

Foire Aux Questions

Assistance à la clientèle

La RCGA s'engage à offrir la meilleure assistance possible à sa clientèle. Notre objectif est de répondre à toutes les questions dans un délai maximal de 24 heures.

1. Sur la page d'accueil RCGANetwork.org se trouve une case intitulée « L'assistance à la clientèle du Réseau RCGA ». Cliquez sur le bouton approprié dans cette case.

Par exemple, si votre club est membre de Golf Québec, cliquez sur le bouton « Québec ». Si vous êtes membre d'une autre association de golf provinciale, veuillez cliquer sur le bouton « Autre ».

2. Inscrivez les informations pertinentes dans chaque champ et, dans le champ « Commentaires », résumez le problème ou la situation.
3. Cliquez « Soumettre » et, dans les prochaines 24 heures, vous devriez recevoir la réponse de l'un de nos assistants à la clientèle.

Pourquoi y a-t-il deux adresses Internet, une pour le kiosque et RCGANetwork.org?

En général, l'adresse Internet du kiosque est utilisée aux clubs de golf étant données ses fonctions de base et son interface facile à utiliser. Aucun mot de passe n'est requis, ce qui rend le système facile d'accès. Le kiosque est limité à l'entrée des résultats enregistrés au club d'attache ou à l'extérieur et à visualiser l'historique de la saisie des résultats.

En comparaison, le site rcganetwork.org est beaucoup plus étoffé et est votre site de gestion administrative (ajout de membres, impression de rapports, etc.). Le site offre aux membres la possibilité d'inscrire des résultats à partir de n'importe quel ordinateur branché sur Internet. Cet avantage est très populaire, particulièrement parmi les membres qui voyagent dans le sud l'hiver. Nos statistiques démontrent que plus de la moitié des résultats sont inscrits sur rcganetwork.org plutôt que sur le kiosque. Il est important de savoir que tous les pointages inscrits, que ce soit par le biais du kiosque ou sur rcganetwork.org, sont enregistrés sur le même serveur, instantanément, même si les deux sites ont des adresses Internet différentes.

Mise à jour du profil du parcours

(pour clubs privé ou semi-privés avec terrain)

Voici comment mettre à jour le profil de votre parcours. **L'accès au profil du parcours est continu. Si les renseignements à propos de votre parcours changent, à titre de membre de la RCGA vous avez la responsabilité de faire le nécessaire pour mettre à jour le profil de votre parcours.**

1. Cliquez sur l'onglet « Administration » dans la partie supérieure droite de l'écran
2. Cliquez sur l'onglet « Parcours »
3. Cliquez sur l'onglet « Modifier le profil »
4. Procédez aux révisions concernant l'adresse, les numéros de téléphone, le nombre de verges par trou, etc. **Si vous n'entrez pas les données pour les cartes de pointage trou par trou, vos membres ne pourront inscrire leurs pointages et statistiques. Assurez-vous d'avoir rempli tous les champs obligatoires.** Cliquez sur l'onglet « Enregistrer » pour sauvegarder les changements. Le profil mis à jour apparaîtra.

Mise à jour du profil du club

Voici comment mettre à jour le profil de votre club. **L'accès au profil du club est continu. Si les renseignements à propos de votre club changent, à titre de membre de la RCGA vous avez la responsabilité de faire le nécessaire pour mettre à jour le profil de votre club.**

1. Cliquez sur l'onglet « Administration » dans la partie supérieure droite de l'écran
2. Cliquez sur l'onglet « Clubs »
3. Cliquez sur « Modifier le profil »
4. Cliquez sur l'onglet « Enregistrer » au bas de la page quand la révision est complète
5. Cliquez sur le lien « Accueil »

Noms d'utilisateur et mots de passe des membres

Vous êtes responsable de distribuer à vos membres leurs noms d'utilisateur.

1. Cliquez sur l'onglet « Bottin du club »
2. Cliquez sur l'onglet « Exporter » pour ouvrir ou sauvegarder votre liste dans votre tableur Excel
3. Référez à la colonne « Nom d'utilisateur » pour confirmer les noms d'utilisateur de vos membres. Le mot de passe pour tous les membres est 123456.

