MangoAsso

GUIDE PRATIQUE · CHAPITRE 8

Compte, abonnement et données

Chapitre 8 du guide MangoAsso · 10 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

8 **Compte, abonnement et données** 5

8.1 Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites 6

8.2 Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit 12

8.3 Changer de forfait ou passer au forfait inférieur 19

8.4 Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement 25

8.5 Résilier l'abonnement MangoAsso 29

8.6 Exporter toutes les données de l'association 35

8.7 Supprimer l'association et toutes ses données 40

8.8 RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es 45

8.9 Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis 50

8.10 Les emails que MangoAsso envoie à l'équipe et comment les gérer 56

CHAPITRE

8

Compte, abonnement et données

Forfaits et facturation, export, suppression, RGPD, sécurité et sauvegardes.

Pour la personne propriétaire de l'espace

10 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 8.1

Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites

EN BREF

MangoAsso propose trois forfaits : Gratuit, sans limite de durée, puis Essentiel et Avancé, qui ajoutent des modules et repoussent les limites. Ce tableau vous aide à choisir celui qui correspond à la taille et aux besoins de votre association.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Les trois forfaits en détail

	Gratuit	Essentiel	Avancé
Prix en mensuel, sans engagement	0 €	29 € par mois	59 € par mois
Prix en annuel (-20 %), payé en une fois	0 €	23 € par mois, soit 276 € par an	47 € par mois, soit 564 € par an
Adhérent·es	50	300	Illimité
Membres de l'équipe (propriétaire compris)	2	5	Illimité
Campagnes email	1 par mois	Illimitées	Illimitées
Bénévoles	Illimités	Illimités	Illimités

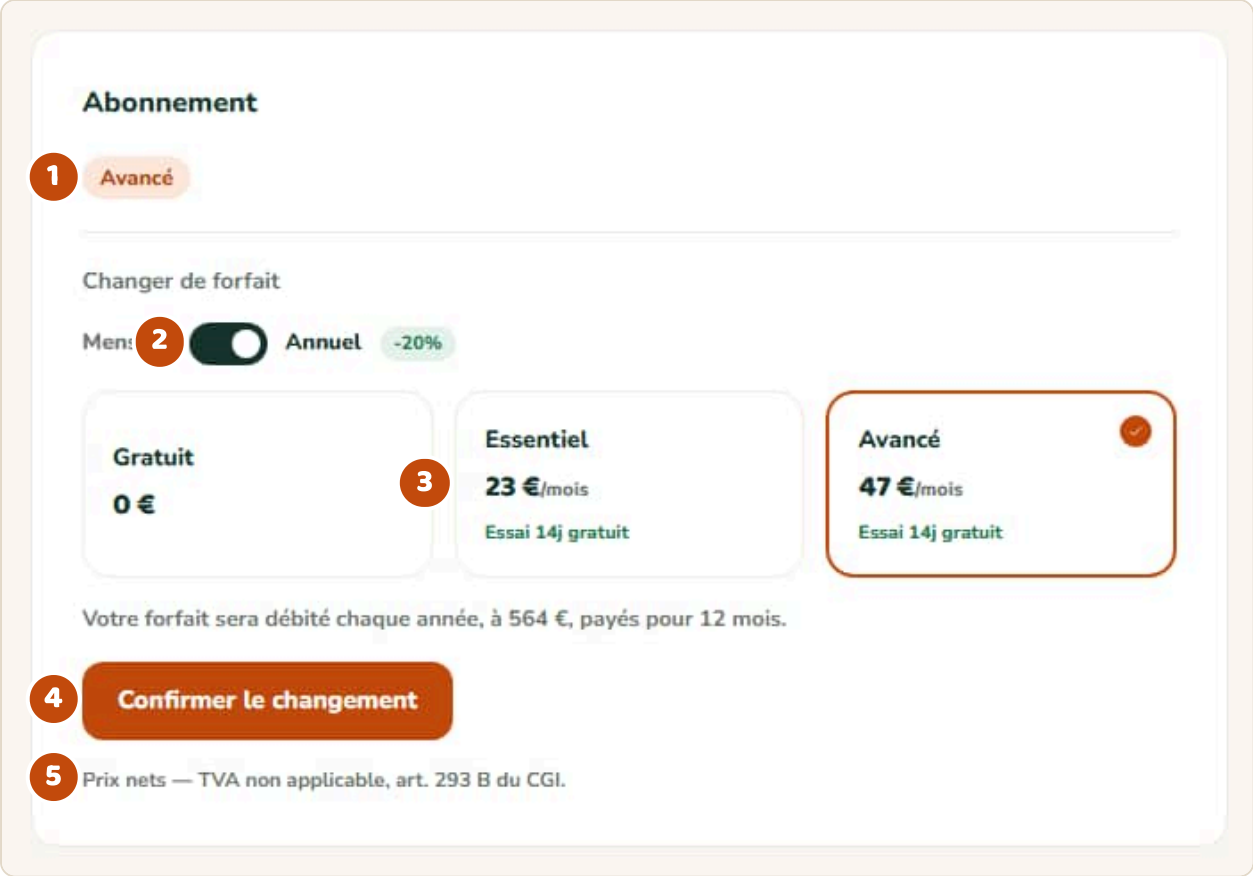
Adhérent·es, cotisations et relances, bénévoles, carte de membre, espace membre, formulaire d'adhésion en ligne, emploi du temps, présences, documents, emailing, export des données	Inclus	Inclus	Inclus
Comptabilité, dons et reçus fiscaux, devis et factures, subventions, notes de frais	Non	Inclus	Inclus
Événements et inscriptions, sondages et consultations, matériel et salles	Non	Inclus	Inclus
Assemblées et réunions en séance (convocation, rappels, quorum, pouvoirs, émargement, main levée, PV), bureau et mandats, registre spécial, déclaration en préfecture, rapport d'activité	Non	Inclus	Inclus
Vote à distance, hybride et par correspondance, vote secret électronique, créances et dettes, assistant MangoAI	Non	Non	Inclus
Essai gratuit, sans carte bancaire	Sans objet	14 jours (30 si parrainée)	14 jours (30 si parrainée)

Étape par étape

1 Regardez votre forfait actuel

Dans le menu de gauche, cliquez sur **Paramètres**, onglet **Général**, puis descendez jusqu'à la section **Abonnement**. Le badge orange en haut indique votre forfait (Gratuit, Essentiel ou Avancé), et un second badge son état (**Actif**, **Période d'essai**, **Paiement en retard**…).

Dessous, la grille **Changer de forfait** affiche les trois forfaits avec leur prix, en mensuel ou en annuel.



1. Votre forfait actuel
2. Mensuel ou annuel (-20 %)
3. Un forfait, avec son prix par mois
4. Le bouton qui valide votre choix
5. Prix nets, sans TVA

2 Comparez avec ce dont vous avez besoin

Trois questions suffisent le plus souvent. **Combien de fiches adhérent·es** avez-vous, actives et inactives ? **Combien de personnes du bureau** doivent avoir leur propre accès ? **Avez-vous besoin de la comptabilité, des reçus fiscaux, des événements ou d'une AG en séance** (Essentiel), ou d'un vote à distance, par correspondance ou à bulletin secret électronique (Avancé) ?

Exemple : une chorale de 40 membres gérée par sa présidente et son trésorier tient dans le forfait Gratuit. Un club de judo de 180 licencié·es qui émet des reçus fiscaux pour ses donateur·ices a besoin d'Essentiel. Une amicale de 500 membres qui vote en AG en ligne choisit Avancé.

ASTUCE

Le détail complet, module par module, est aussi sur la page Tarifs (mangoasso.fr/tarifs) du site.

3 Essayez avant de choisir

Chaque forfait payant s'essaie gratuitement, sans carte bancaire : voir **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 12). Sans action de votre part à la fin de l'essai, vous restez simplement au forfait Gratuit.

LE RÉSULTAT

Vous savez quel forfait correspond à votre association, et ce que chaque limite veut dire concrètement.

Cas particuliers

Ce qui compte dans la limite d'adhérent·es

Toutes les fiches hors corbeille, actives comme inactives. Les bénévoles et les membres de l'équipe ne comptent pas. Le détail est dans La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte (chapitre 9 du guide).

Ce qui compte dans la limite d'équipe

Les personnes qui ont accès à l'association, propriétaire compris, plus les invitations encore en attente. Le forfait Gratuit permet donc d'inviter une personne du bureau, Essentiel deux.

La campagne email du forfait Gratuit

Une campagne envoyée ou programmée par mois civil. Les brouillons ne comptent pas : vous pouvez en préparer plusieurs. Les emails automatiques (relances de cotisation, liens de l'espace membre) ne sont pas des campagnes et ne sont pas limités.

> **Forfait offert ou forfait fondateur**
>
> Si l'équipe MangoAsso vous a offert un forfait, un bandeau vert le précise dans la section Abonnement, avec un badge **Offert** : aucun paiement n'est prélevé. Une association fondatrice voit le badge **Forfait fondateur** : le forfait Avancé lui est acquis à vie.

Questions fréquentes

Q **Le forfait Gratuit est-il limité dans le temps ?**

R Non. Il reste gratuit sans limite de durée et sans carte bancaire, tant que vous restez sous ses limites.

