MangoAsso

GUIDE PRATIQUE · CHAPITRE 7

Espace adhérent·e et bénévole

Chapitre 7 du guide MangoAsso · 12 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

7 **Espace adhérent·e et bénévole** 5

7.1 Recevoir son lien et se connecter à son espace membre 6

7.2 Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion 12

7.3 Présenter sa carte de membre et son QR code 17

7.4 Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire 21

7.5 S'inscrire à un événement et retrouver son billet 26

7.6 Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir 31

7.7 Répondre à un sondage de son association 37

7.8 Consulter son planning des activités 41

7.9 S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire 44

7.10 Envoyer une note de frais et suivre son remboursement 48

7.11 Demander à réserver du matériel ou une salle 54

7.12 Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions 58

CHAPITRE

7

Espace adhérent·e et bénévole

Se connecter, retrouver sa carte, ses reçus et son attestation, s'inscrire, voter, répondre à un sondage.

Pour les adhérent·es et les bénévoles (à partager par votre association)

12 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 7.1

Recevoir son lien et se connecter à son espace membre

EN BREF

Votre espace membre s'ouvre sans mot de passe : vous recevez un lien par email, vous cliquez, c'est tout. Voici comment demander ce lien, combien de temps il reste valable et comment rester connecté·e sur votre téléphone ou votre ordinateur.

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être inscrit·e auprès de l'association (comme adhérent·e ou comme bénévole), avec une adresse email connue d'elle.
- [ ] Avoir accès à cette boîte email, sur le téléphone ou l'ordinateur que vous allez utiliser.

Étape par étape

1 Ouvrez l'email envoyé par votre association

Votre association peut vous envoyer le lien elle-même. L'email a pour objet **« Votre lien de connexion »**, suivi du nom de l'association, et contient un bouton **Accéder à mon espace**.

Cliquez sur ce bouton : une page s'ouvre avec un bouton **Accéder à mon espace**. Cliquez dessus, votre espace s'ouvre. Il n'y a **aucun mot de passe** à créer ni à retenir.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ce lien est valable **30 minutes** et ne sert **qu'une seule fois** : c'est le second clic, sur la page qui s'ouvre, qui l'utilise. Ouvert le lendemain, il ne fonctionne plus : demandez-en simplement un nouveau (étape suivante).

2 Ou demandez vous-même un lien

Ouvrez la page **Mon espace** de votre association (l'adresse vous est donnée par l'association, souvent dans ses emails ou sur son site).

Dans **Adresse email**, tapez l'adresse que vous avez donnée à l'association, puis cliquez sur **Recevoir mon lien de connexion**. Ce message s'affiche : « Si cet email correspond à un compte, un lien de connexion vient de lui être envoyé. »

Allez dans votre boîte email, ouvrez le message, cliquez sur **Accéder à mon espace**, puis à nouveau sur **Accéder à mon espace** dans la page qui s'ouvre.

> 💡 **ASTUCE**
>
> Ajoutez cette page à vos favoris (ou sur l'écran d'accueil de votre téléphone) : la prochaine fois, vous la retrouverez en un geste.



1. L'adresse email donnée à votre association
2. Le bouton qui vous envoie le lien par email

3 Repérez-vous dans votre espace

En haut de l'écran, vous voyez le nom de votre association, puis une ligne de liens : **Mon adhésion**, **Mes coordonnées**, **Ma carte**, **Mon planning**, **Annuaire**, **Documents**. Selon ce que votre association propose, d'autres liens s'ajoutent : **Sondages**, **Réservations**, **Notes de frais**.

Sur téléphone, cette ligne de liens défile de gauche à droite avec le doigt.



1. Votre page d'accueil : votre adhésion en résumé
2. Votre carte de membre
3. Pour fermer votre espace sur cet appareil

4 Restez connecté·e, ou déconnectez-vous

Une fois connecté·e, vous le restez **30 jours** sur cet appareil et dans ce navigateur. Vous n'avez donc pas besoin d'un nouveau lien à chaque visite.

Chaque appareil se connecte séparément : sur votre téléphone puis sur votre ordinateur, demandez un lien depuis chacun d'eux.

Sur un ordinateur partagé (bibliothèque, travail), cliquez sur **Se déconnecter** en haut à droite quand vous avez fini.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous arrivez sur la page d'accueil de votre espace, qui commence par « Bonjour » suivi de votre prénom.

Cas particuliers

Plusieurs personnes de la famille utilisent la même adresse email

Vous recevez un seul email, intitulé « Choisissez votre espace », avec un bouton par personne (par exemple « Accéder à l'espace de Julie »). Cliquez sur celui de la personne dont vous voulez ouvrir l'espace.

Un enfant ou un proche sans adresse email

S'il fait partie d'une famille enregistrée par l'association, c'est l'adresse du parent ou du proche de contact qui reçoit son lien. Tapez donc votre propre adresse : l'email vous proposera son espace.

Vous êtes bénévole

Le lien ouvre votre **Espace bénévole** (missions, et notes de frais si votre association les utilise). Si vous êtes à la fois adhérent·e et bénévole, une seule connexion ouvre les deux : passez de l'un à l'autre avec les liens **Mon espace bénévole** et **Mon espace membre**.

> **Vous venez de remplir le formulaire d'adhésion en ligne**
>
> Votre espace s'ouvre une fois votre demande validée par l'association. En attendant, aucun lien n'est envoyé.

Ça ne marche pas ?

Le message « Ce lien de connexion n'est plus valable : il expire au bout de 30 minutes et ne sert qu'une fois. Demandez-en un nouveau ci-dessous. »

Pourquoi : Le lien a plus de 30 minutes, ou il a déjà servi.

Que faire : Tapez votre adresse dans le champ en dessous et cliquez sur **Recevoir mon lien de connexion**, puis ouvrez le nouvel email dans la demi-heure.

Je ne reçois aucun email après avoir demandé mon lien

Pourquoi : L'adresse tapée n'est pas celle que l'association connaît, l'email est arrivé dans le courrier indésirable, ou vous avez fait plus de 3 demandes en une heure (les suivantes ne partent pas).

Que faire : Regardez dans le courrier indésirable. Essayez avec une autre adresse que vous utilisez peut-être. Sinon, attendez une heure, ou demandez à votre association de vérifier l'adresse enregistrée et de vous envoyer le lien elle-même.

Une page « Accès suspendu » s'affiche

Pourquoi : L'accès de votre association est momentanément suspendu.

Que faire : Ce n'est pas lié à votre compte. Prévenez l'association : elle seule peut régler la situation.

Questions fréquentes

Q **Dois-je créer un mot de passe ?**

R Non, jamais. Le lien reçu par email suffit. Il n'y a rien à retenir ni à réinitialiser.

Q **Mon adresse email a changé, comment la modifier ?**

R Demandez-le à votre association : c'est elle qui modifie l'adresse, car elle sert à vous identifier. Vous ne pouvez pas la changer vous-même dans votre espace.

Q **Est-ce que je peux me connecter sur mon téléphone ?**

R Oui. L'espace membre fonctionne sur téléphone, tablette et ordinateur, dans le navigateur habituel (Safari, Chrome…). Aucune application à installer.

