MangoAsso

GUIDE PRATIQUE · CHAPITRE 9

Dépannage

Chapitre 9 du guide MangoAsso · 20 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

9 **Dépannage** 5

9.1 Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association 6

9.2 Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription 11

9.3 Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre 16

9.4 J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification 20

9.5 Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé 24

9.6 Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint » 28

9.7 Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait 32

9.8 La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte 36

9.9 Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas 39

9.10 Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis 44

9.11 L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons 48

9.12 J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur 52

9.13 Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé 55

9.14 J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double 58

9.15 Une facture émise ne peut plus être modifiée 61

9.16 Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué 64

9.17 Le site affiche une page de maintenance ou une erreur 67

9.18 Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel 70

9.19 Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser 73

9.20 Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don 76

CHAPITRE

9

Dépannage

Les problèmes les plus fréquents, leur cause et leur solution, sans attendre le support.

Quand quelque chose ne se passe pas comme prévu

20 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 9.1

Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association

EN BREF

Relance de cotisation, convocation, reçu ou campagne : quand une personne dit n'avoir rien reçu, la cause est presque toujours l'une des cinq ci-dessous. Vérifiez-les dans l'ordre : chacune se contrôle en moins d'une minute.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Étape par étape

1 Vérifiez l'adresse email sur la fiche

Ouvrez **Membres › Adhérent·es**, puis la fiche de la personne. Sous son nom figure son adresse email. Une faute de frappe (« gmial.com », un point en trop, une lettre inversée) suffit à ce que rien n'arrive.

Si la fiche indique **Pas d'email**, la personne n'a pas d'adresse dans MangoAsso : voir l'étape 3.



1. Le badge « Email en échec » : les envois sont suspendus
2. L'adresse email enregistrée

2 Regardez si un badge rouge « Email en échec » est affiché

Ce badge apparaît quand un email précédent a été **refusé définitivement** par la messagerie de la personne : adresse qui n'existe pas ou plus, boîte fermée. Pour protéger la réputation de vos envois, MangoAsso **arrête alors d'écrire à cette adresse** : plus de relances, de convocations ni de campagnes.

La solution : demandez la bonne adresse à la personne, corrigez-la dans la section **Modifier la fiche** (plus bas sur la même page), puis enregistrez. Dès que l'adresse change, le badge disparaît et les envois reprennent.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ne ressaisissez pas la même adresse en espérant que « ça passe » : elle serait refusée à nouveau. Le badge ne disparaît que si l'adresse change réellement.

3 Fiche sans email : vérifiez le foyer

Un enfant ou une personne âgée peut ne pas avoir d'adresse. Ses emails partent alors vers le **contact de son foyer** (un parent, un proche) : la fiche indique « Pas d'email (contact via le foyer) ».

Si la fiche indique seulement « Pas d'email », elle n'est rattachée à aucun foyer, et **aucun email ne peut lui parvenir**. Dans la section **Modifier la fiche**, choisissez le foyer d'un proche dans le champ « Foyer », ou ajoutez-lui une adresse.

4 Pour une campagne : vérifiez les désinscriptions

Chaque campagne d'emailing contient un lien de désinscription, obligatoire par la loi. Une personne qui l'a utilisé, ou qui a signalé un de vos emails comme spam, **ne reçoit plus vos campagnes ni vos sondages**. Elle continue en revanche de recevoir les emails liés à son adhésion : relances de cotisation, convocations, reçus.

La liste se trouve dans **Communication › Emailing**, carte **Désinscrits**, lien « Voir la liste ».

> **ASTUCE**
>
> Ne réinscrivez une personne que si elle vous le demande elle-même : c'est son choix, protégé par le RGPD.



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

5 Vérifiez le détail d'envoi de la campagne

Ouvrez la campagne concernée dans **Communication › Emailing**. Chaque destinataire y a un statut : **Délivré**, **Ouvert**, **A cliqué**, **Rebond (adresse invalide)**, **Signalé comme spam**, ou **Non envoyé (désinscrit entre-temps)**. Le filtre « Rebonds et échecs » isole les problèmes.

Si le statut est **Délivré**, l'email est bien arrivé dans la messagerie de la personne : passez à l'étape suivante.

6 Délivré mais « pas reçu » : les indésirables

L'email est probablement dans les **courriers indésirables** (spams) ou, chez Gmail, dans l'onglet **Promotions**. Demandez à la personne d'y chercher un message dont l'expéditeur est « **[nom de votre association] via MangoAsso** ».

Pour que les suivants arrivent dans la boîte de réception : qu'elle clique sur « Ce n'est pas un spam », ou qu'elle ajoute l'adresse **no-reply@mangoasso.fr** à ses contacts.

LE RÉSULTAT

Dans la très grande majorité des cas, la cause est l'une de ces cinq : adresse fausse, adresse en échec, pas d'email ni de foyer, désinscription des campagnes, ou dossier indésirables.

Cas particuliers

Plusieurs personnes d'un même domaine ne reçoivent rien (par exemple @orange.fr)

Il peut s'agir d'un filtrage temporaire chez cet opérateur. Notez quelques adresses concernées et écrivez-nous depuis **Support** : nous vérifions l'état de vos envois de notre côté.

La personne répond à un email, mais la réponse n'arrive nulle part

Les réponses sont envoyées à l'**adresse de réponse** de l'association, réglée dans **Paramètres › Général**, section « Adresse de réponse des emails ». Sans réglage, elles vont à la personne propriétaire de l'espace. Vérifiez qu'elle est juste et consultée.

Un email automatique n'est jamais parti (relance, rappel)

Les relances automatiques de cotisations ne partent que si elles sont activées dans **Cotisations › Formules de cotisation**, et au plus une fois tous les 14 jours. Les relances manuelles, elles, partent immédiatement.

Questions fréquentes

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

R Depuis no-reply@mangoasso.fr, avec le nom « [votre association] via MangoAsso ». Les réponses vont à l'adresse de réponse de votre association, jamais à no-reply.

Q **Puis-je envoyer depuis l'adresse de mon association (contact@monasso.fr) ?**

R Pas pour l'instant : les envois passent par notre domaine, configuré et surveillé pour arriver dans les boîtes de réception. Votre adresse reçoit en revanche toutes les réponses.

Q **Une boîte pleine bloque-t-elle les envois ?**

R Non. Un refus temporaire (boîte pleine, serveur indisponible) ne déclenche pas le badge « Email en échec » ; seuls les refus définitifs le font.

Q **Comment savoir si quelqu'un a lu ma campagne ?**

R Le détail de la campagne indique qui l'a ouverte et qui a cliqué. Certaines messageries bloquent cette mesure : un email non marqué « Ouvert » a donc pu être lu quand même.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Appeler les cotisations de la saison (chapitre 2 du guide)
- Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide)
- Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing (chapitre 6 du guide)
- Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds (chapitre 6 du guide)
- Familles, foyers et adhérent·es sans email (chapitre 2 du guide)
- Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse (chapitre 1 du guide)

FICHE 9.2

Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription

EN BREF

Code de confirmation à l'inscription, email de vérification d'adresse, lien pour choisir un nouveau mot de passe : chacun a sa durée de validité et ses limites. Voici comment le retrouver ou en obtenir un nouveau en quelques 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 Cherchez l'email dans les indésirables

Tous ces emails partent de **MangoAsso <no-reply@mangoasso.fr>**. Regardez dans les courriers indésirables et, chez Gmail, dans l'onglet **Promotions**. Les objets à chercher :

Votre code de confirmation MangoAsso : 123456 (création de compte), **Confirmez votre adresse email — MangoAsso** (vérification), **Réinitialisez votre mot de passe MangoAsso** (mot de passe oublié).

Comptez une à deux minutes avant de redemander : un second envoi rend souvent le premier inutilisable.

2 Vérifiez l'adresse que vous avez saisie

Pour le mot de passe oublié, MangoAsso affiche toujours « Si un compte existe avec cet email, un lien de réinitialisation vient de lui être envoyé. », **même si l'adresse ne correspond à aucun compte** : c'est une protection contre les personnes qui voudraient deviner les comptes existants.

Si rien n'arrive, essayez l'autre adresse que vous utilisez peut-être (adresse personnelle ou adresse de l'association, avec ou sans point dans le nom).

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Au-delà de **3 demandes en une heure** pour la même adresse, plus aucun email de réinitialisation ne part, alors que le message de confirmation s'affiche quand même. Attendez une heure avant de réessayer.

3 Code d'inscription : demandez-en un nouveau

Le code à 6 chiffres reçu à l'inscription est valable **20 minutes** et accepte **5 essais**. Passé ce délai, le message « Ce code a expiré. Cliquez sur « Renvoyer le code » pour en recevoir un nouveau. » s'affiche : cliquez sur **Renvoyer le code**, sur le même écran.

4 Email de vérification : renvoyez-le depuis l'application

Tant que votre adresse n'est pas confirmée, un bandeau orange « Confirmez votre adresse email pour sécuriser votre compte. » s'affiche en haut de chaque page. Cliquez sur **Renvoyer l'email** à droite du bandeau : un nouveau lien, valable **24 heures**, vous est envoyé.

Si le bandeau est toujours là après avoir cliqué sur le lien, c'est que ce lien avait expiré ou avait déjà servi : renvoyez-en un nouveau.

5 Lien de mot de passe : utilisez-le dans l'heure

Le lien pour choisir un nouveau mot de passe est valable **1 heure** et ne sert qu'une fois. S'il a expiré, la page affiche « Ce lien n'est plus valide. Merci de refaire une demande de réinitialisation. » : refaites une demande depuis **Mot de passe oublié** sur la page de connexion.

ASTUCE

Choisir un nouveau mot de passe déconnecte tous vos appareils, par sécurité : reconnectez-vous ensuite avec le nouveau, sur chacun d'eux.

