MangoAsso

GUIDE PRATIQUE · CHAPITRE 2

Adhérent·es et cotisations

Chapitre 2 du guide MangoAsso · 26 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

2 Adhérent·es et cotisations 5

2.1 Appeler les cotisations de la saison 6
2.2 Ajouter un·e adhérent·e 14
2.3 Modifier une fiche adhérent·e : coordonnées, photo, documents 21
2.4 Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif 26
2.5 Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste 30
2.6 Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV) 35
2.7 Familles, foyers et adhérent·es sans email 39
2.8 Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es 43
2.9 Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…) 48
2.10 Inviter vos adhérent·es à leur espace membre 52
2.11 Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es 57
2.12 Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es 61
2.13 Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration 65
2.14 Rechercher dans toute l'association 70
2.15 Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV 73
2.16 Importer l'historique des cotisations et des dons 80
2.17 Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne 86
2.18 Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne 91
2.19 Créer et modifier vos formules de cotisation 95
2.20 Régler la saison d'adhésion et son mois de début 101
2.21 Enregistrer le paiement d'une cotisation 105
2.22 Annuler un paiement ou une cotisation 111
2.23 Relances de cotisation : manuelles et automatiques 115
2.24 Attestation d'adhésion et reçu de cotisation 120
2.25 Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations 124
2.26 Ajouter et gérer vos bénévoles 128

CHAPITRE

2

Adhérent·es et cotisations

Fiches, familles, groupes, import, formules de cotisation, appels, paiements et relances, bénévoles.

Pour l'équipe qui gère les adhésions

26 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 2.1

Appeler les cotisations de la saison

EN BREF

Créez en une fois les cotisations à payer pour toute l'association, un groupe ou quelques personnes. MangoAsso suit ensuite qui a payé, qui est en attente et qui est en retard, et peut relancer pour vous.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**3 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Avoir créé au moins une **formule de cotisation** (par exemple « Adulte — 45 € / an ») dans **Cotisations › Formules de cotisation**. Sans formule, l'assistant vous propose d'en créer une.
- [ ] Avoir vos adhérent·es dans MangoAsso, avec le statut **Actif** pour ceux qui doivent payer.
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.

Étape par étape

1 Lancez l'assistant

Dans le menu, ouvrez **Membres › Cotisations**, puis cliquez sur le bouton orange **Appeler des cotisations**, en haut à droite. L'assistant tient en trois écrans : **Qui**, **Quelle cotisation**, **Aperçu et confirmation**. Rien n'est créé avant le dernier clic.

2 Écran 1 : choisissez à qui appeler une cotisation

Quatre possibilités :

L'ensemble des adhérent·es actif·ves : le cas le plus courant à la rentrée. Les personnes qui ont déjà cette formule pour la période sont ignorées automatiquement : vous pouvez relancer l'assistant sans risque de doublon.

Un ou plusieurs groupes : une section, une catégorie d'âge, une équipe. Cliquez sur les groupes voulus ; le nombre de membres de chacun s'affiche.

Des adhérent·es choisis un par un : pour une arrivée en cours d'année ou un cas particulier. Tapez un nom ou un email pour l'ajouter.

Renouvellement de la saison : uniquement les personnes qui avaient payé cette formule la saison précédente.

Cliquez sur **Continuer**.



1. Les trois étapes de l'assistant
2. Toute l'association (les personnes déjà à jour sont ignorées)
3. Une partie seulement : groupes ou personnes choisies
4. Le renouvellement de la saison précédente
5. Passer à l'étape suivante