Q **Le lien est-il sûr ?**

R Oui : il est personnel, ne sert qu'une fois et expire au bout de 30 minutes. Ne le transférez à personne. Si votre antivirus de messagerie l'ouvre avant vous, il reste utilisable : seul le bouton de la page le consomme.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions** (page 58)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 12)
- Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre (chapitre 9 du guide)
- Inviter vos adhérent·es à leur espace membre (chapitre 2 du guide)
- Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser (chapitre 9 du guide)

FICHE 7.2

Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion

EN BREF

Votre espace vous dit si votre cotisation est à jour et garde l'historique de vos paiements. Vous y téléchargez vous-même vos reçus et l'attestation d'adhésion demandée par une mutuelle, un comité d'entreprise ou un employeur.

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre. Voir **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6).

Étape par étape

1 Regardez l'état de votre cotisation

Cliquez sur **Mon adhésion** en haut de l'écran. Le grand encadré foncé indique votre cotisation : **Cotisation à jour**, **Cotisation à régler** ou **Cotisation en retard**, avec le nom de la formule (par exemple « Adulte »), la date d'échéance et le montant.

Juste en dessous, **Historique de mes cotisations** liste toutes vos cotisations avec leur état : **Payée**, **En attente**, **En retard** ou **Annulée**.



1. L'état de votre cotisation
2. L'historique de vos cotisations
3. Le téléchargement de l'attestation d'adhésion
4. Un reçu de cotisation à télécharger

2 Téléchargez l'attestation d'adhésion

Dans l'encadré **Attestation d'adhésion**, cliquez sur **Télécharger (PDF)**. Le document indique que vous êtes membre de l'association et depuis quand.

Si votre cotisation de l'année est payée, l'attestation le précise aussi : formule, montant et date de paiement. C'est le document à remettre à votre mutuelle, à votre comité d'entreprise ou à votre employeur.

> **ASTUCE**
>
> Vous pouvez la télécharger autant de fois que nécessaire : elle est toujours datée du jour.

3 Téléchargez un reçu de cotisation

L'encadré **Mes reçus** apparaît dès qu'une cotisation est payée. En face de chaque « Reçu de cotisation », cliquez sur **Télécharger** pour obtenir le PDF.

Si l'association vous a établi un reçu fiscal pour un don, il apparaît aussi ici, sous le nom « Reçu fiscal — don ».

LE RÉSULTAT

Le PDF est enregistré sur votre appareil (dossier Téléchargements, le plus souvent). Vous pouvez l'imprimer ou l'envoyer par email.

Cas particuliers

Cotisation familiale

Si l'association a enregistré une cotisation pour toute la famille, elle apparaît dans l'espace de chaque membre de la famille, et chacun·e peut télécharger son reçu et son attestation.

Vous avez payé, mais l'espace affiche « Cotisation à régler »

C'est l'association qui enregistre votre paiement (chèque, espèces, virement…). Tant qu'elle ne l'a pas fait, la cotisation reste à régler. Prévenez-la : dès que le paiement est saisi, l'espace se met à jour.

Aucune cotisation affichée

Le message « Aucune cotisation enregistrée pour le moment. » veut dire que l'association n'a pas encore créé votre cotisation de la saison. L'attestation reste téléchargeable : elle indique alors qu'aucune cotisation réglée n'est enregistrée pour l'année.

Ça ne marche pas ?

Le message « Reçu indisponible pour cette cotisation. »

Pourquoi : La cotisation n'est plus marquée comme payée (paiement annulé par l'association entre-temps).

Que faire : Revenez sur **Mon adhésion** pour voir l'état actuel, et contactez l'association si vous pensez qu'il s'agit d'une erreur.

Je ne trouve pas le bouton pour payer en ligne

Pourquoi : L'espace membre n'encaisse pas de paiement.

Que faire : Réglez votre cotisation comme l'association vous l'indique (chèque, virement, espèces…). Elle l'enregistre ensuite, et votre espace passe à **Cotisation à jour**.

Questions fréquentes

Q **Le reçu de cotisation permet-il une réduction d'impôt ?**

R Non. Le reçu atteste seulement que vous avez payé. En règle générale, une cotisation qui donne accès à des activités n'ouvre pas droit à réduction d'impôt. Seuls les dons donnent lieu à un reçu fiscal, quand l'association peut en délivrer.

Q **L'attestation est-elle signée ?**

R Elle porte le nom de l'association, ses références et la mention « Pour » suivie du nom de l'association. Si votre organisme exige un tampon ou une signature manuscrite, demandez-la à l'association.

Q **Puis-je obtenir l'attestation d'un enfant ?**

R Oui : ouvrez l'espace de l'enfant (avec votre adresse email, l'email de connexion propose son espace) et téléchargez son attestation.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Présenter sa carte de membre et son QR code** (page 17)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- **Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire** (page 21)
- Attestation d'adhésion et reçu de cotisation (chapitre 2 du guide)

FICHE 7.3

Présenter sa carte de membre et son QR code

EN BREF

Votre carte de membre est dans votre téléphone : elle montre votre nom, votre association et si votre cotisation est à jour. Un QR code permet à l'association de vérifier votre adhésion en un instant, à l'entrée d'une activité ou d'une sortie.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Adhérent·e	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre.

Étape par étape

1 Ouvrez votre carte

Cliquez sur **Ma carte** en haut de votre espace. La carte affiche le nom (et le logo) de votre association, votre nom, l'année de votre adhésion et votre statut.

Le statut est l'un des trois suivants : **Membre actif · cotisation à jour**, **Membre actif · cotisation non à jour** ou **Membre inactif**. Il se met à jour tout seul.



1. Votre statut d'adhésion, toujours à jour
2. Le QR code à présenter pour la vérification

2 Présentez le QR code

À l'entrée d'un cours, d'une sortie ou d'une réunion, montrez l'écran. La personne de l'association scanne le QR code avec l'appareil photo de son téléphone.

Elle voit alors une page de vérification avec le nom de l'association, votre prénom et l'initiale de votre nom, votre année d'adhésion et votre statut **au moment du scan**.

> **ASTUCE**
>
> Pour l'avoir sous la main sans chercher, ajoutez la page **Ma carte** à l'écran d'accueil de votre téléphone (menu Partager, puis « Sur l'écran d'accueil »).

LE RÉSULTAT

Votre adhésion est vérifiée en quelques secondes, sans carte papier.

Cas particuliers

Une capture d'écran de la carte

Elle s'affiche, mais le QR code mène toujours à l'état du jour : une ancienne capture ne prouve pas que la cotisation de cette année est payée.

Besoin d'un justificatif papier

Il n'y a pas de carte à imprimer. Téléchargez plutôt l'attestation d'adhésion (PDF) depuis **Mon adhésion**. Voir **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 12).

Ça ne marche pas ?

Ma carte affiche « cotisation non à jour » alors que j'ai payé

Pourquoi : L'association n'a pas encore enregistré votre paiement, ou votre paiement concerne une autre saison.

Que faire : Prévenez l'association. Dès qu'elle enregistre le paiement, la carte affiche **Membre actif · cotisation à jour**.

Le scan affiche « Cette carte d'adhérent·e n'est pas valide. »

Pourquoi : Votre fiche a été retirée par l'association, ou le QR code scanné ne vient pas de votre carte.