Q **Y a-t-il de la TVA ou des frais en plus ?**

R Non. Les prix sont nets : TVA non applicable, article 293 B du CGI. Aucun frais d'installation, aucune commission sur vos cotisations ou vos dons.

Q **Mes adhérent·es peuvent-ils payer leur cotisation en ligne ?**

R Pas encore. MangoAsso suit les paiements reçus par virement, chèque ou espèces, et relance les retardataires. L'encaissement en ligne n'est pas disponible aujourd'hui.

Q **Notre association a un très petit budget : y a-t-il une réduction ?**

R Le forfait Gratuit est fait pour les petites structures. Pour une association plus grande au budget serré, écrivez-nous depuis **Support** : nous regardons votre situation.

Q **Que se passe-t-il pour mes données si je change de forfait ?**

R Rien n'est supprimé, jamais. Un module qui n'est plus inclus est mis en pause et réapparaît tel quel quand le forfait l'inclut de nouveau. Voir **Changer de forfait ou passer au forfait inférieur** (page 19).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 12)
- Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait (chapitre 9 du guide)
- La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte (chapitre 9 du guide)
- Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois (chapitre 6 du guide)

FICHE 8.2

Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit

EN BREF

Essayez Essentiel ou Avancé gratuitement pendant 14 jours (30 jours si votre association a été parrainée), sans carte bancaire. Si le forfait vous convient, ajoutez un moyen de paiement avant la fin de l'essai ; sinon, vous repassez au Gratuit sans rien perdre.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

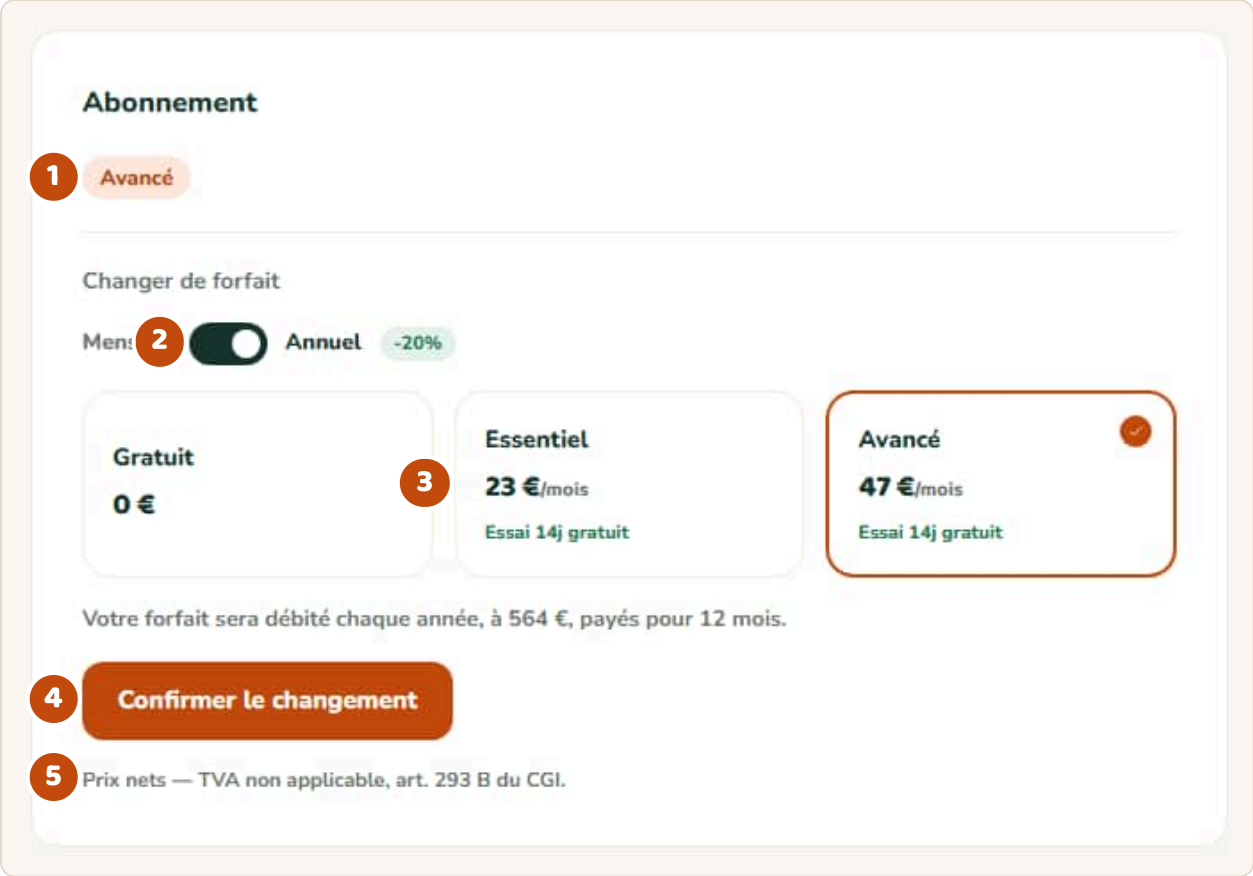
Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association : c'est la seule personne qui peut souscrire, changer de forfait ou résilier.
- [ ] Pour l'essai : ne pas avoir déjà essayé ce forfait. Chaque forfait payant s'essaie une seule fois, mais avoir essayé Essentiel n'empêche pas d'essayer Avancé.

Étape par étape

1 Ouvrez la section Abonnement

Dans **Paramètres › Général**, descendez jusqu'à **Abonnement**. Sous **Changer de forfait**, chaque forfait encore essayable porte la mention verte **Essai 14j gratuit** (ou **Essai 30j gratuit** pour une association parrainée).



1. Votre forfait actuel
2. Mensuel ou annuel (-20 %)
3. Un forfait, avec son prix par mois
4. Le bouton qui valide votre choix
5. Prix nets, sans TVA

2 Choisissez mensuel ou annuel, puis le forfait

L'interrupteur **Mensuel / Annuel** change les prix affichés. **Mensuel** : sans engagement, résiliable à tout moment (29 € ou 59 € par mois). **Annuel** : 20 % moins cher, payé en une fois pour 12 mois (276 € ou 564 € par an).

Cliquez sur la carte du forfait voulu : elle s'entoure d'orange. Une phrase rappelle dessous ce qui sera prélevé, par exemple « Votre forfait sera débité chaque mois, à 29 €, sans engagement. »

Cliquez sur **Confirmer le changement**.

3 Vérifiez le détail du paiement et lancez l'essai

Une fenêtre « Passer à Essentiel ? » s'ouvre. Le cadre **Détail du paiement** indique par exemple « Essai gratuit de 14 jours, sans carte bancaire. Puis 29 € seront prélevés chaque mois. » En annuel, c'est le montant de l'année qui est indiqué (276 € pour Essentiel, 564 € pour Avancé).

Cliquez sur **Commencer l'essai gratuit**. Si l'essai n'est plus disponible pour ce forfait, le cadre indique le montant prélevé dès aujourd'hui et le bouton s'appelle **Confirmer**.



1. Ce qui sera prélevé, et quand
2. La durée de l'essai, sans carte bancaire
3. Le bouton qui lance l'essai

4 Validez sur la page de paiement sécurisée

Vous arrivez sur la page de paiement de Stripe, notre prestataire de paiement, au nom de votre association. Pendant un essai, aucun moyen de paiement n'est exigé : validez simplement.

Sans essai, saisissez une carte bancaire, ou choisissez le prélèvement SEPA s'il vous est proposé sur cette page. Aucune donnée bancaire n'est enregistrée chez MangoAsso.

Vous revenez ensuite dans **Paramètres** avec le message « Paiement confirmé ! Votre forfait est à jour. »

5 Avant la fin de l'essai, ajoutez un moyen de paiement

Environ 3 jours avant la fin de l'essai, la personne propriétaire reçoit l'email « Votre essai gratuit se termine bientôt ». Pour continuer, cliquez sur **Gérer mon abonnement** dans la section Abonnement et ajoutez une carte ou un mandat SEPA : voir **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 25).

Si vous ne faites rien, l'abonnement d'essai s'arrête tout seul à la date prévue, sans aucun prélèvement, et l'association repasse au forfait Gratuit.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Pendant l'essai, la section Abonnement affiche « Essai gratuit jusqu'au … ». Sans moyen de paiement enregistré, rien n'est prélevé à cette date et l'association repasse au forfait Gratuit. Si vous en avez ajouté un, l'abonnement continue et le premier prélèvement a lieu à cette date.

✓ **LE RÉSULTAT**

Le badge du forfait choisi s'affiche avec **Période d'essai** (ou **Actif** après paiement), les modules du forfait s'ouvrent aussitôt dans le menu, et la personne propriétaire reçoit un email de confirmation.

Cas particuliers

Association parrainée : 30 jours d'essai

Si l'association s'est inscrite avec un code de parrainage, l'essai dure 30 jours au lieu de 14 sur chaque forfait payant. L'association marraine reçoit un mois offert à votre premier vrai paiement : voir Parrainer une association (chapitre 1 du guide).

Depuis un module verrouillé

Sur la page d'un module non inclus, le bouton **Essayer [forfait] 14 jours gratuitement** (30 jours pour une association parrainée) lance directement l'essai en mensuel. Vous pourrez passer en annuel ensuite depuis la section Abonnement.