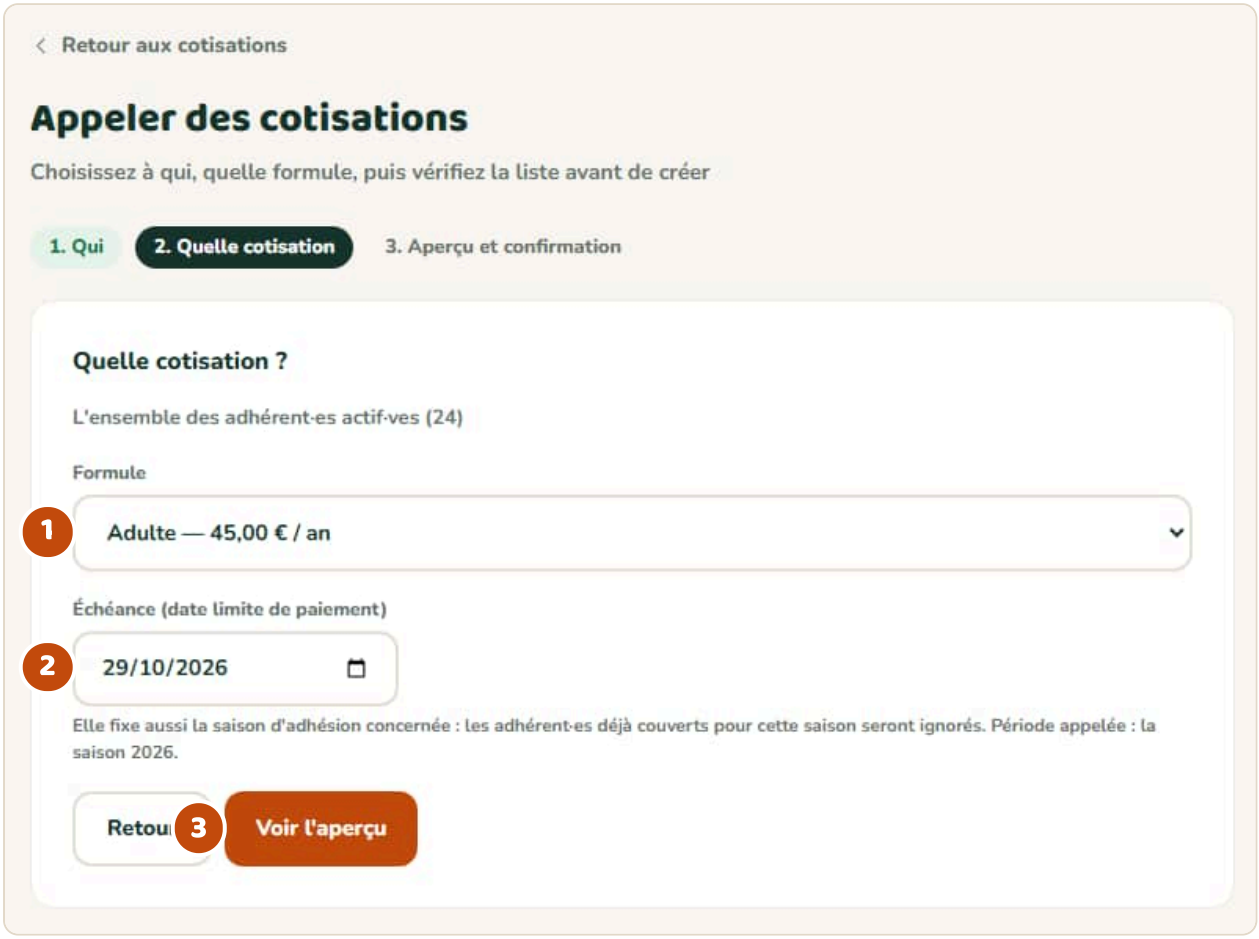
3 Écran 2 : choisissez la formule et l'échéance

Choisissez la **formule** dans la liste : son montant et sa fréquence (par an ou par mois) sont rappelés, ainsi que la mention « par foyer » si elle se paie une fois par famille.

Indiquez l'**échéance**, c'est-à-dire la date limite de paiement. Elle est importante pour deux raisons : passé cette date, une cotisation non payée devient automatiquement **en retard** ; et elle fixe la **période appelée** (la saison pour une formule annuelle, le mois pour une formule mensuelle), affichée juste en dessous.