Pour ajouter de nouveaux membres

Voici comment ajouter de nouveaux membres :

1. Cliquez sur l'onglet « Bottin du club » dans la partie supérieure droite de l'écran
2. Cliquez sur l'onglet « Modifier le profil »
3. Cliquez sur l'onglet « Ajouter »
4. Entrez les détails pour le nouveau membre en vous assurant que vous avez rempli tous les champs requis. Si vous n'avez pas de renseignements spécifiques pour ce membre, vous pouvez taper des informations fictives dans les champs obligatoires.
5. Cliquez sur « Ajouter membre »

Configuration du kiosque au club de golf

Voici comment configurer le kiosque sur l'ordinateur de votre club de golf :
(valide pour Internet Explorer)

1. Utilisez l'ordinateur servant à l'inscription des pointages
2. Lancez votre navigateur en cliquant sur l'icône apparaissant sur le bureau ou sur Démarrer>Programmes>Internet Explorer
3. Dans le menu Outils, sélectionnez Options Internet, tapez l'adresse URL (voir ci-dessous), faites-en votre page d'accueil par défaut et cliquez sur OK
4. Fermez Internet Explorer et rouvrez
5. La page de connexion au kiosque apparaîtra
6. Pour obtenir le plein écran, appuyez sur la touche F11 de votre clavier; la barre d'adresse disparaîtra. Pour la faire réapparaître, appuyez à nouveau sur la touche F11.
7. Déplacez le curseur de la souris jusqu'à la section en gris au haut de l'écran, cliquez avec le bouton droit de la souris et cliquez « Auto-Hide ». Les boutons standards du navigateur apparaîtront au haut de l'écran si vous déplacez la souris jusqu'au haut de l'écran.

Comment puis-je me procurer le bottin des membres d'un club?

Le bottin des membres affiche tous les membres, leur nom d'utilisateur et leur facteur de handicap. Le bottin peut être exporté dans un fichier Excel et peut être développé pour inclure les coordonnées de chaque contact ainsi que les dates des rondes jouées. Dans la feuille Excel, les données peuvent être triées selon les besoins des administrateurs.

Pour accéder à votre bottin de membres :

De la page d'accueil de l'administrateur :

1. Cliquez sur le bouton « Bottin des membres du club ».
2. Pour ouvrir ou sauvegarder le fichier sous forme d'une feuille Excel, cliquez « Exporter ».

Changer de nom d'utilisateur et de mot de passe

Un membre peut changer son nom d'utilisateur ou son mot de passe en :

1. Cliquant sur le bouton « Compte »;
2. Cliquant sur le bouton « Changer de nom d'utilisateur/mot de passe »;
3. Entrant le nom d'utilisateur et le mot de passe désirés et en cliquant « Sauvegarder ».

Inscrire des pointages sur RCGANetwork.org

1. Cliquez sur le bouton « Inscrire un pointage » pour enregistrer un pointage brut ajusté ou cliquez sur le bouton « Inscrire un pointage trou par trou » pour inscrire le résultat de chaque trou. **NOTE :** pour utiliser le module d'analyse de la performance, vous devez inscrire vos pointages trou par trou.
- 2a. Après vous être assuré que toutes les informations sont justes, inscrivez le pointage brut ajusté et cliquez sur le bouton « Inscrire un pointage ».
- 2b. Pour les pointages trou par trou, après vous être assuré que toutes les informations sont justes, cliquez sur le bouton « Aller à la carte de pointages ». Inscrivez vos résultats pour chaque trou ainsi que les statistiques (si applicable) pour chaque 9 trous et cliquez ensuite sur le bouton « Continuer ».
3. En vous assurant que toutes les données entrées sont justes, cliquez sur le bouton « Confirmer le pointage » et le pointage du membre sera inscrit dans son registre des pointages.

Inscrire des pointages sur le kiosque

Le kiosque permet aux membres d'inscrire leurs pointages en utilisant une interface très conviviale. Le kiosque utilise de très gros boutons faciles à lire et ses pages sont bien espacées pour faciliter la navigation. Le kiosque peut aussi fonctionner avec un écran tactile, si vous avez l'équipement nécessaire.