LE RÉSULTAT

Vous recevez l'email dans les minutes qui suivent la nouvelle demande, et le lien ou le code fonctionne du premier coup.

Ça ne marche pas ?

« Trop de tentatives. Réessayez dans 12 minutes. » à la connexion

Pourquoi : Trop d'essais de mot de passe pour cette adresse (8 en 15 minutes) ou depuis votre connexion internet.

Que faire : Patientez le temps indiqué, puis utilisez **Mot de passe oublié** plutôt que de deviner : c'est plus rapide et ça ne bloque rien.

« Email ou mot de passe incorrect. »

Pourquoi : Le mot de passe ne correspond pas, ou aucun compte n'existe avec cette adresse (le message est volontairement le même dans les deux cas).

Que faire : Vérifiez l'adresse, puis réinitialisez le mot de passe. Si vous avez rejoint l'association par une invitation, connectez-vous avec l'adresse qui a reçu cette invitation.

« Code incorrect. Il vous reste 2 essais. » à l'inscription

Pourquoi : Le code saisi n'est pas le dernier envoyé (après un « Renvoyer le code », seul le plus récent fonctionne).

Que faire : Utilisez le code du dernier email reçu. Après 5 erreurs, le message « Trop de tentatives. Recommencez l'inscription. » vous fait repartir du formulaire.

Toujours rien après une heure

Pourquoi : La messagerie de votre structure (mairie, entreprise, établissement scolaire) bloque peut-être les emails automatiques.

Que faire : Écrivez-nous depuis le lien « Un souci pour vous connecter ? Écrivez-nous » de la page de connexion, ou à hello@mangoasso.fr, en précisant l'adresse concernée. Nous vérifions de notre côté si l'email a été refusé.

Questions fréquentes

Q **MangoAsso peut-il m'envoyer mon mot de passe ?**

R Non. Personne ne le connaît, pas même notre équipe : il est enregistré sous une forme illisible. On ne peut qu'en choisir un nouveau.

Q **Je n'ai pas confirmé mon adresse, est-ce bloquant ?**

R Non, vous pouvez utiliser MangoAsso. Confirmer l'adresse garantit simplement que vous pourrez récupérer votre compte et recevoir les alertes importantes.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 6)
- **J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification** (page 20)
- Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe (chapitre 1 du guide)
- Les emails que MangoAsso envoie à l'équipe et comment les gérer (chapitre 8 du guide)

FICHE 9.3

Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre

EN BREF

L'espace membre s'ouvre sans mot de passe, avec un lien envoyé par email, valable 30 minutes et utilisable une seule fois. Quand quelqu'un n'y arrive pas, c'est presque toujours le lien, l'adresse ou l'état de sa fiche.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Demandez un lien neuf, et ouvrez-le tout de suite

Le lien reçu par email (objet « Votre lien de connexion — [nom de l'association] ») est valable **30 minutes** et ne sert **qu'une seule fois**. C'est vrai aussi pour le lien envoyé par l'association avec « Envoyer le lien de l'espace membre » : ouvert le lendemain, il ne fonctionne plus.

Le lien ouvre d'abord une page de confirmation, avec le bouton **Accéder à mon espace** : c'est ce clic qui l'utilise. Un lien périmé ramène sur la page **Mon espace** avec le message « Ce lien de connexion n'est plus valable ». La personne saisit alors son adresse et clique sur **Recevoir mon lien de connexion**.

ASTUCE

Une fois connectée, la personne reste connectée 30 jours sur cet appareil : pas besoin de redemander un lien à chaque visite.

2 Vérifiez l'adresse sur sa fiche

La page **Mon espace** répond toujours « Si cet email correspond à un compte, un lien de connexion vient de lui être envoyé. », même si l'adresse est inconnue. Ouvrez la fiche de la personne dans **Membres › Adhérent·es** (ou **Membres › Bénévoles**) et comparez avec l'adresse qu'elle tape : c'est **celle de la fiche** qui compte.

Une personne sans email (un enfant, par exemple) se connecte avec l'adresse du **contact de son foyer**, le plus souvent un parent.

3 Vérifiez l'état de la fiche

Aucun lien n'est envoyé si la fiche est **dans la corbeille**, ou s'il s'agit d'une **demande d'adhésion en ligne pas encore validée** (filtre « Demandes en ligne » de la liste des adhérent·es). Restaurez la fiche ou validez la demande, puis renvoyez le lien.

4 Envoyez le lien vous-même depuis la fiche

Sur la fiche, cliquez sur **Envoyer le lien de l'espace membre**. Le message « Lien envoyé par email. » confirme l'envoi. Si vous lisez « Pas d'email sur cette fiche, ni de membre du foyer joignable : ajoutez un email ou rattachez la fiche à un foyer. », complétez la fiche d'abord.

Si l'email part mais n'arrive pas, suivez **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 6) : badge « Email en échec », indésirables…

LE RÉSULTAT

La personne clique sur **Accéder à mon espace** dans l'email, confirme sur la page qui s'ouvre et arrive sur son espace, sans mot de passe.

Cas particuliers

Plusieurs personnes partagent la même adresse (fratrie, couple)

L'email reçu contient un bouton par personne (« Accéder à l'espace de Julie », par exemple). Chacun ouvre son propre espace.

La personne est à la fois adhérente et bénévole

Si sa fiche bénévole est reliée à sa fiche adhérent·e, une seule connexion ouvre les deux espaces.

« Trop de demandes » sans message d'erreur

Au-delà de 3 demandes de lien en une heure pour la même adresse, plus aucun email ne part, alors que la page affiche quand même la confirmation. Il suffit d'attendre une heure.

Ça ne marche pas ?

Le lien ouvre la page « Mon espace » au lieu de l'espace

Pourquoi : Le lien a plus de 30 minutes, a déjà été utilisé (le bouton de la page de confirmation a déjà été cliqué), ou la fiche a été mise à la corbeille entre-temps. Un antivirus de messagerie qui ouvre le lien avant la personne ne le consomme pas.

Que faire : Redemandez un lien et ouvrez-le dans la demi-heure. Si cela se reproduit, vérifiez que la fiche n'est pas à la corbeille et que l'email ouvert est bien le plus récent.

La personne voit une page « Accès suspendu »

Pourquoi : L'accès de l'association à MangoAsso est suspendu : l'espace membre l'est aussi.

Que faire : Voir **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 64).

Questions fréquentes

Q **Les adhérent·es ont-ils un mot de passe ?**

R Non, jamais : il n'y a rien à retenir ni à réinitialiser. Le lien envoyé par email suffit.

Q **Quelle adresse donner aux adhérent·es pour se connecter ?**

R Le plus simple est de leur envoyer le lien vous-même, avec « Envoyer le lien de l'espace membre » sur une fiche, ou « Inviter à l'espace membre » en haut de la liste des adhérent·es pour tous ceux qui ne l'ont jamais reçu.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 6)
- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 11)
- Recevoir son lien et se connecter à son espace membre (chapitre 7 du guide)
- Inviter vos adhérent·es à leur espace membre (chapitre 2 du guide)

FICHE 9.4

J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification

EN BREF

Sans votre application d'authentification, un code de récupération vous permet d'entrer quand même. Sans code non plus, notre équipe peut désactiver la double authentification après vérification de votre identité.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Saisissez un code de récupération à la place du code à 6 chiffres

Sur l'écran **Double authentification** qui suit votre mot de passe, le champ **Code** accepte aussi un **code de récupération**, du type « KPXR-7J2M ». Ce sont les 8 codes que MangoAsso vous a affichés quand vous avez activé la double authentification (vous les avez peut-être imprimés ou enregistrés dans un gestionnaire de mots de passe).

Chaque code ne sert qu'une fois.

2 Une fois connecté·e, réinstallez votre protection

Ouvrez **Mon compte** (menu en bas à gauche, en cliquant sur le nom de l'association). Dans **Double authentification**, le nombre de codes de récupération restants est indiqué.

Le plus sûr : cliquez sur **Confirmer la désactivation** (avec votre mot de passe et un code de récupération), puis **Activer la double authentification** à nouveau en scannant le QR code avec votre nouveau téléphone. Vous recevez au passage 8 nouveaux codes.

Pour seulement renouveler vos codes, utilisez **Générer de nouveaux codes** : les anciens cessent alors de fonctionner.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Notez les nouveaux codes de récupération hors de votre téléphone (papier rangé, gestionnaire de mots de passe) : ce sont eux qui vous sauveront la prochaine fois.

3 Ni téléphone ni code : écrivez-nous

Écrivez à **hello@mangoasso.fr** depuis l'adresse de votre compte, en indiquant le nom de l'association. Après vérification de votre identité, notre équipe désactive la double authentification : vous vous reconnectez avec votre seul mot de passe, et un email vous prévient du changement.

Réactivez-la ensuite tout de suite depuis `Mon compte`.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vous êtes connecté·e, la double authentification est réinstallée sur votre nouveau téléphone, et vous avez 8 codes de récupération neufs.

Cas particuliers

> **Vous avez changé de téléphone sans perdre l'ancien**
>
> Connectez-vous avec un code de l'ancien téléphone, puis désactivez et réactivez la double authentification pour l'installer sur le nouveau. Certaines applications (Google Authenticator, Authy) savent aussi transférer leurs comptes d'un téléphone à l'autre.

> **La personne propriétaire impose la double authentification à l'équipe**
>
> Si **Paramètres › Données & sécurité** l'exige, une personne de l'équipe qui la désactive est renvoyée vers **Mon compte** pour la réactiver avant de pouvoir continuer.

Ça ne marche pas ?

« Code invalide. » avec un code pourtant affiché par l'application

Pourquoi : L'heure du téléphone est décalée : les codes changent toutes les 30 secondes et dépendent de l'heure exacte.