Offre de bienvenue

Si l'équipe MangoAsso vous a accordé une remise, un bandeau vert « Offre de bienvenue active : -X% jusqu'au … » s'affiche dans la section Abonnement, et la remise est appliquée automatiquement sur la page de paiement.

Fin de l'essai sans moyen de paiement

L'email « Votre essai est terminé, vos données vous attendent » confirme le retour au forfait Gratuit. Tout ce que vous avez saisi pendant l'essai (dons, comptabilité, événements…) est conservé : ajoutez un moyen de paiement pour tout retrouver, exactement comme vous l'aviez laissé.

Changer de forfait pendant l'essai

Possible à tout moment depuis la grille : rien n'est facturé avant la fin de l'essai, et c'est le prix du nouveau forfait qui s'appliquera ensuite.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de créer la session de paiement. Réessayez. »

Pourquoi : La page de paiement n'a pas pu être préparée, le plus souvent à cause d'un souci passager.

Que faire : Réessayez quelques minutes plus tard. Si le message revient, écrivez-nous depuis **Support**.

La mention « Essai 14j gratuit » n'apparaît pas sur un forfait

Pourquoi : Ce forfait a déjà été essayé ou souscrit par l'association, ou un abonnement est déjà en cours (dans ce cas, c'est un changement de forfait, pas un essai).

Que faire : Le passage au forfait reste possible, avec un prélèvement dès la confirmation.

Je suis revenu·e de la page de paiement sans rien valider

Pourquoi : Vous avez fermé ou quitté la page de Stripe avant la fin.

Que faire : Rien n'a changé et rien n'a été prélevé. Recommencez depuis la section Abonnement quand vous le souhaitez.

J'ai payé mais le forfait affiché n'a pas changé

Pourquoi : La confirmation de paiement arrive parfois avec quelques secondes de retard.

Que faire : Rechargez la page **Paramètres** au bout d'une minute. Si rien ne change, écrivez-nous depuis **Support** en précisant l'heure du paiement.

Je suis administrateur·ice et la validation ne fonctionne pas

Pourquoi : La grille des forfaits est visible par les administrateur·ices, mais seule la personne propriétaire peut souscrire ou changer de forfait.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de le faire depuis son propre compte.

Questions fréquentes

Q **Faut-il une carte bancaire pour l'essai ?**

R Non. L'essai démarre sans carte bancaire. Vous n'ajoutez un moyen de paiement que si vous décidez de continuer.

Q **Serai-je prélevé·e automatiquement à la fin de l'essai ?**

R Seulement si vous avez ajouté un moyen de paiement pendant l'essai. Sinon, l'abonnement s'arrête tout seul et l'association repasse au Gratuit.

Q **Quels moyens de paiement sont acceptés ?**

R La carte bancaire, et le prélèvement SEPA lorsqu'il est proposé sur la page de paiement. Pour toute autre demande, écrivez-nous depuis **Support**

Q **Annuel ou mensuel : que choisir ?**

R L'annuel coûte 20 % de moins mais se paie en une fois pour 12 mois ; un rappel vous est envoyé environ 45 jours avant chaque renouvellement. Le mensuel coûte un peu plus cher mais s'arrête à tout moment.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 6)
- **Changer de forfait ou passer au forfait inférieur** (page 19)
- **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 25)
- Parrainer une autre association et gagner un mois offert (chapitre 1 du guide)

FICHE 8.3

Changer de forfait ou passer au forfait inférieur

EN BREF

Montez en gamme, passez au forfait inférieur ou basculez entre mensuel et annuel depuis la section Abonnement. Vos données ne sont jamais supprimées : ce qui dépasse le nouveau forfait est simplement mis en pause.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

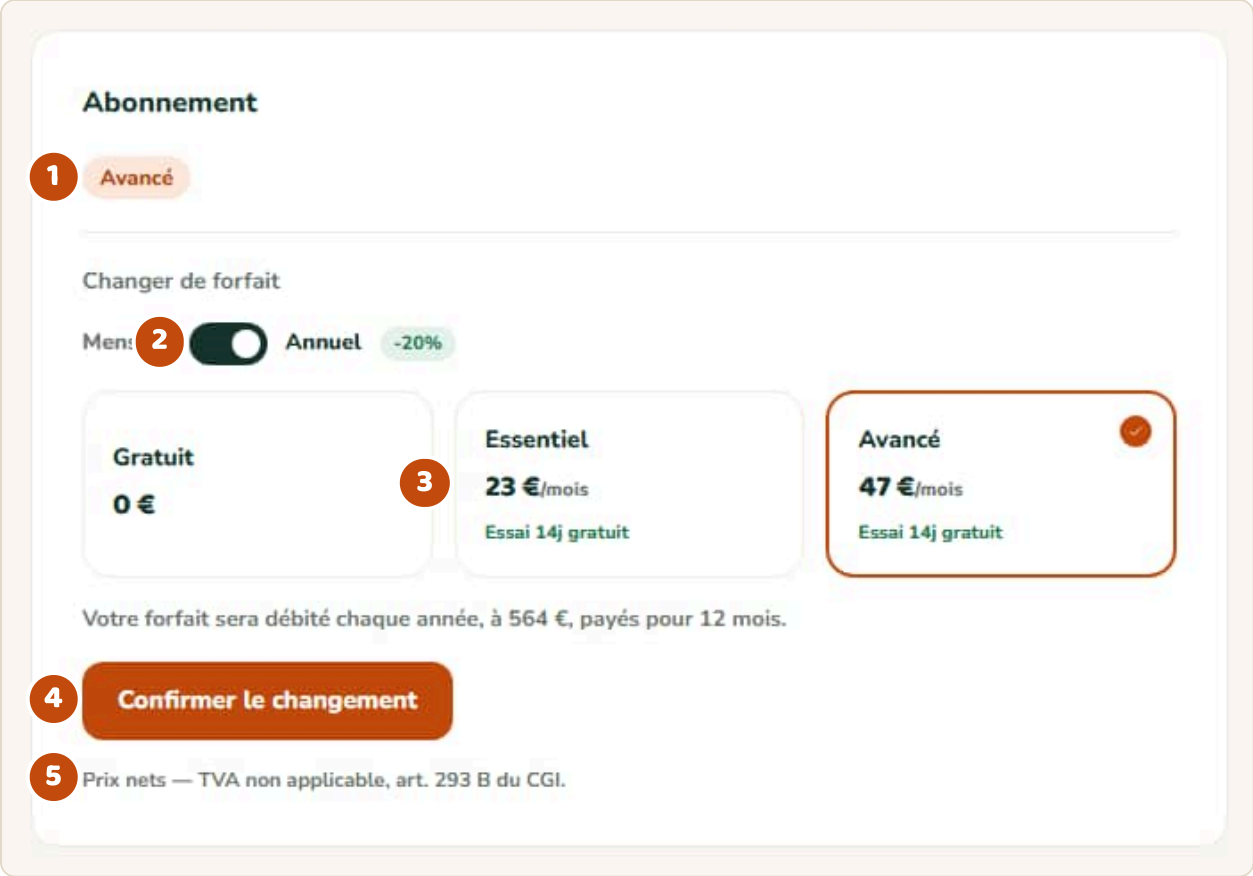
- [ ] Être **propriétaire** de l'association.
- [ ] Pour passer d'un forfait payant au Gratuit, c'est une résiliation : voir **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 29).

Étape par étape

1 Choisissez le nouveau forfait dans la grille

Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, réglez **Mensuel / Annuel**, cliquez sur la carte du forfait voulu, puis sur **Confirmer le changement**.

Vous pouvez aussi garder le même forfait et changer seulement la périodicité, par exemple passer d'Essentiel mensuel à Essentiel annuel.



1. Votre forfait actuel
2. Mensuel ou annuel (-20 %)
3. Un forfait, avec son prix par mois
4. Le bouton qui valide votre choix
5. Prix nets, sans TVA

2 Forfait supérieur : vérifiez le montant du jour

La fenêtre « Passer à Avancé ? » calcule le montant exact, sous la forme « … € facturés aujourd'hui (ajustement par rapport à Essentiel mensuel). », puis « Puis 59 € seront prélevés chaque mois. » L'ajustement tient compte de ce que vous avez déjà payé pour la période en cours.

Cliquez sur **Confirmer** : le message « Vous êtes maintenant sur le forfait Avancé. » s'affiche et les nouveaux modules s'ouvrent tout de suite.

ASTUCE

En passant du mensuel à l'annuel (ou l'inverse), le nouveau cycle de facturation démarre le jour même.

3 Forfait inférieur : lisez ce que vous perdriez

En choisissant un forfait inférieur, la fenêtre « Passer de Avancé à Essentiel ? » liste sous **Ce que vous perdriez** les modules qui ne seront plus inclus (par exemple Vote à distance, Créances & dettes, Assistant MangoAI) et les nouvelles limites (« Limité à 300 adhérent·es »…). Une réunion déjà convoquée garde ses modalités de vote jusqu'à sa clôture, et une équipe déjà plus nombreuse que la limite garde ses comptes.

Un cadre vous propose une alternative : rester sur votre forfait avec **-50 % pendant 3 mois**. Elle n'est appliquée que si vous cliquez sur **Profiter de -50% pendant 3 mois**.

Pour confirmer, cliquez sur **Passer à Essentiel quand même**. Le changement est immédiat.