Pour inscrire un pointage sur la page d'accueil du kiosque :

1. Cliquez sur le bouton « Chercher un membre ».
2. En utilisant le clavier régulier ou celui de l'écran tactile, inscrivez le NOM DE FAMILLE du membre (ou une partie de son nom) et cliquez sur le bouton « Trouver ».
3. Cliquez sur le bouton « Sélectionner » correspondant au membre recherché.
4. Cliquez sur le type de pointage approprié (au club d'attache, à l'extérieur, dans un tournoi du club d'attache, etc.)
5. Si vous inscrivez un résultat enregistré au club d'attache, passez à l'étape 7. S'il s'agit d'un **Pointage à l'extérieur**, trouvez le parcours approprié en cliquant sur le bouton « Répertoire des parcours » et tapez le nom du club désiré. Cliquez ensuite le bouton « Sélectionner » correspondant au parcours désiré. De cette façon, vous ajouterez ce parcours à votre liste de parcours.
6. Cliquez le bouton « Menu principal ».
7. Cliquez le bouton « Pointage au club d'attache ».
8. Assurez-vous que toutes les informations sont correctes. Si des changements doivent être apportés, cliquez sur le bouton « Modifier » correspondant au champ qui doit être corrigé et faites les ajustements nécessaires.
- 9a. Pour inscrire un pointage brut ajusté, entrez le pointage dans le champ intitulé « Inscrire un pointage brut ajusté ».
- 9b. Pour inscrire un pointage trou par trou, cliquez sur le bouton « **Inscrire un pointage trou par trou** » et entrez les résultats de chaque trou.
10. Après avoir inscrit le pointage, cliquez sur le bouton « Inscrire ».
11. Vous devrez confirmer votre inscription. Si toutes les informations sont justes, cliquez sur le bouton « Accepter » et votre pointage sera inscrit dans votre registre de pointages.
12. Cliquez sur le bouton « Déconnecter ».

Que dois-je faire si le parcours où j'ai joué n'est pas dans le répertoire des parcours?

Parfois, vous jouerez sur un parcours qui n'est pas inscrit dans le répertoire des parcours du Réseau RCGA. Si ce parcours est au Canada, le parcours n'est pas dans la liste, car il n'est pas membre de la RCGA et, par conséquent, il n'a pas d'évaluation Slope et d'évaluation de parcours certifiées (malgré ce que son site Internet et sa carte de pointages peuvent afficher). Les résultats des rondes jouées sur ces parcours ne peuvent donc pas être inscrits ou être utilisés aux fins de calcul d'un facteur de handicap de la RCGA. Si par contre le parcours est situé aux États-Unis, il est acceptable qu'un joueur inscrive les informations manuellement. Pour ce faire, le joueur aura besoin du nom du parcours ainsi que de l'évaluation Slope et de l'évaluation de parcours pour chacun des tertres joués.

Kiosque

1. Cliquez sur le bouton « Pointage inscrit à l'extérieur ».
2. Cliquez sur le bouton « Ajouter un parcours ».
3. Inscrivez les informations du parcours dans chacun des champs.
4. Cliquez sur le bouton « Sauvegarder » et vous pourrez ensuite inscrire votre pointage sur ce parcours.

Réseau RCGA

1. Cliquez sur « Inscrire un pointage »
2. Dans la liste déroulante des parcours, sélectionnez « Saisie manuelle »
3. Inscrivez les informations du parcours dans chacun des champs et inscrivez votre pointage.

Supprimer / modifier un pointage

Les membres sont en mesure de modifier leurs pointages en tout temps, mais ne peuvent les supprimer que pour une période de 24 heures suivant leur inscription. Après cette période de 24 heures, seuls l'administrateur du club ou un assistant à la clientèle du Réseau RCGA seront en mesure de supprimer un pointage. Les pointages qui sont modifiés seront annotés d'un « # » dans le registre des pointages.

Pour supprimer / modifier le pointage d'un membre :
De votre compte administrateur...

1. Cliquez sur le bouton « Administrateur ».
2. Cliquez sur le bouton « Clubs ».
3. Cliquez sur le bouton « Bottin des membres ».
4. Dans la colonne du centre de pointages, cliquez sur le bouton « Visualiser » du joueur pour qui vous désirez supprimer / modifier un pointage.
5. Cliquez sur le bouton « Visualiser / Modifier » du pointage approprié.

6. Cliquez sur « Modifier le pointage » ou sur « Supprimer une ronde ».

Analyse des performances

L'analyse des performances permet aux membres d'entrer les statistiques de chacune de leurs rondes et de maintenir un registre continu des forces et des faiblesses de leur jeu de golf. **Afin d'utiliser cette fonctionnalité, les membres doivent inscrire leurs résultats sur RCGANetwork.org en utilisant l'option d'enregistrement des pointages « trou par trou ».** Les membres peuvent sélectionner les statistiques qu'ils désirent conserver (allées, verts, coups roulés, sorties de fosses, variations, coups de pénalité et distance des coups de départ).