Que faire : Réglez le téléphone sur « Date et heure automatiques », attendez le code suivant, puis réessayez.

« Trop de tentatives. Réessayez dans 9 minutes. »

Pourquoi : 8 codes faux en 10 minutes bloquent temporairement la saisie, pour empêcher qu'on devine un code.

Que faire : Attendez le délai indiqué. Pendant ce temps, retrouvez vos codes de récupération.

« Code de vérification invalide (code à 6 chiffres de votre application, ou code de récupération). » en désactivant

Pourquoi : Le code a expiré entre-temps, ou le code de récupération a déjà été utilisé.

Que faire : Saisissez le code affiché à cet instant, ou un autre code de récupération.

Questions fréquentes

Q **Le support peut-il me donner un code ?**

R Non : seul votre téléphone produit ces codes. Nous pouvons seulement désactiver la double authentification, après avoir vérifié que c'est bien vous.

Q **Mes données sont-elles en danger si quelqu'un trouve mon téléphone ?**

R Il lui faudrait aussi votre mot de passe. Par précaution, changez-le depuis **Mon compte** et utilisez « déconnecter mes autres appareils ».

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 11)
- Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide)
- Activer la double authentification et garder ses codes de récupération (chapitre 1 du guide)
- Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis (chapitre 8 du guide)

FICHE 9.5

Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé

EN BREF

Une fois un exercice clôturé, plus aucune écriture datée de cette période ne peut être ajoutée, modifiée ou supprimée, y compris un paiement de cotisation ou un don. C'est ce qui garantit que les comptes présentés en assemblée générale ne bougent plus.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Repérez l'exercice concerné

Le message affiché est le suivant : « L'exercice 01/01/2025 – 31/12/2025 est clôturé : ses écritures ne peuvent plus être modifiées. Le propriétaire peut le rouvrir depuis Paramètres › Comptabilité › Exercices fiscaux si nécessaire. »

Il apparaît dès que l'action touche une date de cet exercice : modifier ou supprimer une écriture, enregistrer ou annuler le paiement d'une cotisation, modifier un don, émettre une facture, importer un historique. Le budget prévisionnel de l'exercice est figé lui aussi.

2 Préférez une écriture de régularisation dans l'exercice en cours

Si les comptes ont déjà été approuvés en assemblée générale ou transmis (expert-comptable, financeur), ne touchez pas à l'exercice clos. Enregistrez la correction **dans l'exercice ouvert**, à la date du jour, avec un libellé clair (« Régularisation : chèque de cotisation 2025 rejeté »).

En cas de doute sur la bonne façon de faire, demandez conseil à votre expert-comptable ou à votre commissaire aux comptes.

3 Sinon, faites rouvrir l'exercice par la personne propriétaire

Dans **Paramètres › Comptabilité**, section **Exercices fiscaux**, l'exercice clos porte le badge « Clôturé le … ». Seule la personne **propriétaire** voit le bouton **Rouvrir** ; les autres lisent « Seul le propriétaire peut le rouvrir. ».

Un **motif** est demandé (5 caractères minimum) : il est inscrit au **Journal d'activité**. Faites la correction, puis cliquez sur **Clôturer** à nouveau.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Rouvrir un exercice dont les comptes ont été approuvés rend ces comptes modifiables. À réserver à une vraie erreur, découverte avant l'approbation ou la transmission.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La correction est enregistrée, soit dans l'exercice en cours, soit dans l'exercice rouvert puis clôturé de nouveau, avec une trace dans le journal d'activité.

Ça ne marche pas ?

« Un exercice suivant est clôturé : rouvrez d'abord le plus récent. »

Pourquoi : Les exercices se rouvrent du plus récent au plus ancien.

Que faire : Rouvrez d'abord l'exercice le plus récent, puis le précédent. Reclôturez-les ensuite dans l'ordre chronologique.

« Clôturez d'abord l'exercice précédent (du … au …). »

Pourquoi : Les exercices se clôturent dans l'ordre : le report à nouveau d'une année part du résultat définitif de la précédente.

Que faire : Clôturez d'abord l'exercice le plus ancien encore ouvert.

« Un exercice ne se clôture qu'une fois sa date de fin passée. »

Pourquoi : L'exercice n'est pas terminé.

Que faire : Attendez le lendemain de sa date de fin.

Un import d'historique ignore des lignes « l'exercice … est clôturé »

Pourquoi : Les cotisations ou dons passés datés d'un exercice clos ne peuvent pas y entrer.

Que faire : Importez-les avant de clôturer, ou faites rouvrir l'exercice le temps de l'import.

Questions fréquentes

Q **Qui peut clôturer un exercice ?**

R Les rôles propriétaire, administrateur·ice et trésorier·ère. Seule la personne propriétaire peut le rouvrir.

Q **Le résultat de l'exercice est-il conservé ?**

R Oui : la clôture fige le résultat tel qu'il est à cet instant. Une réouverture l'efface, la nouvelle clôture le recalcule.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 58)
- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 44)
- Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice (chapitre 3 du guide)
- Corriger une écriture comptable par contre-passation (chapitre 3 du guide)
- Une écriture, un don ou une facture ne se modifie plus : pourquoi ? (chapitre 3 du guide)

FICHE 9.6

Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »

EN BREF

Dans MangoAsso, chaque personne de l'équipe ne voit que ce que son rôle lui permet : les menus non autorisés disparaissent, et une page ouverte par un lien affiche « Accès restreint ». Ce n'est pas une panne : c'est votre rôle.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Ce qui est masqué selon le rôle

Rôle	Ne voit pas ou ne peut pas
Membre de l'équipe	Cotisations et tout le menu Finances, Emailing et Sondages, Corbeille, Journal d'activité, Paramètres ; importer ou exporter les adhérent·es ; supprimer une fiche
Trésorier·ère	Emailing et Sondages, Corbeille, Journal d'activité ; dans Paramètres, seulement l'onglet Comptabilité ; importer ou exporter les adhérent·es ; supprimer une fiche adhérent·e
Administrateur·ice	L'onglet Équipe (inviter, retirer, changer les rôles), la réouverture d'un exercice clôturé, la suppression de l'association
Propriétaire	Rien : tous les accès

Étape par étape

1 Vérifiez votre rôle

Le message « Votre rôle ne vous donne pas accès à cette page. Contactez le propriétaire de l'association si vous pensez que c'est une erreur. » s'affiche quand vous ouvrez une page réservée, par exemple depuis un lien envoyé par quelqu'un d'autre.

Votre rôle figure dans **Paramètres › Équipe** si vous y avez accès ; sinon, demandez-le à la personne propriétaire.

2 Demandez le bon rôle à la personne propriétaire

Seule la personne propriétaire change les rôles, dans **Paramètres › Équipe**, en choisissant le nouveau rôle à côté de votre nom. Le changement est immédiat : rechargez la page pour voir les nouveaux menus.

Voir Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide).

✓ **LE RÉSULTAT**

Après le changement de rôle et un rechargement de la page, les menus et boutons attendus apparaissent.

Cas particuliers

Un module apparaît avec un cadenas

Le cadenas ne vient pas de votre rôle mais du forfait de l'association. Voir **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 32).

Un bouton est grisé alors que j'ai le bon rôle

Il n'y a simplement rien à faire pour l'instant : **Exporter** est grisé tant qu'aucun·e adhérent·e n'est enregistré·e, et **Rien à importer** s'affiche quand un fichier ne contient aucune ligne à créer.

> **Vous visitez la démonstration**
>
> Dans l'association de démonstration, le bandeau indique « explorez librement, les modifications sont désactivées » : aucun enregistrement n'est possible, quel que soit le bouton.

Ça ne marche pas ?

« Accès restreint » en cliquant sur Exporter dans la liste des adhérent·es

Pourquoi : Le bouton est visible pour toute l'équipe, mais l'export de la liste est réservé aux rôles administrateur·ice et propriétaire.

Que faire : Demandez l'export à une personne administratrice, ou le rôle correspondant.

Je suis trésorier·ère et je ne trouve pas la Corbeille

Pourquoi : La corbeille (restaurer ou supprimer définitivement une fiche) est réservée aux rôles administrateur·ice et propriétaire.

Que faire : Demandez à l'une de ces personnes de restaurer la fiche.

Questions fréquentes

Q **Combien de personnes peuvent avoir accès ?**

R 2 personnes en Gratuit et 5 en Essentiel, propriétaire compris ; sans limite en Avancé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide)
- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 32)
- Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide (chapitre 1 du guide)

FICHE 9.7

Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait

EN BREF

Certains modules sont réservés aux forfaits Essentiel ou Avancé : leur entrée de menu porte un cadenas et mène à une page qui explique quel forfait les inclut. Vos données, elles, ne sont jamais supprimées.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

