

FAQ

THEMATIQUES

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

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

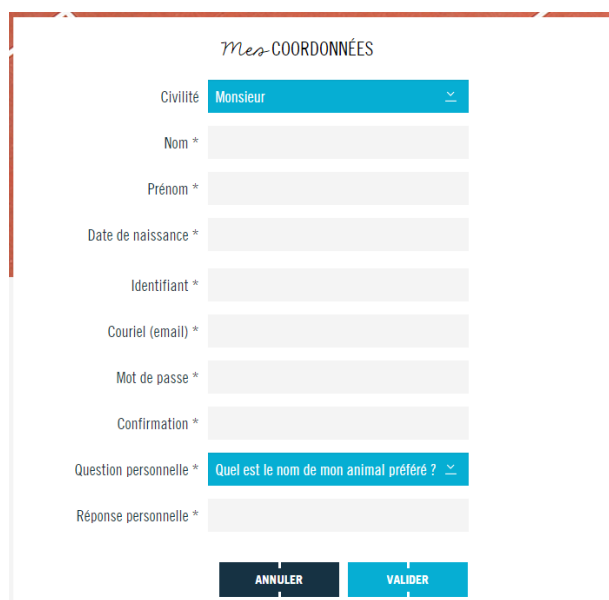
PROBLEMES DE CONNEXION

• 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 ».

Il vous suffit de cliquer sur le bouton .

Le formulaire de création de compte apparaît alors. 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.



The screenshot shows a web form titled "Mes COORDONNÉES" for account creation. It includes the following fields and options:

- Civilité: A dropdown menu with "Monsieur" selected.
- Nom *: A text input field.
- Prénom *: A text input field.
- Date de naissance *: A date selection field.
- Identifiant *: A text input field.
- Courriel (email) *: A text input field.
- Mot de passe *: A password input field.
- Confirmation *: A second password input field.
- Question personnelle *: A dropdown menu with "Quel est le nom de mon animal préféré ?" selected.
- Réponse personnelle *: A text input field.

At the bottom of the form are two buttons: "ANNULER" (dark grey) and "VALIDER" (teal).

Une fois votre compte créé, vous recevrez un mail 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.

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

• 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.

The left screenshot shows the 'Accès MON COMPTE' page. It has input fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', a 'SE CONNECTER' button, and a link 'J'ai oublié mon mot de passe' highlighted with a blue box and a blue arrow. Below is the 'Ou S'INSCRIRE' section with a 'CRÉER UN COMPTE' button.

The right screenshot shows the 'MODIFICATION DE VOTRE MOT DE PASSE' page. It asks the user to 'saisir votre identifiant ou renseigner vos informations nominatives'. It has an 'Identifiant' field, a dropdown for 'Civilité' (set to 'Monsieur'), and input fields for 'Nom', 'Prénom', and 'Date de naissance'. There are 'ANNULER' and 'VALIDER' buttons, and a link 'Je ne reçois pas le mail' at the bottom.

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 LE MAIL AVEC MON IDENTIFIANT ET MON MOT DE PASSE

Il se peut que votre mail 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 mail et de répondre à la question de sécurité que vous avez choisie.

MON COMPTE

Veuillez saisir votre identifiant ou renseigner vos informations nominatives
Puis vos informations de vérifications de votre nouvelle adresse

Identifiant

Ou

Civilité

Nom

Prénom

Date de naissance

Question personnelle *

Réponse personnelle *

Votre nouvelle adresse *

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 du mail).

• 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 ligue régionale afin de vérifier avec eux vos informations.

