MangoAsso

GUIDE PRATIQUE · CHAPITRE 6

Communication

Chapitre 6 du guide MangoAsso · 14 fiches pratiques

Expliqué simplement, avec les images de l'application, étape par étape.

Édition de novembre 2026 · mangoasso.fr/aide

Contenu d'information générale : il ne remplace pas le conseil d'un·e avocat·e, notaire ou expert-comptable.

Comment utiliser ce guide

Ce guide rassemble les fiches de ce chapitre. Chaque fiche répond à une question précise et tient sur ses propres pages : inutile de tout lire dans l'ordre. Cherchez votre question dans le sommaire, puis rendez-vous à la page indiquée.

1 **Les étapes sont numérotées**

Faites-les dans l'ordre, une à une. Prenez votre temps : rien ne s'enregistre tant que vous n'avez pas cliqué sur le bouton indiqué.

1 **Les pastilles sur les images**

Chaque pastille orange numérotée montre où regarder ou cliquer sur l'écran. Son explication est juste en dessous de l'image, avec le même numéro.

Membres › Adhérent·es

Le chemin à suivre

Un texte encadré comme celui-ci est un bouton ou un menu de l'application. La flèche › veut dire « puis ».

☐ **Avant de commencer**

Cochez les cases au crayon : quand tout est coché, vous avez tout ce qu'il faut.

ASTUCE

Un conseil pratique pour gagner du temps.

ATTENTION

Un point important à vérifier, pour éviter une erreur.

LE RÉSULTAT

Ce que vous devez voir une fois la fiche terminée : c'est la preuve que tout s'est bien passé.

Les renvois **comme celui-ci** (page 4) indiquent la page où trouver la fiche citée. Un mot vous échappe ? Le guide complet contient un petit lexique.

VOUS ÊTES BLOQUÉ·E ? UNE VRAIE PERSONNE VOUS RÉPOND.

07 68 57 14 81 **hello@mangoasso.fr** **mangoasso.fr/aide**

Sommaire

6 **Communication** 5

6.1 Créer et envoyer une campagne d'emails 6

6.2 Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles 15

6.3 Mettre en forme une campagne : prénom, boutons, images et pièces jointes 21

6.4 Programmer l'envoi d'une campagne à une date et une heure 27

6.5 Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois 31

6.6 Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds 34

6.7 Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing 39

6.8 Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles 43

6.9 Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer 49

6.10 Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage 54

6.11 Publier la page publique de votre association 58

6.12 Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site 63

6.13 Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association 68

6.14 MangoAI : autoriser l'accès aux données et limite mensuelle 74

CHAPITRE

6

Communication

Campagnes d'emails, sondages, page publique, formulaire d'adhésion en ligne et MangoAI.

Pour les personnes qui écrivent aux adhérent·es

14 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 6.1

Créer et envoyer une campagne d'emails

EN BREF

Écrivez un email à tous vos adhérent·es, à un groupe ou à vos bénévoles, avec leur prénom glissé automatiquement dans le message. Vous vous envoyez d'abord un test, puis la campagne part en quelques minutes et vous suivez qui l'a reçue.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Avant de commencer

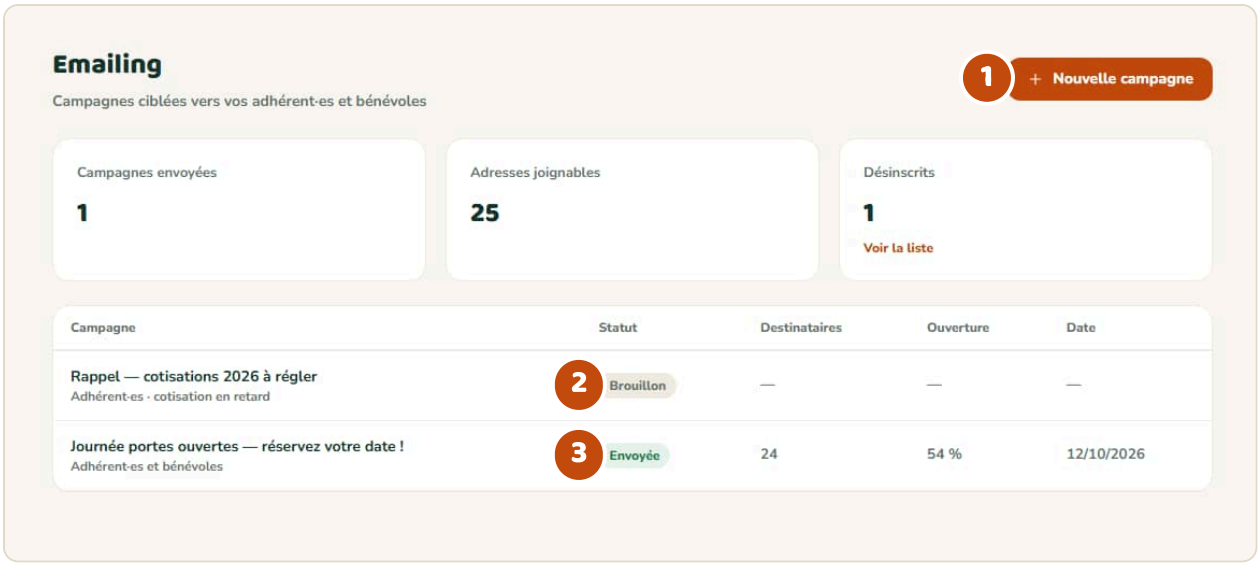
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : l'emailing n'est ouvert ni aux trésorier·ères ni aux membres de l'équipe.
- [ ] Des adhérent·es ou des bénévoles joignables par email dans MangoAsso (leur adresse, ou celle du contact de leur foyer).
- [ ] Forfait Gratuit : 1 campagne envoyée par mois civil. Essentiel et Avancé : sans limite.
- [ ] Conseillé : avoir ajouté le logo de l'association, qui s'affiche en haut de chaque email (voir Régler les informations de l'association (chapitre 1 du guide)).

Étape par étape

1 Ouvrez l'emailing et cliquez sur Nouvelle campagne

Dans le menu, ouvrez **Communication › Emailing**. La page résume vos **Campagnes envoyées**, le nombre d'**Adresses joignables** et celui des **Désinscrits**, puis liste vos campagnes avec leur statut : **Brouillon**, **Programmée**, **Envoi en cours** ou **Envoyée**.

Cliquez sur le bouton orange **Nouvelle campagne**, en haut à droite. Pour reprendre un brouillon, cliquez simplement sur son objet dans la liste.



1. Créer une nouvelle campagne
2. Un brouillon, à reprendre d'un clic sur son objet
3. Une campagne déjà envoyée

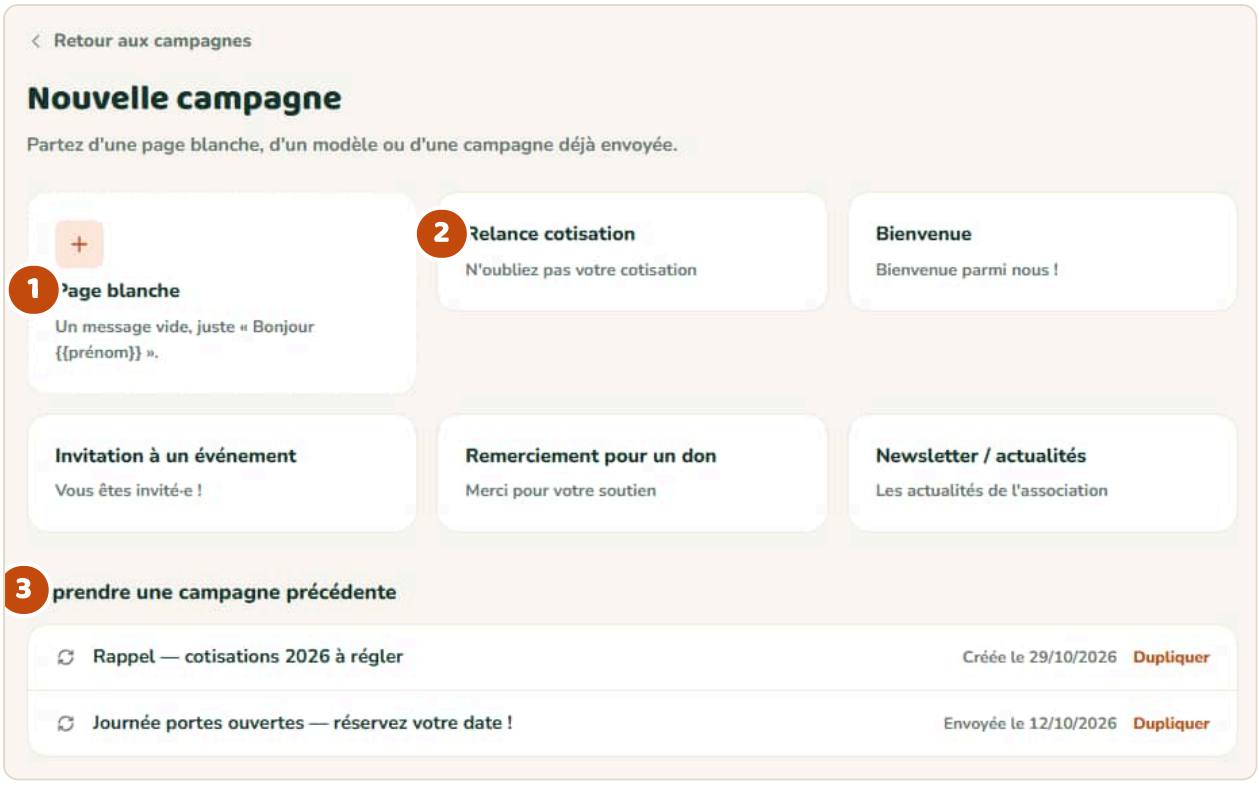
2 Choisissez un point de départ

Page blanche : un message vide qui commence par « Bonjour {{prénom}} ».

Un modèle prêt à adapter : **Relance cotisation**, **Bienvenue**, **Invitation à un événement**, **Remerciement pour un don** ou **Newsletter / actualités**.

Vos modèles (si vous en avez enregistré) et **Reprendre une campagne précédente** : le bouton **Dupliquer** recopie l'objet, le message, les destinataires et les pièces jointes d'une campagne existante.

Le brouillon est créé dès ce clic, et vous arrivez dans l'éditeur.



1. Partir d'un message vide
2. Un modèle prêt à adapter
3. Dupliquer une campagne déjà faite

3 Réglez les destinataires, puis rédigez l'objet et le message

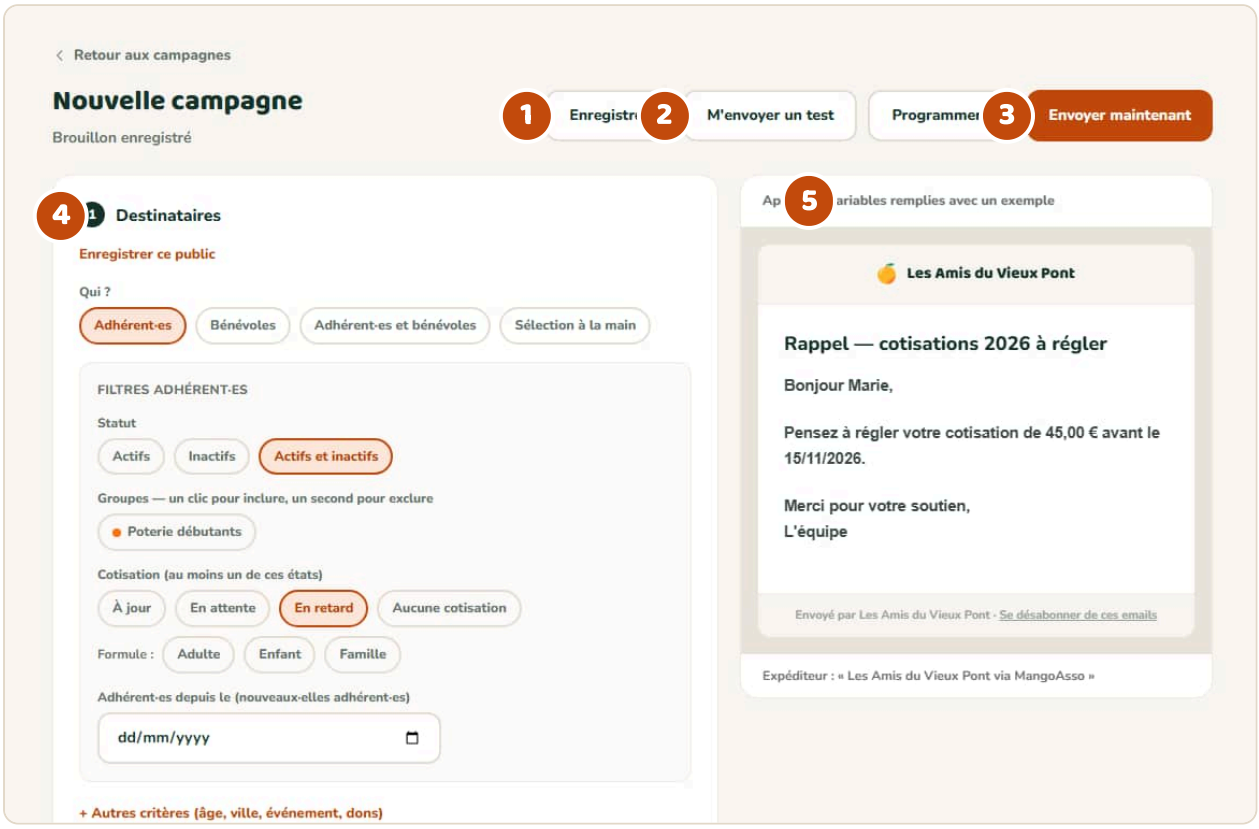
L'éditeur tient en trois cadres numérotés. Le cadre **1 Destinataires** propose par défaut tous les adhérent·es actif·ves ; affinez si besoin (groupes, cotisations en retard, bénévoles…) : voir **Choisir les destinataires d'une campagne** (page 15). Le nombre de destinataires se met à jour en direct.