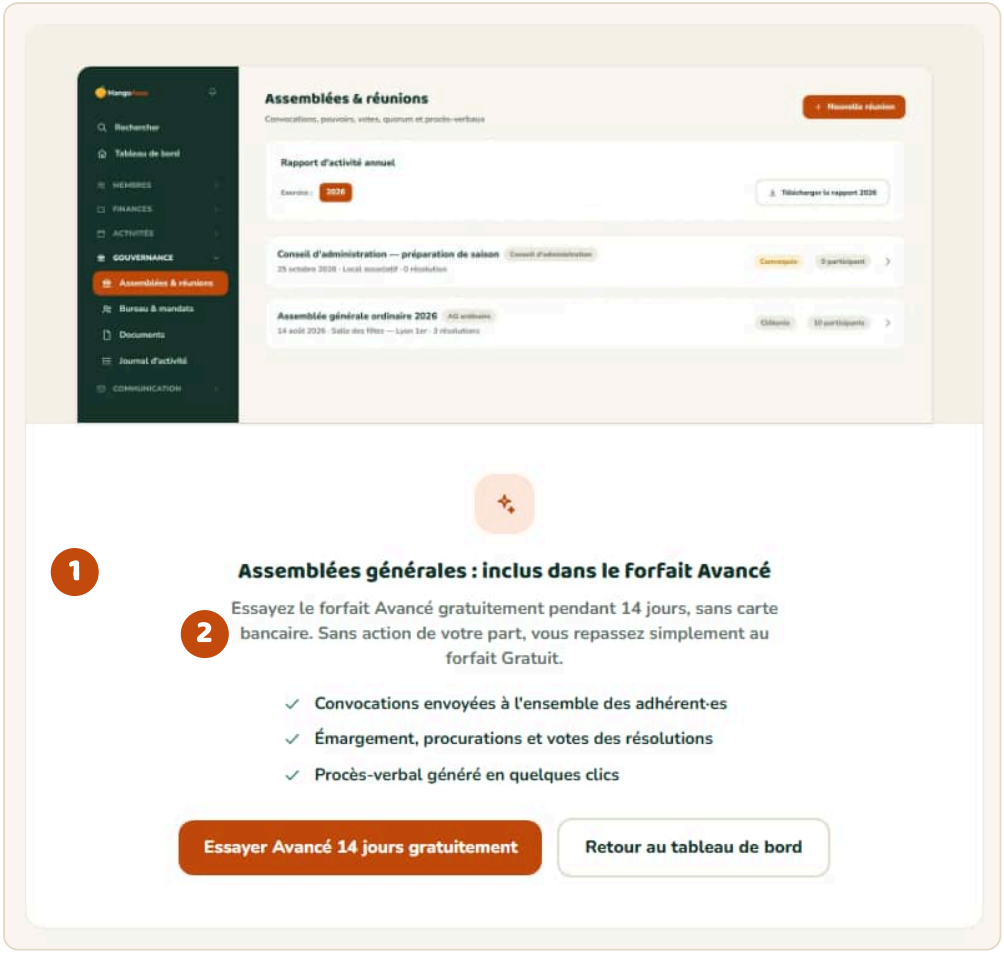
Modules et forfait minimal

Module	Forfait minimal
Comptabilité, Dons et reçus fiscaux, Devis et factures, Subventions, Notes de frais	Essentiel
Événements et inscriptions, Sondages et consultations, Matériel et salles	Essentiel
Assemblées en séance (et Bureau et mandats, registre spécial)	Essentiel
Vote à distance, hybride, par correspondance et vote secret électronique, Créances et dettes, Assistant MangoAI	Avancé
Adhérent·es, Cotisations, Bénévoles, Emploi du temps, Présences, Documents, Emailing	Tous les forfaits

Étape par étape

1 Lisez le titre de la page

Le titre indique le module et le forfait qui l'inclut, par exemple « Assemblées en séance, bureau & registre spécial : inclus dans le forfait Essentiel ». Dessous, un aperçu du module et ce qu'il permet.



1. Le module et le forfait qui l'inclut
2. Ce que vous pouvez faire selon votre rôle

2 Propriétaire : essayez ou changez de forfait

Si un essai est disponible, le bouton **Essayer [forfait] 14 jours gratuitement** (30 jours pour une association parrainée) l'active aussitôt, sans carte bancaire. Sans action de votre part à la fin de l'essai, vous repassez au forfait Gratuit.

Sinon, **Voir les forfaits** ouvre **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, pour changer de forfait.

3 Autre rôle : prévenez la personne propriétaire

Seule la personne propriétaire gère l'abonnement. La page vous l'indique : « Demandez au ou à la propriétaire de l'association de passer au forfait … ».

LE RÉSULTAT

Dès le changement de forfait ou le début de l'essai, le cadenas disparaît du menu et le module s'ouvre.

Cas particuliers

Le module était accessible hier

L'essai gratuit est terminé, ou l'abonnement est repassé au forfait Gratuit. Tout ce que vous aviez saisi est conservé : il réapparaît dès que le forfait l'inclut de nouveau.

Un essai par forfait

Avoir essayé Essentiel n'empêche pas d'essayer Avancé, mais on n'essaie jamais deux fois le même forfait.

Questions fréquentes

Q Mes adhérent·es voient-ils la différence ?

R Oui pour les modules concernés : une association au forfait Gratuit n'affiche plus d'événements, d'assemblées ni de sondages dans l'espace membre.

Q Puis-je revenir en arrière ?

R Oui, à tout moment, depuis la section Abonnement. La liste de ce que vous perdriez s'affiche avant de confirmer.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 36)
- **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 28)
- 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 9.8

La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte

EN BREF

Le forfait Gratuit compte jusqu'à 50 adhérent·es et le forfait Essentiel jusqu'à 300 ; le forfait Avancé n'a pas de limite. Une fois le plafond atteint, MangoAsso bloque toute nouvelle fiche, d'où qu'elle vienne.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Reconnaissez le message

En créant une fiche : « Votre forfait est limité à 50 adhérent·es. Passez à un forfait supérieur pour en ajouter davantage. »

En important un fichier, les lignes en trop sont ignorées avec la raison « limite de 50 adhérent·es du forfait atteinte ».

Sur votre formulaire d'adhésion en ligne, les visiteurs lisent « Les inscriptions en ligne sont momentanément fermées. Contactez directement l'association. »

ASTUCE

La personne propriétaire reçoit un email quand il reste 5 places, puis quand le forfait est complet.

2 Comprenez ce qui compte

Toutes les fiches **hors corbeille** comptent, **actives comme inactives**. Passer une fiche en « Marquer inactif » ne libère donc pas de place.

Les bénévoles et les membres de l'équipe ne comptent pas.

3 Libérez des places, ou changez de forfait

Les fiches d'anciens adhérent·es partis depuis longtemps peuvent être mises à la corbeille (rôle administrateur·ice ou propriétaire). Elles y restent 30 jours, puis sont supprimées définitivement.

Pour garder tout l'historique, la personne propriétaire passe au forfait supérieur dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une fiche supprimée définitivement emporte ses documents et sa photo. Exportez la liste avant un grand ménage.

✓ **LE RÉSULTAT**

Une fois des places libérées ou le forfait changé, la création de fiches, l'import et le formulaire en ligne fonctionnent de nouveau.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de restaurer cet·te adhérent·e : votre forfait est limité à 50 adhérent·es. »

Pourquoi : Restaurer une fiche depuis la corbeille compte comme en créer une.

Que faire : Libérez une place ou changez de forfait, puis restaurez-la.

Mon forfait est repassé au Gratuit et j'ai plus de 50 fiches

Pourquoi : Rien n'est supprimé : vos fiches restent consultables et modifiables.

Que faire : Seul l'ajout de nouvelles fiches est bloqué, jusqu'à repasser sous la limite ou reprendre un forfait supérieur.

Questions fréquentes

Q **Un enfant et son parent comptent-ils pour deux ?**

R Oui : chaque fiche adhérent·e compte, même si elles partagent un foyer.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 32)
- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 52)
- 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 9.9

Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas

EN BREF

Un reçu fiscal (Cerfa n° 11580 ou n° 16216) exige des informations précises sur l'association et sur la personne donatrice. Quand l'une manque, l'encadré « Reçu fiscal impossible » dit exactement quoi compléter. Voici chaque cas et comment le régler en une minute.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

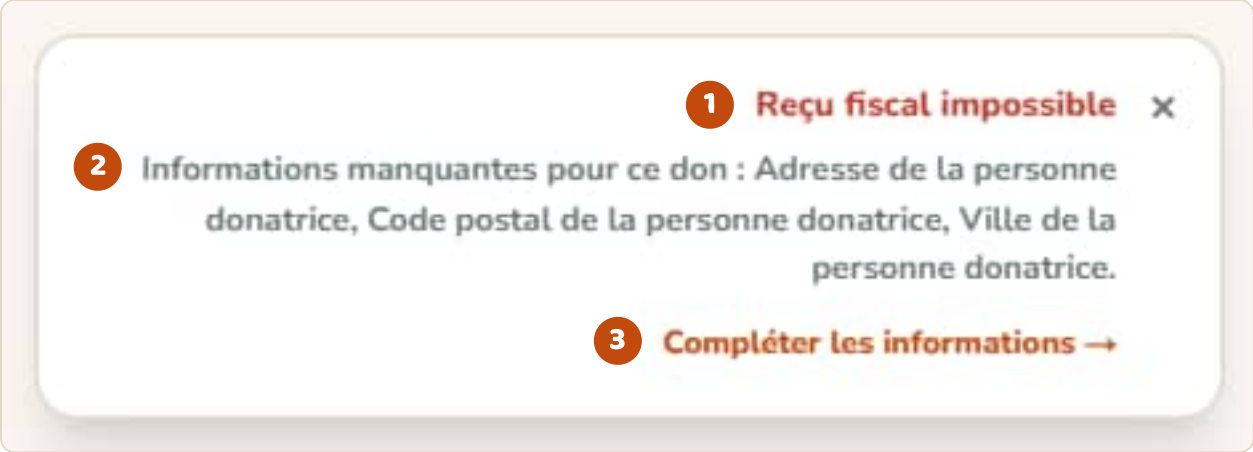
Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**, et forfait **Essentiel** ou **Avancé** (module Dons et reçus fiscaux).

Étape par étape

1 Lisez le message affiché

En cliquant sur **Reçu fiscal** dans la liste des dons (**Finances › Dons**), un encadré « Reçu fiscal impossible » apparaît en bas de l'écran, avec la raison.



1. Le reçu n'a pas été créé
2. Ce qu'il manque, précisément
3. Le raccourci pour compléter le don

2 « Informations manquantes pour ce don » : complétez l'adresse

Le reçu doit porter l'adresse postale de la personne donatrice. C'est le cas typique d'un don créé sans adresse : saisi en comptabilité avec la catégorie Dons, importé d'un relevé, créé au rapprochement (badge **À compléter**) ou issu d'un abandon de frais sans fiche liée.