Cliquez sur **Voir l'aperçu**.

> **ASTUCE**
>
> Une formule reliée à des groupes (par exemple « Enfant » reliée au groupe « Moins de 12 ans ») présélectionne ces groupes à l'écran 1.



1. La formule, avec son montant et sa fréquence
2. L'échéance : la date limite de paiement
3. Voir la liste exacte avant de créer

4 Écran 3 : vérifiez la liste, ajustez si besoin, puis confirmez

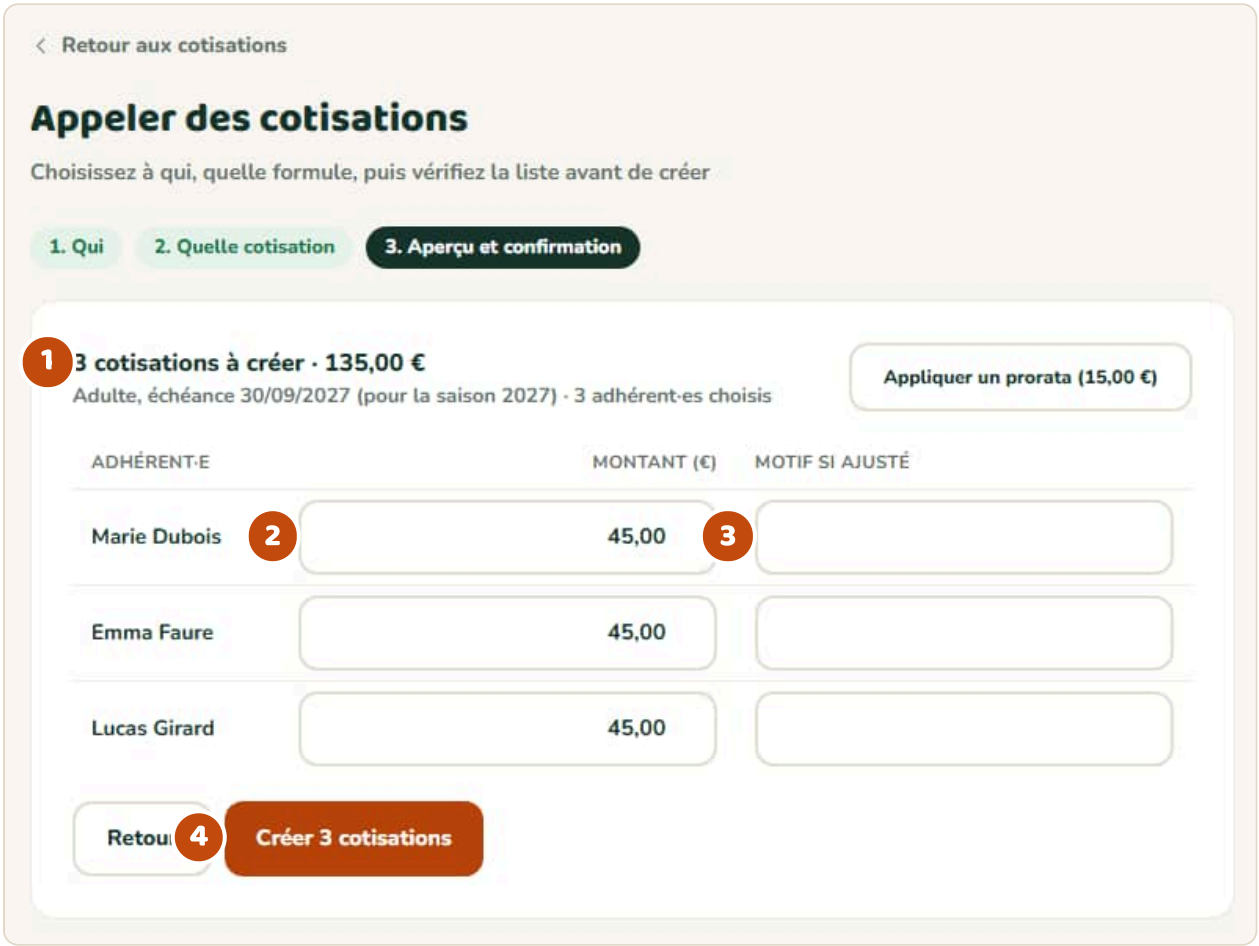
En haut, le résumé : « 21 cotisations à créer · 945,00 € ». Dessous, une ligne par personne avec le montant, que vous pouvez **modifier** pour un tarif réduit ou un geste ; indiquez alors le motif (« Tarif étudiant », « Famille nombreuse »…), il restera visible sur la cotisation.