Dans le cadre **2 Message**, saisissez l'**Objet** (200 caractères au plus), par exemple « Fête de fin de saison le 21 juin », puis votre texte. La barre d'outils ajoute du gras, un lien, un bouton, une image ou une variable comme le prénom : voir **Mettre en forme une campagne** (page 21).

À droite, l'**Aperçu** montre l'email tel qu'il arrivera, avec votre logo et les variables remplies par un exemple.

ASTUCE

Cliquez sur **Enregistrer** de temps en temps : tant que vous ne l'avez pas fait, la mention « Modifications non enregistrées » s'affiche sous le titre et votre navigateur vous prévient si vous quittez la page.



1. Enregistrer le brouillon
2. S'envoyer un email de test
3. Envoyer la campagne
4. Le cadre 1 : les destinataires
5. L'aperçu de l'email, à jour en direct

4 Envoyez-vous un test

Cliquez sur **M'envoyer un test**. L'email part à **votre** adresse, avec un objet précédé de « [Test] » et les informations (prénom, cotisation…) du premier destinataire de la liste. Le message « Email de test envoyé à … » confirme l'envoi.

Ouvrez-le sur votre téléphone et votre ordinateur : vérifiez les liens, les images et les pièces jointes. Le test ne compte pas dans la limite du forfait.

5 Envoyez la campagne

Cliquez sur **Envoyer maintenant**, puis confirmez : « Envoyer la campagne maintenant ? Elle ne pourra plus être modifiée. »

Vous arrivez sur la page de la campagne. Une barre de progression indique « Envoi en cours… » : les emails partent par lots de 100 chaque minute. Vous pouvez fermer la page, l'envoi continue.

Pour choisir le jour et l'heure à la place, utilisez **Programmer…** : voir **Programmer une campagne** (page 27).

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une fois l'envoi lancé, la campagne ne peut plus être modifiée ni arrêtée. Relisez l'objet, les destinataires et le test avant de cliquer.

✓ **LE RÉSULTAT**

La campagne passe à **Envoyée** dans la liste. Chaque destinataire reçoit un email de « [nom de votre association] via MangoAsso », avec votre logo et un lien de désinscription en bas. Les réponses arrivent à l'adresse de réponse choisie, et les statistiques (délivrés, ouverts, clics) se remplissent au fil des heures.

Cas particuliers

Adhérent·es sans adresse email (enfants, seniors)

Une fiche sans email, rattachée à un foyer, est jointe par le contact de ce foyer (le premier membre arrivé qui a une adresse joignable et n'a pas refusé les emails), comme pour les relances de cotisation et les sondages. Le même contact ne reçoit jamais deux emails pour une même campagne : s'il est déjà destinataire, ou si plusieurs enfants passent par lui, un seul email part. Le lien de désinscription de cet email désinscrit le contact. Sans foyer ou sans contact joignable, la fiche ne reçoit rien.

> **Une famille qui partage une adresse**
>
> La case **Un seul email par adresse (fratries)**, cochée par défaut, envoie un seul email à une adresse partagée par plusieurs fiches. Le prénom est alors remplacé par l'ensemble des prénoms (« Léo et Emma Martin »).

> **Quelqu'un répond à la campagne**
>
> Sa réponse arrive à l'**Adresse de réponse** du cadre 3, qui vaut par défaut l'adresse de la personne qui a créé la campagne. Si vous videz ce champ, les réponses vont à l'adresse de réponse de l'association (**Paramètres › Général**), ou à défaut à la personne propriétaire.

> **Supprimer une campagne**
>
> Sur la page d'une campagne, **Supprimer** efface un brouillon, ou une campagne envoyée avec ses statistiques. Les emails déjà reçus restent bien sûr dans les messageries. Au forfait Gratuit, une campagne envoyée puis supprimée reste comptée pour le mois de son envoi.

> **Dans l'association de démonstration**
>
> Aucun email n'est réellement envoyé depuis la démo : vous pouvez tout essayer sans risque.

Ça ne marche pas ?

« Renseignez l'objet et le message avant d'envoyer. »

Pourquoi : L'objet ou le texte du message est vide.

Que faire : Complétez l'objet (cadre 2) et le message, puis recommencez. Un brouillon vide peut, lui, être enregistré.

« Aucun destinataire ne correspond à ce ciblage. »

Pourquoi : Les filtres choisis ne retiennent personne qui ait une adresse joignable (non désinscrite, pas en échec).

Que faire : Regardez le compteur du cadre 1 et assouplissez les filtres (statut, groupes, cotisation).

« Votre forfait est limité à 1 campagne envoyée par mois. Enregistrez en brouillon ou passez à un forfait supérieur. »

Pourquoi : Au forfait Gratuit, une campagne a déjà été envoyée (ou programmée) ce mois-ci.

Que faire : Programmez la campagne pour le mois prochain, ou passez au forfait Essentiel. Voir **Limite de campagnes du forfait Gratuit** (page 31).

« Trop d'emails de test envoyés, réessayez dans une heure. »

Pourquoi : 20 emails de test au plus par heure et par association.

Que faire : Patientez une heure. En attendant, l'aperçu à droite de l'éditeur montre déjà le rendu.

« Envoi refusé : Un groupe utilisé par le ciblage de cette campagne a été supprimé. Modifiez le public avant de l'envoyer. »

Pourquoi : Le groupe (ou l'événement) choisi dans les destinataires a été supprimé depuis.

Que faire : La campagne est revenue en brouillon : ouvrez-la, corrigez les destinataires, puis envoyez-la à nouveau.

Je ne vois pas Emailing dans le menu

Pourquoi : Votre rôle est Trésorier·ère ou Membre de l'équipe.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de vous passer Administrateur·ice dans **Paramètres › Équipe**.

Questions fréquentes

Q **Depuis quelle adresse partent les emails ?**

R Depuis no-reply@mangoasso.fr, avec le nom « [votre association] via MangoAsso ». L'envoi depuis l'adresse de votre association (contact@monasso.fr) n'est pas disponible ; en revanche, toutes les réponses vous parviennent grâce à l'adresse de réponse.

Q **Peut-on envoyer des SMS ?**

R Non, MangoAsso n'envoie que des emails.

Q **Combien de personnes puis-je toucher en une campagne ?**

R Toutes vos fiches joignables, sans plafond de destinataires. L'envoi se fait par lots de 100 par minute : comptez une dizaine de minutes pour 1 000 adresses.

Q **Les personnes désinscrites reçoivent-elles la campagne ?**

R Jamais. Le cadre Destinataires indique combien de personnes désinscrites ont été écartées. Voir **Désinscriptions et RGPD** (page 39).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles** (page 15)
- **Mettre en forme une campagne : prénom, boutons, images et pièces jointes** (page 21)
- **Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds** (page 34)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- **Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing** (page 39)

FICHE 6.2

Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles

EN BREF

Le cadre Destinataires combine plusieurs critères pour écrire exactement aux bonnes personnes : une section, les cotisations en retard, les bénévoles de la buvette, les inscrit·es à un événement. Le nombre de destinataires et leur liste se mettent à jour à chaque clic.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**2 min de lecture**

Avant de commencer

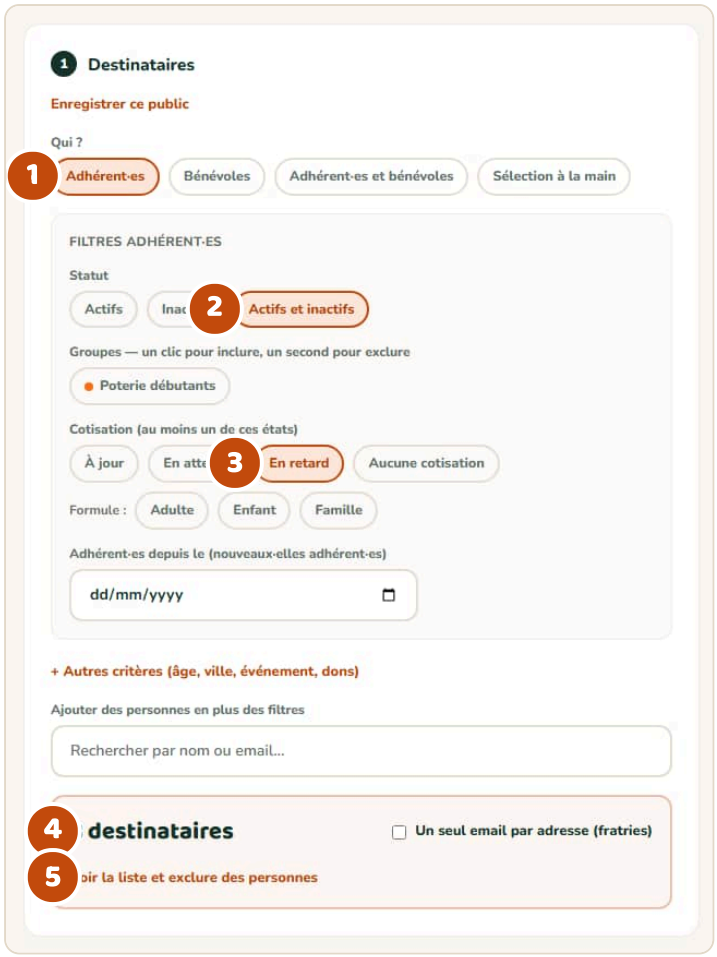
- [ ] Avoir ouvert une campagne en brouillon (voir **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)).
- [ ] Pour cibler par groupe : avoir créé des groupes (voir Les groupes d'adhérent·es (chapitre 2 du guide)).

Étape par étape

1 Choisissez qui écrire

Dans le cadre **1 Destinataires**, la ligne **Qui ?** propose quatre choix : **Adhérent·es**, **Bénévoles**, **Adhérent·es et bénévoles**, ou **Sélection à la main** (uniquement les personnes que vous ajoutez une par une).

Une personne à la fois adhérente et bénévole ne reçoit qu'un seul email.



1. Adhérent·es, bénévoles, les deux, ou une sélection à la main
2. Le statut des fiches
3. Les cotisations en retard
4. Le nombre de destinataires, à jour en direct
5. Voir la liste et en retirer quelqu'un

2 Affinez avec les filtres adhérent·es

Statut : **Actifs** (par défaut), **Inactifs** ou **Actifs et inactifs**.

Groupes : un clic sur un groupe l'inclut (pastille orange), un second clic l'exclut (« Sauf U9 »), un troisième le retire. Avec plusieurs groupes inclus, choisissez « au moins un de ces groupes » ou « tous ces groupes ».

Cotisation : **À jour**, **En attente**, **En retard** ou **Aucune cotisation**, éventuellement pour une **Formule** précise. Exemple : « En retard » + formule « Adulte » pour relancer les adultes qui n'ont pas payé.

Adhérent·es depuis le : pour souhaiter la bienvenue aux personnes arrivées depuis une date.

3 Ou ciblez vos bénévoles

Avec **Bénévoles** ou **Adhérent·es et bénévoles**, le bloc **Filtres bénévoles** propose leurs groupes et le champ **Rôle / mission contenant** : tapez « buvette » pour écrire à toutes celles et ceux dont la mission contient ce mot.

4 Ajoutez d'autres critères si besoin

Le lien **+ Autres critères (âge, ville, événement, dons)** ouvre : **Nés de (année) à (année)**, **Villes ou codes postaux** (« 69, Villeurbanne » : un code postal vaut pour tout ce qui commence par ces chiffres), un **Événement** avec ses **Inscrit·es**, les personnes **Venus (pointés)** ou les **Non inscrit·es**, et **A fait un don depuis le**.

Tous les critères s'additionnent : une personne doit les remplir tous pour être retenue.

5 Vérifiez la liste, ajoutez ou retirez des personnes

Le compteur affiche « N destinataires », et le nombre de personnes désinscrites écartées. Cliquez sur **Voir la liste et exclure des personnes** pour la parcourir ; **Exclure** retire quelqu'un de cette campagne.

Le champ **Ajouter des personnes en plus des filtres** ajoute quelqu'un qui n'entre pas dans les critères (le ou la président·e d'un club partenaire qui est aussi bénévole, par exemple).

> **ASTUCE**
>
> Vous réutilisez souvent le même public ? **Enregistrer ce public** lui donne un nom (« Parents U9-U11 en retard ») ; il se recharge ensuite d'un clic avec **Charger un public enregistré…**, et **Gérer** permet de le supprimer.

LE RÉSULTAT

Le compteur indique le nombre exact d'emails qui partiront. Il est recalculé au moment de l'envoi : une campagne programmée inclura aussi les personnes ajoutées d'ici là si elles correspondent aux critères.