Cliquez sur **Compléter les informations** →, renseignez l'adresse, le code postal et la ville, puis **Enregistrer**. Cliquez de nouveau sur **Reçu fiscal**.

3 « Informations manquantes pour l'association » : complétez les paramètres

Le reçu doit porter le numéro SIREN ou RNA, l'adresse et l'objet de l'association. Cliquez sur **Aller aux paramètres** → dans l'encadré, ou ouvrez **Paramètres › Facturation & fiscalité** : l'adresse se saisit dans **Coordonnées de l'association**, le SIREN et le RNA dans **Facturation**, l'objet dans **Reçus fiscaux (dons)**.

Ces sections sont accessibles aux rôles administrateur·ice et propriétaire : une personne trésorière doit leur demander de les compléter.

4 « Les reçus fiscaux ne sont pas activés » : vérifiez votre éligibilité

Le message complet est « Les reçus fiscaux ne sont pas activés pour cette association. Rendez-vous dans Paramètres › Facturation & fiscalité › Reçus fiscaux (dons). » : l'activation n'a pas été faite, ou l'association s'est déclarée non éligible.

Dans cette section, le badge indique « Reçus fiscaux activés » ou « Reçus fiscaux désactivés ». Quand ils sont désactivés, le lien **Reçu fiscal** n'apparaît même plus dans la liste des dons. Pour la procédure complète : Activer les reçus fiscaux (chapitre 3 du guide).

Ne cliquez sur **Réactiver les reçus fiscaux** que si votre association y a droit (organisme d'intérêt général notamment). En cas de doute, renseignez-vous auprès de l'administration fiscale : délivrer un reçu sans y avoir droit expose l'association à une amende.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le premier téléchargement attribue au reçu un **numéro définitif**. Vérifiez le nom, le montant et l'adresse avant de cliquer : ensuite, ils ne sont plus modifiables sans annuler le reçu.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Le PDF du reçu se télécharge, avec son numéro. Il reste téléchargeable à l'identique ensuite, et peut être envoyé par email depuis la fiche du don.

Ça ne marche pas ?

« Ce don figure sur le reçu annuel 2025 n° 12 : il ne reçoit pas de reçu unitaire. »

Pourquoi : Ce don est déjà couvert par un reçu fiscal annuel récapitulatif (`Finances › Reçus fiscaux annuels`).

Que faire : Rien à faire : la personne a déjà son reçu pour ce don, sur le récapitulatif de l'année. Téléchargez le PDF depuis cette page si besoin.

Le lien Reçu fiscal n'apparaît pas sur un don

Pourquoi : Les reçus ne sont pas activés (et ce don n'en a jamais eu), ou le don est couvert par un reçu annuel (la ligne affiche alors « Reçu annuel n° … »).

Que faire : Activez les reçus fiscaux, ou utilisez le reçu annuel.

« Aucun email n'est enregistré pour cette personne donatrice. »

Pourquoi : L'envoi par email exige une adresse sur le don.

Que faire : Ajoutez l'email dans la fiche du don (il reste modifiable même après l'émission du reçu), ou téléchargez le PDF pour l'imprimer.

« Erreur réseau : impossible de récupérer le reçu fiscal. »

Pourquoi : La connexion internet a été coupée pendant la génération.

Que faire : Réessayez quand la connexion est revenue. Aucun numéro n'est perdu : le même numéro est repris.

Questions fréquentes

Q **Un don « Anonyme » peut-il avoir un reçu ?**

R Non : un reçu fiscal nomme la personne qui a donné et porte son adresse. Sans identité, pas de réduction d'impôt.

Q **Les cotisations donnent-elles droit à un reçu fiscal ?**

R MangoAsso émet des reçus fiscaux pour les dons. Pour une cotisation, l'adhérent·e reçoit un reçu de cotisation, qui n'est pas un reçu fiscal.

Q **Je suis trésorier·ère et je ne peux pas activer les reçus**

R C'est normal : le réglage est réservé aux personnes propriétaire et administratrices. Une fois les reçus activés, vous pouvez les émettre.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 44)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 24)
- Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages (chapitre 3 du guide)
- Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580) (chapitre 3 du guide)
- Enregistrer un don (chapitre 3 du guide)

FICHE 9.10

Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis

EN BREF

Un reçu fiscal porte un numéro d'ordre et engage l'association : une fois émis, son montant, sa date, son mode de versement et l'identité de la personne donatrice sont figés. Pour corriger une erreur, annulez le reçu : son numéro reste consommé, il reste consultable marqué « annulé », et le don corrigé reçoit un nouveau reçu, sous un nouveau numéro.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Ce qui est figé, ce qui reste libre

En modifiant le don, MangoAsso refuse avec ce message : « Le reçu fiscal n° 18 a été émis pour ce don : le montant, la date, le mode de versement et l'identité de la personne donatrice ne sont plus modifiables. En cas d'erreur, annulez d'abord le reçu (lien « Annuler ce reçu » ci-dessus), puis corrigez le don. »

Sont figés : le montant, la date, le mode de versement, le nom, le prénom, l'adresse, le type de personne donatrice. Restent modifiables : l'email, la note et le lien vers une fiche adhérent·e ou bénévole.

2 Annulez le reçu erroné

Dans **Finances › Dons**, ouvrez le don et cliquez sur **Annuler ce reçu**. Indiquez le motif (5 caractères minimum), puis **Confirmer l'annulation**. L'annulation est inscrite au **Journal d'activité**.

Le reçu reste consultable, tamponné « ANNULÉ » : sur la fiche du don, et dans la section **Reçus annulés** de la page **Reçus annuels**. Son numéro reste consommé : il ne servira plus jamais.

Prévenez vous-même la personne donatrice de ne pas utiliser l'ancien reçu pour sa déclaration : MangoAsso ne lui envoie aucun message.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ne tentez pas de contourner en supprimant le don : « Le reçu fiscal n° 18 a été émis pour ce don : il ne peut plus être supprimé (registre numéroté). Annulez d'abord le reçu si ce don est une erreur. »

3 Corrigez le don, puis générez le nouveau reçu

Le don redevient modifiable : corrigez-le et enregistrez (ou supprimez-le s'il n'aurait pas dû exister). Cliquez ensuite sur **Générer le reçu fiscal** : le nouveau reçu prend le numéro suivant de la séquence.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La personne donatrice reçoit un reçu exact, l'ancien reste archivé comme annulé, et la numérotation de vos reçus reste continue, sans numéro réutilisé.

Cas particuliers

> **Le don figure sur un reçu annuel récapitulatif**
>
> Le message devient « Ce don figure sur un reçu fiscal annuel émis : … En cas d'erreur, annulez ce reçu depuis la page Reçus annuels, puis corrigez le don. ». Dans **Reçus annuels**, section **Reçus émis**, cliquez sur **Annuler ce reçu** : tous ses dons sont libérés et repassent dans **À émettre**, pour un nouveau récapitulatif sous un nouveau numéro.

> **Exercice clôturé**
>
> Un reçu s'annule même si son don appartient à un exercice clôturé, car l'écriture comptable ne bouge pas. En revanche, le montant et la date du don ne se corrigent qu'une fois l'exercice rouvert : voir **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 24).

> **Espace membre**
>
> Tant que le nouveau reçu n'est pas émis, l'adhérent·e ne voit plus de reçu à télécharger pour ce don dans son espace.

> **Seul l'email était faux**
>
> Corrigez-le directement dans le don, puis utilisez « Envoyer le reçu à … » : le même reçu, avec le même numéro, part à la bonne adresse.

Questions fréquentes

Q **Pourquoi ne puis-je pas simplement corriger ?**

R Le reçu a pu être transmis à l'administration fiscale par la personne donatrice. Le registre numéroté prouve qu'aucun reçu n'a été modifié ou supprimé en douce : c'est ce qui protège l'association en cas de contrôle.

Q **Qui peut annuler un reçu ?**

R Les rôles propriétaire, administrateur·ice et trésorier·ère. Le numéro du reçu et le motif sont inscrits au journal d'activité.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas** (page 39)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 58)
- Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580) (chapitre 3 du guide)

FICHE 9.11

L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons

EN BREF

L'import affiche un aperçu avant d'écrire quoi que ce soit : chaque ligne y est marquée « Nouvelle fiche », « Mise à jour », « Inchangée » ou ignorée, avec la raison. Voici comment lire ces raisons et éviter les doublons.

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

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** (le bouton **Importer** n'apparaît pas pour les autres rôles).

Étape par étape

1 Enregistrez votre tableau au format CSV

L'import lit les fichiers **CSV**. Dans Excel : **Fichier › Enregistrer sous**, type **CSV (séparateur : point-virgule)**. Dans Google Sheets : **Fichier › Télécharger › Valeurs séparées par des virgules**.

Le bouton **Télécharger un modèle CSV** de la page d'import donne un fichier avec les en-têtes reconnus d'office.

2 Lisez l'aperçu avant d'importer

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur **Importer**, choisissez votre fichier avec **Choisir un fichier CSV**, puis cliquez sur **Analyser le fichier**. La section **Colonnes reconnues** montre quelle colonne de votre fichier va où ;

les colonnes ignorées sont listées. Le tableau donne l'action prévue pour chaque ligne, et **Lignes ignorées et avertissements** détaille les problèmes.

Rien n'est enregistré avant le clic sur **Importer N fiches**.

3 Corrigez les lignes ignorées

« prénom ou nom manquant » : complétez la ligne. « doublon de la ligne 12 » ou « même fiche que la ligne 12 » : la même personne figure deux fois dans le fichier, seule la première ligne est prise.

« Léa Martin est dans la corbeille — restaurez la fiche depuis la corbeille si besoin » : la fiche existe déjà, supprimée. Restaurez-la plutôt que d'en créer une seconde.

