéder au palmarès d'un autre joueur (un de vos adversaires, un autre licencié). Il vous est également possible d'effectuer une simulation de son futur classement en cliquant sur l'onglet « Simuler son classement ».



Dans un cas comme dans l'autre, tous les matchs présents au palmarès sont affichés. Il est possible de rajouter manuellement des matchs manquants ou de modifier le classement de certains adversaires. Une fois ces opérations effectuées, il suffit de cliquer sur classement final ou intermédiaire en bas d'écran pour obtenir le résultat de la simulation. Le bouton « Réinitialisation » a pour effet d'effacer toutes les modifications apportées par vos soins au palmarès.



- LORS DE LA SIMULATION DE CLASSEMENT JE NE COMPRENDS PAS COMBIEN DE POINTS JE DOIS ENCORE GAGNER POUR MONTER A L'ECHELON SUPÉRIEUR

Pour bien comprendre le fonctionnement du calcul du classement, il faut savoir que pour définir le classement d'un joueur, on calcule son nombre de points à un échelon et si le nombre de points est supérieur à la norme de maintien à cet échelon alors le joueur est classé à cet échelon.

Voici un exemple pour mieux comprendre :

Le joueur ci-dessous est actuellement classé 30/2

Le système a donc dans un premier temps simulé le classement du joueur en tant que 30/2 et a constaté qu'il avait suffisamment de points pour se maintenir à 30/2.

Par conséquent, le système a simulé le classement du joueur en tant que 30/1 pour voir s'il pouvait s'y maintenir. Il s'avère que oui.

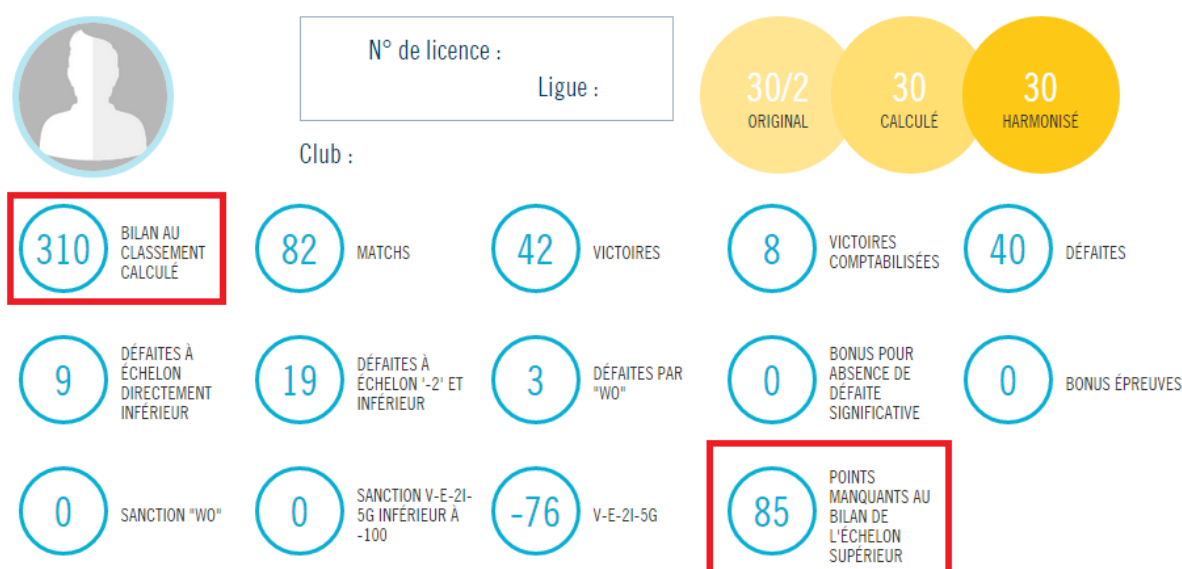
## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

Le système a donc ensuite simulé le classement du joueur en tant que 30, c'est ce que nous voyons sur l'image ci-dessous. En tant que 30, le joueur a 310 points (bilan au classement calculé) et pour se maintenir à 30, chez les messieurs il faut 280 points ou plus (cf. normes du classement dans le [mémo classement](#)). Voyant que le joueur peut se maintenir à 30, le système a tenté de simuler son classement en tant que 15/5. A 15/5, le joueur a un bilan de 215 points ; or pour se maintenir à 15/5, chez les messieurs il faut 300 points ou plus. Ainsi, la simulation de classement indique qu'il manque 85 points ( $300 - 215 = 85$ ) au bilan de l'échelon supérieur.