Que faire : Rouvrez **Ma carte** depuis votre espace et faites scanner à nouveau. Si le message persiste, contactez l'association.

Questions fréquentes

Q **Puis-je mettre ma carte dans Apple Wallet ou Google Wallet ?**

R Pas pour l'instant. La carte s'ouvre dans votre espace membre, depuis n'importe quel téléphone.

Q **Faut-il une connexion internet pour montrer la carte ?**

R Oui, pour l'afficher à jour. Gardez la page ouverte avant d'arriver si le réseau est faible sur place.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 12)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es (chapitre 2 du guide)

FICHE 7.4

Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire

EN BREF

Vous avez déménagé ou changé de numéro ? Corrigez vous-même votre adresse, votre téléphone et la personne à prévenir en cas d'urgence. Vous décidez aussi si les autres membres peuvent vous retrouver dans l'annuaire de l'association.

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

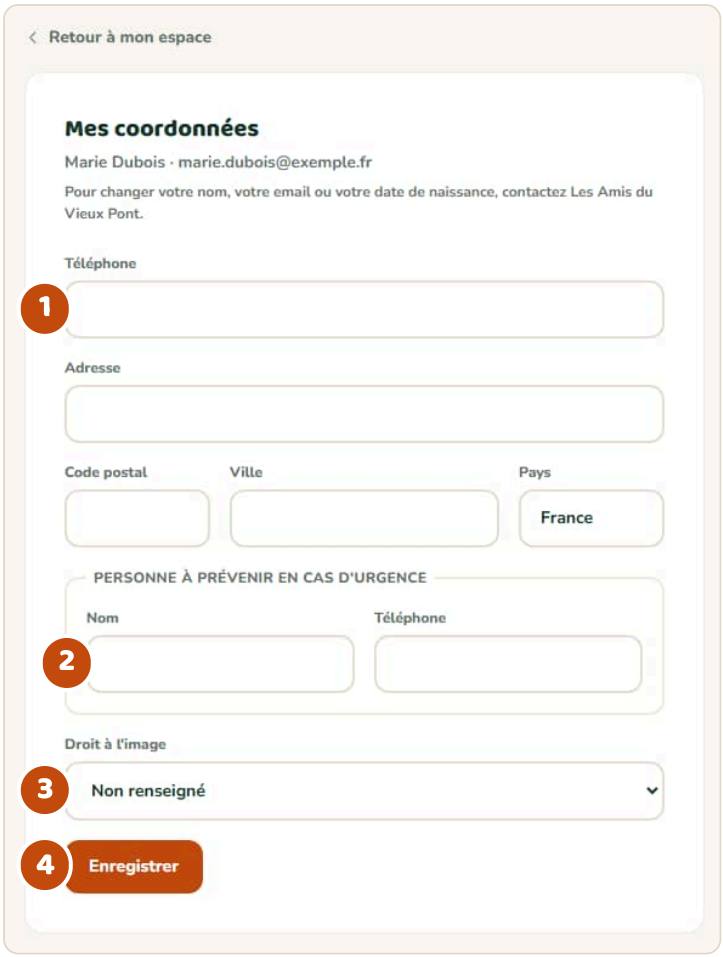
Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre.

Étape par étape

1 Ouvrez vos coordonnées

Cliquez sur **Mes coordonnées** en haut de votre espace. Vous pouvez modifier : **Téléphone**, **Adresse**, **Code postal**, **Ville**, **Pays**, la **Personne à prévenir en cas d'urgence** (nom et téléphone) et le **Droit à l'image**.



1. Votre numéro de téléphone
2. La personne à prévenir en cas d'urgence
3. Votre choix pour le droit à l'image
4. Le bouton pour enregistrer

2 Corrigez puis enregistrez

Modifiez les champs voulus, puis cliquez sur **Enregistrer**. Le message « Coordonnées mises à jour. » confirme l'enregistrement. L'association voit aussitôt les nouvelles informations.

Pour le **Droit à l'image**, choisissez « J'autorise l'association à utiliser mon image » ou « Je n'autorise pas l'utilisation de mon image ».

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Un champ vidé puis enregistré est effacé de votre fiche. Si vous videz le pays, « France » est remis automatiquement.

3 Choisissez d'apparaître ou non dans l'annuaire

Revenez sur **Mon adhésion**. Dans l'encadré **Mon profil**, à droite (ou plus bas sur téléphone), cochez la case **Apparaître dans l'annuaire des membres (nom, email et téléphone visibles par les autres adhérent·es)**.

Le message « Visible dans l'annuaire. » confirme. Pour en sortir, décochez la case : « Masqué de l'annuaire. » s'affiche et vous disparaissez aussitôt de la liste.



1 La case pour apparaître dans l'annuaire, ou en sortir

4 Consultez l'annuaire

Cliquez sur **Annuaire** en haut de votre espace. Vous y voyez les adhérent·es actifs qui ont coché la case, avec leur email et leur téléphone : un clic permet de leur écrire ou de les appeler.

LE RÉSULTAT

Vos coordonnées sont à jour pour l'association, et vous apparaissez dans l'annuaire seulement si vous l'avez choisi.

Cas particuliers

Changer de nom, d'adresse email ou de date de naissance

Ces informations ne se modifient pas depuis l'espace : la page le rappelle (« Pour changer votre nom, votre email ou votre date de naissance, contactez » l'association). Écrivez à votre association, qui fera la correction.

Par défaut, personne n'est dans l'annuaire

Tant que vous ne cochez pas la case, vous n'y figurez pas. L'association ne peut pas vous y inscrire à votre place : c'est votre choix.

Membre inactif

L'annuaire ne montre que les membres actifs. Si votre adhésion est inactive, vous n'y apparaissez pas, même avec la case cochée.

Ça ne marche pas ?

L'annuaire affiche « Aucun membre n'a encore rejoint l'annuaire. »

Pourquoi : Aucun·e adhérent·e actif·ve n'a encore coché la case.

Que faire : C'est normal au début. Cochez la case vous-même si vous souhaitez y figurer.

Un message d'erreur rouge s'affiche sous le formulaire de coordonnées

Pourquoi : Un champ est trop long : 30 caractères au plus pour un téléphone, 200 pour l'adresse, 80 pour la ville.

Que faire : Raccourcissez le champ concerné et cliquez à nouveau sur **Enregistrer**.

Questions fréquentes

Q **Qui voit mes coordonnées ?**

R L'équipe de l'association voit votre fiche complète. Les autres membres ne voient votre nom, votre email et votre téléphone que si vous avez coché la case de l'annuaire. Votre adresse postale n'apparaît jamais dans l'annuaire.

Q **Puis-je ajouter une photo ?**

R Pas depuis l'espace membre. Si l'association utilise des photos, elle les ajoute elle-même.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions** (page 58)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 12)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es (chapitre 2 du guide)

FICHE 7.5

S'inscrire à un événement et retrouver son billet

EN BREF

Sortie, repas, atelier, tournoi : inscrivez-vous en un clic depuis votre espace et recevez votre billet par email. Vous pouvez aussi vous désinscrire si vous ne pouvez plus venir, pour libérer votre place.

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre.
- [ ] Votre association doit publier ses événements dans l'espace : sinon, l'encadré **Prochains événements** n'apparaît pas.