« email … invalide, fiche importée sans email » ou « date de naissance … illisible, ignorée » : la fiche est créée, sans cette information.

4 Évitez les doublons en gardant les mêmes repères

Pour reconnaître une fiche existante, MangoAsso compare le **prénom et le nom** avec **l'email**, ou à défaut avec la **date de naissance**. Les accents et majuscules ne comptent pas.

Une fiche est donc créée en double quand le fichier n'a pas le même email que la fiche (ou pas d'email du tout, alors que la fiche en a un), sans date de naissance pour la reconnaître. Ajoutez la colonne Email ou Date de naissance avant de réimporter.

ASTUCE

Réimporter le même fichier ne crée pas de doublons : les fiches reconnues passent en « Inchangée » ou « Mise à jour ». C'est la bonne façon de compléter vos fiches en masse.

LE RÉSULTAT

Un message résume l'import (fiches créées, mises à jour, ignorées), avec le détail des lignes ignorées. Les nouvelles fiches apparaissent dans **Membres › Adhérent·es**.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de reconnaître les colonnes prénom et nom parmi : … Vérifiez les en-têtes du fichier. »

Pourquoi : La première ligne du fichier ne contient pas d'en-têtes, ou ceux-ci ne ressemblent à aucun nom connu.

Que faire : Ajoutez une première ligne avec « Prénom » et « Nom » (ou partez du modèle CSV).

« Le fichier CSV ne contient aucune ligne de données. » ou « Impossible de lire ce fichier CSV. »

Pourquoi : Le fichier est vide, ou ce n'est pas un vrai CSV (un fichier .xlsx renommé, par exemple).

Que faire : Rouvrez le tableau et enregistrez-le de nouveau au format CSV.

« Fichier trop volumineux (5 Mo maximum) : découpez-le en plusieurs fichiers. »

Pourquoi : Le fichier dépasse 5 Mo, ou 5 000 lignes.

Que faire : Découpez-le en plusieurs fichiers et importez-les l'un après l'autre.

Des doublons ont été créés malgré tout

Pourquoi : Les fiches du fichier et de MangoAsso n'avaient ni email ni date de naissance en commun.

Que faire : Reportez sur la fiche à garder les informations utiles, puis cochez les fiches en trop dans la liste des adhérent·es et cliquez sur **Déplacer vers la corbeille**.

Questions fréquentes

Q **Mon fichier Excel est compliqué : pouvez-vous l'importer pour moi ?**

R Oui, gratuitement : cliquez sur « Fichier Excel ? On l'importe pour vous » en haut de la liste des adhérent·es, et joignez votre fichier.

Q **Les adhérent·es importés reçoivent-ils un email ?**

R Non, l'import n'envoie aucun email. Pour leur ouvrir l'espace membre, utilisez « Inviter à l'espace membre » ensuite.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel** (page 70)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 36)
- Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV (chapitre 2 du guide)
- Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es (chapitre 2 du guide)
- Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso (chapitre 1 du guide)

FICHE 9.12

J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur

EN BREF

Les fiches adhérent·es, les fiches bénévoles et les documents supprimés passent d'abord 30 jours dans la corbeille, d'où on peut les restaurer en un clic. Les autres suppressions (dons, factures en brouillon, écritures) sont, elles, définitives.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : la corbeille n'apparaît pas dans le menu des autres rôles.

Que devient un élément supprimé ?

Élément	Après suppression
Adhérent·e, bénévole, document à signer	Corbeille pendant 30 jours, restaurable, puis effacé automatiquement
Cotisation	Rien n'est supprimé : « Annuler » la passe au statut Annulée, visible avec le filtre « Annulées »
Don, écriture comptable, facture en brouillon	Supprimé définitivement, après confirmation : à ressaisir
Facture émise	Ne se supprime pas : elle s'annule par un avoir

Étape par étape

1 Ouvrez la corbeille

Dans le menu, **Membres › Corbeille**. Les éléments sont rangés en trois sections, **Adhérent·es**, **Bénévoles** et **Documents**, avec la date de suppression.

2 Restaurez l'élément

Cliquez sur **Restaurer** sur sa ligne. La fiche revient telle qu'elle était : coordonnées, foyer, groupes, cotisations, documents.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> **Supprimer définitivement**, à côté, efface tout, fichiers compris, et ne peut pas être annulé.

✓ **LE RÉSULTAT**

L'élément disparaît de la corbeille et réapparaît à sa place habituelle, avec tout son historique.

Cas particuliers

Les cotisations d'une fiche à la corbeille

Tant que la fiche est à la corbeille, ses cotisations disparaissent de la page Cotisations et des compteurs. Elles reviennent avec la restauration. Ses dons et écritures comptables, eux, restent toujours en comptabilité.

L'adhérent·e ne peut plus se connecter

Une fiche à la corbeille ferme aussi l'espace membre de la personne. La restauration le rouvre ; renvoyez-lui un lien de connexion.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de restaurer cet·te adhérent·e : votre forfait est limité à 50 adhérent·es. »

Pourquoi : La restauration ferait dépasser la limite de votre forfait.

Que faire : Voir **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 36).

La fiche n'est plus dans la corbeille

Pourquoi : Plus de 30 jours ont passé, ou quelqu'un a cliqué sur « Supprimer définitivement ».

Que faire : Elle n'est plus récupérable : recréez-la. Le **Journal d'activité** indique qui a supprimé quoi et quand.

Questions fréquentes

Q **Qui peut supprimer une fiche adhérent·e ?**

R Les rôles propriétaire et administrateur·ice. Les membres de l'équipe et le ou la trésorier·ère ne voient pas le bouton « Supprimer l'adhérent·e ».

Q **Puis-je vider la corbeille moi-même ?**

R Oui, élément par élément avec « Supprimer définitivement ». Sinon, tout est effacé automatiquement au bout de 30 jours.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 76)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 36)
- Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration (chapitre 2 du guide)

FICHE 9.13

Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé

EN BREF

MangoAsso ne voit un paiement que s'il est enregistré : un chèque encaissé ou un virement reçu sans « Marquer payée » laisse la cotisation en retard. Les autres causes sont une ancienne cotisation oubliée ou une cotisation en double.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Retrouvez la cotisation en retard

Ouvrez **Membres › Cotisations** et cliquez sur le filtre **En retard**. Une cotisation passe en retard toute seule le lendemain de son échéance si aucun paiement n'est enregistré.



1. Le badge « En retard » : aucun paiement enregistré
2. Enregistrer le paiement reçu

2 Enregistrez le paiement

Sur la ligne, cliquez sur **Marquer payée**, choisissez le mode de paiement et la **date réelle** du paiement. La cotisation passe à **Payée** et la recette est ajoutée à votre comptabilité.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Cette action envoie à la personne l'email « Cotisation réglée », avec son reçu de cotisation en pièce jointe. Ne la faites qu'une fois l'argent réellement reçu.

3 Regardez les autres cotisations de la personne

Le filtre **Cotisation en retard** de la liste des adhérent·es retient les retards de la **saison en cours**. Une cotisation d'une saison passée jamais réglée n'y figure pas, mais reste **En retard** dans le suivi des paiements.

Dans `Membres › Cotisations`, tapez son nom dans **Rechercher un·e adhérent·e…** et choisissez **Toutes les saisons**. Pour une ancienne cotisation qui n'est plus due, cliquez sur **Annuler** : elle passe au statut Annulée et sort des retards.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La cotisation affiche **Payée** en vert, la personne sort du filtre « Cotisation en retard » et les compteurs (en retard, recouvrement) se mettent à jour.

Cas particuliers

> **Elle a payé, mais une seconde cotisation a été créée pour la même saison**
>
> Si une cotisation est payée et une autre identique reste en retard, la seconde est en trop : cliquez sur **Annuler** sur celle-ci.

> **Cotisation familiale**
>
> Avec une formule « par foyer », une seule cotisation est créée pour toute la famille, au nom de la personne référente. C'est sur elle qu'il faut enregistrer le paiement.

> **Paiement daté d'un exercice clôturé**
>
> « Marquer payée » est refusé si la date du paiement tombe dans un exercice clôturé. Voir **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 24).

Ça ne marche pas ?

« Cette cotisation n'est plus en attente de paiement. »

Pourquoi : Elle est déjà payée ou annulée, par exemple par une autre personne de l'équipe au même moment.

Que faire : Rechargez la page : le statut à jour s'affiche.

Questions fréquentes

Q **Le paiement en ligne met-il la cotisation à jour tout seul ?**

R Le paiement en ligne des cotisations n'est pas encore disponible : chaque paiement reçu s'enregistre avec « Marquer payée ».

POUR ALLER PLUS LOIN

- Appeler les cotisations de la saison (chapitre 2 du guide)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 58)
- Enregistrer le paiement d'une cotisation (chapitre 2 du guide)
- Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations (chapitre 2 du guide)

FICHE 9.14

J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double

EN BREF

Une cotisation marquée payée à tort, un don saisi deux fois, une écriture en double : chacun se corrige depuis l'endroit où il a été créé, et la comptabilité suit automatiquement. Sauf si l'exercice est clôturé ou qu'un reçu fiscal a été émis.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Cotisation marquée payée à tort : annulez le paiement

Dans **Membres › Cotisations**, sur la ligne, cliquez sur **Annuler le paiement**. La confirmation précise : « La cotisation repassera en attente et la recette sera retirée de Finances. »

La cotisation redevient **En attente**, ou **En retard** si son échéance est passée.

ATTENTION

L'email « Cotisation réglée » envoyé lors du paiement, lui, est déjà parti. Si besoin, prévenez la personne de l'erreur.

2 Cotisation créée en double : annulez-la

Sur la cotisation en trop, cliquez sur **Annuler**. Elle passe au statut **Annulée** ; si elle était payée, sa recette est retirée de la comptabilité en même temps.