Cas particuliers

Fratries et adresses partagées

Avec **Un seul email par adresse (fratries)**, une adresse partagée par plusieurs fiches ne reçoit qu'un email ; la liste l'indique (« 2 personnes, 1 email »). Décochez la case si chaque enfant doit recevoir son propre exemplaire.

Qui n'est jamais dans la liste

Les fiches à la corbeille, les fiches sans adresse email ni contact de foyer joignable, les personnes désinscrites et les adresses marquées « Email en échec ». Une fiche sans email rattachée à un foyer apparaît avec l'adresse du contact de ce foyer. Pour ces dernières, voir Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails (chapitre 9 du guide).

Relancer celles et ceux qui n'ont pas ouvert

Après l'envoi, le bouton **Relancer les N non-ouvreurs** de la page de la campagne crée un brouillon déjà réglé sur ces seules personnes. Voir **Statistiques d'une campagne** (page 34).

Ça ne marche pas ?

Le compteur affiche 0 destinataire

Pourquoi : Les critères sont trop restrictifs, ou les personnes visées n'ont pas d'adresse joignable.

Que faire : Retirez les critères un par un en regardant le compteur. Vérifiez aussi le **Statut** : par défaut, seules les fiches actives sont retenues.

Une personne attendue n'apparaît pas

Pourquoi : Elle est inactive, sans email ni contact de foyer joignable, désinscrite, en échec d'envoi, ou hors des groupes choisis. Si le contact de son foyer reçoit déjà la campagne, son email la couvre.

Que faire : Ouvrez sa fiche pour vérifier, ou ajoutez-la avec **Ajouter des personnes en plus des filtres** (une personne désinscrite reste exclue).

Je ne trouve pas mes groupes dans le cadre Destinataires

Pourquoi : Aucun groupe n'existe encore pour ce type de fiche (adhérent·es ou bénévoles).

Que faire : Créez-les dans **Membres › Adhérent·es**, bouton Groupes, ou dans **Membres › Bénévoles**, bouton Groupes.

Questions fréquentes

Q **Puis-je écrire aux adhérent·es dont la cotisation est en retard uniquement ?**

R Oui : public **Adhérent·es**, statut **Actifs et inactifs** si besoin, et **En retard** cotisation. La variable « Montant de cotisation dû » glisse le montant de chacun·e dans le message.

Q **Un public enregistré se met-il à jour tout seul ?**

R Oui : il enregistre les critères, pas une liste figée. « En retard » désigne toujours les personnes en retard au moment de l'envoi.

Q **Puis-je écrire aux participant·es d'un événement passé ?**

R Oui, pour les événements de moins d'un an : choisissez-le dans **Événement**, puis **Venus (pointés)** pour remercier celles et ceux qui étaient présents.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es (chapitre 2 du guide)
- Ajouter et gérer vos bénévoles (chapitre 2 du guide)
- Relances de cotisation : manuelles et automatiques (chapitre 2 du guide)

FICHE 6.3

Mettre en forme une campagne : prénom, boutons, images et pièces jointes

EN BREF

La barre d'outils de l'éditeur ajoute du gras, des intertitres, un bouton, une image ou le prénom de chaque destinataire, sans rien connaître au HTML. Vous pouvez aussi joindre un PDF et réutiliser vos messages comme modèles.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une campagne en brouillon ouverte dans l'éditeur (**Communication › Emailing**).

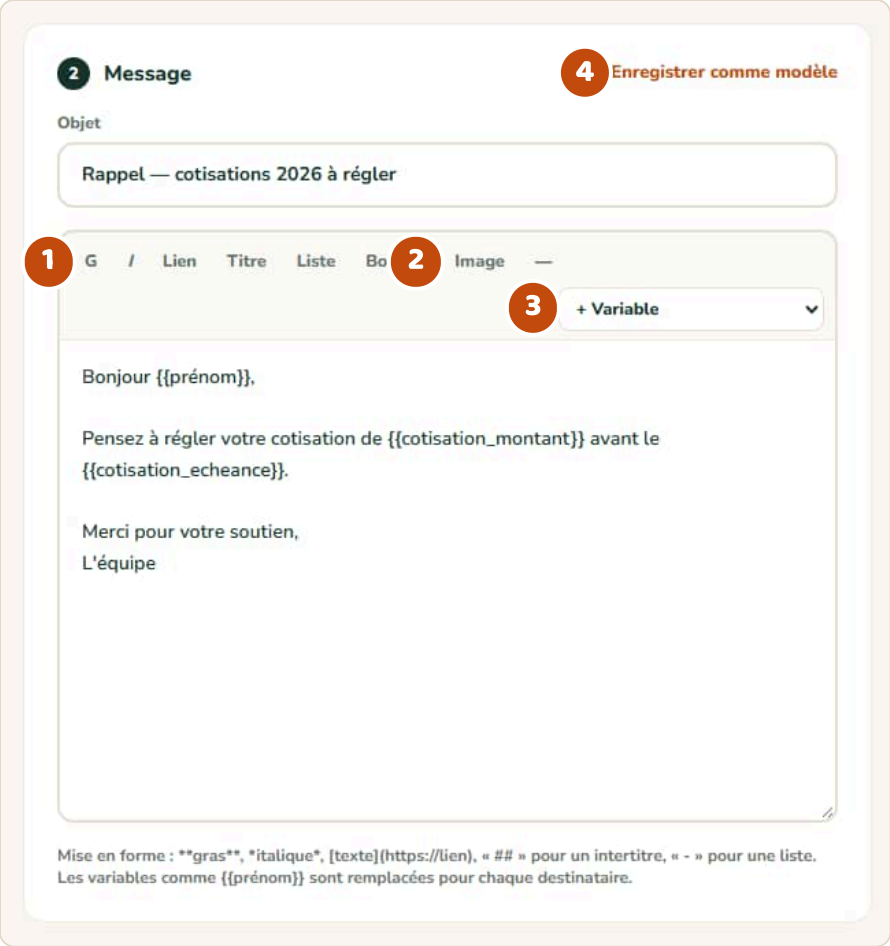
Étape par étape

1 Mettez le texte en forme avec la barre d'outils

Sélectionnez un mot puis cliquez sur **G** (gras) ou **I** (italique). **Lien** demande l'adresse (https://…) et transforme la sélection en lien.

Titre insère un intertitre, **Liste** une liste à puces, **—** un trait de séparation. **Bouton** crée un gros bouton cliquable : son texte (« Je m'inscris ») puis son adresse.

Le texte affiche de petits signes (deux astérisques de chaque côté d'un mot en gras, « ## » devant un intertitre) : c'est normal, l'aperçu à droite montre le vrai rendu.



1. Gras, italique, lien, titre, liste, bouton
2. Insérer une image dans le message
3. Insérer une variable (prénom, cotisation…)
4. Réutiliser ce message plus tard

2 Personnalisez avec les variables

Le menu **+ Variable** insère un mot remplacé pour chaque destinataire : **Prénom**, **Nom**, **Nom de l'association**, **Groupes**, **Montant de cotisation dû**, **Échéance de cotisation**, **Lien vers l'espace membre**.

Exemple : « Bonjour {{prénom}}, votre cotisation de {{cotisation_montant}} est à régler avant le {{cotisation_echeance}}. » Les variables marchent aussi dans l'objet.

Pour un bouton vers l'espace membre, laissez l'adresse proposée {{lien_espace_membre}} : chaque personne arrive sur la page de connexion de son espace.

> **ASTUCE**
>
> Une variable sans valeur (pas de cotisation due, pas de groupe) est simplement vide : réservez les variables de cotisation aux campagnes ciblées sur « En attente » ou « En retard ».

3 Ajoutez une image

Placez le curseur à l'endroit voulu, cliquez sur **Image** et choisissez une photo JPG, PNG ou WEBP de 3 Mo au plus. Elle s'insère dans le message et apparaît dans l'aperçu.

Le **logo** de l'association, lui, s'ajoute tout seul en haut de chaque email : il se règle une fois pour toutes dans **Paramètres › Général**, section Image de marque.

4 Joignez des fichiers

Dans le cadre **3 Pièces jointes et réponses**, cliquez sur **+ Joindre un fichier** : PDF ou image (JPG, PNG, WEBP), **5 fichiers et 10 Mo au total** au maximum. **Retirer** enlève un fichier.

Exemples : le bulletin d'inscription au tournoi, le programme de la saison, l'affiche de la fête.

> **ATTENTION**
>
> Les pièces jointes ralentissent l'envoi (lots de 20 au lieu de 100) et alourdissent l'email. Pour un gros document, préférez un lien vers le document en ligne.



1. Joindre un PDF ou une image
2. L'adresse qui reçoit les réponses

5 Enregistrez votre message comme modèle

En haut du cadre Message, **Enregistrer comme modèle** demande un nom (« Convocation entraînement »). Le modèle apparaît ensuite dans **Vos modèles**, sur l'écran **Nouvelle campagne**, avec son objet et son texte (sans les destinataires ni les pièces jointes).

✓ **LE RÉSULTAT**

L'aperçu à droite de l'éditeur montre l'email final : logo, objet en titre, texte mis en forme, variables remplies par un exemple (« Marie Dupont »), pièces jointes et pied de page avec le lien de désinscription.

Cas particuliers

> **Vérifier les variables avec de vraies données**
>
> L'aperçu utilise un exemple fictif. **M'envoyer un test** utilise les informations du premier destinataire réel de la liste : le test vous dit lesquelles (« avec les informations de Marie Dubois »).

> **Coller un texte depuis Word**
>
> Le texte collé arrive sans sa mise en forme (gras, couleurs, tableaux). Reprenez le gras et les intertitres avec la barre d'outils.

> **Supprimer un modèle**
>
> Sur l'écran **Nouvelle campagne**, chaque carte de **Vos modèles** a un bouton de suppression. Les campagnes créées à partir de ce modèle ne changent pas.

Ça ne marche pas ?

« Format non supporté (JPG, PNG ou WEBP). »

Pourquoi : L'image est dans un autre format (HEIC d'iPhone, GIF, PDF…).

Que faire : Convertissez-la en JPG (une capture d'écran de la photo suffit souvent), puis recommencez.

« Image trop lourde (3 Mo maximum). »

Pourquoi : La photo vient directement d'un appareil récent.

Que faire : Réduisez sa taille (fonction « Redimensionner » de votre ordinateur ou envoi par email à vous-même en taille moyenne).

« 10 Mo maximum de pièces jointes au total. » ou « 5 pièces jointes maximum. »

Pourquoi : La limite de la campagne est atteinte.

Que faire : Retirez un fichier, compressez le PDF, ou déposez le document en ligne et mettez un lien dans le message.

« Le contenu du fichier ne correspond pas à son format. »

Pourquoi : Le fichier a été renommé (un .doc renommé en .pdf, par exemple) ou il est abîmé.

Que faire : Enregistrez-le à nouveau au bon format depuis le logiciel d'origine (« Exporter en PDF »).

Le bouton Lien ne fait rien

Pourquoi : L'adresse saisie ne commence pas par https://, http:// ou mailto:.

Que faire : Copiez l'adresse complète depuis la barre de votre navigateur, avec son « https:// ».

Questions fréquentes

Q **Puis-je changer les couleurs ou la police ?**

R Non : la mise en page est commune à tous les emails, pensée pour s'afficher correctement sur téléphone et dans toutes les messageries. Votre logo personnalise l'en-tête.

Q **Puis-je modifier une campagne après l'envoi ?**

R Non. Pour corriger une erreur, **Dupliquez** la campagne, corrigez le brouillon et envoyez un rectificatif.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse (chapitre 1 du guide)
- Inviter vos adhérent·es à leur espace membre (chapitre 2 du guide)

FICHE 6.4

Programmer l'envoi d'une campagne à une date et une heure

EN BREF

Préparez votre campagne à l'avance et choisissez quand elle partira : le samedi matin pour la newsletter, la veille d'un événement pour le rappel. Jusqu'à l'heure dite, vous pouvez encore la modifier ou annuler la programmation.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

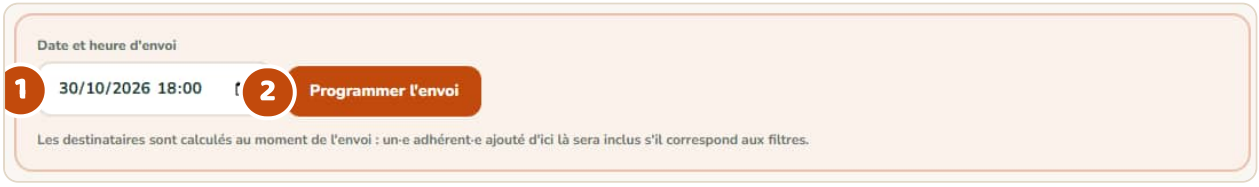
Avant de commencer

- [ ] Une campagne en brouillon avec un objet, un message et au moins un destinataire.

Étape par étape

1 Ouvrez le réglage de programmation

Dans l'éditeur de la campagne, cliquez sur **Programmer…**, à côté du bouton Envoyer maintenant. Un bandeau s'ouvre avec le champ **Date et heure d'envoi**, réglé par défaut sur demain à 18 h.