Étape par étape

1 Trouvez l'événement

Sur **Mon adhésion**, descendez jusqu'à l'encadré **Prochains événements**. Il montre les 5 prochains événements de l'association : date, titre, lieu, heure et prix (ou « Gratuit »).



1. La liste des prochains événements
2. Le bouton d'inscription ou de désinscription

2 Cliquez sur « S'inscrire »

Cliquez sur **S'inscrire** en face de l'événement. Le message « Inscription confirmée : votre billet arrive par email. » s'affiche, et le bouton devient **Se désinscrire**.

Si l'association pose des questions (régime alimentaire, taille de tee-shirt…) ou permet de venir accompagné·e, un petit formulaire s'ouvre d'abord. Choisissez le **Nombre de places (vous compris·e)**, répondez aux questions marquées d'une étoile, puis cliquez sur **Confirmer**.

3 Retrouvez votre billet

L'email de confirmation contient votre billet avec un QR code, et un bouton **Ajouter à mon agenda**. Présentez le QR code à l'entrée.

Votre billet est aussi dans votre espace : sous le nom de l'événement, cliquez sur **Mon billet (PDF)**.

4 Vous ne pouvez plus venir ? Désinscrivez-vous

Cliquez sur **Se désinscrire** en face de l'événement. Le message « Désinscription confirmée. » s'affiche. Votre place est libérée pour une autre personne.

LE RÉSULTAT

Vous êtes inscrit·e : le bouton affiche **Se désinscrire**, et votre billet est dans votre boîte email et dans votre espace.

Cas particuliers

L'événement est complet : la liste d'attente

Le bouton s'appelle alors **Liste d'attente**. En cliquant, vous êtes inscrit·e en attente (« Complet : vous êtes sur la liste d'attente. »). Si une place se libère, vous êtes inscrit·e automatiquement et prévenu·e par email, sans rien faire. Pour renoncer, cliquez sur **Quitter la liste d'attente**.

Un événement payant

L'inscription réserve votre place, mais l'espace membre n'encaisse pas d'argent : payez comme l'association l'indique (sur place, par chèque, par virement…).

Inscriptions closes

Quand la date limite fixée par l'association est passée, le badge **Inscriptions closes** remplace le bouton. Contactez l'association si vous voulez encore venir.

Le jour J : confirmer sa présence

Si l'association affiche un QR code à l'accueil, scannez-le avec votre téléphone puis touchez **Confirmer ma présence**. Cela ne fonctionne que le jour de l'événement.

Ça ne marche pas ?

« Cette inscription est déjà payée : l'association doit d'abord annuler le paiement. »

Pourquoi : Votre paiement a été enregistré : la désinscription en ligne est bloquée pour éviter une erreur de remboursement.

Que faire : Contactez l'association, qui annule le paiement et votre inscription.

« Cet événement est passé. » ou « Les inscriptions à cet événement sont closes. »

Pourquoi : L'événement a commencé, ou la date limite d'inscription est dépassée.

Que faire : Il n'est plus possible de s'inscrire ou de se désinscrire en ligne. Voyez directement avec l'association.

« Vous pouvez réserver de 1 à 4 places. » (le chiffre varie)

Pourquoi : Vous avez demandé plus de places que l'association n'en permet par personne.

Que faire : Choisissez un nombre de places dans la liste proposée.

Le lien « Mon billet (PDF) » n'apparaît pas

Pourquoi : Vous êtes sur la liste d'attente : le billet n'existe qu'une fois la place confirmée.

Que faire : Attendez l'email « Place libérée ». Votre billet y sera joint et apparaîtra dans votre espace.

Questions fréquentes

Q **Puis-je inscrire un ami qui n'est pas membre ?**

R Si l'association le permet, choisissez plusieurs places (vous + accompagnant·es) dans le formulaire d'inscription. Sinon, il peut s'inscrire depuis la page publique de l'événement, si l'association en a une.

Q **Je ne vois aucun événement**

R Soit aucun événement n'est prévu (« Aucun événement à venir. »), soit votre association ne publie pas ses événements dans l'espace membre.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Consulter son planning des activités** (page 41)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 31)
- Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne (chapitre 4 du guide)
- Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone (chapitre 4 du guide)

FICHE 7.6

Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir

EN BREF

Votre association vous convoque à son assemblée générale : depuis votre espace, annoncez votre venue, donnez pouvoir à une autre personne si vous êtes absent·e, ou votez à distance quand l'association le prévoit. Après la réunion, vous y retrouvez les résultats et le procès-verbal.

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre.
- [ ] Faire partie des votant·es : adhérent·e actif·ve et, si l'association l'exige, à jour de cotisation. Pour une réunion du bureau ou du conseil, être convoqué·e.

Étape par étape

1 Ouvrez la réunion

Sur **Mon adhésion**, l'encadré **Assemblées & réunions** apparaît dès qu'une réunion vous concerne. Le badge indique **Convoquée** (la réunion approche) ou **Vote ouvert**. Cliquez sur la réunion.

La page indique la date, l'heure, le lieu et la façon de voter : **En séance uniquement**, **Hybride (en séance ou à distance)** ou **Entièrement à distance**. L'**Ordre du jour** liste les résolutions, avec leur description quand l'association en a rédigé une. Cliquez sur **Ajouter à mon agenda** pour ne pas l'oublier.

2 Annoncez votre venue

Avant la réunion, cliquez sur **Je participe**. Le message « Participation confirmée. » s'affiche, puis « Vous avez confirmé votre participation. ».

Ce n'est qu'une annonce : le jour J, votre présence est confirmée en scannant le QR code affiché dans la salle, puis en touchant **Confirmer ma présence**. Ce QR code fonctionne à partir de deux heures avant le début.

3 Absent·e ? Donnez pouvoir

Cliquez sur **Je ne peux pas participer, donner pouvoir**. Choisissez dans la liste la personne qui votera pour vous, puis cliquez sur **Confirmer le pouvoir** (« Pouvoir donné. »). La liste n'affiche que le prénom et le nom ; en cas d'homonymes, l'année d'adhésion les distingue.

Seules les personnes qui ont déjà cliqué sur **Je participe** sont proposées. Si la liste est vide, le message « Personne n'a encore confirmé sa participation à qui donner pouvoir. » s'affiche : revenez un peu plus tard.

> **ASTUCE**
>
> Prévenez la personne choisie : c'est elle qui votera en votre nom, avec sa propre voix.

4 Votez

Pour chaque résolution, choisissez **Pour**, **Contre** ou **Abstention**, puis cliquez sur le bouton de validation. Le message « Votes enregistrés. » confirme.

En séance : le vote s'ouvre pendant la réunion, une fois votre présence confirmée par le QR code de la salle. Le bouton s'appelle **Valider mes votes**.

Hybride : pendant la réunion, vous pouvez aussi voter depuis votre espace, sans être dans la salle. En votant, vous êtes compté·e présent·e.

Entièrement à distance : vous votez depuis votre espace entre les dates fixées par l'association. Avant, la page indique « Le vote à distance ouvrira le » suivi de la date.

LE RÉSULTAT

Votre voix est enregistrée. Après la clôture, la réunion rejoint l'encadré **Réunions passées** de **Mon adhésion** : sa page affiche les **Résultats** de chaque résolution et, une fois prêt, le bouton **Télécharger le procès-verbal**.