3 Don saisi deux fois : supprimez le doublon

Dans **Finances › Dons**, cliquez sur **Supprimer** sur la ligne en trop, puis confirmez (« Supprimer ce don ? Cette action est irréversible. »). La recette correspondante disparaît de la comptabilité.

4 Écriture saisie à la main : corrigez-la ou supprimez-la

Dans **Finances › Comptabilité**, ouvrez l'écriture. **Corriger l'écriture** garde une trace complète : MangoAsso passe une écriture inverse puis la version corrigée. **Supprimer** l'efface ; si elle réglait une facture, une note de frais ou une subvention, celles-ci repassent « à régler ».

LE RÉSULTAT

Le paiement erroné n'apparaît plus dans les recettes, et le statut de la cotisation, du don ou de la facture est de nouveau exact.

Ça ne marche pas ?

« Cette écriture est un don : corrigez-la depuis la page Dons. »

Pourquoi : Les écritures créées par un module (don, paiement de cotisation, note de frais, subvention, règlement de facture) se corrigent depuis ce module.

Que faire : Allez sur la cotisation, le don ou la facture d'origine et annulez-y le paiement.

« Le reçu fiscal n° 18 a été émis pour ce don : il ne peut plus être supprimé (registre numéroté). »

Pourquoi : Un reçu fiscal a été émis pour ce don.

Que faire : Voir **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 44).

« L'exercice … est clôturé : ses écritures ne peuvent plus être modifiées. … »

Pourquoi : Le paiement est daté d'un exercice clôturé.

Que faire : Voir **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 24).

« Cette écriture provient d'un abandon de frais : elle ne peut pas être supprimée seule (la dépense et le don vont ensemble). »

Pourquoi : Un abandon de frais crée à la fois une dépense et un don, qui vont ensemble.

Que faire : Corrigez depuis la note de frais concernée.

Questions fréquentes

Q **Une cotisation peut-elle être marquée payée deux fois ?**

R Non : une cotisation déjà payée refuse un second paiement. Le doublon vient toujours d'une seconde cotisation, ou d'une écriture ajoutée à la main en plus.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé** (page 55)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 24)
- Annuler un paiement ou une cotisation (chapitre 2 du guide)
- Corriger une écriture comptable par contre-passation (chapitre 3 du guide)

FICHE 9.15

Une facture émise ne peut plus être modifiée

EN BREF

Une facture émise a un numéro définitif : la loi interdit de la modifier ou de la supprimer. On la corrige par un avoir, total ou partiel, numéroté dans la même suite, puis on émet une nouvelle facture si besoin.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Vérifiez le statut de la facture

Tant qu'elle est en **brouillon**, une facture se modifie et se supprime librement. Une fois émise, MangoAsso répond « Seule une facture en brouillon peut être modifiée. » ou « Seule une facture en brouillon peut être supprimée — annulez-la sinon. ».

2 Toute la facture est à refaire : annulez-la

Ouvrez la facture dans **Finances › Factures** et cliquez sur **Annuler la facture**. MangoAsso émet un **avoir** du même montant, numéroté, qui annule la facture. Créez ensuite la facture correcte avec **Nouvelle facture**.

3 Seule une partie est à retirer : émettez un avoir partiel

Sur la même page, renseignez le **Montant TTC (€)** à retirer et le **Motif** (geste commercial, prestation non réalisée…), puis cliquez sur **Émettre un avoir**. La facture reste due pour le reste. Si le client a déjà payé, le surplus est à lui rembourser : enregistrez le remboursement dans la carte **Paiement**, voir Annuler une facture ou faire un avoir (chapitre 3 du guide).

ASTUCE

Envoyez l'avoir à votre client comme vous avez envoyé la facture : c'est le document qui justifie le montant corrigé.

LE RÉSULTAT

La facture d'origine porte le statut annulé (ou un reste dû réduit), l'avoir apparaît dans la liste avec son propre numéro, et la comptabilité est corrigée.

Ça ne marche pas ?

Le bouton « Annuler la facture » n'apparaît pas, ou « Impossible d'annuler : cette facture a déjà des règlements enregistrés. … »

Pourquoi : Un paiement a déjà été enregistré sur la facture, ou un avoir partiel a déjà été émis.

Que faire : Émettez un avoir pour le montant à retirer, puis enregistrez le remboursement si le client a déjà payé. Si le paiement lui-même était une erreur, supprimez son écriture dans **Finances › Comptabilité** : la facture repasse « à régler » et le bouton revient.

« Cette facture a déjà un avoir partiel : émettez un autre avoir pour le reste plutôt qu'une annulation totale. »

Pourquoi : Une annulation totale n'est plus possible après un avoir partiel.

Que faire : Émettez un second avoir pour le reste.

« L'avoir dépasse le reste dû sur cette facture (… €). » ou « L'avoir dépasse ce qui reste à créditer sur cette facture (… €). »

Pourquoi : Le montant saisi est supérieur à ce qui reste à payer ou à créditer.

Que faire : Saisissez un montant au plus égal à celui indiqué.

« Un avoir partiel doit être inférieur au total de la facture (… €). Pour tout annuler, utilisez « Annuler la facture ». »

Pourquoi : Aucun paiement n'est enregistré et le montant saisi couvre toute la facture.

Que faire : Utilisez **Annuler la facture**.

« Avant d'émettre une facture, renseignez … »

Pourquoi : Le SIREN ou l'adresse de l'association manque.

Que faire : Complétez **Paramètres › Facturation & fiscalité** (SIREN dans « Facturation », adresse dans « Coordonnées de l'association »).

Questions fréquentes

Q **Un avoir peut-il être annulé ?**

R Non : « Un avoir ne s'annule pas. » Si l'avoir était une erreur, émettez une nouvelle facture du montant concerné.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 58)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 24)
- Annuler une facture ou faire un avoir partiel (chapitre 3 du guide)
- Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions) (chapitre 3 du guide)

FICHE 9.16

Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué

EN BREF

Quand le prélèvement de l'abonnement échoue, vous avez 15 jours pour régulariser avant que l'accès ne soit suspendu. Vos données ne sont jamais supprimées, et l'accès revient dès que le paiement passe.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Dès l'email « Paiement échoué » : mettez à jour la carte

La personne propriétaire reçoit l'email **Paiement échoué — [nom de l'association]**. Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, un encadré rouge indique : « Paiement en échec — l'accès sera automatiquement suspendu le … si rien n'est régularisé d'ici là. »

Cliquez sur **Gérer mon abonnement** pour changer de carte bancaire ou relancer le paiement.

2 Après 15 jours : régularisez depuis la page « Accès suspendu »

Passé ce délai, toute l'équipe arrive sur la page **Accès suspendu**, et l'espace membre des adhérent·es est fermé aussi. La personne propriétaire, connectée, y lit « L'abonnement de [association] a un paiement en échec depuis plus de 15 jours. » et dispose du bouton **Régulariser mon paiement**.

3 Attendez la confirmation

L'accès est rétabli dès que le paiement est confirmé, en quelques minutes au plus. La personne propriétaire reçoit l'email **Paiement régularisé**.

LE RÉSULTAT

Toute l'équipe et les adhérent·es retrouvent leur accès, avec toutes les données telles qu'elles étaient.

Ça ne marche pas ?

« Vous ne pouvez rien faire vous-même depuis ce compte : contactez la personne propriétaire de l'association »

Pourquoi : Vous êtes dans l'équipe sans être la personne propriétaire, dont le nom est indiqué : seule elle peut régulariser le paiement, ou nous écrire si la suspension a une autre raison qu'un impayé.

Que faire : Prévenez-la : l'accès revient pour toute l'équipe dès que c'est réglé.

« L'accès de [association] à MangoAsso a été temporairement suspendu. … Contactez-nous à hello@mangoasso.fr »

Pourquoi : Vous êtes la personne propriétaire, et la suspension a une autre raison qu'un impayé.

Que faire : Écrivez à hello@mangoasso.fr.

« L'accès de cette association à MangoAsso est suspendu pour le moment. »

Pourquoi : Vous n'êtes pas connecté·e à un compte de l'équipe (par exemple depuis l'espace membre).

Que faire : Adhérent·e : contactez l'association. Propriétaire : connectez-vous pour régulariser.

Le bouton « Régulariser mon paiement » n'apparaît pas

Pourquoi : Vous n'êtes pas connecté·e avec le compte de la personne propriétaire.

Que faire : Connectez-vous avec son compte, puis rouvrez la page.

Questions fréquentes

Q **Perd-on des données pendant la suspension ?**

R Non. Rien n'est effacé : seule la consultation est bloquée.

Q **Les adhérent·es reçoivent-ils encore des emails automatiques pendant la suspension ?**

R Non : les relances automatiques de cotisations et les rappels d'assemblée générale sont, eux aussi, suspendus. Régularisez au plus vite avant une échéance importante.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 32)
- **Le site affiche une page de maintenance ou une erreur** (page 67)
- Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement (chapitre 8 du guide)

FICHE 9.17

Le site affiche une page de maintenance ou une erreur

EN BREF

Une page « Maintenance en cours » signifie que nous faisons une opération prévue : elle se recharge toute seule à la fin. Une page « Une erreur est survenue » ou « Introuvable » a d'autres causes, qui se règlent le plus souvent en un clic.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 « Maintenance en cours » : patientez

Cette page s'affiche pendant une intervention de notre équipe. Elle indique « Cette page se rechargera toute seule dès que ce sera fini. » : laissez-la ouverte, ou cliquez sur **Réessayer maintenant** un peu plus tard.

L'état de MangoAsso et les incidents en cours sont publiés sur la page **Statut du service** (mangoasso.fr/statut), mise à jour chaque minute.