1. Cliquez sur le bouton « Inscrire un pointage trou par trou ».
2. **Cliquez sur « Oui » lorsqu'on vous demande si vous désirez faire le suivi des statistiques.**
3. Sélectionnez le champ de statistique dont vous désirez faire le suivi.
4. Cliquez sur le bouton « Carte de pointages ».
5. Complétez les informations de votre pointage et cliquez « Continuer ».
6. Cliquez sur le bouton « Confirmer le pointage » et votre pointage ainsi que vos statistiques se téléverseront dans le système.

Pour visualiser vos statistiques dans le module d'analyse des performances, cliquez sur le bouton « Analyse des performances » sur la page d'accueil.

Comment puis-je consulter les rapports que le Réseau RCGA génère?

Le Réseau RCGA génère de nombreux rapports que les clubs de golf peuvent trouver très utiles. Tous les rapports doivent être exportés dans des feuilles de travail Excel afin d'en faciliter l'organisation et la manipulation.

Pour accéder à ces rapports :

De la page d'accueil des administrateurs :

1. Cliquez sur le bouton « Bottin des membres ».
2. Cliquez sur le bouton « Rapports ».
3. Sélectionnez les rapports désirés du menu déroulant « Sélectionner un rapport ».
4. En utilisant les menus déroulants, filtrez le rapport tel que vous le désirez.
5. Cliquez sur le bouton « Générer le rapport ».
6. Pour exporter un fichier dans une feuille Excel, cliquez sur le bouton « Exporter ».

Messages

L'une des fonctionnalités intéressantes dans le Réseau RCGA est la facilité de communication. En vous joignant au Réseau RCGA, vous recevrez des mises à jour de la RCGA ainsi que le bulletin électronique de nouvelles, e-Golf Canada. Ces messages apparaîtront directement sur votre page d'accueil et peuvent être visualisés en cliquant sur le bouton « Objet » de chaque message.

En plus, ce module permet aux clubs d'envoyer rapidement et facilement des messages à tous leurs membres (ex. : prochains tournois, dates limites, ventes à la boutique, etc.)

Pour envoyer un message aux membres du club :

1. Cliquez sur le bouton « Messages ».
2. Cliquez sur le bouton « Composer ».
3. Cliquez sur le menu déroulant des destinataires et sélectionnez « Mes clubs ».
4. Cliquez sur « Tous les membres du club XYZ » et ensuite sur le bouton « >> ».
La mention « Tous les membres du club XYZ » apparaîtra alors dans la case sur la droite. Le message sera envoyé sur la page d'accueil du Réseau RCGA de tous les membres de votre club.
5. Cliquez sur le bouton « Envoyer le message ».

Carte de handicap

Souvent, les joueurs doivent vérifier leur facteur de handicap pour des tournois ou pour avoir accès à un parcours (ex. : St. Andrews). Le Réseau RCGA permet aux membres de consulter leur carte à partir de n'importe quel ordinateur branché à l'Internet.

1. Cliquez sur le bouton « Imprimer la carte de handicap ».
2. Vous pouvez sélectionner vos préférences d'impression, mais les présentations sont toutes acceptables pour la vérification du facteur de handicap.

Fusionner des comptes

Parfois, les joueurs sont membres dans plus d'un club qui utilise le Réseau RCGA. Les joueurs sont tenus d'inscrire leurs pointages dans les registres de pointages des deux clubs pour que leur facteur de handicap soit valide. Le Réseau RCGA permet de fusionner les comptes d'un membre, lui permettant ainsi de faire l'inscription d'un pointage une seule fois et de mettre à jour automatiquement les registres de pointages des deux clubs. Ce membre devra spécifier le « club principal » et le « club secondaire » de son choix (pour les besoins du système), mais le membre apparaîtra dans le bottin des membres des deux clubs.

Pour fusionner les comptes d'un membre, vous devez communiquer avec un assistant à la clientèle du Réseau RCGA et lui demander de fusionner les comptes pour vous.

Transférer des comptes

Les nouveaux membres d'un club sont souvent les anciens membres d'un autre club. Si le membre transfère d'un club qui utilise aussi le Réseau RCGA, le programme permet de transférer facilement le dossier du membre de son ancien club à son nouveau club. Cela permet au membre de maintenir son registre de pointages, ses statistiques, etc. sans avoir à les réinscrire manuellement.

Pour transférer le compte d'un membre, vous devez communiquer avec un assistant à la clientèle du Réseau RCGA.