Coordonnées des ligues : <http://www.fft.fr/fft/clubs-et-ligues/ligues-et-comites-departementaux>

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

• 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>



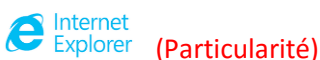
<https://www.google.fr/chrome/browser/desktop/>



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



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

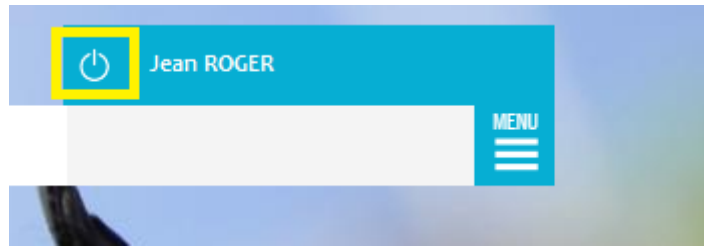


Les versions récentes d'Internet Explorer (10 et après) sont parfaitement compatibles. Par contre vous devez vous assurer que le navigateur n'est pas paramétré pour fonctionner en mode de compatibilité pour le domaine fft.fr (outils / paramètres d'affichage de compatibilité). Ce mode de fonctionnement 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.

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

- 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.



La déconnexion vous dirigera vers le site de la FFT.

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

COMPETITION - 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^{er} 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 curseur 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 à la rubrique Plus de Compétition / Le Classement / Dates et Mémo Classement ou à l'adresse suivante :

<http://www.fft.fr/plus-de-competitions/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

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

• 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.



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.

SIMULER VOTRE CLASSEMENT FINAL

SIMULER VOTRE CLASSEMENT INTERMÉDIAIRE

RÉINITIALISATION

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

- 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.

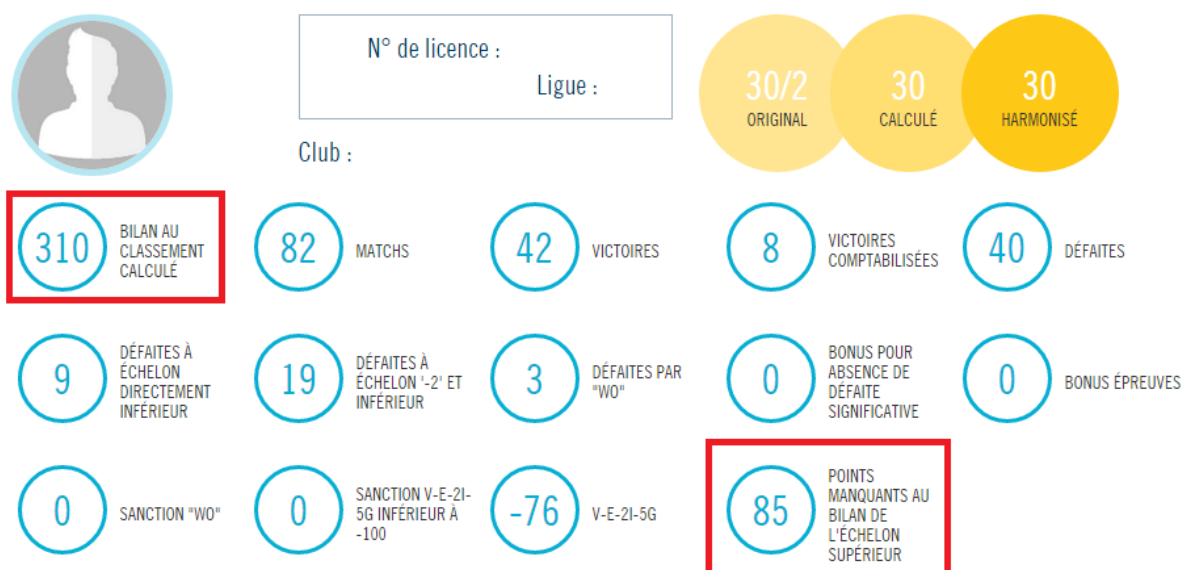
Par conséquent, le système a simulé le classement du joueur en tant que 30/1 pour voir s'il pouvait s'y maintenir. Il s'avère que oui.

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

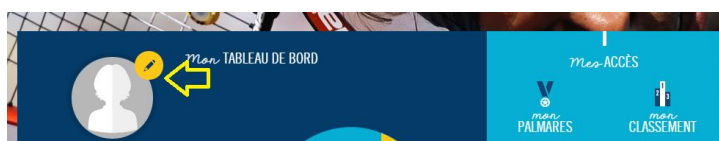


F.A.Q « Mon Espace Tennis »

MISE DE JOUR DE MON PROFIL

- JE SOUHAITE MODIFIER MON MOT DE PASSE OU MA QUESTION PERSONNELLE

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 ».