Cas particuliers

Voter par correspondance, avant la réunion

Si l'association l'autorise, la page affiche « vote par correspondance possible avant la séance » et une partie **Voter par correspondance**. Votez puis cliquez sur **Enregistrer mon vote par correspondance**. Vous pouvez changer d'avis jusqu'à l'ouverture du vote, ou cliquer sur **Annuler mon vote par correspondance**. Si vous venez finalement en personne, votre présence remplace ce vote.

On vous a donné des pouvoirs

Une fois votre présence confirmée, chaque résolution affiche une ligne « Au nom de » suivie du nom de chaque personne qui vous a donné pouvoir : votez pour elle comme pour vous. Vous ne pouvez pas voter par correspondance quand vous détenez des pouvoirs.

Résolution à vote secret

La mention **Vote secret** apparaît. Votre choix n'est rattaché à personne : seule votre participation est enregistrée. Attention, il ne pourra plus être modifié.

Changer d'avis

Annuler ma participation et **Annuler ce pouvoir** restent possibles tant que la réunion est au stade **Convoquée**, avant l'ouverture du vote. Un vote déjà exprimé autrement (en séance, bulletin secret) reste acquis : le message l'indique (« Voix déjà exprimée »).

Ça ne marche pas ?

« Vous ne faites pas partie des votants de cette réunion. »

Pourquoi : Votre adhésion n'est pas active, votre cotisation de la saison n'est pas à jour alors que l'association l'exige pour voter, ou vous n'êtes pas convoqué·e à cette réunion.

Que faire : Vérifiez votre cotisation sur **Mon adhésion** et contactez l'association.

« Confirmez d'abord votre présence en scannant le QR code d'émargement de l'assemblée. »

Pourquoi : La réunion se vote en séance et votre présence n'est pas encore enregistrée.

Que faire : Scannez le QR code affiché dans la salle et touchez **Confirmer ma présence**, puis revenez à la page de la réunion.

« Ce QR code a expiré : scannez à nouveau celui affiché dans la salle. »

Pourquoi : Le QR code de la salle change régulièrement, pour prouver que vous êtes bien sur place.

Que faire : Scannez de nouveau le code affiché à l'écran de la salle.

Le nom de la personne choisie est refusé avec « … doit d'abord confirmer sa participation à la réunion. » ou « … détient déjà le nombre maximal de pouvoirs »

Pourquoi : La personne n'a pas annoncé sa venue, ou elle a atteint le nombre de pouvoirs autorisé par personne.

Que faire : Choisissez quelqu'un d'autre, ou demandez à la personne de cliquer d'abord sur **Je participe**.

« Vous avez donné pouvoir : annulez-le d'abord pour voter vous-même. »

Pourquoi : Votre voix est confiée à quelqu'un d'autre.

Que faire : Cliquez sur **Annuler ce pouvoir**, puis votez vous-même.

Questions fréquentes

Q **Mon vote à distance est-il valable ?**

R C'est à l'association de vérifier que ses statuts autorisent le vote à distance ou par correspondance. Si elle vous le propose, c'est qu'elle l'a prévu.

Q **Les autres voient-ils mon vote ?**

R Pour une résolution à vote secret, personne ne peut savoir ce que vous avez voté. Pour les autres, votre choix est enregistré à votre nom, comme un vote à main levée.

Q **Je ne vois pas l'assemblée dans mon espace**

R Elle n'apparaît qu'une fois convoquée par l'association. Pour une réunion du bureau ou du conseil, seules les personnes convoquées la voient.

Q **Où retrouver une réunion terminée et son procès-verbal ?**

R Sur **Mon adhésion**, dans l'encadré **Réunions passées** : il liste les réunions clôturées auxquelles vous étiez convoqué·e, électeur·ice ou participant·e, avec leurs résultats et le procès-verbal quand il est disponible. Une assemblée tenue avant votre adhésion n'y figure pas.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 12)
- **Répondre à un sondage de son association** (page 37)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Choisir le mode de vote : en séance, hybride, à distance ou par correspondance (chapitre 5 du guide)
- Gérer les pouvoirs (procurations) (chapitre 5 du guide)
- Organiser un vote à bulletin secret (chapitre 5 du guide)

FICHE 7.7

Répondre à un sondage de son association

EN BREF

Date de la fête, choix d'une activité, avis sur la saison : votre association vous demande votre avis. Vous répondez en quelques clics, depuis l'email reçu ou depuis votre espace, et vous voyez les résultats si l'association les publie.

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Votre association doit vous avoir adressé un sondage (aux adhérent·es, aux bénévoles ou à votre groupe).

Étape par étape

1 Ouvrez le sondage

Depuis l'email : l'email « Votre avis compte », suivi du titre du sondage, contient un bouton **Répondre au sondage**. Ce lien est personnel et ouvre directement le sondage, sans connexion. Ne le transférez pas.

Depuis votre espace : cliquez sur **Sondages** en haut de l'écran. Chaque sondage porte un badge : **À répondre**, **Répondu** ou **Clos**. Cliquez sur celui qui vous intéresse.

2 Répondez aux questions

Selon la question : cochez une réponse, plusieurs réponses, choisissez une note sur une échelle, ou écrivez quelques mots. Les questions marquées d'une étoile sont obligatoires ; les autres portent la mention « (facultatif) ».

Si le sondage est anonyme, ce message l'indique : « Sondage anonyme : l'équipe saura que vous avez répondu, jamais ce que vous avez répondu. »

3 Envoyez votre réponse

Cliquez sur **Envoyer ma réponse**. Le message « Merci, votre réponse est enregistrée. » confirme l'envoi.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une seule réponse par personne : elle ne pourra plus être modifiée. Relisez-vous avant d'envoyer.

✓ **LE RÉSULTAT**

Le sondage affiche « Vous avez répondu à ce sondage. Merci ! ». Si l'association publie les résultats, ils apparaissent en dessous.

Cas particuliers

Répondre pour un enfant

Si l'enfant n'a pas d'adresse email, l'email arrive chez son parent et précise « Ce lien personnel permet de répondre pour » suivi du nom de l'enfant. Chaque enfant a son propre lien.

Date limite

Si l'association a fixé une date de fin, elle s'affiche sous le titre (« Réponses jusqu'au… »). Après cette date, le sondage affiche « Ce sondage est clos. ».

Résultats d'un sondage anonyme

Pour protéger l'anonymat, les résultats ne s'affichent qu'à partir de trois réponses, et les réponses écrites ne sont jamais montrées aux autres membres.

Ça ne marche pas ?

« Vous avez déjà répondu à ce sondage. »

Pourquoi : Une réponse a déjà été envoyée pour vous (peut-être depuis l'email, sur un autre appareil).

Que faire : Rien à faire : votre réponse compte. Pour la corriger, écrivez à l'association.

« Ce sondage ne vous concerne pas. »

Pourquoi : Le sondage s'adresse à un autre public (les bénévoles, un groupe précis…).

Que faire : Vérifiez que vous êtes connecté·e avec le bon espace. Sinon, ce sondage n'est pas pour vous.