Attention : quand il est dit qu'il manque 85 points au bilan de l'échelon supérieur, il faut bien tenir compte du nombre de points que rapporte une victoire à cet échelon supérieur.

Dans notre exemple, c'est en tant que 15/5 qu'il manque 85 points et non en tant que 30. Aussi, pour évaluer les victoires nécessaires pour obtenir ces 85 points manquants il faut considérer par exemple qu'une victoire à 15/5 est une victoire à un échelon égal et rapporte donc 60 points.

### Résultat DE LA SIMULATION DU CLASSEMENT FINAL



## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

### RECHERCHES

#### • COMMENT FAIRE POUR RECHERCHER UN AUTRE LICENCIÉ ?

La fonctionnalité de recherche de licencié est accessible en haut d'écran, soit en cliquant sur « Effectuer une recherche » soit par le menu, dans le sous-menu « Rechercher ».



L'écran de sélection apparaît alors (ci-dessous).

The image shows a search selection form. At the top, it says 'VOUS DEVEZ SAISIR UNE COMBINAISON DE CRITÈRES PARMIS : Nom + 1ère lettre de Prénom ou Nom + Code club complet ou Numéro de licence ou Code club complet + Sexe'. Below this are several input fields: 'Sexe' (a dropdown menu currently showing 'Homme'), 'N° de licence', 'Nom', 'Code du club', 'Prénom', and 'Classement' (a dropdown menu). At the bottom of the form are two buttons: 'RÉINITIALISATION' and 'RECHERCHER'.

La recherche ne peut se faire qu'en renseignant au minimum les informations suivantes :


Sexe + NOM + 1<sup>ère</sup> lettre du nom

ou

Sexe + code club (n° d'affiliation FFT)

ou

Sexe + numéro de licence (7 chiffres sans espace et sans la lettre)

Le critère de classement permet d'affiner les résultats. Les résultats apparaissent sous forme de liste après la fenêtre de sélection. L'icône  en fin de ligne, indique que le licencié concerné est compétiteur qu'il est possible de consulter son palmarès. Il suffit pour cela de cliquer sur l'icône.

The image shows the search results page. At the top, there are filters for 'Prénom' (set to 'P') and 'Classement'. Below the filters are 'RÉINITIALISATION' and 'RECHERCHER' buttons. The main content is a table titled 'RÉSULTATS DE RECHERCHE DE LICENCIÉ : 4 RÉSULTATS'. The table has columns: 'Civ.', 'Nom', 'Prénom', 'Né en', 'Classement', 'Meilleur classement', 'N° de licence', 'Club', and 'Palmarès'. There are four rows of results, each with a document icon in the 'Palmarès' column.

Civ.	Nom	Prénom	Né en	Classement	Meilleur classement	N° de licence	Club	Palmarès
M	ERNIEN	Philippe	1999	15/5	15/4 en 2014	6986506 G - 2016	STADE DE VANVES	
M	ERNIEN	Pierre-Louis	1953	15/3	15/3 en 2006	5015089 T - 2016	TENNIS CLUB	
M	ERNIEN	Philippe	1960	40	30/1 en 2005	5715739 Z - 2016	TC TEVRAN	
M	ERNIEN	Pierre-Louis	1995	30/3	30/2 en 2012	6986508 J - 2016	TENNIS CLUB	