1. La date et l'heure d'envoi (heure de Paris)
2. Valider la programmation

2 Choisissez la date et l'heure, puis validez

Choisissez le jour et l'heure (heure de Paris), puis cliquez sur **Programmer l'envoi**. La campagne apparaît dans la liste avec le statut **Programmée** et la mention « Prévue le … ».

> **ASTUCE**
>
> Les emails envoyés en début de soirée ou le week-end en matinée sont souvent mieux lus par des bénévoles qui travaillent en journée.

3 Modifiez ou annulez si besoin

Tant que l'heure n'est pas arrivée, cliquez sur la campagne pour la rouvrir : vous pouvez changer le texte, les destinataires ou l'heure, puis cliquer sur **Mettre à jour la programmation**.

Annuler la programmation la remet en brouillon (« Programmation annulée : la campagne est revenue en brouillon. »).

> **LE RÉSULTAT**
>
> À l'heure choisie, la campagne passe d'elle-même à **Envoi en cours** puis **Envoyée**, sans que vous ayez besoin d'être connecté·e. Les destinataires sont calculés à ce moment-là : une personne ajoutée entre-temps qui correspond aux critères la reçoit aussi.

Cas particuliers

> **Forfait Gratuit**
>
> Une campagne programmée compte dans le mois de sa date d'envoi. Programmer pour le 1er du mois suivant permet donc de préparer la campagne du mois prochain dès maintenant.

> **Un groupe ciblé est supprimé avant l'envoi**
>
> La campagne ne part pas : elle revient en brouillon avec le message « Envoi refusé : … ». Corrigez les destinataires et reprogrammez-la.

Ça ne marche pas ?

« L'envoi programmé doit être dans le futur (au moins 2 minutes). »

Pourquoi : L'heure choisie est passée ou trop proche.

Que faire : Choisissez une heure plus lointaine, ou cliquez simplement sur Envoyer maintenant.

« L'envoi ne peut pas être programmé à plus d'un an. »

Pourquoi : La date choisie dépasse un an.

Que faire : Gardez la campagne en brouillon et programmez-la plus tard.

« Choisissez une date et une heure d'envoi. »

Pourquoi : Le champ Date et heure d'envoi est vide ou incomplet.

Que faire : Renseignez le jour et l'heure, puis cliquez à nouveau sur Programmer l'envoi.

Questions fréquentes

Q **Puis-je programmer une campagne récurrente (tous les mois) ?**

R Non : chaque campagne part une fois. Pour une lettre mensuelle, **Dupliquez** la précédente depuis **Nouvelle campagne** et programmez la nouvelle.

Q **Serai-je prévenu·e quand elle partira ?**

R Aucune notification n'est envoyée : retrouvez son statut et ses statistiques dans **Communication › Emailing**.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- **Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois** (page 31)
- **Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles** (page 15)

FICHE 6.5

Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois

EN BREF

Au forfait Gratuit, vous pouvez envoyer une campagne d'emailing par mois civil, sans limite de destinataires. Voici ce qui compte, ce qui ne compte pas, et comment s'organiser avant de passer à un forfait supérieur.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Campagnes d'emailing selon le forfait

Forfait	Campagnes envoyées par mois	Destinataires par campagne
Gratuit	1	Sans limite
Essentiel	Sans limite	Sans limite
Avancé	Sans limite	Sans limite

Cas particuliers

Ce qui compte dans la limite

Une campagne envoyée, en cours d'envoi, ou programmée pour ce mois-ci. Une relance des non-ouvreurs est une nouvelle campagne : elle compte aussi. Supprimer une campagne envoyée ne libère pas la limite du mois : elle reste comptée.

> **Ce qui ne compte pas**
>
> Les brouillons, les campagnes programmées puis annulées ou supprimées avant leur envoi, les emails de test (**M'envoyer un test**), et tous les emails automatiques : relances de cotisation, convocations, reçus, invitations à l'espace membre.

Ça ne marche pas ?

« Votre forfait est limité à 1 campagne envoyée par mois. Enregistrez en brouillon ou passez à un forfait supérieur. »

Pourquoi : Une campagne a déjà été envoyée ce mois-ci (du 1er au dernier jour, heure de Paris), ou une autre est programmée dans ce même mois.

Que faire : Cliquez sur **Enregistrer** pour garder votre travail, puis programmez la campagne au 1er du mois suivant (**Programmer…**), ou passez au forfait Essentiel dans **Paramètres › Général**, section Abonnement : l'envoi est alors immédiat.

J'ai deux annonces à faire ce mois-ci

Pourquoi : Une seule campagne est possible au forfait Gratuit.

Que faire : Regroupez-les dans la même campagne avec des intertitres (bouton **Titre** de l'éditeur) : « Fête de fin de saison », puis « Assemblée générale ».

Questions fréquentes

Q **Quand le compteur repart-il à zéro ?**

R Le 1er de chaque mois à minuit, heure de Paris.

Q **Les relances de cotisation comptent-elles comme une campagne ?**

R Non. « Relancer les impayés » dans **Membres › Cotisations**, les relances automatiques sont illimitées, quel que soit le forfait.

Q **Y a-t-il une limite de destinataires ?**

R Non, une campagne part à toutes les personnes ciblées. La limite du forfait Gratuit porte sur le nombre d'adhérent·es (50), pas sur les emails.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- **Programmer l'envoi d'une campagne à une date et une heure** (page 27)
- Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait (chapitre 9 du guide)
- Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites (chapitre 8 du guide)
- Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit (chapitre 8 du guide)

FICHE 6.6

Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds

EN BREF

Après l'envoi, la page de la campagne indique combien de personnes l'ont reçue, ouverte et cliquée, et qui n'a pas pu être jointe. Vous savez ainsi qui relancer et quelles adresses corriger.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une campagne envoyée ou en cours d'envoi.

Étape par étape

1 Ouvrez la campagne

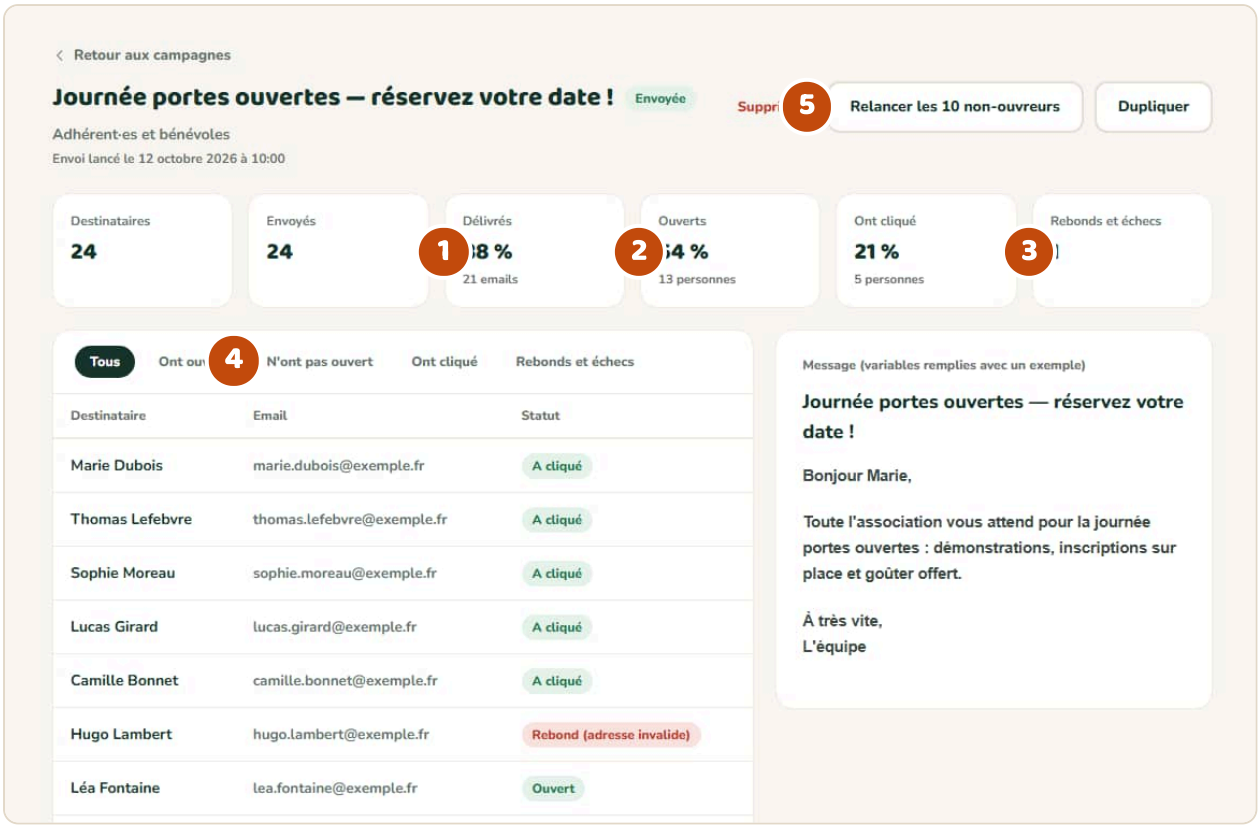
Dans **Communication › Emailing**, la colonne **Ouverture** donne déjà le taux d'ouverture de chaque campagne. Cliquez sur l'objet d'une campagne envoyée pour voir le détail.

2 Lisez les compteurs

Destinataires : le nombre de personnes visées. **Envoyés** : les emails partis de MangoAsso.

Délivrés : arrivés dans la messagerie de la personne. **Ouverts** et **Ont cliqué** : en pourcentage des emails envoyés, avec le nombre de personnes dessous.

Rebonds et échecs : adresses refusées, échecs d'envoi et signalements comme spam.



1. Emails arrivés dans les messageries
2. Personnes qui ont ouvert l'email
3. Adresses refusées et signalements
4. Isoler celles et ceux qui n'ont pas ouvert
5. Créer une relance pour les non-ouvreurs

3 Filtrez les destinataires

Sous les compteurs, la liste donne le statut de chaque personne : **Délivré**, **Ouvert**, **A cliqué**, **Rebond (adresse invalide)**, **Signalé comme spam**, **Échec d'envoi**, **Non envoyé (désinscrit entre-temps)** ou **En file d'attente**.

Les filtres **Tous**, **Ont ouvert**, **N'ont pas ouvert**, **Ont cliqué** et **Rebonds et échecs** isolent un groupe.

4 Relancez ou réutilisez la campagne

Relancer les N non-ouvreurs crée un nouveau brouillon, objet précédé de « Rappel : », adressé uniquement aux personnes qui ne l'ont pas ouvert. Relisez-le puis envoyez-le comme une campagne normale.

Dupliquer crée un brouillon identique, pour la même annonce l'an prochain par exemple.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous savez qui a reçu et lu votre message. Les chiffres se complètent pendant plusieurs jours, au fil des ouvertures.

Cas particuliers

Un rebond (adresse invalide)

L'adresse a été refusée définitivement. La fiche est marquée **Email en échec** et ne reçoit plus d'emails tant que l'adresse n'est pas corrigée. Voir Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails (chapitre 9 du guide).

Signalé comme spam

La personne a cliqué sur « Spam » dans sa messagerie : elle est automatiquement désinscrite de vos campagnes, comme si elle avait utilisé le lien de désinscription.

Le bandeau « Le suivi des ouvertures et des clics n'est pas encore activé »

Aucune information de réception n'est arrivée une heure après l'envoi : seuls les envois sont comptés, et les taux d'ouverture ne sont pas affichés plutôt que d'indiquer un 0 % trompeur. Si ce bandeau persiste, écrivez-nous depuis **Support**.

Ça ne marche pas ?

Le taux d'ouverture me semble bas

Pourquoi : Certaines messageries (dont Apple Mail avec la protection de la confidentialité, ou les messageries qui bloquent les images) ne signalent pas les ouvertures.

Que faire : Considérez le taux d'ouverture comme une tendance d'une campagne à l'autre, pas comme un chiffre exact. Les clics, eux, sont fiables.

Une personne apparaît « Ouvert » alors qu'elle dit ne pas avoir lu

Pourquoi : Certains antivirus et messageries professionnelles ouvrent les emails automatiquement pour les analyser.

Que faire : Rien à faire : c'est une limite de la mesure des ouvertures, commune à tous les outils d'emailing.

Questions fréquentes

Q **Quel est un bon taux d'ouverture pour une association ?**

R Il n'y a pas de chiffre idéal : comparez plutôt vos campagnes entre elles. Un objet précis (« Entraînement annulé samedi ») est plus ouvert qu'un objet vague (« Infos »).

Q **Puis-je exporter les statistiques ?**

R Pas directement : la liste filtrée s'affiche par pages de 50 personnes. Le filtre « Rebonds et échecs » suffit en général pour corriger les adresses.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- **Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing** (page 39)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)

FICHE 6.7

Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing

EN BREF

Chaque campagne contient un lien de désinscription : c'est obligatoire et MangoAsso le gère pour vous. Voici ce que voit la personne, ce qu'elle continue de recevoir, et quand la réinscrire.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Comprenez ce que fait le lien de désinscription

En bas de chaque email de campagne figure « Se désabonner de ces emails ». Gmail et d'autres messageries affichent aussi un bouton « Se désabonner » à côté de l'expéditeur.

En cliquant, la personne voit qu'elle ne recevra plus les emails d'information (newsletters, communications générales) de l'association, mais que les emails liés à son adhésion (cotisations, convocations, documents à signer…) continueront de lui parvenir.