Pour une arrivée en cours de saison, le bouton **Appliquer un prorata** calcule la part de la saison qui reste à courir et l'applique à toutes les lignes.

Les personnes **ignorées** sont listées à part, avec la raison : « A déjà cette formule pour la saison », « Foyer déjà appelé », « Une seule cotisation par foyer ».

Quand tout est juste, cliquez sur **Créer N cotisations**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Créer les cotisations **n'envoie aucun email** aux adhérent·es. Pour les prévenir, utilisez « Relancer les impayés » (voir plus bas) ou une campagne d'emailing (chapitre 6 du guide).



1. Le nombre de cotisations et le total
2. Un montant ajustable par personne
3. Le motif d'un montant ajusté
4. Créer les cotisations

LE RÉSULTAT

Vous revenez sur la page Cotisations, avec le nombre de cotisations créées. Chacune est **En attente** jusqu'au paiement, et passe toute seule **En retard** le lendemain de l'échéance. Les compteurs du haut (encaissé ce mois, en attente, en retard, recouvrement) se mettent à jour.

Cas particuliers

Enregistrer un paiement reçu (chèque, espèces, virement)

Sur la ligne de la cotisation, cliquez sur **Marquer payée**, choisissez le mode de paiement et la date. La recette est ajoutée automatiquement à votre comptabilité. Une erreur ? « Annuler le paiement » remet la cotisation en attente et retire la recette.

Prévenir et relancer les adhérent·es

« Relancer les impayés » (en haut de la page Cotisations) écrit aux adhérent·es actif·ves dont la cotisation est en retard ou arrive à échéance dans les 15 jours, sans relancer deux fois la même cotisation en moins de 7 jours ; « Relancer » sur une ligne ne vise qu'une personne. Le détail est dans **Relances de cotisation** (page 115). Vous pouvez aussi activer la **relance automatique** dans `Cotisations › Formules de cotisation` : au plus une relance tous les 14 jours, et 3 au maximum par cotisation.

Adhérent·e sans adresse email (enfant, senior)

Sa cotisation est créée normalement. Les relances partent vers le contact de son **foyer** (par exemple un parent) ; sans foyer, aucun email n'est envoyé et vous verrez « Pas d'email » sur sa ligne.

Cotisation familiale (une seule par foyer)

Si la formule est « par foyer », une seule cotisation est créée par famille, portée par la personne référente ; les autres membres du foyer apparaissent dans la liste des ignorés avec la raison « Une seule cotisation par foyer ».

> **Saison qui ne commence pas en janvier**
>
> La saison d'adhésion suit le mois de début choisi dans **Cotisations › Formules de cotisation** (septembre pour un club sportif, par exemple). C'est lui qui détermine la « période appelée » et le calcul du prorata.

Ça ne marche pas ?

« Personne à appeler : tout le monde est déjà couvert »

Pourquoi : Toutes les personnes visées ont déjà cette formule pour la période correspondant à l'échéance choisie.