Le lien Sondages n'apparaît pas dans mon espace

Pourquoi : Votre association n'utilise pas les sondages.

Que faire : Répondez depuis l'email reçu, ou demandez à l'association comment donner votre avis.

Questions fréquentes

Q **L'association voit-elle ma réponse ?**

R Pour un sondage **Nominatif**, oui. Pour un sondage **Anonyme**, elle sait seulement que vous avez répondu.

Q **J'ai reçu un rappel alors que j'ai répondu**

R Les rappels ne partent qu'aux personnes qui n'ont pas répondu. Si vous en recevez un, votre réponse n'a sans doute pas été envoyée : rouvrez le sondage pour vérifier.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 31)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles (chapitre 6 du guide)

FICHE 7.8

Consulter son planning des activités

EN BREF

Cours, entraînements, répétitions : la page Mon planning regroupe, jour par jour, les prochaines séances des groupes dont vous faites partie. Plus besoin de chercher l'horaire ou la salle.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Adhérent·e	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre.
- [ ] Faire partie d'au moins un groupe de l'association (par exemple « Judo enfants » ou « Chorale »), auquel des séances sont rattachées.

Étape par étape

1 Ouvrez Mon planning

Cliquez sur **Mon planning** en haut de votre espace. Les séances à venir s'affichent, regroupées par jour (« mardi 4 novembre », par exemple).

2 Lisez chaque séance

Pour chaque séance : l'horaire (ou « Journée » pour une activité sur la journée entière), le titre, le nom de votre groupe dans une pastille de couleur, et le lieu.

LE RÉSULTAT

Vous voyez d'un coup d'œil vos prochaines séances, avec l'heure et le lieu.

Cas particuliers

> **Vous êtes dans plusieurs groupes**
>
> Les séances de tous vos groupes sont mélangées dans l'ordre chronologique. La pastille de couleur indique à quel groupe chacune appartient.

> **Un événement ou une sortie**
>
> Les événements à inscription (repas, sortie, tournoi) ne sont pas dans **Mon planning** : ils sont dans l'encadré **Prochains événements** de **Mon adhésion**. Voir **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 26).

Ça ne marche pas ?

« Aucune séance à venir pour vos groupes. »

Pourquoi : Vous n'êtes rattaché·e à aucun groupe, ou l'association n'a pas encore placé de séance pour vos groupes.

Que faire : Demandez à l'association de vous ajouter à votre groupe (cours, équipe, pupitre…). Les séances apparaîtront aussitôt.

Une séance annulée apparaît encore, ou l'horaire a changé

Pourquoi : Le planning affiche ce que l'association a enregistré.

Que faire : Signalez-le à l'association : dès qu'elle corrige la séance, votre planning se met à jour.

Questions fréquentes

Q **Puis-je ajouter le planning à mon agenda de téléphone ?**

R Pas automatiquement pour l'instant. Gardez la page **Mon planning** en favori pour la consulter rapidement.

Q **Mon enfant a son propre planning ?**

R Oui : ouvrez l'espace de l'enfant (l'email de connexion vous propose son espace) et cliquez sur **Mon planning**.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 26)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps (chapitre 4 du guide)

FICHE 7.9

S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire

EN BREF

Buvette, accueil, installation, rangement : votre association publie des créneaux et vous choisissez ceux où vous êtes disponible. Vous recevez un rappel la veille, et vous pouvez vous désinscrire tant que l'échéance n'est pas passée.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Bénévole	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être enregistré·e comme bénévole par l'association, avec votre adresse email.
- [ ] Être connecté·e à votre espace bénévole. Voir **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6).

Étape par étape

1 Ouvrez les missions

Dans votre espace bénévole, cliquez sur **Missions** en haut de l'écran, ou sur l'encadré **Missions bénévoles** de l'accueil.

Si vous êtes aussi adhérent·e, passez d'abord par le lien **Mon espace bénévole**.

2 Choisissez un créneau

Les créneaux à venir sont classés par jour. Pour chacun : l'horaire, le nom de la mission, le lieu, l'événement concerné s'il y en a un, et le nombre de places restantes (par exemple « 2 places »).

Cliquez sur **Je m'inscris**. Le message « Merci ! Vous êtes inscrit·e sur ce créneau. » confirme. Le créneau apparaît alors en haut de la page, dans **Mes prochains créneaux**.

3 Recevez le rappel

La veille, vous recevez un email « Rappel — vos missions de demain », avec vos horaires et un bouton **Voir mes missions**.

4 Un empêchement ? Désinscrivez-vous

Sur la page **Missions**, cliquez sur **Me désinscrire** en face du créneau. Le message « Désinscription enregistrée. » confirme, et la place est rendue aux autres bénévoles.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> L'association fixe un délai : passé ce délai avant le créneau, le bouton disparaît et seule la mention **Inscrit·e** ✓ reste. Prévenez alors directement l'association.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vos créneaux sont listés dans **Mes prochains créneaux**, et l'accueil de votre espace indique « Vous êtes inscrit·e sur » suivi du nombre de créneaux à venir.

Cas particuliers

Créneau complet

Le badge **Complet** remplace le nombre de places, et le bouton n'apparaît plus. Revenez plus tard : une place peut se libérer.

> **Vos heures de bénévolat**
>
> Quand l'association enregistre vos heures, l'accueil de votre espace affiche le total donné dans l'année, avec un merci.

Ça ne marche pas ?

« La désinscription n'est plus possible moins de 24 h avant le créneau : prévenez l'équipe. » (le nombre d'heures varie) ou « La désinscription n'est plus possible, le créneau a commencé : prévenez l'équipe. »

Pourquoi : Le délai de désinscription fixé par l'association est dépassé.

Que faire : Contactez l'association au plus vite pour qu'elle trouve quelqu'un d'autre.

« Ce créneau est complet. »

Pourquoi : Quelqu'un a pris la dernière place juste avant vous.

Que faire : Choisissez un autre créneau, ou revenez plus tard.

« Ce créneau a déjà commencé. »

Pourquoi : L'inscription n'est possible qu'avant le début du créneau.

Que faire : Si vous êtes sur place et disponible, voyez directement avec l'équipe.

« Aucun créneau à venir pour le moment. »

Pourquoi : L'association n'a pas encore publié de mission.

Que faire : Revenez consulter la page un peu plus tard, ou demandez à l'association quand les prochains créneaux seront publiés.

Questions fréquentes

Q **Je suis adhérent·e, puis-je m'inscrire aux missions ?**

R Il faut aussi être enregistré·e comme bénévole par l'association. Demandez-le-lui : une fois les deux fiches reliées, une seule connexion ouvre vos deux espaces.

Q **Est-ce que l'association voit mes inscriptions ?**

R Oui, l'équipe voit qui est inscrit sur chaque créneau, pour organiser la journée.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Envoyer une note de frais et suivre son remboursement** (page 48)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Ajouter et gérer vos bénévoles (chapitre 2 du guide)
- Inscrire les bénévoles sur les créneaux et pointer leur présence (chapitre 4 du guide)

FICHE 7.10

Envoyer une note de frais et suivre son remboursement

EN BREF

Vous avez avancé de l'argent pour l'association (fournitures, essence, courses pour la buvette) ? Envoyez votre demande de remboursement depuis votre espace avec la photo du ticket. Vous suivez ensuite où elle en est, jusqu'au remboursement.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Adhérent·e, Bénévole	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**2 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace (adhérent·e ou bénévole).
- [ ] Votre association doit utiliser les notes de frais : sinon, le lien **Notes de frais** n'apparaît pas.
- [ ] Avoir le ticket ou la facture sous la main (photo ou PDF), même si ce n'est pas obligatoire.