ATTENTION

La désinscription vaut pour l'adresse : toutes les fiches qui partagent cette adresse dans votre association (un parent et ses enfants) sont désinscrites ensemble, ainsi que la fiche bénévole reliée.

2 Consultez la liste des personnes désinscrites

Dans **Communication › Emailing**, la carte **Désinscrits** donne leur nombre ; **Voir la liste** affiche leur nom et leur email. Un clic sur le nom ouvre la fiche.



1. Les adresses qui peuvent recevoir vos campagnes
2. Le nombre de personnes désinscrites, et leur liste

3 Réinscrivez une personne, seulement à sa demande

Sur la page **Désinscrits**, cliquez sur **Réabonner** sur la ligne de la personne, puis confirmez : « Réabonner … ? À ne faire que si cette personne vous l'a demandé : se désinscrire est un droit (RGPD). »

Si la personne partage son adresse avec d'autres fiches, réabonnez chacune d'elles.

> **ASTUCE**
>
> Gardez une trace de la demande (l'email où la personne vous le demande) : c'est votre preuve en cas de question.



1. Réabonner, à la demande de la personne uniquement

LE RÉSULTAT

Les personnes désinscrites ne reçoivent plus vos campagnes ni les invitations aux sondages ; le cadre Destinataires indique combien ont été écartées. Elles continuent de recevoir les relances de cotisation, les convocations, les reçus et les autres emails liés à leur adhésion.

Cas particuliers

Signalement comme spam

Une personne qui classe votre email en spam est désinscrite automatiquement, de la même façon.

Désinscription pendant l'envoi

Si quelqu'un se désinscrit pendant qu'une campagne part, son email n'est pas envoyé : il apparaît « Non envoyé (désinscrit entre-temps) » dans les statistiques.

Une personne se plaint de ne rien recevoir

Vérifiez d'abord qu'elle n'est pas dans la liste des désinscrits (souvent après un clic par erreur). Voir Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails (chapitre 9 du guide).

Ça ne marche pas ?

« Ce lien de désabonnement n'est plus valide. »

Pourquoi : La fiche de la personne a été supprimée depuis l'envoi, ou le lien a été abîmé en le copiant.

Que faire : Si la personne veut toujours se désinscrire et que sa fiche existe, demandez-lui de cliquer à nouveau depuis l'email d'origine, ou écrivez-nous depuis **Support**.

Questions fréquentes

Q **Ai-je besoin du consentement de mes adhérent·es pour leur écrire ?**

R Écrire à vos membres sur la vie de l'association relève de l'intérêt légitime de l'association, à condition de leur laisser un moyen simple de refuser : c'est le rôle du lien de désinscription, présent dans chaque campagne.

Q **Puis-je retirer le lien de désinscription ?**

R Non, il est obligatoire et ajouté automatiquement à chaque campagne.

Q **Puis-je réinscrire toute la liste après un import ?**

R Non : réabonner quelqu'un sans sa demande est contraire au RGPD. Le bouton Réabonner existe pour corriger un clic par erreur, à la demande de la personne.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- **Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds** (page 34)
- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es (chapitre 8 du guide)

FICHE 6.8

Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles

EN BREF

Date de la fête de fin d'année, horaires de la saison prochaine, satisfaction après un stage : posez vos questions en quelques minutes, en nominatif ou en anonyme. Les réponses arrivent en direct, sans dépouillement à faire.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**.
- [ ] Pour consulter un groupe : l'avoir créé (voir Les groupes d'adhérent·es (chapitre 2 du guide)).

Étape par étape

1 Ouvrez Sondages et cliquez sur Nouveau sondage

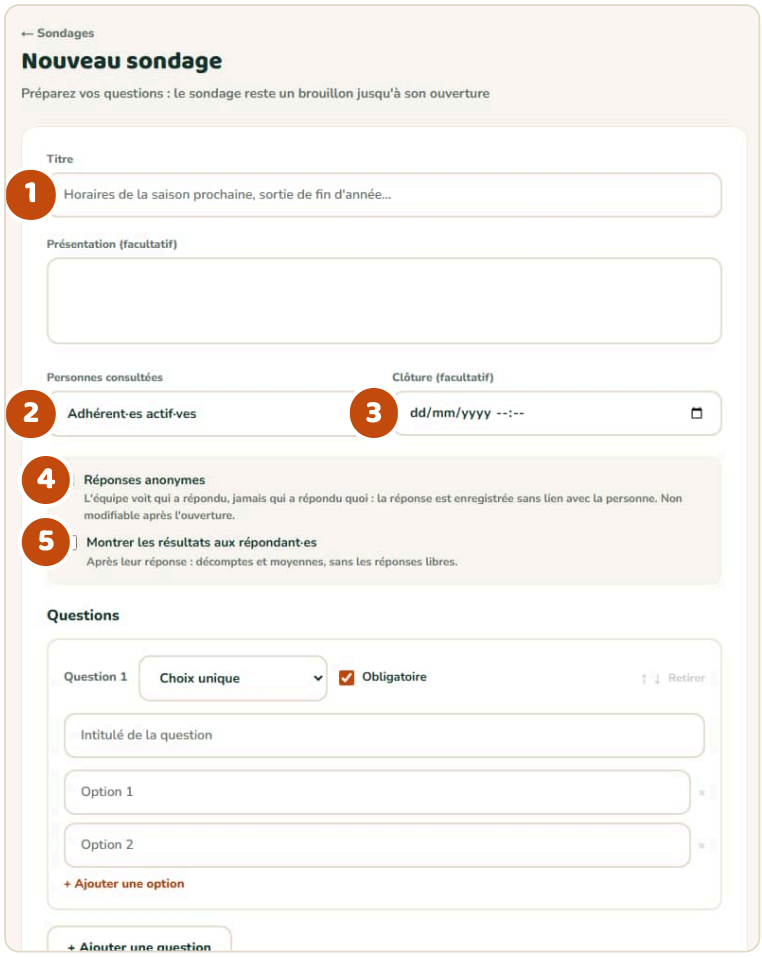
Dans le menu, ouvrez **Communication › Sondages**, puis cliquez sur **Nouveau sondage**. Le sondage reste un **brouillon**, invisible de vos membres, jusqu'à son ouverture.

2 Donnez un titre et choisissez qui consulter

Titre : « Horaires de la saison prochaine ». **Présentation (facultatif)** : le contexte, en quelques lignes.

Personnes consultées : **Adhérent·es actif·ves**, **Un groupe** (d'adhérent·es ou de bénévoles, à choisir dans la liste) ou **Bénévoles**.

Clôture (facultatif) : la date et l'heure après lesquelles plus personne ne peut répondre.



1. Le titre du sondage
2. Qui est consulté
3. La clôture automatique (facultative)
4. Réponses anonymes
5. Montrer les résultats aux répondant·es

3 Choisissez l'anonymat et la publication des résultats

Réponses anonymes : l'équipe voit qui a répondu, jamais qui a répondu quoi ; la réponse est enregistrée sans lien avec la personne.

Montrer les résultats aux répondant·es : après avoir répondu, chacun·e voit les décomptes et les moyennes, sans les réponses libres.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> L'anonymat ne peut plus être changé après l'ouverture : décidez-le avant.

4 Écrivez vos questions

Pour chaque question, choisissez son type : **Choix unique** (une seule réponse), **Choix multiple** (plusieurs cases), **Échelle** (de 0 ou 1 jusqu'à 3 à 10, avec un libellé à chaque bout : « Pas du tout » / « Tout à fait ») ou **Texte libre**.

Saisissez l'intitulé, puis les options pour un choix (2 à 20). Décochez **Obligatoire** pour une question facultative. Les flèches ↑ et ↓ changent l'ordre, **Retirer** supprime la question ; **+ Ajouter une question** en ajoute une (30 au plus).



1. Le type de question
2. Réponse obligatoire ou facultative
3. Ajouter une option de réponse

5 Créez le brouillon, puis ouvrez le sondage

Cliquez sur **Créer le brouillon**. Vous arrivez sur la page du sondage, où vous pouvez encore tout modifier.

Quand tout est prêt, cliquez sur **Ouvrir le sondage** : il devient visible dans l'espace membre (ou bénévole) des personnes concernées, et vous pouvez envoyer les invitations par email (voir **Inviter et relancer pour un sondage** (page 49)).

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une fois le sondage ouvert, les questions, le public et l'anonymat sont figés. Seuls le titre, la présentation, la clôture et la publication des résultats restent modifiables.

✓ **LE RÉSULTAT**

Le sondage apparaît dans la liste avec le statut **Ouvert**. Les personnes concernées le trouvent dans l'onglet **Sondages** de leur espace, et les résultats se mettent à jour en direct sur votre page.

Cas particuliers

Consulter le bureau ou le conseil d'administration

Créez un groupe « Conseil d'administration » parmi vos adhérent·es, puis choisissez **Un groupe** dans Personnes consultées.

Un vote officiel d'assemblée générale

Un sondage sert à recueillir des avis. Pour les votes d'une AG (résolutions, quorum, procès-verbal), utilisez le module Assemblées & réunions, inclus dans les forfaits Essentiel et Avancé.

Qui peut répondre

Seules les personnes du public choisi : les adhérent·es **actif·ves** (une fiche passée inactive ne peut plus répondre), les membres du groupe, ou les bénévoles. Une personne peut répondre une seule fois, et sa réponse n'est plus modifiable.

Ça ne marche pas ?

« « Votre question » : au moins deux options. »

Pourquoi : Une question à choix n'a qu'une option remplie.

Que faire : Ajoutez une deuxième option, ou passez la question en **Texte libre**.

« « Votre question » : deux options identiques. »

Pourquoi : Deux options ont le même texte (même avec des majuscules différentes).

Que faire : Corrigez ou retirez le doublon.

« Chaque question doit avoir un intitulé. » ou « Une option est vide. »

Pourquoi : Un intitulé ou une option est resté vide.

Que faire : Complétez-le, ou retirez l'option vide avec le bouton ×.

« La date de clôture doit être dans le futur. »

Pourquoi : La date de clôture choisie est déjà passée.

Que faire : Choisissez une date à venir, ou videz le champ pour un sondage sans clôture automatique.

« Choisissez le groupe visé. »

Pourquoi : Vous avez choisi **Un groupe** sans sélectionner lequel.

Que faire : Choisissez le groupe dans la liste qui s'affiche à côté.

Je ne vois pas Sondages dans le menu, ou un cadenas s'affiche

Pourquoi : Les sondages sont inclus dans les forfaits Essentiel et Avancé, et réservés aux administrateur·ices.

Que faire : Voir Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait (chapitre 9 du guide).

Questions fréquentes

Q **Les personnes doivent-elles avoir un compte pour répondre ?**

R Non : l'email d'invitation contient un lien personnel qui ouvre directement le questionnaire. Celles qui sont connectées à leur espace membre le trouvent aussi dans l'onglet Sondages.

Q **Puis-je ouvrir un sondage au public, hors de l'association ?**

R Non : seules les personnes du public choisi (adhérent·es actif·ves, un groupe ou les bénévoles) peuvent répondre.

Q **Puis-je supprimer un sondage ?**

R Oui, à tout moment, avec **Supprimer** sur sa page puis « Oui, supprimer ». Les réponses sont supprimées avec lui, définitivement.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer** (page 49)
- **Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage** (page 54)
- Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es (chapitre 2 du guide)
- Répondre à un sondage de son association (chapitre 7 du guide)

FICHE 6.9

Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer

EN BREF

Un clic envoie à chaque personne concernée un email avec son lien personnel de réponse, sans compte à créer. Un second bouton relance seulement celles et ceux qui n'ont pas encore répondu.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**2 min de lecture**

Avant de commencer

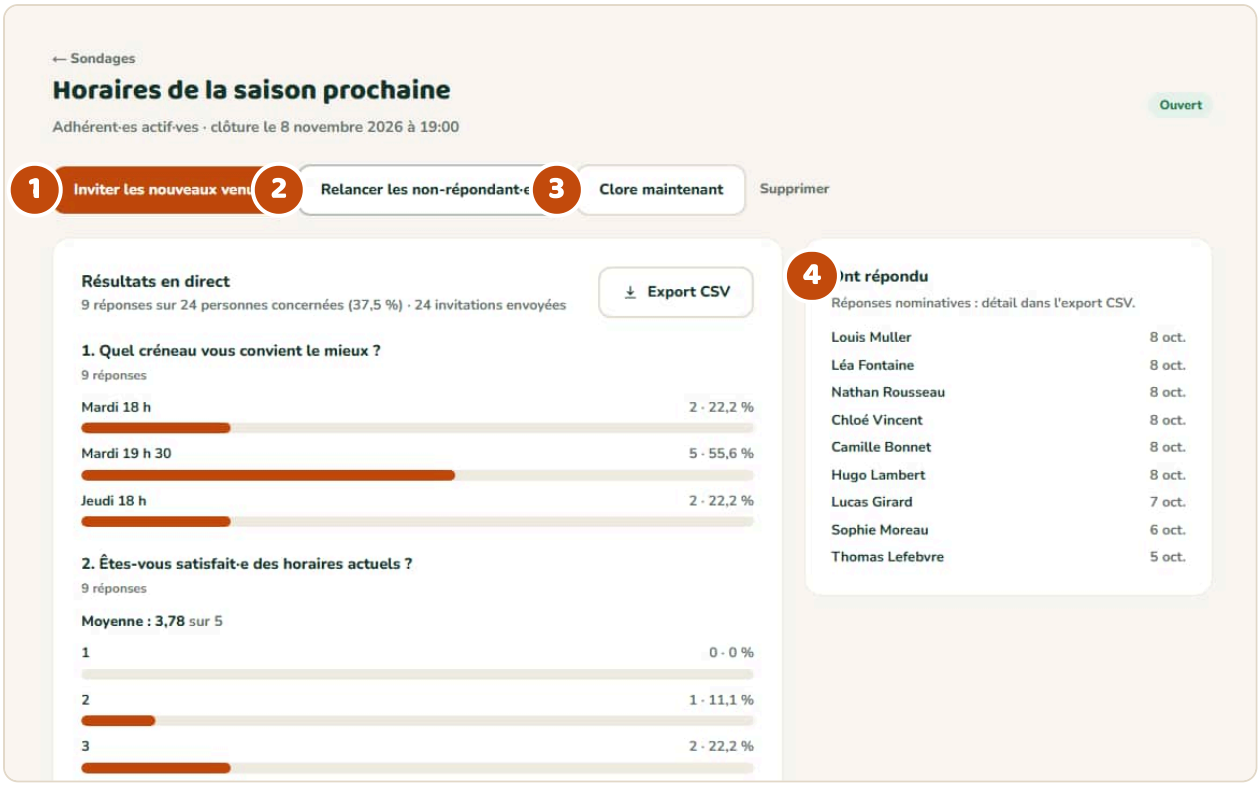
- [ ] Un sondage **ouvert** (bouton **Ouvrir le sondage** sur sa page).