Que faire : Vérifiez l'échéance : pour appeler la saison suivante, choisissez une date dans la saison suivante. Sinon, il n'y a effectivement rien à créer.

Une personne attendue n'apparaît pas dans l'aperçu

Pourquoi : Elle est inactive, à la corbeille, hors des groupes choisis, ou déjà couverte (regardez la liste des ignorés).

Que faire : Repassez sa fiche en **Actif**, ajoutez-la au bon groupe, ou appelez-la seule avec « Des adhérent·es choisis un par un ».

Je ne vois pas le bouton Appeler des cotisations

Pourquoi : Votre rôle est « Membre de l'équipe », qui n'a pas accès aux finances.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de vous donner le rôle Trésorier·ère ou Administrateur·ice (**Paramètres › Équipe**).

Je me suis trompé·e de formule ou d'échéance

Pourquoi : Les cotisations sont créées dès la confirmation.

Que faire : Sur chaque ligne encore en attente, cliquez sur **Annuler**. Vous pouvez ensuite relancer l'assistant avec les bons réglages.

Questions fréquentes

Q **Puis-je relancer l'assistant plusieurs fois dans la saison ?**

R Oui, sans risque : les personnes déjà couvertes pour la période sont ignorées. C'est même la bonne façon d'appeler les nouvelles et nouveaux inscrits au fil de l'année.

Q **Les adhérent·es peuvent-ils payer en ligne ?**

R Pas pour l'instant : le paiement en ligne des cotisations n'est pas encore disponible. Enregistrez les paiements reçus (chèque, espèces, virement) avec « Marquer payée ».

Q **Que voit l'adhérent·e dans son espace membre ?**

R Sa cotisation, son montant, son échéance et son statut, puis le reçu de cotisation et l'attestation d'adhésion une fois payée.

Q **Combien d'adhérent·es puis-je appeler ?**

R Autant que vous en avez dans la limite de votre forfait (50 en Gratuit, 300 en Essentiel, sans limite en Avancé).

POUR ALLER PLUS LOIN

- Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle (chapitre 1 du guide)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- Créer et envoyer une campagne d'emails (chapitre 6 du guide)
- Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion (chapitre 7 du guide)

FICHE 2.2

Ajouter un·e adhérent·e

EN BREF

Créez la fiche d'une nouvelle personne en moins d'une minute : prénom et nom suffisent, tout le reste peut attendre. Elle apparaît aussitôt dans la liste, prête à recevoir sa cotisation et l'accès à son espace membre.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Faire partie de l'équipe de l'association, quel que soit votre rôle : la création de fiche est ouverte à tous les rôles.
- [ ] Avoir de la place dans votre forfait : 50 adhérent·es en Gratuit, 300 en Essentiel, sans limite en Avancé.

Étape par étape

1 Ouvrez le formulaire de création

Dans le menu de gauche, ouvrez **Membres › Adhérent·es**, puis cliquez sur le bouton orange **Nouvel·le adhérent·e**, en haut à droite.

Vous avez toute une liste à saisir ? Le bouton **Importer**, juste à côté, crée toutes les fiches d'un coup depuis un fichier : voir **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 73).