Étape par étape

1 Ouvrez vos notes de frais

Adhérent·e : cliquez sur **Notes de frais** en haut de votre espace. **Bénévole** : dans l'encadré **Mes notes de frais** de l'accueil (absent si votre association n'utilise pas les notes de frais), cliquez sur **Voir tout / nouvelle note**.

Cliquez ensuite sur **Nouvelle note de frais**.



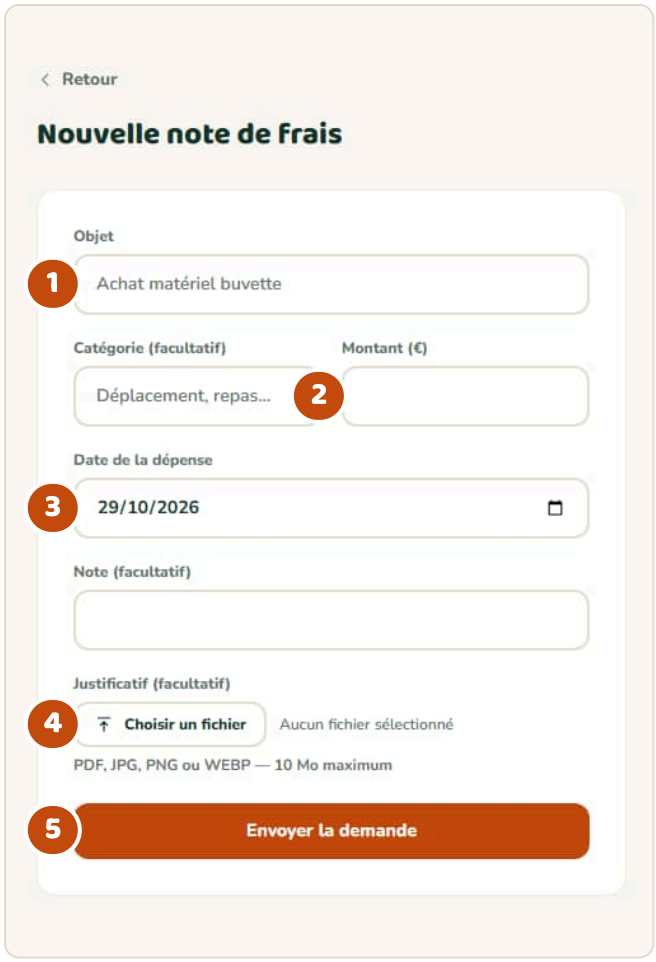
1 Le bouton pour créer une nouvelle demande

2 Remplissez la demande

Objet : ce que vous avez acheté (par exemple « Achat matériel buvette »). **Catégorie (facultatif)** : déplacement, repas… **Montant (€)** : le total payé, avec les centimes si besoin (12,50). **Date de la dépense** : le jour de l'achat. **Note (facultatif)** : une précision pour l'équipe.

Pour le justificatif, cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez la photo du ticket ou le PDF de la facture.

> **ASTUCE**
>
> Sur téléphone, **Choisir un fichier** permet de prendre le ticket en photo directement.



1. Ce que vous avez acheté
2. Le montant payé
3. La date de l'achat
4. La photo du ticket ou la facture
5. Le bouton d'envoi

3 Envoyez

Cliquez sur **Envoyer la demande**. Vous revenez à la liste, où la note apparaît avec le badge **En attente**. L'équipe de l'association est prévenue aussitôt.

4 Suivez votre demande

Le badge évolue : **En attente**, puis **Approuvée** (ou **Rejetée**), puis **Remboursée**. Vous recevez un email quand la note est acceptée (« Note de frais acceptée ») ou refusée (« Note de frais refusée »).

Les bénévoles voient aussi, sur l'accueil, le total **En attente de remboursement** et le total remboursé depuis janvier (**Remboursées en** suivi de l'année).

LE RÉSULTAT

Votre note apparaît dans **Mes notes de frais** avec son état, et l'association a tout ce qu'il faut pour vous rembourser.

Cas particuliers

Corriger ou retirer une note

Tant qu'elle est **En attente**, cliquez sur la note : vous pouvez la modifier (bouton **Enregistrer**), remplacer le justificatif, ou cliquer sur **Retirer cette note de frais**. Une fois traitée, elle ne se modifie plus : « Cette note a déjà été traitée et ne peut plus être modifiée. »

Pas de remboursement en ligne

Le remboursement se fait par l'association, comme elle en a l'habitude (virement, chèque…). L'espace sert à envoyer la demande et à suivre où elle en est.

Vous préférez ne pas être remboursé·e

Certaines associations proposent de transformer les frais non remboursés en don, avec un reçu fiscal. Parlez-en directement à votre association avant d'envoyer la note.

Ça ne marche pas ?

« Justificatif refusé : PDF, JPG, PNG ou WEBP de 10 Mo maximum. »

Pourquoi : Le fichier n'est pas une photo ou un PDF, ou il est trop lourd.

Que faire : Reprenez la photo en qualité normale, ou enregistrez la facture en PDF, puis choisissez à nouveau le fichier.

« Montant invalide », « Objet requis » ou « Date requise »

Pourquoi : Un champ obligatoire est vide, ou le montant vaut zéro.

Que faire : Complétez le champ indiqué et cliquez à nouveau sur **Envoyer la demande**.

« Cette note de frais ne peut plus être modifiée. »

Pourquoi : L'association a commencé à la traiter entre-temps.

Que faire : Contactez l'association pour toute correction.

Questions fréquentes

Q **Combien de temps pour être remboursé·e ?**

R Cela dépend de votre association : le badge vous indique où en est la demande, et un email vous prévient dès qu'elle est acceptée ou refusée.

Q **Ma note a été rejetée, pourquoi ?**

R L'email ne donne pas le motif. Rapprochez-vous de votre association, qui vous expliquera.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire** (page 44)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- Transformer les frais d'un·e bénévole en don (abandon de frais) (chapitre 3 du guide)
- Valider et rembourser une note de frais (chapitre 3 du guide)

FICHE 7.11

Demander à réserver du matériel ou une salle

EN BREF

Si votre association prête du matériel ou une salle à ses membres, vous pouvez faire votre demande en ligne, aux dates qui vous arrangent. L'équipe valide chaque demande, et vous suivez la réponse dans votre espace.

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre.
- [ ] Votre association doit avoir ouvert les demandes de réservation aux membres : sinon, le lien **Réservations** n'apparaît pas.

Étape par étape

1 Ouvrez les réservations

Cliquez sur **Réservations** en haut de votre espace. L'encadré **Nouvelle demande** liste ce que l'association propose.

2 Remplissez votre demande

Matériel ou salle : choisissez dans la liste (pour du matériel, la liste indique combien sont disponibles au plus). **Quantité** : le nombre d'objets voulus. **Début** et **Fin** : la date et l'heure de retrait et de retour.