Étape par étape

1 Envoyez les invitations

Sur la page du sondage, cliquez sur **Envoyer les invitations**. Chaque personne concernée reçoit un email « Votre avis compte : [titre du sondage] » avec un bouton **Répondre au sondage** et, s'il y en a une, la date limite.

Le message de confirmation indique le nombre d'emails envoyés, et le nombre de fiches sans adresse joignable.



1. Inviter les personnes arrivées depuis la première invitation
2. Relancer celles et ceux qui n'ont pas répondu
3. Clore le sondage tout de suite
4. Qui a déjà répondu

2 Suivez la participation

Sous **Résultats**, la ligne « 12 réponses sur 40 personnes concernées (30 %) » donne le taux de participation et le nombre d'invitations envoyées.

La colonne **Ont répondu** liste les personnes qui ont répondu. Pour un sondage anonyme, c'est un simple émargement, par ordre alphabétique : leurs réponses ne leur sont jamais rattachées.

3 Relancez celles et ceux qui n'ont pas répondu

Cliquez sur **Relancer les non-répondant·es** : un email « Rappel : [titre] » part aux personnes invitées qui n'ont pas encore répondu.

Une même personne n'est pas relancée plus d'une fois toutes les 20 heures, même si vous cliquez plusieurs fois.

ASTUCE

Une relance deux ou trois jours avant la clôture suffit en général à gagner beaucoup de réponses.

4 Invitez les nouveaux venus

Après la première invitation, le bouton devient **Inviter les nouveaux venus** : il n'écrit qu'aux personnes entrées dans le public depuis (nouvelle adhésion, ajout au groupe). Personne n'est invité deux fois.

LE RÉSULTAT

Chaque personne reçoit un lien personnel, valable jusqu'au lendemain de la clôture. Elle répond en un clic, sans mot de passe, et voit « Merci, votre réponse est enregistrée. » Les résultats de votre page se mettent à jour toutes les 20 secondes.

Cas particuliers

Enfants et fiches sans email

L'invitation part au contact de leur foyer (un parent), avec la mention « Ce lien personnel permet de répondre pour [prénom nom] ». Sans foyer ni email, la fiche est comptée parmi les « fiches sans adresse joignable ».

Personnes désinscrites des emails

Elles ne reçoivent ni invitation ni relance, mais peuvent répondre depuis l'onglet **Sondages** de leur espace membre.

Prévenir sans email

Le sondage ouvert apparaît dans l'onglet **Sondages** de l'espace membre (ou bénévole) de chaque personne concernée : vous pouvez simplement en parler à l'entraînement ou à la répétition.

> **Fermer le sondage**
>
> **Clore maintenant** arrête les réponses immédiatement ; un sondage avec une clôture automatique se ferme tout seul à l'heure prévue. Un sondage clos manuellement ne peut pas être rouvert.

Ça ne marche pas ?

« Personne à relancer pour le moment (déjà répondu ou relancé il y a moins de 20 h). »

Pourquoi : Tout le monde a répondu, ou les relances viennent d'être envoyées.

Que faire : Attendez le lendemain pour une nouvelle relance.

« Toutes les personnes concernées ont déjà été invitées. »

Pourquoi : Personne n'est entré dans le public depuis la dernière invitation.

Que faire : Rien à faire. Utilisez **Relancer les non-répondant·es** pour celles et ceux qui n'ont pas répondu.

« Le sondage doit être ouvert pour envoyer des emails. »

Pourquoi : Le sondage est encore en brouillon, ou il est clos.

Que faire : Cliquez sur **Ouvrir le sondage**. Pour un sondage clos par sa date, repoussez la **Clôture** dans les réglages en bas de la page.

Un membre voit « Lien invalide »

Pourquoi : Le lien a expiré (après la clôture), le sondage a été supprimé, ou la personne ne fait plus partie du public (fiche inactive, sortie du groupe).

Que faire : Vérifiez sa fiche et le public du sondage ; si elle doit répondre, remettez-la active ou dans le groupe, puis cliquez sur **Inviter les nouveaux venus**.

Questions fréquentes

Q **Les invitations comptent-elles dans la limite de campagnes ?**

R Non, les sondages ne comptent pas dans la limite d'emailing. Ils sont inclus dans les forfaits Essentiel et Avancé.

Q **Puis-je copier le lien du sondage pour WhatsApp ?**

R Non : chaque lien est personnel (il identifie la personne qui répond). Pour un message sur une messagerie, invitez les membres à ouvrir l'onglet Sondages de leur espace membre.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles** (page 43)
- **Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage** (page 54)
- Inviter vos adhérent·es à leur espace membre (chapitre 2 du guide)
- Familles, foyers et adhérent·es sans email (chapitre 2 du guide)
- Répondre à un sondage de son association (chapitre 7 du guide)

FICHE 6.10

Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage

EN BREF

Les résultats s'affichent en direct, question par question : décomptes, moyennes et réponses libres. Exportez-les en CSV pour un compte rendu, et choisissez si les répondant·es les voient.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

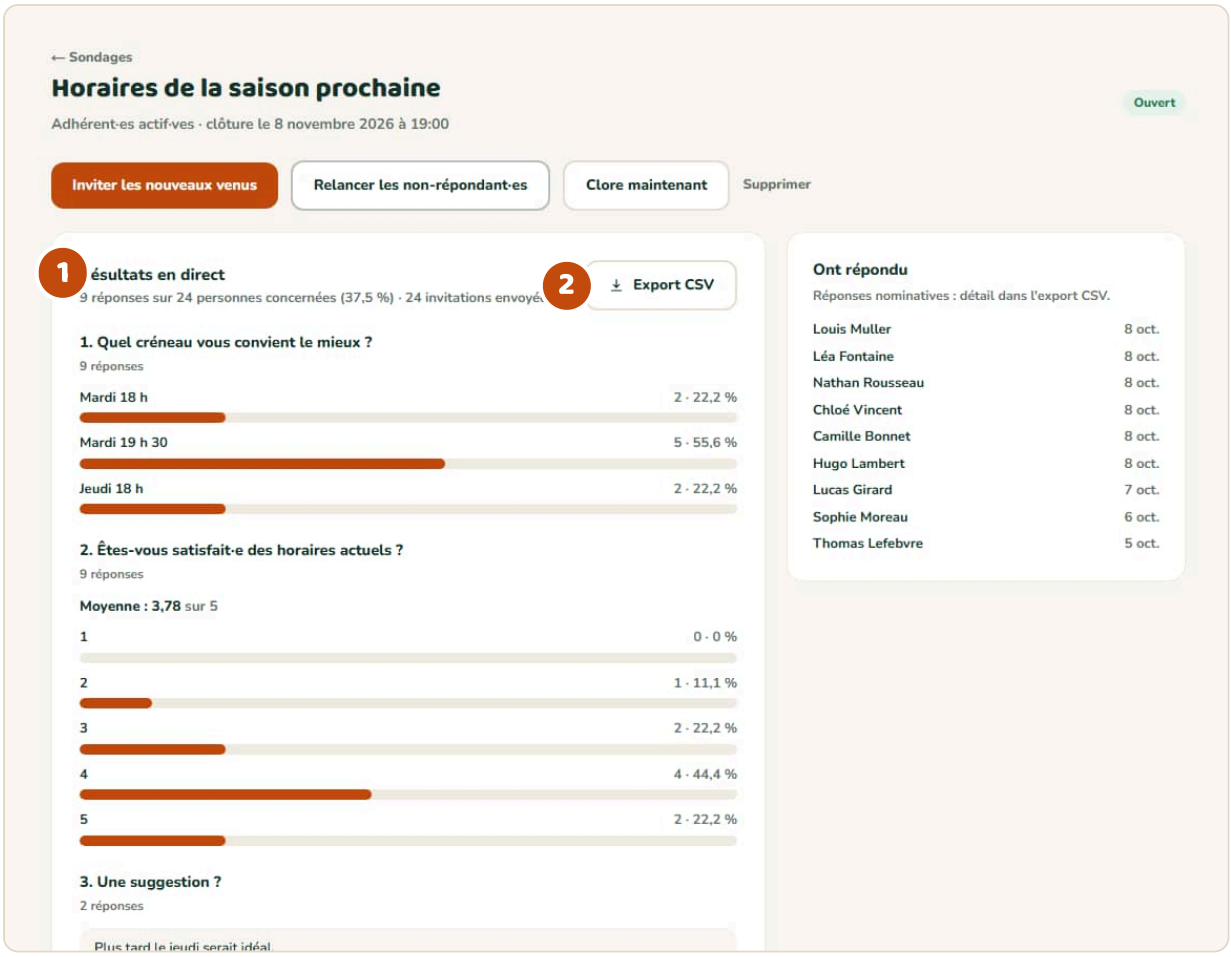
- [ ] Un sondage ouvert ou clos, avec au moins une réponse.

Étape par étape

1 Ouvrez la page du sondage

Dans **Communication › Sondages**, cliquez sur le sondage. La carte **Résultats en direct** (ou **Résultats** une fois clos) affiche, pour chaque question, le décompte des choix, la moyenne d'une échelle ou la liste des réponses libres.

Tant que le sondage est ouvert, la page se met à jour toute seule.



1. Les résultats, mis à jour en direct
2. Télécharger toutes les réponses

2 Exportez les réponses

Cliquez sur **Export CSV** : le fichier s'ouvre dans Excel ou LibreOffice, avec une ligne par réponse et une colonne par question.

Sondage nominatif : le prénom, le nom et la date de chaque réponse figurent en tête de ligne. Sondage anonyme : ni nom ni date, et les lignes sont mélangées.

3 Partagez les résultats avec les répondant·es

Dans les réglages en bas de la page, cochez **Montrer les résultats aux répondant·es** puis **Enregistrer**. Chaque personne voit alors les décomptes et les moyennes juste après avoir répondu, et en rouvrant le sondage depuis son espace (les réponses libres restent privées).

Ce réglage peut être changé à tout moment, même après la clôture.

LE RÉSULTAT

Vous disposez des résultats à présenter au bureau ou en assemblée, et d'un fichier CSV à archiver. Les répondant·es voient les résultats si vous l'avez choisi.

Cas particuliers

> **Sondage anonyme avec moins de 3 réponses**
>
> Les résultats et l'export restent masqués : « Sondage anonyme : les résultats s'affichent à partir de 3 réponses, pour qu'aucune ne puisse être attribuée à quelqu'un. » Ils apparaissent dès la troisième réponse.

> **Une personne a été supprimée depuis sa réponse**
>
> Sa réponse reste comptée ; dans la liste **Ont répondu**, elle apparaît comme « Fiche supprimée ».

Ça ne marche pas ?

Le bouton Export CSV n'apparaît pas

Pourquoi : Il n'y a encore aucune réponse, ou le sondage est anonyme avec moins de 3 réponses.

Que faire : Attendez davantage de réponses ; relancez les non-répondant·es si besoin.

Les accents s'affichent mal dans Excel

Pourquoi : Excel a ouvert le fichier avec un mauvais encodage.

Que faire : Voir Accents cassés dans un export CSV (chapitre 9 du guide).

Questions fréquentes

Q **Puis-je savoir qui a répondu quoi dans un sondage anonyme ?**

R Non, personne ne le peut, pas même l'équipe MangoAsso : la réponse est enregistrée sans aucun lien avec la personne. Seule la liste de qui a répondu est connue.

Q **Les résultats sont-ils conservés après la clôture ?**

R Oui, aussi longtemps que vous ne supprimez pas le sondage.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles** (page 43)
- **Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer** (page 49)
- Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel (chapitre 9 du guide)

FICHE 6.11

Publier la page publique de votre association

EN BREF

Une page vitrine à votre nom, à partager sur une affiche, en bio Instagram ou dans une signature d'email : présentation, contact, réseaux sociaux, bouton « Adhérer » et prochains événements. Elle se met à jour toute seule.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**.
- [ ] Conseillé : le logo de l'association (**Paramètres › Général**, section Image de marque) et le formulaire d'adhésion en ligne activé, pour afficher le bouton « Adhérer ».