2 « Une erreur est survenue » : réessayez

Cliquez sur **Réessayer**. Si l'erreur revient, notez la **Référence** affichée sous le message, puis ouvrez un ticket depuis **Support** en la copiant : elle nous permet de retrouver exactement ce qui s'est passé.

3 « Introuvable » : vérifiez le lien

Le message « Cet élément n'existe pas, a été supprimé, ou vous n'y avez pas accès. » apparaît quand la fiche a été supprimée (voir la corbeille), quand le lien est incomplet, ou quand il vient d'une autre association que la vôtre.

4 « Vous êtes hors connexion » : vérifiez internet

MangoAsso a besoin d'internet pour afficher vos données. Dès que la connexion revient, cliquez sur **Réessayer**.

LE RÉSULTAT

La page s'affiche normalement après la maintenance, un nouvel essai ou le retour de la connexion.

Ça ne marche pas ?

« Accès restreint »

Pourquoi : Votre rôle ne donne pas accès à cette page.

Que faire : Voir **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 28).

« Accès suspendu »

Pourquoi : L'accès de l'association est suspendu.

Que faire : Voir **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 64).

La page reste blanche ou ne se met pas à jour

Pourquoi : Une ancienne version de la page est restée dans le navigateur, ou une extension (bloqueur de publicités, traducteur) interfère.

Que faire : Rechargez la page (Ctrl + F5 sur ordinateur), mettez votre navigateur à jour, ou essayez dans une fenêtre de navigation privée.

Questions fréquentes

Q **Mes saisies sont-elles perdues pendant une maintenance ?**

R Tout ce qui était enregistré avant reste en place. Un formulaire en cours de saisie au moment où la maintenance commence n'est pas enregistré : ressaisissez-le après.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 28)
- **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 64)

FICHE 9.18

Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel

EN BREF

Les exports de MangoAsso sont des fichiers CSV en UTF-8, séparés par des points-virgules, prévus pour s'ouvrir directement dans Excel en français. Si vous voyez « Ã© » à la place de « é », c'est la façon d'ouvrir le fichier qui est en cause.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Ouvrez le fichier par un double-clic

Téléchargez l'export (bouton **Exporter** de la liste des adhérent·es, par exemple), puis ouvrez-le par un **double-clic**. Excel reconnaît alors l'encodage et les colonnes.

2 Ou importez-le en précisant l'encodage

Si les accents restent cassés, ouvrez un classeur vide, puis **Données › À partir d'un fichier texte/CSV**. Choisissez **Origine du fichier : 65001 : Unicode (UTF-8)** et le **Délimiteur : Point-virgule**, puis **Charger**.

3 Avec LibreOffice ou Google Sheets

LibreOffice demande le jeu de caractères à l'ouverture : choisissez **Unicode (UTF-8)** et cochez **Point-virgule** comme séparateur. Google Sheets (**Fichier › Importer**) reconnaît le fichier tout seul.

LE RÉSULTAT

Les accents s'affichent correctement et chaque information est dans sa propre colonne.

Ça ne marche pas ?

Tout est dans une seule colonne

Pourquoi : Votre tableur attend des virgules comme séparateur (réglage anglais).

Que faire : Importez le fichier comme à l'étape 2 en choisissant **Point-virgule**.

Les accents étaient bons, puis cassés après enregistrement

Pourquoi : Le fichier a été enregistré dans un autre encodage.

Que faire : Dans Excel, enregistrez en **CSV UTF-8 (délimité par des virgules)** ; ou gardez le format Excel (.xlsx) pour vos modifications.

Une cellule commence par une apostrophe

Pourquoi : Par sécurité, MangoAsso neutralise les contenus qui ressemblent à une formule Excel (qui commencent par =, + ou @).

Que faire : C'est voulu : l'apostrophe n'est pas affichée dans la cellule, seulement dans la barre de formule.

Questions fréquentes

Q **Puis-je réimporter dans MangoAsso un fichier modifié dans Excel ?**

R Oui : l'import accepte aussi les CSV enregistrés par Excel dans l'ancien encodage Windows, et reconnaît le point-virgule comme la virgule.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons** (page 48)
- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 76)
- 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)

FICHE 9.19

Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser

EN BREF

MangoAsso fonctionne dans le navigateur, sur ordinateur comme sur téléphone ou tablette, sans rien installer. Vous pouvez aussi l'ajouter à l'écran d'accueil de votre téléphone pour l'ouvrir comme une application.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Ouvrez MangoAsso dans le navigateur du téléphone

Connectez-vous comme sur ordinateur. Sur un petit écran, le menu se replie : touchez l'icône de menu (trois traits) à droite du bandeau du haut pour l'ouvrir.

Les grands tableaux (cotisations, dons) défilent de gauche à droite : faites glisser le tableau avec le doigt.

2 Ajoutez MangoAsso à l'écran d'accueil

Sur **iPhone ou iPad** (Safari) : touchez le bouton **Partager**, puis **Sur l'écran d'accueil**.

Sur **Android** (Chrome) : touchez le menu ⋮, puis **Installer l'application** ou **Ajouter à l'écran d'accueil**.

L'icône MangoAsso ouvre ensuite l'application en plein écran, directement sur votre association.

ASTUCE

Très pratique le jour d'un événement ou d'une assemblée générale, pour l'émargement et la consultation rapide.

3 Utilisez un navigateur à jour

MangoAsso fonctionne avec les versions récentes de Chrome, Safari, Firefox et Edge. Internet Explorer n'est pas pris en charge. En cas d'affichage étrange, commencez par mettre à jour le navigateur.

LE RÉSULTAT

Vous retrouvez votre association sur votre téléphone, avec ou sans icône sur l'écran d'accueil, avec les mêmes données que sur ordinateur.

Ça ne marche pas ?

« Vous êtes hors connexion »

Pourquoi : Le téléphone n'a plus de réseau. MangoAsso ne garde aucune donnée sur le téléphone, par sécurité.

Que faire : Retrouvez du réseau (ou le wifi), puis touchez **Réessayer**.

Le bouton « Installer » n'apparaît pas

Pourquoi : Certains navigateurs (Firefox sur iPhone, navigateurs intégrés aux applications de messagerie) ne proposent pas l'installation.

Que faire : Ouvrez MangoAsso dans Safari (iPhone) ou Chrome (Android).

Questions fréquentes

Q **Existe-t-il une application à télécharger sur l'App Store ou Google Play ?**

R Non : l'ajout à l'écran d'accueil donne le même confort, sans téléchargement ni mise à jour à faire.

Q **Mes adhérent·es peuvent-ils utiliser leur espace sur téléphone ?**

R Oui : l'espace membre est pensé pour le téléphone (carte d'adhérent·e, reçus, inscriptions).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le site affiche une page de maintenance ou une erreur** (page 67)
- **Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre** (page 16)
- Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone (chapitre 4 du guide)
- Recevoir son lien et se connecter à son espace membre (chapitre 7 du guide)

FICHE 9.20

Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don

EN BREF

Un filtre resté actif, une saison différente, une recherche trop précise ou une fiche à la corbeille : voici les vérifications qui font réapparaître presque tout ce qu'on croit perdu.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Utilisez la recherche globale

Tout en haut du menu, **Rechercher** fouille toute l'association : adhérent·es, bénévoles, dons, factures, événements et documents.

Pour une personne, tapez son nom, son prénom, les deux dans l'ordre que vous voulez, une partie de l'email ou du téléphone : « Léa Martin », « martin lea » et « lea » trouvent Léa Martin.

ASTUCE

Les accents, les majuscules et l'ordre des mots ne comptent pas, pour les personnes comme pour les dons, les factures, les événements et les documents. Seul le téléphone se tape tel qu'il est enregistré.

2 Vérifiez les filtres de la liste

Dans **Membres › Adhérent·es**, regardez quel filtre est en noir : **Tous**, **Actifs**, **Inactifs**, **Cotisation en retard**… et si un groupe est sélectionné. Revenez sur **Tous**.

Les listes sont découpées en pages : utilisez la pagination en bas du tableau.

3 Pour une cotisation : vérifiez la saison et le statut

Dans **Membres › Cotisations**, choisissez **Toutes les saisons**, **Toutes les formules** et le filtre **Toutes**, puis cliquez sur **Filtrer**. Une cotisation annulée n'apparaît qu'avec **Toutes** ou **Annulées**.

4 Regardez la corbeille

Une fiche supprimée disparaît de toutes les listes et de la recherche, **avec ses cotisations**. Si elle est dans **Membres › Corbeille**, restaurez-la : tout revient.

✓ **LE RÉSULTAT**

L'élément réapparaît dans la liste ou dans les résultats de recherche.

Cas particuliers

> **Une personne bénévole introuvable parmi les adhérent·es**
>
> Les bénévoles ont leur propre liste, **Membres › Bénévoles**. La recherche globale cherche dans les deux.

> **Une demande d'adhésion reçue en ligne**
>
> Les demandes pas encore validées apparaissent avec le filtre « Demandes en ligne » de la liste des adhérent·es.

> **Les dons et factures n'apparaissent pas dans la recherche**
>
> Ils ne sont cherchés que pour les rôles propriétaire, administrateur·ice et trésorier·ère, et si le forfait inclut ces modules.

Ça ne marche pas ?

« Aucun résultat ne correspond à « … ». »

Pourquoi : Une faute de frappe ou un élément à la corbeille. Tous les mots tapés doivent se trouver dans la fiche.

Que faire : Recherchez un seul mot, puis vérifiez la corbeille.

Questions fréquentes

Q **Une fiche peut-elle disparaître toute seule ?**

R Non. Seule une suppression la retire, et le Journal d'activité indique qui l'a supprimée et quand.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 52)
- **Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé** (page 55)
- Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste (chapitre 2 du guide)
- Rechercher dans toute l'association (chapitre 2 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.