Pour quoi faire ? (facultatif) et **Message à l'équipe (facultatif)** : expliquez votre besoin en une phrase (« Anniversaire de ma fille, 30 personnes »).

3 Envoyez la demande

Cliquez sur **Envoyer la demande**. Le message « Demande envoyée : l'équipe vous répondra bientôt. » s'affiche, et la demande apparaît dans **Mes demandes et emprunts** avec le badge **Demande en attente**.

4 Suivez la réponse

Vous recevez un email dès que l'association répond (« Réservation confirmée » ou « Réservation refusée », suivi du nom du matériel ou de la salle), avec les dates et, s'il y en a un, le motif du refus. Si votre fiche n'a pas d'adresse, l'email part vers le contact de votre foyer.

Sur **Réservations**, le badge devient **Confirmée** ou **Refusée**.

Pour un prêt de matériel, la mention « prêt en cours » s'affiche tant que vous ne l'avez pas rendu, puis « rendu ».

✓ **LE RÉSULTAT**

Votre demande est enregistrée et l'équipe la traite. Une fois **Confirmée**, le matériel ou la salle vous est réservé pour ces dates.

Cas particuliers

> **Changer d'avis**
>
> Tant que la demande est **Demande en attente**, cliquez sur **Retirer** : elle passe en **Annulée**. Une fois confirmée, contactez l'association pour annuler.

> **Une salle**
>
> Pour une salle, la quantité est toujours de 1, quel que soit le chiffre saisi.

> **Un retour en retard**
>
> Si un prêt n'est pas rendu à la date prévue, vous recevez un rappel par email (« Retour en attente », suivi du nom du matériel).

Ça ne marche pas ?

« Créneau déjà pris : plus rien de disponible sur cette période. » ou « Créneau déjà pris : seulement 2 disponibles sur cette période. »

Pourquoi : Le matériel ou la salle est déjà réservé, en tout ou en partie, à ces dates.

Que faire : Choisissez d'autres dates, ou une quantité plus petite.

« La fin doit être après le début. » ou « Le créneau doit être dans le futur. »

Pourquoi : Les dates saisies ne sont pas dans le bon ordre, ou sont déjà passées.

Que faire : Corrigez **Début** et **Fin** puis envoyez à nouveau.

« Quantité disponible au plus : 10. » (le chiffre varie)

Pourquoi : Vous demandez plus d'objets que l'association n'en possède.

Que faire : Réduisez la quantité.

« Aucun matériel ni salle n'est proposé à la réservation pour le moment. »

Pourquoi : L'association n'a encore rien ouvert à la réservation des membres.

Que faire : Demandez directement à l'association.

Questions fréquentes

Q **Est-ce payant ?**

R Cela dépend de votre association. L'espace membre n'encaisse rien : si une participation ou une caution est demandée, l'association vous dira comment la régler.

Q **Je ne vois pas le lien Réservations**

R Votre association ne propose pas les réservations en ligne. Contactez-la directement pour emprunter du matériel.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- **Consulter son planning des activités** (page 41)
- Laisser les adhérent·es demander une salle ou du matériel (chapitre 4 du guide)
- Réserver du matériel ou une salle sans double emploi (chapitre 4 du guide)

FICHE 7.12

Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions

EN BREF

Vos données vous appartiennent : téléchargez-en une copie à tout moment depuis votre espace, et demandez à l'association de les corriger ou de les supprimer. En cas de téléphone perdu, fermez votre espace sur tous vos appareils en un clic.

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre ou bénévole.

Étape par étape

1 Téléchargez vos données

Sur **Mon adhésion** (ou sur l'accueil de l'espace bénévole), dans l'encadré **Mes données**, cliquez sur **Télécharger mes données (JSON)**. Un fichier « mes-donnees » est enregistré sur votre appareil.

Il contient votre profil (nom, email, téléphone, statut, date d'adhésion), vos cotisations, vos inscriptions aux événements et votre participation aux assemblées (présences, pouvoirs donnés, votes non secrets).

ASTUCE

Le format JSON est un fichier texte : il s'ouvre avec le Bloc-notes, TextEdit ou n'importe quel navigateur.



1. Télécharger une copie de vos données
2. Fermer votre espace sur tous vos appareils

2 Demandez une correction ou une suppression

Vous corrigez vous-même votre téléphone et votre adresse dans **Mes coordonnées**. Pour le reste (nom, email, date de naissance) ou pour **supprimer vos données**, écrivez à votre association, par exemple en répondant à l'un de ses emails.

C'est l'association qui est responsable de vos données : c'est donc elle qui traite votre demande. Elle doit vous répondre dans un délai d'un mois.

3 Fermez votre espace partout en cas de besoin

Téléphone perdu ou volé, ordinateur partagé ? Dans l'encadré **Sécurité**, cliquez sur **Me déconnecter de tous mes appareils**.

Votre espace se ferme aussitôt sur tous les appareils où il était ouvert, y compris celui-ci. Pour revenir, il suffit de demander un nouveau lien de connexion.

LE RÉSULTAT

Vous avez une copie de vos données, et vous savez que plus aucun appareil n'a accès à votre espace sans un nouveau lien.

Cas particuliers

Ce qui se passe après une suppression

Une fois votre fiche retirée par l'association, votre espace se ferme et votre carte de membre n'est plus valable. Certaines informations peuvent être gardées le temps exigé par la loi (par exemple les reçus et la comptabilité).

Vous êtes bénévole

L'accueil de l'espace bénévole propose aussi **Télécharger mes données (JSON)** et **Me déconnecter de tous mes appareils**. Le fichier contient votre profil, vos groupes, vos notes de frais, vos missions, vos heures de bénévolat, vos inscriptions aux événements et la liste de vos documents. Si vous êtes aussi adhérent·e, chaque espace télécharge ses propres données, et la déconnexion ferme les deux.

Les données d'un enfant

Ouvrez l'espace de l'enfant (l'email de connexion vous le propose) et téléchargez ses données de la même façon. La demande de suppression se fait auprès de l'association.

Ça ne marche pas ?

Après « Me déconnecter de tous mes appareils », je suis renvoyé·e sur la page de connexion

Pourquoi : C'est voulu : cet appareil est déconnecté aussi.

Que faire : Tapez votre adresse et cliquez sur **Recevoir mon lien de connexion** pour vous reconnecter ici.

Le fichier téléchargé s'affiche comme une suite de texte

Pourquoi : Le format JSON est fait pour être lisible par un ordinateur comme par un humain, sans mise en page.

Que faire : Ouvrez-le dans un navigateur (Chrome, Firefox) : il s'affiche proprement, rubrique par rubrique.

Questions fréquentes

Q **Qui peut voir mes données ?**

R L'équipe de votre association. Les autres membres ne voient que ce que vous choisissez de montrer dans l'annuaire.

Q **Mes votes secrets sont-ils dans le fichier ?**

R Non. Pour un vote secret, seule votre participation au scrutin est enregistrée, jamais votre choix.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire** (page 21)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 6)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 12)
- RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es (chapitre 8 du guide)

Mes notes

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

MangoAsso

Une question ? Nous sommes là.

07 68 57 14 81

hello@mangoasso.fr

mangoasso.fr/aide

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