Étape par étape

1 Ouvrez les réglages de la page

Cliquez sur **Paramètres**, onglet **Général**, puis descendez jusqu'à la section **Adhésion en ligne**. Le bloc **Page publique de l'association** se trouve sous le formulaire d'adhésion, avec l'adresse de votre page.

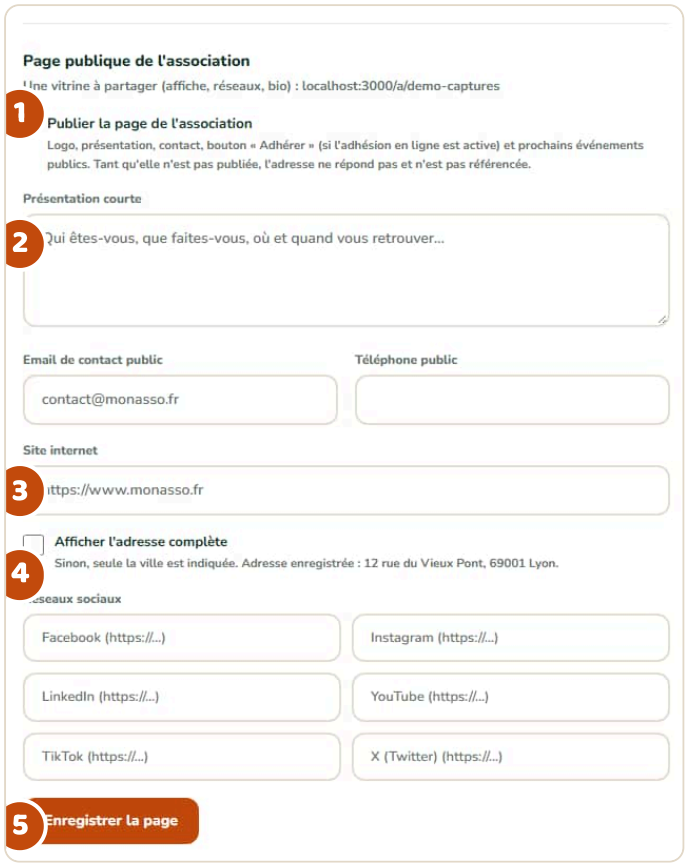
2 Remplissez la présentation et les contacts

Présentation courte (2 000 caractères au plus) : qui vous êtes, ce que vous faites, où et quand vous retrouver.

Email de contact public, **Téléphone public**, **Site internet** : laissez vide ce que vous ne voulez pas afficher.

Afficher l'adresse complète : sinon, seule la ville est indiquée. L'adresse vient de l'onglet « Facturation & fiscalité ».

Réseaux sociaux : collez l'adresse de vos pages Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, TikTok ou X.



1. Publier ou dépublier la page
2. La présentation de l'association
3. Adresse complète ou ville seule
4. Les liens vers vos réseaux
5. Enregistrer

3 Publiez et partagez

Cochez **Publier la page de l'association**, puis cliquez sur **Enregistrer la page** (« Page enregistrée. »).

Le cadre **Adresse de la page** apparaît, avec un bouton **Copier**. Collez cette adresse sur vos affiches, en bio de vos réseaux sociaux ou dans votre signature d'email.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Tant que la case n'est pas cochée, l'adresse ne répond pas et la page n'apparaît pas dans les moteurs de recherche.

✓ **LE RÉSULTAT**

La page affiche le logo et le nom de l'association, sa ville, la présentation, le bouton **Adhérer** si l'adhésion en ligne est active, les **Prochains événements** ouverts au public (6 au plus) et un bloc de contact. Les événements s'actualisent tout seuls.

Cas particuliers

Quels événements apparaissent

Seuls les événements à venir dont la case **Page publique avec inscription en ligne** est cochée, et seulement aux forfaits Essentiel et Avancé (qui incluent le module Événements). Chacun mène à sa page d'inscription.

Pas de bouton Adhérer

Il n'apparaît que si le formulaire d'adhésion en ligne est activé : voir Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne (chapitre 2 du guide).

Retirer temporairement la page

Décochez **Publier la page de l'association** et enregistrez : l'adresse ne répond plus, vos réglages sont conservés.

Ça ne marche pas ?

« Lien invalide : … »

Pourquoi : L'adresse d'un réseau social ou du site n'est pas une adresse web valide.

Que faire : Copiez l'adresse complète depuis la barre de votre navigateur (https://www.instagram.com/monasso). Les liens doivent être en https.

« Email de contact invalide. »

Pourquoi : L'adresse saisie n'a pas la forme nom@domaine.fr.

Que faire : Corrigez-la ou videz le champ.

Ma page affiche « introuvable »

Pourquoi : La case **Publier la page de l'association** n'est pas cochée, ou l'association est suspendue.

Que faire : Cochez la case, enregistrez, puis rouvrez l'adresse.

Questions fréquentes

Q **Puis-je avoir mon propre nom de domaine (monasso.fr) ?**

R La page est hébergée à l'adresse MangoAsso de votre association. Si vous avez déjà un site, intégrez-y plutôt nos widgets : voir **Intégrer l'adhésion et l'agenda sur votre site** (page 63).

Q **La page est-elle visible sur Google ?**

R Oui, une fois publiée, elle peut être référencée par les moteurs de recherche, avec le nom et la présentation de l'association.

Q **Les noms de mes adhérent·es apparaissent-ils ?**

R Non, jamais. La page ne montre que les informations de l'association que vous avez saisies.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site** (page 63)
- Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne (chapitre 2 du guide)
- Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse (chapitre 1 du guide)
- Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site (chapitre 4 du guide)

FICHE 6.12

Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site

EN BREF

Vous avez déjà un site (WordPress, Wix, Jimdo…) ? Collez un code pour y afficher votre formulaire d'adhésion ou vos prochains événements, toujours à jour. Les demandes arrivent directement dans MangoAsso.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

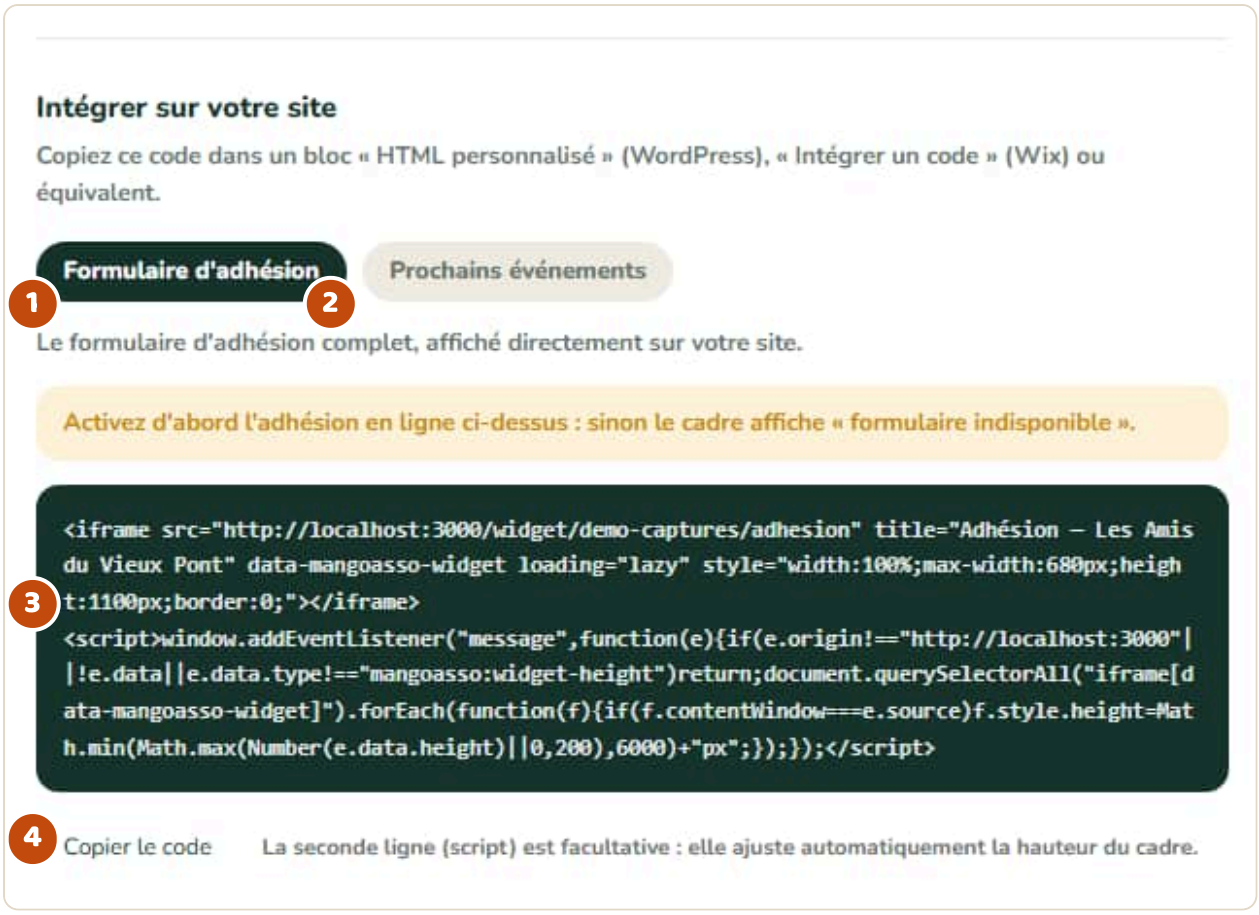
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**, et un accès à l'administration de votre site.
- [ ] Widget **Formulaire d'adhésion** : l'adhésion en ligne activée (voir Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne (chapitre 2 du guide)).
- [ ] Widget **Prochains événements** : forfait Essentiel ou Avancé, et des événements avec la case « Page publique avec inscription en ligne » cochée.

Étape par étape

1 Copiez le code du widget

Cliquez sur **Paramètres**, onglet **Général**, section **Adhésion en ligne**, puis descendez jusqu'à **Intégrer sur votre site**.

Choisissez **Formulaire d'adhésion** ou **Prochains événements**, puis cliquez sur **Copier le code** (« Code copié ! »).



1. Le formulaire d'adhésion complet
2. La liste des prochains événements
3. Le code à coller dans votre site
4. Copier le code

2 Collez-le dans votre site

WordPress : dans la page voulue, ajoutez un bloc **HTML personnalisé** et collez le code.

Wix : ajoutez l'élément **Intégrer un code** (Intégrer HTML), puis collez le code.

Autres outils (Jimdo, Squarespace, Webflow…) : cherchez un bloc « Code », « HTML » ou « Intégration ».

Publiez la page de votre site, puis ouvrez-la pour vérifier.

ASTUCE

Le code contient deux lignes : le cadre (iframe) et un petit script facultatif qui ajuste la hauteur du cadre à son contenu. Si votre site refuse les scripts, gardez seulement la première ligne.

LE RÉSULTAT

Votre site affiche le formulaire d'adhésion (les demandes arrivent dans **Membres › Adhérent·es**, à valider) ou vos 10 prochains événements publics, chacun ouvrant sa page d'inscription dans un nouvel onglet. Tout se met à jour sans retoucher votre site.

Cas particuliers

Le formulaire affiche « Le formulaire d'adhésion en ligne n'est pas disponible pour le moment. »

L'adhésion en ligne est désactivée dans MangoAsso. Réactivez-la : le formulaire réapparaît sur votre site sans toucher au code.

L'agenda affiche « L'agenda de cette association n'est pas disponible. »

Votre forfait n'inclut pas le module Événements (forfaits Essentiel et Avancé), ou l'association est suspendue.

L'agenda affiche « Aucun événement ouvert au public pour le moment. »

Aucun événement à venir n'a la case **Page publique avec inscription en ligne** cochée. Cochez-la sur les événements à montrer.

Valider les demandes reçues

Une demande déposée depuis votre site se traite comme toute demande d'adhésion : voir Valider les demandes d'adhésion (chapitre 2 du guide).

Ça ne marche pas ?

Le cadre est coupé ou laisse un grand vide

Pourquoi : Le script d'ajustement de hauteur (deuxième ligne du code) n'a pas été collé ou a été bloqué par votre site.

Que faire : Collez le code complet. À défaut, modifiez la valeur « height » de la première ligne (par exemple 1400px pour le formulaire).

Mon outil de site n'accepte pas le code

Pourquoi : Certaines offres gratuites de créateurs de sites n'autorisent pas les intégrations HTML.

Que faire : Mettez plutôt un bouton ou un lien vers votre page publique ou vers le lien du formulaire d'adhésion.

Questions fréquentes

Q **Les widgets sont-ils payants ?**

R Le formulaire d'adhésion s'intègre à tous les forfaits. L'agenda nécessite le module Événements (forfaits Essentiel et Avancé).

Q **Puis-je changer les couleurs du widget ?**

R Non, le widget garde l'apparence de MangoAsso, sobre pour s'accorder avec la plupart des sites.