ATTENTION

Le passage au forfait inférieur prend effet tout de suite, pas à la fin de la période payée. La part déjà payée de l'ancien forfait est recalculée au prorata par notre prestataire de paiement et apparaît sur vos factures.

LE RÉSULTAT

Le badge de la section Abonnement affiche le nouveau forfait, le menu s'adapte (cadenas sur les modules qui ne sont plus inclus) et vos factures suivantes sont au nouveau prix.

Cas particuliers

Ce que deviennent les données d'un module qui n'est plus inclus

Elles sont conservées, intactes. Le module affiche un cadenas dans le menu et mène à une page qui explique quel forfait l'inclut. Dès que vous reprenez ce forfait, tout réapparaît tel que vous l'aviez laissé. Côté espace membre, les événements, assemblées et sondages ne sont plus affichés à vos adhérent·es tant que le module est en pause.

Plus d'adhérent·es que la limite du nouveau forfait

Aucune fiche n'est supprimée ni masquée : toutes restent consultables et modifiables. Seul l'ajout de nouvelles fiches (à la main, par import ou par le formulaire en ligne) est bloqué tant que vous dépassez la limite.

Plus de membres d'équipe que la limite

Les personnes déjà dans l'équipe gardent leur accès. Vous ne pouvez simplement plus en inviter de nouvelles tant que l'équipe dépasse la limite du forfait.

Pendant un essai gratuit

Changer de forfait ne déclenche aucun prélèvement : le nouveau prix s'applique à la fin de l'essai, si vous avez ajouté un moyen de paiement.

Une résiliation était programmée

Choisir un autre forfait payant, ou une autre périodicité, annule la résiliation programmée : l'abonnement continue normalement au nouveau prix. Pour garder le même forfait et la même périodicité, cliquez sur **Annuler la résiliation**.

Ça ne marche pas ?

Le bouton affiche « Forfait actuel » et ne se clique pas

Pourquoi : Le forfait et la périodicité sélectionnés sont ceux que vous avez déjà.

Que faire : Choisissez un autre forfait, ou basculez l'interrupteur **Mensuel / Annuel**.

« Abonnement introuvable côté Stripe. »

Pourquoi : L'abonnement enregistré ne correspond plus à rien chez notre prestataire de paiement.

Que faire : Écrivez-nous depuis **Support** : nous remettons l'abonnement d'aplomb avec vous.

La grille des forfaits n'apparaît pas

Pourquoi : Votre association a le forfait fondateur : le forfait Avancé lui est acquis à vie, il n'y a rien à changer.

Que faire : Aucune action nécessaire.

« Seule la personne propriétaire de l'association peut changer de forfait ou résilier l'abonnement. »

Pourquoi : Vous êtes administrateur·ice : la section Abonnement vous montre le forfait en lecture seule.

Que faire : Demandez le changement à la personne propriétaire (**Paramètres › Équipe** indique de qui il s'agit).

Questions fréquentes

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus du changement de forfait ?**

R Non, aucun email ne leur est envoyé. Ils voient seulement disparaître, dans leur espace membre, les modules mis en pause.

Q **Puis-je remonter en gamme plus tard ?**

R Oui, à tout moment. Les données saisies à l'époque réapparaissent immédiatement.

Q **Combien de fois puis-je changer de forfait ?**

R Autant que nécessaire. Chaque changement apparaît dans le journal d'activité de l'association.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 6)
- **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 29)
- Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait (chapitre 9 du guide)
- La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte (chapitre 9 du guide)

FICHE 8.4

Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement

EN BREF

Téléchargez les factures de votre abonnement MangoAsso pour votre trésorier·ère ou votre expert-comptable, et changez de carte ou de mandat SEPA. Tout se fait depuis le bouton Gérer mon abonnement, sur une page de paiement sécurisée.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association.
- [ ] Avoir déjà souscrit ou essayé un forfait payant : le bouton **Gérer mon abonnement** n'apparaît qu'à partir de ce moment-là.

Étape par étape

1 Ouvrez le portail de facturation

Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, cliquez sur **Gérer mon abonnement**, en haut à droite. Une page sécurisée de Stripe, notre prestataire de paiement, s'ouvre au nom de votre association.

Sous le badge du forfait, une phrase rappelle votre rythme de paiement, par exemple « Débité chaque mois, à 29 € — prochain prélèvement le 14/11/2026. »

2 Téléchargez vos factures

Le portail liste l'historique des factures, avec leur date et leur montant. Cliquez sur une facture pour l'ouvrir et la télécharger en PDF.

Les factures sont établies au nom de l'association, en prix nets : TVA non applicable, article 293 B du CGI.

> **ASTUCE**
>
> Enregistrez ensuite la dépense dans votre comptabilité MangoAsso, avec la facture en justificatif : voir Saisir une recette ou une dépense (chapitre 3 du guide).

3 Changez de carte ou de mandat SEPA

Dans le portail, ajoutez un nouveau moyen de paiement (carte bancaire, ou prélèvement SEPA s'il est proposé) et faites-en le moyen par défaut. C'est celui qui sera utilisé pour les prochains prélèvements.

C'est aussi là qu'il faut ajouter un moyen de paiement pendant un essai gratuit, pour continuer après l'essai.

> **ATTENTION**
>
> Aucune donnée bancaire n'est enregistrée chez MangoAsso : nous ne pouvons ni voir ni modifier votre carte à votre place.

4 Revenez dans MangoAsso

Le lien de retour du portail vous ramène dans **Paramètres**. Les changements sont pris en compte immédiatement.

> **LE RÉSULTAT**
>
> Vos factures sont téléchargées, et le prochain prélèvement utilisera le nouveau moyen de paiement.

Cas particuliers

Un paiement a échoué

La section Abonnement affiche le badge **Paiement en retard** et le bandeau « Paiement en échec — l'accès sera automatiquement suspendu le … si rien n'est régularisé d'ici là. ». Vous avez 15 jours pour mettre à jour le moyen de paiement dans le portail. Le détail est dans Association suspendue ou paiement de l'abonnement échoué (chapitre 9 du guide).

Abonnement annuel : le rappel avant renouvellement

Environ 45 jours avant l'échéance, la personne propriétaire reçoit l'email « Votre abonnement annuel se renouvelle le … », avec la date et la possibilité de ne pas renouveler, sans frais, jusqu'à cette date.

La présidence change

Les emails de facturation partent à la personne propriétaire. Après une passation, écrivez-nous depuis **Support** pour transmettre la propriété ; vérifiez ensuite dans le portail l'adresse email et le moyen de paiement enregistrés.

Forfait offert ou forfait fondateur

Il n'y a ni prélèvement ni facture : le bouton **Gérer mon abonnement** n'apparaît pas tant qu'aucun abonnement n'a été souscrit.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas le bouton « Gérer mon abonnement »

Pourquoi : L'association n'a jamais souscrit ni essayé de forfait payant, ou vous n'êtes pas propriétaire.

Que faire : Au forfait Gratuit, il n'y a rien à facturer. Sinon, demandez à la personne propriétaire de télécharger les factures et de vous les transmettre.

Le nom ou l'adresse de l'association est faux sur les factures

Pourquoi : Ces informations ont été enregistrées au moment de la première souscription.

Que faire : Corrigez-les dans le portail si le champ y est proposé ; sinon, écrivez-nous depuis **Support** avec les bonnes informations.

Questions fréquentes

Q **Est-ce que je reçois les factures par email ?**

R Un reçu de paiement est envoyé par email par notre prestataire de paiement à chaque prélèvement. Toutes les factures restent téléchargeables à tout moment dans le portail.

Q **Mon trésorier ou ma trésorière peut-il télécharger les factures ?**

R Non, le portail est réservé à la personne propriétaire. Elle peut ensuite transmettre les PDF au reste du bureau.

Q **Les cotisations de mes adhérent·es passent-elles par ce portail ?**

R Non. Ce portail ne concerne que l'abonnement de votre association à MangoAsso. Les cotisations sont suivies dans **Membres › Cotisations**.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 12)
- Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué (chapitre 9 du guide)
- **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 29)

FICHE 8.5

Résilier l'abonnement MangoAsso

EN BREF

Arrêtez votre abonnement en quelques clics, sans préavis ni frais : vous gardez l'accès jusqu'à la fin de la période déjà payée, puis l'association repasse au forfait Gratuit. Toutes vos données sont conservées.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association.
- [ ] Avoir un abonnement en cours (essai ou payant). Un forfait offert ou fondateur ne se résilie pas.