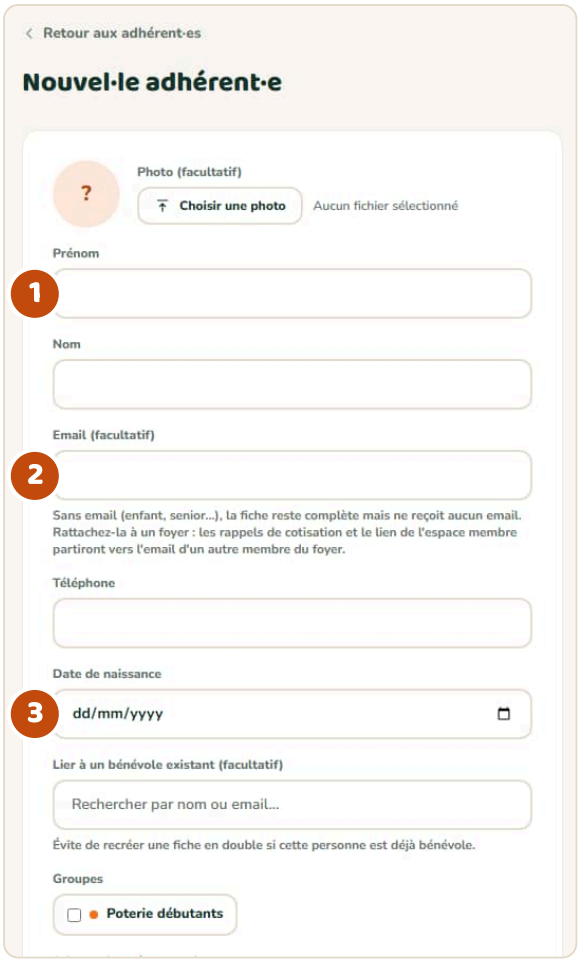
1. Créer une fiche à la main
2. Importer toute une liste depuis un fichier

2 Saisissez l'identité de la personne

Seuls le **Prénom** et le **Nom** sont obligatoires. Remplissez ensuite ce que vous connaissez : **Email (facultatif)**, **Téléphone**, **Date de naissance**.

L'email est la clé de tout ce qui part par courrier électronique : email de bienvenue, rappels de cotisation, lien de l'espace membre. Pour un enfant ou une personne âgée sans adresse, laissez le champ vide et rattachez la fiche à un **foyer** (plus bas) : ses emails partiront vers un proche.

La **date de naissance** permet de ranger automatiquement la personne dans une catégorie d'âge (U9, Seniors…) si vous avez créé ce type de groupe.



1. Prénom et nom : les seuls champs obligatoires
2. L'email, facultatif pour un enfant ou un senior
3. La date de naissance, utile pour les groupes par âge

3 Complétez si besoin : photo, groupes, adresse, foyer

Photo (facultatif) : cliquez sur **Choisir une photo** (JPG, PNG ou WEBP, 5 Mo au plus).

Lier à un bénévole existant (facultatif) : si la personne est déjà enregistrée comme bénévole, tapez son nom et choisissez-la. Ses coordonnées sont reprises et vous évitez une fiche en double.

Groupes : cochez la ou les catégories de la personne (section, équipe, tranche d'âge).

Adresse, **Code postal**, **Ville**, **Pays** (France par défaut), puis **Foyer (facultatif)** : tapez « Famille Martin » pour regrouper les membres d'une même famille. Un nom déjà utilisé vous est proposé dans la liste.

4 Ajoutez les informations complémentaires, puis enregistrez

Dans le cadre **Informations complémentaires (facultatif)** : **Contact d'urgence**, **Téléphone d'urgence** et **Droit à l'image** (Non demandé, Autorisé ou Refusé). Si votre association les a activés, vous y trouvez aussi le **Numéro de licence / affiliation** et la date de validité du **certificat médical**.

Cliquez sur **Enregistrer**. Vous revenez sur la liste des adhérent·es, où la nouvelle fiche apparaît avec le statut **Actif**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Si la fiche a une adresse email, la personne reçoit aussitôt un email « Bienvenue chez [votre association] ! ». Vérifiez l'adresse avant d'enregistrer.

✓ **LE RÉSULTAT**

La personne figure dans la liste avec le statut **Actif** et la mention **Aucune** dans la colonne Cotisation. Si une de vos formules est réglée sur « Attribuer automatiquement aux nouveaux·elles adhérent·es », sa cotisation est déjà créée, avec une échéance à 30 jours.

Cas particuliers

Un enfant ou une personne sans email

Laissez l'email vide et indiquez le foyer d'un parent ou d'un proche (« Famille Martin »). Les rappels de cotisation et le lien de l'espace membre partiront vers l'adresse de ce proche. Sans foyer, la fiche ne reçoit aucun email. Voir **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39).