Q **Faut-il recopier le code quand je modifie mon formulaire ?**

R Non : le code affiche toujours la version à jour de votre formulaire et de votre agenda.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Publier la page publique de votre association** (page 58)
- Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne (chapitre 2 du guide)
- Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne (chapitre 2 du guide)
- Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site (chapitre 4 du guide)

FICHE 6.13

Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association

EN BREF

MangoAI répond à vos questions de gestion associative, de comptabilité simple et de droit des associations, et rédige pour vous emails et posts. Avec l'accès aux données activé, il s'appuie sur les vrais chiffres de votre association.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

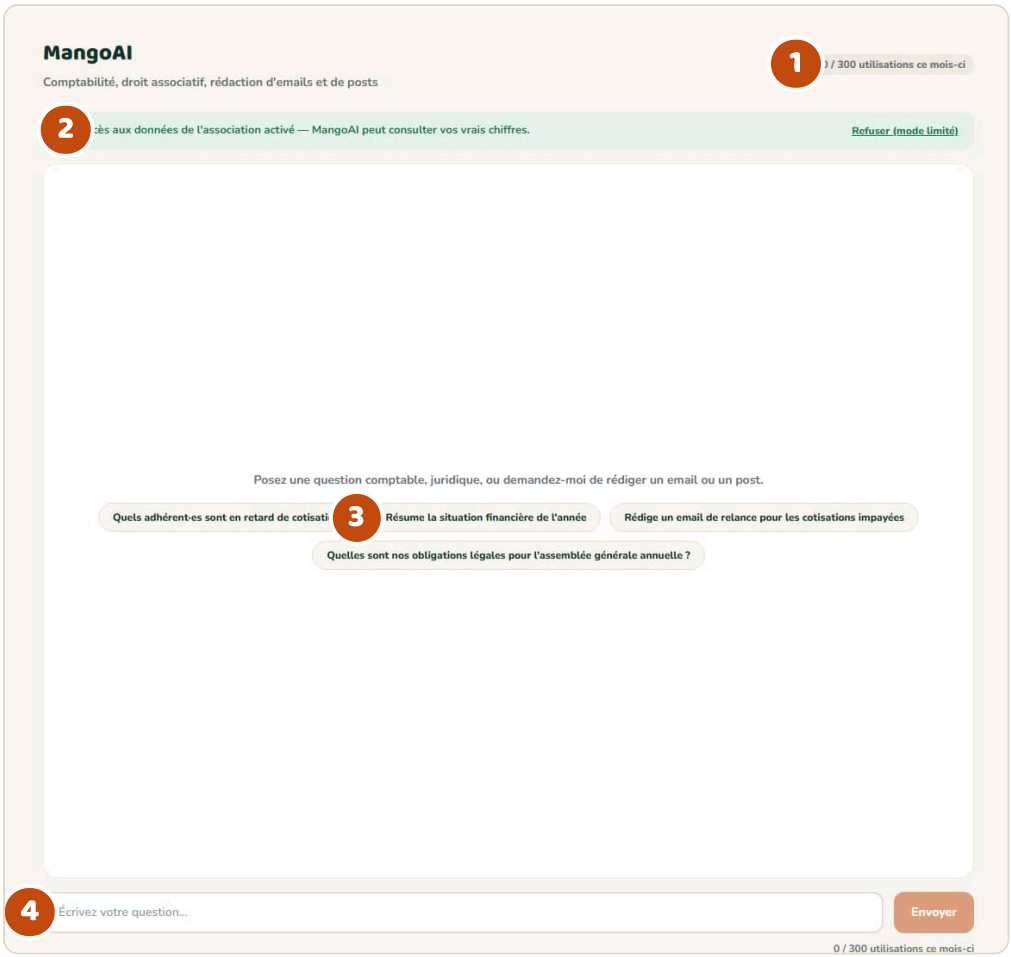
- [ ] Forfait **Avancé**.
- [ ] Faire partie de l'équipe, quel que soit le rôle.
- [ ] La première fois, un·e administrateur·ice choisit si MangoAI peut consulter les données de l'association (voir **Accès aux données et limites de MangoAI** (page 74)).

Étape par étape

1 Ouvrez MangoAI

Cliquez sur le **bouton rond orange** en bas à droite de n'importe quelle page de MangoAsso : la fenêtre MangoAI s'ouvre par-dessus la page, et la conversation reste ouverte pendant que vous naviguez.

Pour plus de place, le lien « Ouvrir cette page dans MangoAsso », en haut de cet article, affiche MangoAI en pleine page.



1. Les utilisations du mois
2. L'accès aux données de l'association
3. Une question suggérée, à cliquer
4. Votre question

2 Posez votre question

Tapez votre demande dans **Écrivez votre question…** puis **Envoyer**, ou cliquez sur une suggestion. Quelques idées :

« Quels adhérent·es sont en retard de cotisation ? », « Résume la situation financière de l'année », « Quels événements arrivent et combien d'inscrit·es ? »

« Rédige un email de relance pour les cotisations impayées, ton chaleureux », « Écris un post Instagram pour notre journée portes ouvertes du 14 septembre »

« Quelles sont nos obligations légales pour l'assemblée générale annuelle ? », « Une association peut-elle vendre des boissons à sa buvette ? »

> **ASTUCE**
>
> Plus la demande est précise (public, ton, longueur, date), meilleure est la réponse. Vous pouvez ensuite demander « plus court » ou « plus formel » : MangoAI se souvient de la conversation en cours.

3 Réutilisez la réponse

Copiez le texte proposé dans une campagne (**Communication › Emailing**), un post ou un document. Relisez toujours avant d'envoyer : MangoAI peut se tromper.

> **ATTENTION**
>
> Pour une question juridique ou fiscale engageante (licenciement, contrat, contrôle fiscal), MangoAI donne une orientation générale, pas un conseil juridique : consultez un·e professionnel·le (avocat·e, expert-comptable).

> **LE RÉSULTAT**
>
> MangoAI répond en quelques secondes, en français. Avec l'accès aux données activé, il cite vos vrais chiffres (cotisations impayées, recettes et dépenses, effectifs, événements, dons, subventions) au lieu de généralités.

Cas particuliers

> **Ce que MangoAI peut consulter selon votre rôle**
>
> Avec l'accès aux données activé, propriétaire, administrateur·ices et trésorier·ères obtiennent toutes les informations, finances comprises. Un **membre de l'équipe** n'obtient que les effectifs et les événements : MangoAI ne lui donne pas les cotisations impayées, la comptabilité, les dons ni les subventions.

> **MangoAI ne modifie rien**
>
> Il lit les données pour vous répondre, mais n'envoie aucun email, ne crée ni ne modifie aucune fiche ou écriture. C'est vous qui agissez dans l'application.

> **La conversation n'est pas enregistrée**
>
> Elle disparaît quand vous rechargez la page ou vous déconnectez. Copiez ce que vous voulez garder.

> **Dans l'association de démonstration**
>
> Le bouton MangoAI n'est pas proposé dans la démonstration.

Ça ne marche pas ?

« Limite mensuelle de requêtes MangoAI atteinte pour cette association. Réessayez le mois prochain. »

Pourquoi : Le quota mensuel de l'association est épuisé.

Que faire : Il se renouvelle le 1er du mois. Voir **Accès aux données et limites de MangoAI** (page 74).

« La demande était trop complexe à traiter. Reformulez votre question. »

Pourquoi : La question demandait trop de recherches à la fois.

Que faire : Découpez-la : une question sur les cotisations, puis une autre sur les dons.

« Une erreur est survenue en contactant MangoAI. Réessayez. »

Pourquoi : Le service d'IA n'a pas répondu à temps.

Que faire : Réessayez quelques instants plus tard ; si le problème dure, écrivez-nous depuis **Support**.

Je ne vois pas le bouton orange de MangoAI

Pourquoi : MangoAI est réservé au forfait Avancé.

Que faire : Voir Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait (chapitre 9 du guide).

MangoAI répond qu'il n'a pas accès aux données

Pourquoi : L'association est en **Mode limité** : l'accès aux données a été refusé.

Que faire : Un·e administrateur·ice peut cliquer sur **Autoriser l'accès** dans le bandeau en haut de MangoAI.

Questions fréquentes

Q **MangoAI remplace-t-il notre expert-comptable ?**

R Non. Il aide à comprendre, à préparer et à rédiger ; les comptes annuels et les décisions importantes restent à faire valider par un·e professionnel·le.

Q **Quelle IA se cache derrière MangoAI ?**

R Les questions sont traitées par Anthropic, fournisseur listé dans notre politique de confidentialité. Les données de l'association ne sont consultées que si un·e administrateur·ice l'a autorisé.

Q **Les autres membres de l'équipe voient-ils mes questions ?**

R Non, chaque conversation reste dans votre navigateur. Seul le nombre de questions est compté pour toute l'association.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **MangoAI : autoriser l'accès aux données et limite mensuelle** (page 74)
- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 6)
- Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide)
- Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites (chapitre 8 du guide)

FICHE 6.14

MangoAI : autoriser l'accès aux données et limite mensuelle

EN BREF

C'est l'association qui décide si MangoAI peut consulter ses chiffres, et elle peut changer d'avis à tout moment. Chaque question compte dans une limite mensuelle commune à toute l'équipe.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Forfait **Avancé**.
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** pour autoriser ou refuser l'accès.

Ce que MangoAI peut consulter, avec l'accès aux données autorisé

Information	Propriétaire, administrateur·ice, trésorier·ère	Membre de l'équipe
Effectifs (actifs, inactifs, nouveaux du mois)	Oui	Oui
Événements à venir et inscrit·es	Oui	Oui
Cotisations en attente ou en retard	Oui	Non
Résumé comptable (recettes, dépenses, résultat)	Oui	Non
Total des dons de l'année	Oui	Non

Dossiers de subvention	Oui	Non

Étape par étape

1 Faites le choix à la première ouverture

La première fois que MangoAI est ouvert, il affiche « MangoAI souhaite accéder aux données de votre association ». Deux boutons : **Autoriser l'accès** ou **Refuser (mode limité)**.

Tant qu'aucun choix n'est fait, les autres membres de l'équipe voient : « Un administrateur de l'association doit d'abord choisir si MangoAI peut accéder aux données. »

2 Changez d'avis quand vous voulez

Le bandeau en haut de MangoAI rappelle le choix en cours : « Accès aux données de l'association activé » (vert) ou « Mode limité » (orange). Le lien à droite (**Refuser (mode limité)** ou **Autoriser l'accès**) inverse le choix immédiatement, pour toute l'équipe. Ce bandeau n'apparaît que pour les rôles propriétaire et administrateur·ice, sur la page MangoAI comme dans la fenêtre du bouton orange.



1. Le choix en cours
2. Changer d'avis

3 Surveillez la limite du mois

Le compteur « N / 300 utilisations ce mois-ci » (300 par défaut) s'affiche en haut de la page MangoAI et sous la zone de saisie. Chaque question envoyée compte pour une utilisation, quel que soit le membre de l'équipe qui la pose.

Le compteur repart à zéro le 1er de chaque mois à minuit, heure de Paris.

LE RÉSULTAT

Avec l'accès autorisé, MangoAI consulte au moment de votre question les cotisations impayées, le résumé comptable de l'année, les effectifs, les événements à venir, les dons et les subventions. En mode limité, il répond seulement avec des connaissances générales, sans aucun chiffre ni nom de votre association.

Cas particuliers

> **Une question qui échoue compte quand même**
>
> L'utilisation est comptée à l'envoi de la question, même si la réponse n'aboutit pas (erreur, demande trop complexe).

> **Besoin de plus de questions**
>
> La limite est de 300 questions par mois et par association, sauf réglage particulier. Si votre usage le justifie, écrivez-nous depuis **Support**.

Ça ne marche pas ?

« Limite mensuelle de N utilisations MangoAI atteinte pour cette association. Réessayez le mois prochain. »

Pourquoi : L'équipe a posé toutes les questions du mois.

Que faire : Attendez le 1er du mois suivant, ou contactez-nous depuis **Support** si le besoin est régulier.

Je ne peux pas changer l'accès aux données

Pourquoi : Ce choix est réservé aux rôles propriétaire et administrateur·ice.

Que faire : Demandez-le à l'une de ces personnes (**Paramètres › Équipe** liste qui a quel rôle).

Questions fréquentes

Q **Mes données servent-elles à entraîner l'IA ?**

R Les données ne sont transmises que le temps de répondre à une question, et uniquement si l'accès est autorisé. Le traitement par Anthropic est décrit dans notre politique de confidentialité.

Q **MangoAI voit-il les coordonnées de mes adhérent·es ?**

R Il voit le nom des personnes dont la cotisation est impayée (avec le montant et l'échéance), mais pas leurs emails, téléphones ni adresses.

Q **Peut-on désactiver complètement MangoAI ?**

R Le mode limité garantit qu'il ne lit aucune donnée. Si personne ne lui pose de question, il ne fait rien.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association** (page 68)
- Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide)
- Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites (chapitre 8 du guide)
- RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es (chapitre 8 du guide)

Mes notes

Notez ici vos identifiants de connexion (jamais votre mot de passe !), les réglages propres à votre association ou les questions à poser.

MangoAsso

Une question ? Nous sommes là.

07 68 57 14 81

hello@mangoasso.fr

mangoasso.fr/aide

Le centre d'aide en ligne est mis à jour en continu : en cas de doute, c'est lui qui fait foi.
Édition de novembre 2026.