L'alternative proposée selon le motif choisi

Motif choisi	Votre abonnement	Alternative proposée
Aucun motif	Tous	Rester avec -50 % pendant 3 mois
C'est trop cher pour notre budget	Mensuel	Passer en annuel (-20 %)
C'est trop cher pour notre budget	Annuel, forfait Avancé	Passer à Essentiel
C'est trop cher pour notre budget	Annuel, forfait Essentiel	Rester avec -50 % pendant 3 mois

Nous ne l'utilisons pas assez, ou c'est trop compliqué à prendre en main	Forfait Avancé	Passer à Essentiel
Tous les autres cas	Tous	Écrire au fondateur de MangoAsso, qui vous répond personnellement

Étape par étape

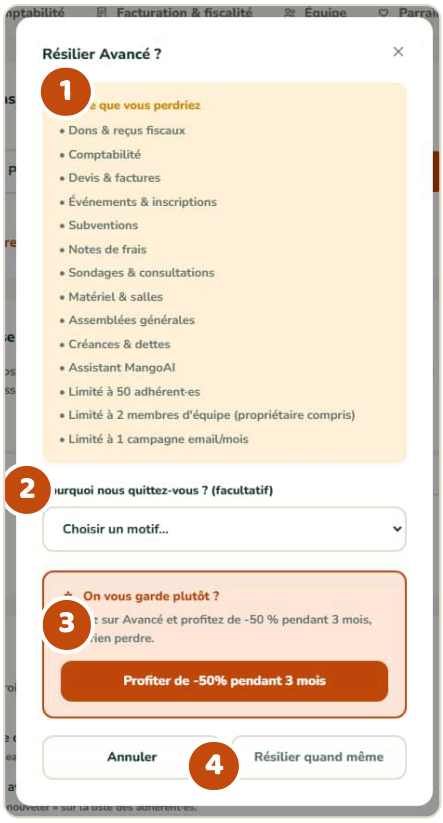
1 Cliquez sur Résilier votre contrat

Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, cliquez sur le lien **Résilier votre contrat**, à gauche du bouton **Gérer mon abonnement**.

Vous pouvez aussi choisir la carte **Gratuit** dans la grille, puis cliquer sur **Confirmer le changement** : c'est la même chose.

2 Lisez ce que vous perdriez

La fenêtre « Résilier Avancé ? » liste sous **Ce que vous perdriez** les modules qui seront mis en pause et les limites du forfait Gratuit (« Limité à 50 adhérent·es », « Limité à 2 membres d'équipe (propriétaire compris) », « Limité à 1 campagne email/mois »).



1. Ce qui sera mis en pause
2. Le motif de départ, facultatif
3. L'alternative proposée
4. Le bouton qui confirme la résiliation

3 Dites-nous pourquoi, si vous le souhaitez

La liste **Pourquoi nous quittez-vous ? (facultatif)** propose huit motifs, du prix au changement de bureau. Un champ libre apparaît ensuite pour préciser.

Selon le motif, l'alternative proposée change (voir le tableau). Elle n'est jamais appliquée sans votre clic.

> **ASTUCE**
>
> Votre réponse est lue par l'équipe MangoAsso et nous aide vraiment à améliorer l'outil.

4 Confirmez la résiliation

Cliquez sur **Résilier votre contrat**. Le message « Abonnement annulé — vous gardez l'accès à Avancé jusqu'à la fin de la période déjà payée. » s'affiche, et l'email « Résiliation bien reçue » part aussitôt, avec la date de réception et la date de fin.

La section Abonnement indique désormais « Abonnement annulé — accès conservé jusqu'au … ».

✓ **LE RÉSULTAT**

Plus rien n'est prélevé. La personne propriétaire reçoit tout de suite l'email « Résiliation bien reçue ». À la date indiquée, l'association repasse au forfait Gratuit et l'email « Abonnement résilié » confirme la fin. Toutes les données restent en place.

Cas particuliers

Résilier pendant l'essai gratuit

Rien n'a été prélevé et rien ne le sera : l'accès au forfait reste ouvert jusqu'à la fin prévue de l'essai.

Vous avez changé d'avis avant l'échéance

Dans la section Abonnement, cliquez sur **Annuler la résiliation**, sous la phrase « Abonnement annulé — accès conservé jusqu'au … ». Le message « Résiliation annulée — votre abonnement continue. » s'affiche : l'abonnement se poursuit au même forfait et à la même périodicité, et le prochain prélèvement a lieu à la date prévue (ou, pendant un essai, l'essai reprend comme avant). Vous pouvez aussi choisir un autre forfait payant ou une autre périodicité dans la grille.

Vous supprimez aussi l'association

Inutile de résilier d'abord : la demande de suppression coupe automatiquement le renouvellement. Voir **Supprimer l'association** (page 40).

> **Abonnement annuel**
>
> Vous gardez l'accès jusqu'à la fin des 12 mois payés. Le rappel envoyé environ 45 jours avant l'échéance vous laisse le temps de décider.

Ça ne marche pas ?

Le lien « Résilier votre contrat » n'apparaît pas

Pourquoi : La résiliation est déjà programmée, l'association est au forfait Gratuit, ou le forfait est offert ou fondateur. Et seule la personne propriétaire voit ce lien : un·e administrateur·ice voit le forfait en lecture seule.

Que faire : Vérifiez la phrase sous le badge : « Abonnement annulé — accès conservé jusqu'au … » signifie que c'est déjà fait. En choisissant la carte **Gratuit**, le bouton indique alors « Résiliation déjà programmée ».

« Impossible d'annuler la résiliation. Rechargez la page ; si l'abonnement est toujours en cours, écrivez-nous depuis Support. »

Pourquoi : L'abonnement a déjà pris fin, ou notre prestataire de paiement n'a pas répondu.

Que faire : Rechargez la page. Si l'association est repassée au forfait Gratuit, choisissez un forfait payant dans la grille pour souscrire de nouveau.

« Offre indisponible pour le moment. » en acceptant la remise

Pourquoi : La remise de -50 % ne peut pas être appliquée en ce moment.

Que faire : Résiliez quand même si vous le souhaitez, ou écrivez-nous depuis `Support` pour en parler.

« Aucun abonnement actif à ce forfait. »

Pourquoi : L'abonnement a déjà pris fin.

Que faire : Rechargez la page : l'association est déjà au forfait Gratuit.

Questions fréquentes

Q **Suis-je remboursé·e de la période en cours ?**

R Non : vous gardez l'accès jusqu'à la fin de la période déjà payée, puis plus rien n'est prélevé. Il n'y a ni frais ni préavis.

Q **Est-ce que je perds mes données ?**

R Non. Elles sont conservées au forfait Gratuit. Les modules payants sont mis en pause et réapparaissent si vous reprenez un forfait. Pour tout effacer, il faut supprimer l'association.

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus ?**

R Non, aucun email ne leur est envoyé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Changer de forfait ou passer au forfait inférieur** (page 19)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 35)
- **Supprimer l'association et toutes ses données** (page 40)

FICHE 8.6

Exporter toutes les données de l'association

EN BREF

Téléchargez à tout moment une copie des données de votre association dans un seul fichier : adhérent·es, cotisations, dons, comptabilité, factures et bien plus. Utile pour archiver une saison, changer d'outil ou répondre au RGPD.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**. Disponible sur tous les forfaits.

Étape par étape

1 Ouvrez l'onglet Données & sécurité

Dans **Paramètres**, cliquez sur l'onglet **Données & sécurité**, puis descendez jusqu'à la section **Mes données**.



1. La section Mes données
2. Le bouton qui télécharge l'export

2 Téléchargez l'export

Cliquez sur **Exporter mes données**. Un fichier nommé « export-[adresse-de-votre-espace].json » se télécharge, au bout de quelques secondes pour une grosse association.

Il contient : l'association et son équipe (nom, email, rôle), les adhérent·es (avec adresse, date de naissance, groupes, licence, contact d'urgence), les bénévoles, leurs missions et leurs heures, les foyers et les groupes, les formules et les cotisations, les événements et leurs inscriptions, l'emploi du temps et les présences, les dons, les assemblées générales (participants, pouvoirs, résolutions, votes), le bureau, les mandats et le registre spécial, les sondages, le matériel, les salles et leurs réservations, les subventions, les exercices, les catégories comptables, les transactions, les créances et dettes, les notes de frais, les devis, les factures, les campagnes email et la liste de tous les fichiers.

Sondages anonymes : le fichier liste qui a répondu, et les réponses sans aucun lien avec les personnes, seulement à partir de 3 réponses, comme à l'écran.

3 Rangez le fichier en lieu sûr

Le fichier contient des données personnelles : conservez-le sur un espace protégé de l'association, pas sur une clé USB qui traîne ni en pièce jointe d'un email.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les mots de passe et les réglages de double authentification ne sont jamais exportés : ils ne sont pas lisibles, même par nous.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous avez une copie de vos données à la date du jour, lisible par un·e informaticien·ne ou importable dans un autre logiciel.

Cas particuliers

Ouvrir les données dans Excel

Le format JSON n'est pas fait pour un tableur. Pour un tableau, utilisez les exports dédiés : Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV) (chapitre 2 du guide), qui contient aussi l'adresse, la date de naissance et les groupes, et Exporter pour l'expert-comptable et le FEC (chapitre 3 du guide) pour la comptabilité.

Les fichiers (documents, photos, justificatifs)

L'export liste les fichiers (origine, nom, type, taille et date d'ajout) et indique si une fiche a une photo, une transaction ou une note de frais un justificatif, mais il ne contient ni les fichiers eux-mêmes ni de lien pour les télécharger. Téléchargez ceux dont vous avez besoin depuis les fiches et depuis **Gouvernance › Documents**.

> **Ce qui n'est pas dans le fichier**
>
> Les comptes de trésorerie et virements, les budgets, les axes analytiques, les relevés bancaires, les reçus annuels, la liste des signataires des documents, les modèles et publics enregistrés de l'emailing, les statistiques par destinataire, les tickets de support et les journaux. Pour la comptabilité, utilisez Exporter pour l'expert-comptable et le FEC (chapitre 3 du guide).