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.

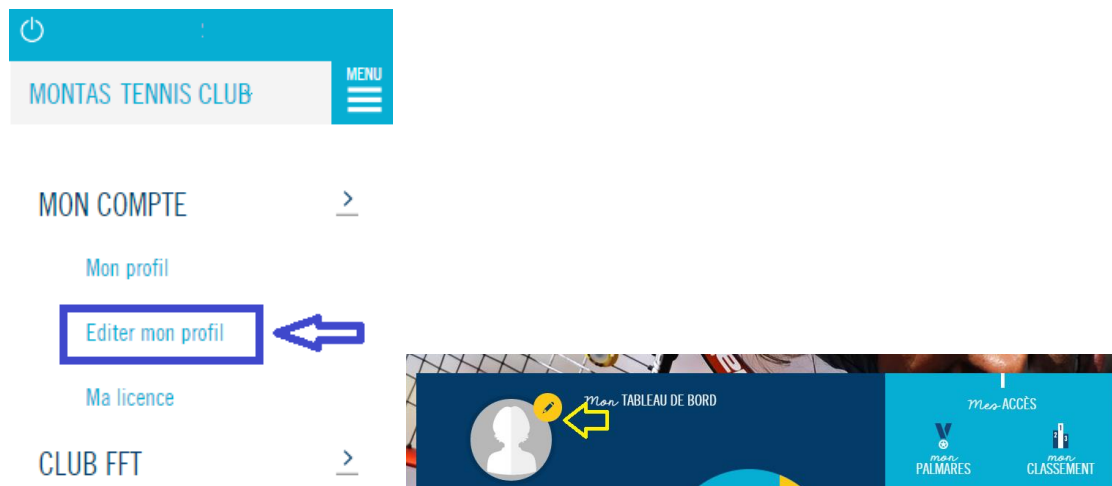
- JE SOUHAITE MODIFIER MON IDENTIFIANT

... à venir prochainement...

F.A.Q « Mon Espace Tennis »

• JE SOUHAITE METTRE A JOUR MES INFORMATIONS PERSONNELLES

La modification de vos données personnelles s'effectue en passant par le menu  et la sous-rubrique « Editer mon profil ». Elle est également accessible en cliquant sur la petite icône à coté de votre photo de profil en page d'accueil.

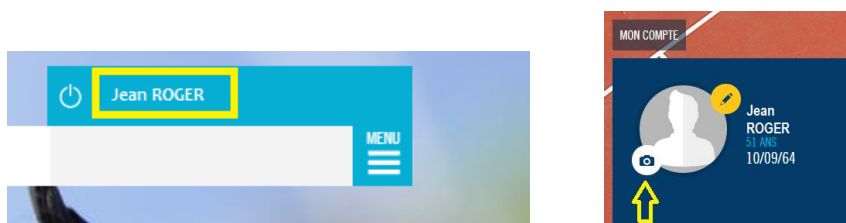


L'écran de modification apparaît alors. IL vous est possible d'y modifier votre adresse, vos coordonnées téléphoniques ainsi que votre email et votre mot de passe. La validation se fait en bas de page.

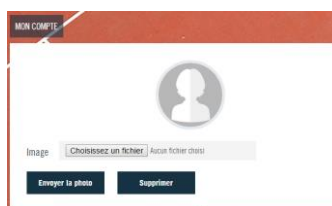
• JE SOUHAITE PERSONNALISER MA PHOTO DE PROFIL

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 ».



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 »

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 criteria selection screen. 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' (dropdown menu with 'Homme' selected), 'N° de licence' (text input), 'Nom' (text input), 'Code du club' (text input), 'Prénom' (text input), and 'Classement' (dropdown menu). At the bottom are two buttons: 'RÉINITIALISATION' and 'RECHERCHER'.

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

- Sexe + NOM + 1^{ère} 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 search filters for 'Prénom' 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 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 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

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

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).