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

- JE RECHERCHE UN CERTIFICAT MEDICAL TYPE

Vous pourrez trouver un exemple de certificat médical de non contre-indication, sur le site [www.fft.fr](http://www.fft.fr) à la rubrique Jouer/Santé ou à l'adresse suivante :

[http://www.fft.fr/sites/default/files/pdf/modele-type\\_cmncptc - 2016.pdf](http://www.fft.fr/sites/default/files/pdf/modele-type_cmncptc_-_2016.pdf)

- JE SOUHAITE DECLARER UN ACCIDENT OU CONNAITRE LES GARANTIES GENERALES ET OPTIONNELLES DU CONTRAT D'ASSURANCE LIE A MA LICENCE

Vous pourrez consulter les conditions générales (garanties de base et optionnelles) du contrat d'assurance lié à votre licence en allant sur le site [www.fft.fr](http://www.fft.fr) à la rubrique FFT / Les avantages à être licenciés ou à l'adresse suivante :

[http://www.fft.fr/sites/default/files/pdf/resume\\_des\\_garanties\\_du\\_contrat\\_dassurance\\_multiperils\\_2016.pdf](http://www.fft.fr/sites/default/files/pdf/resume_des_garanties_du_contrat_dassurance_multiperils_2016.pdf)

Le formulaire de déclaration d'accident (papier ou en ligne) est disponible dans cette même rubrique. Vous pourrez également l'obtenir à l'adresse suivante :

[http://www.fft.fr/sites/default/files/pdf/fft\\_declaration\\_accident\\_corporel\\_2014\\_2017.pdf](http://www.fft.fr/sites/default/files/pdf/fft_declaration_accident_corporel_2014_2017.pdf)

## F.A.Q « Mon Espace Tennis »

### AUTRES QUESTIONS

#### • JE SOUHAITE RENOUVELER MA LICENCE

Vous constatez que votre licence n'a pas encore été renouvelée pour l'année en cours.

Les licences étant enregistrées par les clubs, vous devez vous rapprocher de votre club afin que le nécessaire soit effectué. Dès que le club aura validé votre licence, celle-ci apparaîtra correctement sur votre espace tennis et il vous sera possible d'éditer une attestation à jour.

#### • JE SOUHAITE ENTRER EN CONTACT AVEC MON CLUB

Si vous recherchez les informations de contact de votre club, cliquez sur l'icône ci-dessous ou passer par le menu.



Vous accédez alors à la fiche de votre club et pouvez visualiser les informations de contact (correspondant, site internet...).

#### • JE NE PARVIENS PAS A ME CONNECTER A L'ESPACE ADHERENT ADOC DE MON CLUB

Votre compte « Mon Espace Tennis » vous permet de vous connecter également le cas échéant à l'Espace adhérent ADOC de votre club. Vous n'avez ainsi besoin de mémoriser qu'un seul identifiant et un seul mot de passe.

Si vous ne parvenez pas à vous connecter à ADOC en utilisant votre compte « Mon Espace Tennis » et que le système vous indique que votre identifiant ou votre mot de passe est erroné, cela peut être dû à plusieurs causes :

- Vous avez créé un compte « Passionné » (non rattaché à votre licence) et il n'est donc pas possible de vous donner accès à l'espace Adhérent de votre club. Dans ce cas, il est probable que vos données personnelles aient été mal renseignées au moment de l'enregistrement de votre adhésion dans le club. Nous vous invitons à vous rapprocher de celui-ci afin de vérifier les informations suivantes et les faire corriger si besoin (NOM, Prénom, civilité, date de naissance).
- Votre licence n'est plus valide ou la période de validité de votre adhésion est échu. Vous devez là également vous rapprocher de votre club afin de faire régulariser votre situation.
- Vous venez juste de créer votre compte « Mon Espace Tennis ». Dans ce cas particulier, il est nécessaire de laisser passer une heure avant que vous puissiez également vous connecter à ADOC.

En dernier recours et en cas de doute, il vous est possible de vous faire renvoyer à tout moment un nouveau mot de passe (cf. rubrique J'AI PERDU MON MOT DE PASSE des FAQ).