> **Avant une suppression de l'association**
>
> Pendant le délai de 30 jours, le bandeau rouge en haut de chaque page propose aussi **Exporter mes données**. Après la suppression définitive, plus rien ne peut être récupéré.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas l'onglet Données & sécurité, ou le bouton ne fonctionne pas

Pourquoi : Votre rôle est Trésorier·ère ou Membre de l'équipe : l'export complet est réservé aux propriétaires et administrateur·ices.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice de faire l'export.

Le fichier s'ouvre comme une longue page de texte

Pourquoi : C'est normal : un fichier JSON est un format texte structuré, pensé pour être relu par un logiciel.

Que faire : Gardez-le tel quel pour l'archive, et utilisez les exports CSV pour travailler dans un tableur.

Questions fréquentes

Q **Combien de fois puis-je exporter ?**

R Autant que vous voulez, gratuitement, sur tous les forfaits.

Q **L'export contient-il les fiches mises à la corbeille ?**

R Oui, tant qu'elles n'ont pas été supprimées définitivement.

Q **Puis-je réimporter cet export dans MangoAsso ?**

R Pas directement. Pour réimporter des adhérent·es ou un historique, passez par l'import CSV : voir **Importer ses adhérent·es depuis un fichier** (chapitre 2 du guide).

POUR ALLER PLUS LOIN

- Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV) (chapitre 2 du guide)
- Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC (chapitre 3 du guide)
- **Supprimer l'association et toutes ses données** (page 40)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 45)

FICHE 8.7

Supprimer l'association et toutes ses données

EN BREF

Supprimez définitivement l'espace de votre association, par exemple après une dissolution. Par sécurité, la suppression n'a lieu que 30 jours après la demande : vous pouvez exporter vos données ou annuler d'un clic d'ici là.

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

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association. Les autres rôles ne voient pas le bouton.
- [ ] Avoir exporté ce que vous voulez garder : voir **Exporter toutes les données de l'association** (page 35). Les pièces comptables doivent en général être conservées 10 ans, même après une dissolution.

Étape par étape

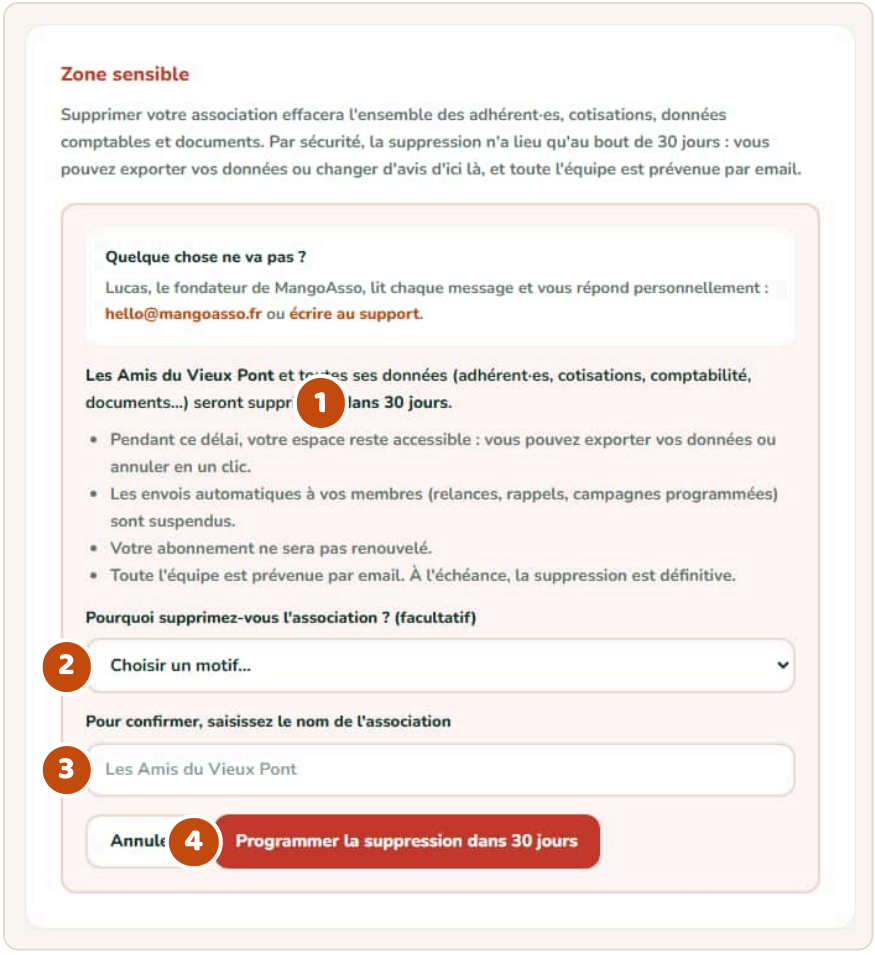
1 Ouvrez la Zone sensible

Dans **Paramètres › Données & sécurité**, descendez tout en bas jusqu'au cadre rouge **Zone sensible**, puis cliquez sur **Supprimer l'association**.

2 Lisez ce qui va se passer

Le formulaire rappelle que l'association et toutes ses données seront supprimées **dans 30 jours**, que l'espace reste accessible d'ici là, que les envois automatiques à vos membres sont suspendus, que l'abonnement ne sera pas renouvelé et que toute l'équipe est prévenue par email.

Si l'association a un abonnement payant, un encadré vous propose plutôt de le résilier : l'association repasse au Gratuit et vos données restent disponibles.



1. Le délai de sécurité de 30 jours
2. Le motif, facultatif
3. Le nom de l'association à recopier
4. Le bouton qui programme la suppression

3 Confirmez en recopiant le nom

Choisissez un motif si vous le souhaitez (facultatif), puis tapez le nom exact de l'association dans **Pour confirmer, saisissez le nom de l'association**. Les majuscules ne comptent pas.

Cliquez sur **Programmer la suppression dans 30 jours**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> À la date prévue, la suppression est définitive : adhérent·es, cotisations, comptabilité, documents et fichiers sont effacés, sans aucune récupération possible.

4 Pendant les 30 jours : exportez, ou annulez

Un bandeau rouge « Suppression programmée le … · dans 30 jours » s'affiche en haut de chaque page, pour toute l'équipe, avec **Exporter mes données**.

Vous changez d'avis ? Cliquez sur **Annuler la suppression**, dans le bandeau ou dans la Zone sensible : tout redevient comme avant, abonnement compris, et l'équipe reçoit un email « suppression annulée ».

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La demande est enregistrée : chaque membre de l'équipe reçoit l'email « Suppression de [association] programmée le … ». La personne propriétaire reçoit un dernier rappel 7 jours avant, puis toute l'équipe un email de confirmation une fois la suppression faite.

Cas particuliers

Ce qui s'arrête dès la demande

Les envois automatiques à vos membres (relances, rappels, campagnes programmées) sont suspendus, le formulaire d'adhésion et les pages publiques d'événements sont fermés, et le renouvellement de l'abonnement est coupé. Tout reprend si vous annulez.

Ce qui est supprimé à l'échéance

Toutes les données de l'association et tous ses fichiers. Les comptes de l'équipe qui ne font partie d'aucune autre association sont supprimés avec elle ; les autres gardent leur accès à leurs autres associations.

> **Dans les sauvegardes**
>
> Les données disparaissent ensuite des sauvegardes au fil de leur renouvellement : 35 jours pour les instantanés de la base, 90 jours pour la sauvegarde quotidienne chiffrée.

> **Besoin d'une suppression immédiate**
>
> Écrivez-nous depuis **Support** en précisant la demande : nous pouvons faire la suppression sans attendre la fin du délai.

Ça ne marche pas ?

« Pour confirmer, saisissez exactement le nom de l'association : … »

Pourquoi : Le nom tapé ne correspond pas à celui de l'association (espace en trop, faute de frappe, autre association).

Que faire : Recopiez le nom affiché dans le message, puis cliquez de nouveau sur le bouton.

« Seul·e le ou la propriétaire peut supprimer l'association. »

Pourquoi : Votre rôle n'est pas propriétaire.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de faire la demande depuis son compte.

« Seul·e le ou la propriétaire peut annuler la suppression. »

Pourquoi : Seule la personne propriétaire peut annuler.

Que faire : Prévenez-la vite : elle a jusqu'à la date affichée dans le bandeau.

Questions fréquentes

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus ?**

R Non. Seule l'équipe reçoit les emails. Pensez à prévenir vos adhérent·es vous-même si leur espace membre doit fermer.

Q **Je veux seulement arrêter de payer**

R Résiliez plutôt l'abonnement : l'association repasse au forfait Gratuit et vous gardez tout. Voir **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 29).

Q **Je veux seulement quitter l'équipe, pas supprimer l'association**

R Demandez à la personne propriétaire de vous retirer de l'équipe dans **Paramètres › Équipe**. Votre compte reste utilisable pour vos autres associations.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Exporter toutes les données de l'association** (page 35)
- **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 29)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 45)

FICHE 8.8

RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es

EN BREF

Pour les données de vos adhérent·es, bénévoles et donateur·ices, l'association est responsable de traitement et MangoAsso agit comme sous-traitant. Voici comment répondre simplement à une demande d'accès, de rectification ou d'effacement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : ce sont les rôles qui peuvent exporter, supprimer et vider la corbeille.

Qui fait quoi

	Votre association	MangoAsso
Rôle au sens du RGPD	Responsable de traitement : elle décide quelles données collecter, pourquoi et combien de temps	Sous-traitant (article 28 du RGPD) : héberge et traite les données pour le compte de l'association
Répondre aux demandes des adhérent·es	Oui, dans le délai d'un mois	Transmet à l'association une demande reçue directement
Sécurité, hébergement, sauvegardes	Choisir les bons rôles dans l'équipe	Oui : base et fichiers hébergés dans l'UE, chiffrement, sauvegardes

Données de l'équipe (comptes, facturation)	—	Responsable de traitement

Étape par étape

1 Demande d'accès : rassemblez ce que vous détenez

Une adhérente demande quelles données vous avez sur elle ? Ouvrez sa fiche : coordonnées, cotisations, dons, documents. Dans **Membres › Adhérent·es**, cochez sa seule fiche puis cliquez sur **Exporter la sélection** : vous obtenez un fichier avec toutes ses informations, à lui transmettre.

Si son espace membre est ouvert, elle peut aussi consulter elle-même ses informations et mettre à jour ses coordonnées dans **Mes coordonnées**.

2 Demande de rectification : corrigez la fiche

Modifiez simplement la fiche : voir Modifier une fiche adhérent·e (chapitre 2 du guide).

3 Demande d'effacement : supprimez, puis videz la corbeille

Ouvrez la fiche, cadre **Actions**, cliquez sur **Supprimer l'adhérent·e**. La fiche part à la corbeille, où elle serait effacée automatiquement au bout de 30 jours.

Pour effacer tout de suite, ouvrez **Membres › Corbeille** et cliquez sur **Supprimer définitivement** : la fiche, sa photo, ses documents et ses cotisations sont effacés.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les dons et les écritures comptables déjà enregistrés sont conservés : la loi impose de garder les pièces comptables. C'est un motif légitime de refus partiel, à expliquer à la personne.

4 Répondez à la personne

Le RGPD vous laisse un mois pour répondre. Confirmez par écrit ce que vous avez fait, et précisez ce que vous devez conserver et pourquoi (comptabilité, reçus fiscaux).

ASTUCE

Gardez une trace de la demande et de votre réponse (date, ce qui a été fait) dans un document du bureau : c'est ce que la CNIL vous demanderait en cas de contrôle.

LE RÉSULTAT

La demande est traitée dans le délai légal, et la personne sait exactement ce qui a été fait de ses données.

Cas particuliers

Une personne demande à ne plus recevoir vos emails

Chaque campagne contient un lien de désinscription, appliqué immédiatement et définitivement pour votre association. Vous n'avez rien à faire ; dans **Communication › Emailing**, la carte **Désinscrits** (**Voir la liste**) les recense.

La demande arrive chez MangoAsso

Si une personne s'adresse à nous au lieu de vous, nous transmettons sa demande à l'association, qui reste son interlocutrice.

Un·e ancien·ne adhérent·e sans demande particulière

Pour quelqu'un qui part, le statut **Inactif** garde l'historique. Fixez vous-même une durée raisonnable (par exemple 3 ans après le départ) puis supprimez les fiches anciennes : c'est à l'association de décider de ses durées de conservation.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas la Corbeille ni le bouton de suppression

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

Que faire : Demandez à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice de traiter la demande.

Questions fréquentes

Q Combien de temps MangoAsso garde-t-il les données techniques ?

R Elles sont effacées automatiquement chaque nuit selon des durées fixes : journal des emails envoyés 13 mois, journal d'activité de l'association 24 mois, notifications lues 6 mois (toutes au bout d'un an), invitations d'équipe expirées 30 jours, journaux d'erreurs 90 jours, inscriptions jamais confirmées 48 heures, éléments de la corbeille 30 jours.

Q Et les données de nos adhérent·es ?

R Elles restent tant que l'association les garde : c'est elle qui décide. Elles sont toutes effacées si l'association est supprimée.

Q Où sont les engagements de MangoAsso en tant que sous-traitant ?

R À l'article 14 des conditions générales d'utilisation (mangoasso.fr/cgu), dans la politique de confidentialité (mangoasso.fr/confidentialite), qui liste aussi nos propres sous-traitants.

Q Comment supprimer mon compte personnel de l'équipe ?

R Un compte qui ne fait plus partie d'aucune association est supprimé automatiquement, au plus tard 30 jours après sa dernière connexion. Pour une suppression immédiate, écrivez-nous depuis **Support**.

Q Faut-il déclarer quelque chose à la CNIL ?

R Non, il n'y a plus de déclaration préalable. L'association tient en revanche un registre de ses traitements ; la CNIL propose un modèle simplifié pour les associations sur son site.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration (chapitre 2 du guide)
- Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV) (chapitre 2 du guide)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 35)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 50)
- Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing (chapitre 6 du guide)
- Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions (chapitre 7 du guide)

FICHE 8.9

Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis

EN BREF

Votre base de données et vos fichiers sont hébergés dans l'Union européenne, chiffrés pendant leur transport et sauvegardés chaque jour. Si vous craignez qu'une personne utilise votre compte, quelques gestes suffisent à reprendre la main en deux minutes.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

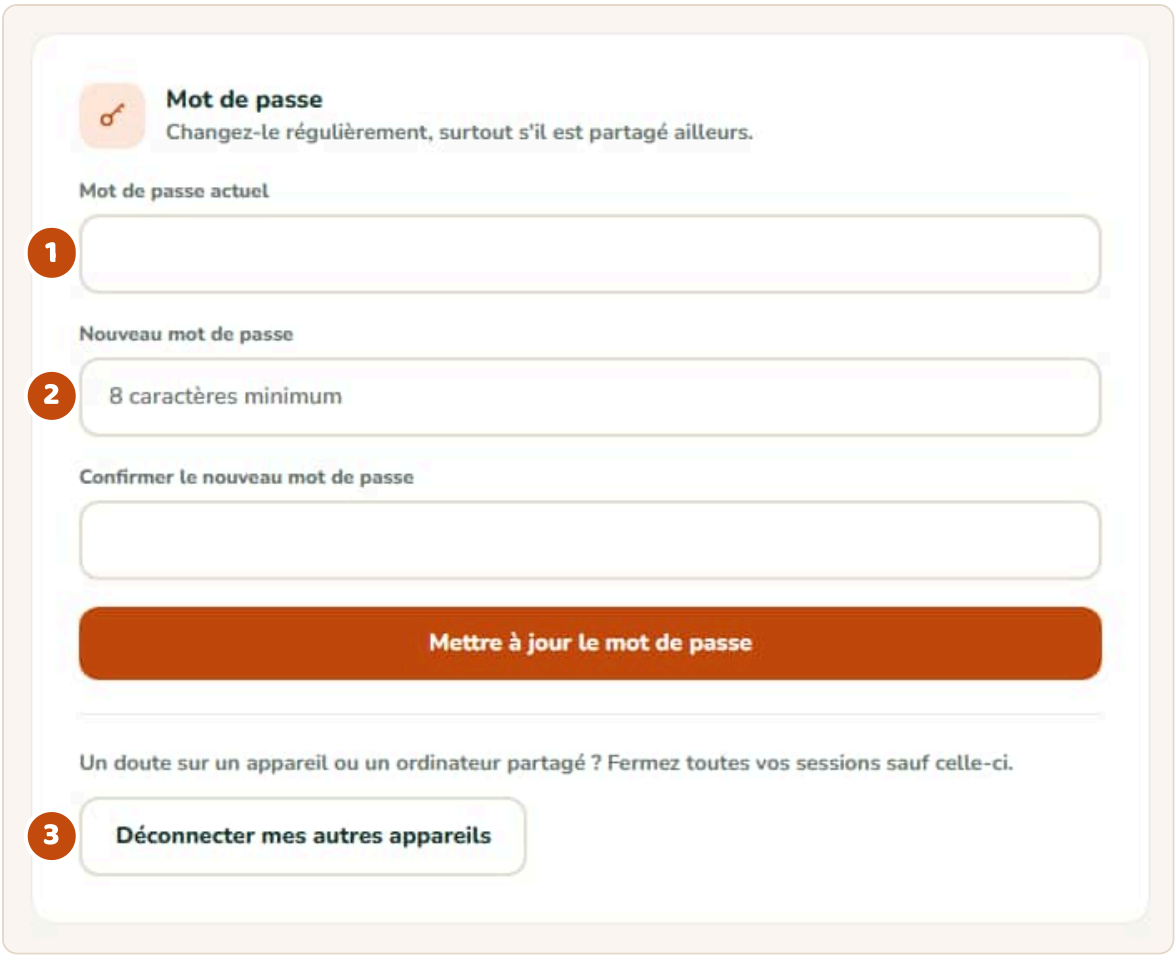
LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Un doute ? Changez votre mot de passe

Dans **Paramètres › Données & sécurité** (ou **Mon compte**, depuis le menu du compte en bas à gauche), section **Mot de passe** : saisissez le **Mot de passe actuel**, puis deux fois le **Nouveau mot de passe** (8 caractères minimum), et cliquez sur **Mettre à jour le mot de passe**.

Toutes vos autres connexions sont fermées aussitôt, y compris celle d'un éventuel intrus, et vous recevez l'email « Votre mot de passe MangoAsso a été modifié ».



1. Votre mot de passe actuel
2. Le nouveau mot de passe
3. Fermer toutes les autres connexions

2 Ou fermez seulement vos autres connexions

Ordinateur prêté, téléphone perdu ? Sans changer de mot de passe, cliquez sur **Déconnecter mes autres appareils**. Le message « Toutes les autres sessions ont été fermées. » confirme ; vous restez connecté·e là où vous êtes.

3 Vous ne pouvez plus vous connecter

Utilisez **Mot de passe oublié** sur la page de connexion : choisir un nouveau mot de passe déconnecte aussi tous les appareils. Voir Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe (chapitre 1 du guide).

Si l'adresse email elle-même a été piratée, écrivez-nous tout de suite à hello@mangoasso.fr depuis une autre adresse.

4 Activez la double authentification et vérifiez le journal

La double authentification empêche une personne qui connaît votre mot de passe de se connecter : voir Activer la double authentification (chapitre 1 du guide).

Propriétaires et administrateur·ices : ouvrez **Gouvernance › Journal d'activité** pour voir les dernières actions de l'équipe, avec leur auteur. Au moindre doute, écrivez-nous depuis **Support**.

> **ASTUCE**
>
> La personne propriétaire peut exiger la double authentification de toute l'équipe, dans **Paramètres › Données & sécurité**, cadre **Double authentification pour toute l'équipe**.

> **LE RÉSULTAT**
>
> Seuls vos appareils restent connectés, avec un mot de passe que vous êtes seul·e à connaître, et vous savez ce qui s'est passé dans l'association.

Cas particuliers

> **Où sont vos données**
>
> La base de données (adhérent·es, cotisations, comptabilité) est hébergée chez Neon, à Francfort (Allemagne), et les fichiers chez Cloudflare, dans l'Union européenne. Certains prestataires (email, IA, paiement) sont américains : voir la politique de confidentialité. Les paiements de l'abonnement passent par Stripe : ni carte ni IBAN d'abonnement n'est stocké chez MangoAsso.

Comment elles sont protégées

Connexions toujours chiffrées (HTTPS), mots de passe enregistrés sous une forme illisible, même pour nous, secret de double authentification chiffré, espace de chaque association isolé des autres, et accès limité selon le rôle de chaque membre de l'équipe. Le détail est sur la page Sécurité (mangoasso.fr/securite).

Les sauvegardes

La base de données est sauvegardée en continu par l'hébergeur (instantanés conservés 35 jours), et une copie chiffrée est faite chaque nuit dans un espace situé dans l'Union européenne, conservée 90 jours, avec un essai de restauration à chaque fois.

MangoAsso semble en panne

Consultez la page de statut, status.mangoasso.fr (status.mangoasso.fr) : l'état de chaque service (site, application, base de données, emails…), les maintenances en cours et la disponibilité des 90 derniers jours, mis à jour chaque minute. Si tout est vert, voir Une page de maintenance ou un message d'erreur s'affiche (chapitre 9 du guide).

Ça ne marche pas ?

« Mot de passe actuel incorrect. »

Pourquoi : Le mot de passe actuel saisi n'est pas le bon.

Que faire : Si vous ne le connaissez plus, déconnectez-vous et utilisez **Mot de passe oublié** sur la page de connexion.

J'ai reçu « Votre mot de passe MangoAsso a été modifié » sans rien faire

Pourquoi : Quelqu'un d'autre a peut-être changé votre mot de passe.

Que faire : Faites immédiatement **Mot de passe oublié** pour reprendre la main, puis écrivez-nous à hello@mangoasso.fr.

Questions fréquentes

Q **L'équipe MangoAsso peut-elle voir mon mot de passe ?**

R Non. Personne ne peut le lire, pas même nous : on ne peut qu'en choisir un nouveau.

Q **Une sauvegarde peut-elle restaurer une fiche que j'ai supprimée ?**

R Pour une erreur récente, passez d'abord par la corbeille (30 jours) : voir Un élément supprimé par erreur (chapitre 9 du guide) la corbeille. Les sauvegardes servent à protéger l'ensemble du service en cas d'incident grave.

Q **Comment signaler une faille de sécurité ?**

R Écrivez à hello@mangoasso.fr avant toute divulgation publique. Nous traitons rapidement chaque signalement sérieux.

Q **Serai-je prévenu·e en cas de fuite de données ?**

R Oui. En cas de violation de données présentant un risque, MangoAsso prévient sans délai les associations concernées, pour qu'elles puissent remplir leurs propres obligations.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Activer la double authentification et garder ses codes de récupération (chapitre 1 du guide)
- Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe (chapitre 1 du guide)
- J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification (chapitre 9 du guide)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 45)
- Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi (chapitre 5 du guide)

FICHE 8.10

Les emails que MangoAsso envoie à l'équipe et comment les gérer

EN BREF

En plus des emails indispensables (sécurité, facturation, invitations), MangoAsso peut vous envoyer un bilan mensuel, des conseils et une newsletter. Vous choisissez lesquels recevoir, en un clic, dans Mon compte.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Les emails de MangoAsso à l'équipe

Email	Qui le reçoit	Peut-on l'arrêter ?
Sécurité (mot de passe modifié, codes de connexion), invitations, suppression programmée	La personne concernée, ou toute l'équipe	Non : indispensable
Abonnement (essai, paiement confirmé ou échoué, renouvellement annuel, résiliation)	La personne propriétaire	Non : indispensable
Forfait bientôt plein, forfait complet, nouveau membre dans l'équipe	La personne propriétaire	Non
Bilan mensuel de l'association	Propriétaire et administrateur·ices, du 1er au 3 du mois	Oui : interrupteur « Bilan mensuel de l'association »

Conseils de prise en main, rappels de rentrée et de saison des AG, annonces importantes	Surtout la personne propriétaire	Oui : interrupteur « Conseils de prise en main »
Newsletter MangoAsso, une fois par mois au plus	Les personnes abonnées	Oui : interrupteur « Newsletter MangoAsso »

Étape par étape

1 Ouvrez vos préférences d'emails

Propriétaires et administrateur·ices : **Paramètres › Données & sécurité**, section **Emails de MangoAsso**. Trésorier·ères et membres de l'équipe : menu du compte en bas à gauche, puis **Mon compte**.

Ces réglages sont personnels : ils s'appliquent à votre adresse, pour toutes vos associations, et ne changent rien pour le reste de l'équipe.



1. La newsletter MangoAsso
2. Les conseils de prise en main
3. Le bilan mensuel de l'association

2 Activez ou coupez chaque type d'email

Cliquez sur l'interrupteur à droite de chaque ligne : orange, l'email est activé ; gris, il est coupé. Le choix est enregistré aussitôt, sans bouton à valider.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Couper les **Conseils de prise en main** suspend aussi le bilan mensuel, même si son interrupteur reste activé.

3 Ou désinscrivez-vous depuis l'email

Chaque email facultatif (bilan, conseils, newsletter) contient en bas un lien « Se désinscrire de ces emails ». Il a le même effet que l'interrupteur correspondant.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vous ne recevez plus que les emails que vous avez choisis, en plus des emails indispensables à la sécurité et à l'abonnement.

Cas particuliers

Ce que contient le bilan mensuel

Pour le mois écoulé : le montant encaissé, les cotisations impayées et celles qui arrivent à échéance sous 30 jours, le nombre d'adhérent·es actifs, les prochains événements et assemblées, et une action suggérée avec son bouton. Il n'est pas envoyé à une association sans adhérent·e actif, ni le premier mois.

Les emails envoyés à vos adhérent·es

Ce n'est pas la même chose : relances de cotisation, campagnes et liens de l'espace membre partent au nom de votre association et se règlent dans les modules concernés. Pour un problème de réception chez vos membres, voir Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails (chapitre 9 du guide).

> **Les notifications dans l'application**
>
> La cloche en haut du menu regroupe les notifications de l'équipe (par exemple une nouvelle demande d'adhésion en ligne). Elles ne dépendent pas de ces interrupteurs.

Ça ne marche pas ?

Je ne reçois pas le bilan mensuel

Pourquoi : Votre rôle est Trésorier·ère ou Membre (le bilan va aux propriétaires et administrateur·ices), l'interrupteur ou les conseils sont coupés, l'association n'a aucun adhérent·e actif ou a été créée le mois dernier.

Que faire : Vérifiez les deux interrupteurs dans **Emails de MangoAsso**, puis attendez le début du mois suivant.

Je ne reçois aucun email de MangoAsso, même les indispensables

Pourquoi : Ils arrivent sans doute dans les indésirables ou l'onglet Promotions.

Que faire : Voir Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription (chapitre 9 du guide).

Questions fréquentes

Q **Puis-je arrêter les emails de facturation ?**

R Non : ils concernent l'abonnement de l'association (paiement, échec, renouvellement) et ne partent qu'à la personne propriétaire.

Q **Puis-je répondre à ces emails ?**

R Oui pour le bilan, les conseils et la newsletter : une vraie personne de l'équipe MangoAsso lit les réponses.

Q **Je me suis désinscrit·e par erreur**

R Réactivez l'interrupteur correspondant dans **Emails de MangoAsso** : c'est immédiat.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription (chapitre 9 du guide)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 50)
- **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 25)

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.