Deux personnes avec la même adresse email

C'est autorisé : un parent peut partager son adresse avec ses enfants, un couple peut n'en avoir qu'une. Chaque personne garde sa propre fiche.

> **La personne est déjà bénévole**
>
> Utilisez **Lier à un bénévole existant** plutôt que de recréer ses coordonnées : les deux fiches sont reliées, la photo est partagée et la fiche affiche « Également bénévole ».

> **Une arrivée en cours de saison**
>
> Créez la fiche, puis appelez sa cotisation avec l'assistant, en choisissant « Des adhérent·es choisis un par un » et, si vous le souhaitez, le bouton **Appliquer un prorata**. Voir **Appeler les cotisations de la saison** (page 6).

> **Forfait bientôt plein**
>
> Quand il ne reste que 5 places, puis quand le forfait est complet, la personne propriétaire de l'espace reçoit un email d'alerte. Les fiches inactives comptent dans la limite ; seules les fiches à la corbeille n'y comptent pas.

Ça ne marche pas ?

« Votre forfait est limité à 50 adhérent·es. Passez à un forfait supérieur pour en ajouter davantage. »

Pourquoi : Le nombre de fiches (actives et inactives, hors corbeille) a atteint la limite de votre forfait.

Que faire : Mettez à la corbeille les fiches qui n'ont plus lieu d'être (anciens membres, doublons), ou passez au forfait supérieur depuis **Paramètres › Général**, section Abonnement.

« Email invalide » sous le champ Email

Pourquoi : L'adresse saisie n'a pas la forme prenom@domaine.fr (espace, virgule, @ manquant…).

Que faire : Corrigez l'adresse, ou videz le champ si la personne n'a pas d'email.

« Ce bénévole est déjà lié à un autre adhérent·e. »

Pourquoi : La fiche bénévole choisie est déjà reliée à une autre fiche adhérent·e.

Que faire : Vérifiez qu'il ne s'agit pas d'un doublon : ouvrez la fiche bénévole, qui indique à quelle fiche adhérent·e elle est reliée.

« Photo trop volumineuse (5 Mo maximum). » ou « Format de photo non supporté (JPG, PNG ou WEBP uniquement). »

Pourquoi : La photo dépasse 5 Mo, ou elle est dans un autre format (HEIC d'iPhone, PDF…).

Que faire : Réduisez-la ou convertissez-la en JPG (une capture d'écran de la photo suffit souvent), puis choisissez-la à nouveau.

Questions fréquentes

Q **L'adhérent·e est-il prévenu·e de la création de sa fiche ?**

R Oui, si la fiche a une adresse email : un email de bienvenue part automatiquement, avec un bouton « Accéder à mon espace membre ». Ce bouton mène à la page de connexion, où la personne redemande un lien avec son adresse. Pour lui envoyer directement un lien de connexion, voir **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 52).

Q **Puis-je indiquer une date d'adhésion plus ancienne ?**

R La date « Adhérent·e depuis » est celle de la création de la fiche. Pour reprendre l'ancienneté de vos membres, importez-les avec une colonne « Date d'adhésion » : elle est alors reprise telle quelle.

Q **MangoAsso vérifie-t-il les doublons quand je crée une fiche ?**

R Non : deux personnes peuvent porter le même nom. Avant de créer, tapez le nom dans la recherche de la liste. Voir **Éviter et corriger les doublons** (page 61).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Modifier une fiche adhérent·e : coordonnées, photo, documents** (page 21)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 73)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.3

Modifier une fiche adhérent·e : coordonnées, photo, documents

EN BREF

Corrigez une adresse, ajoutez une photo, déposez un certificat médical ou notez le droit à l'image : tout se fait depuis la fiche de la personne. Chaque modification est tracée, pour savoir qui a changé quoi.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

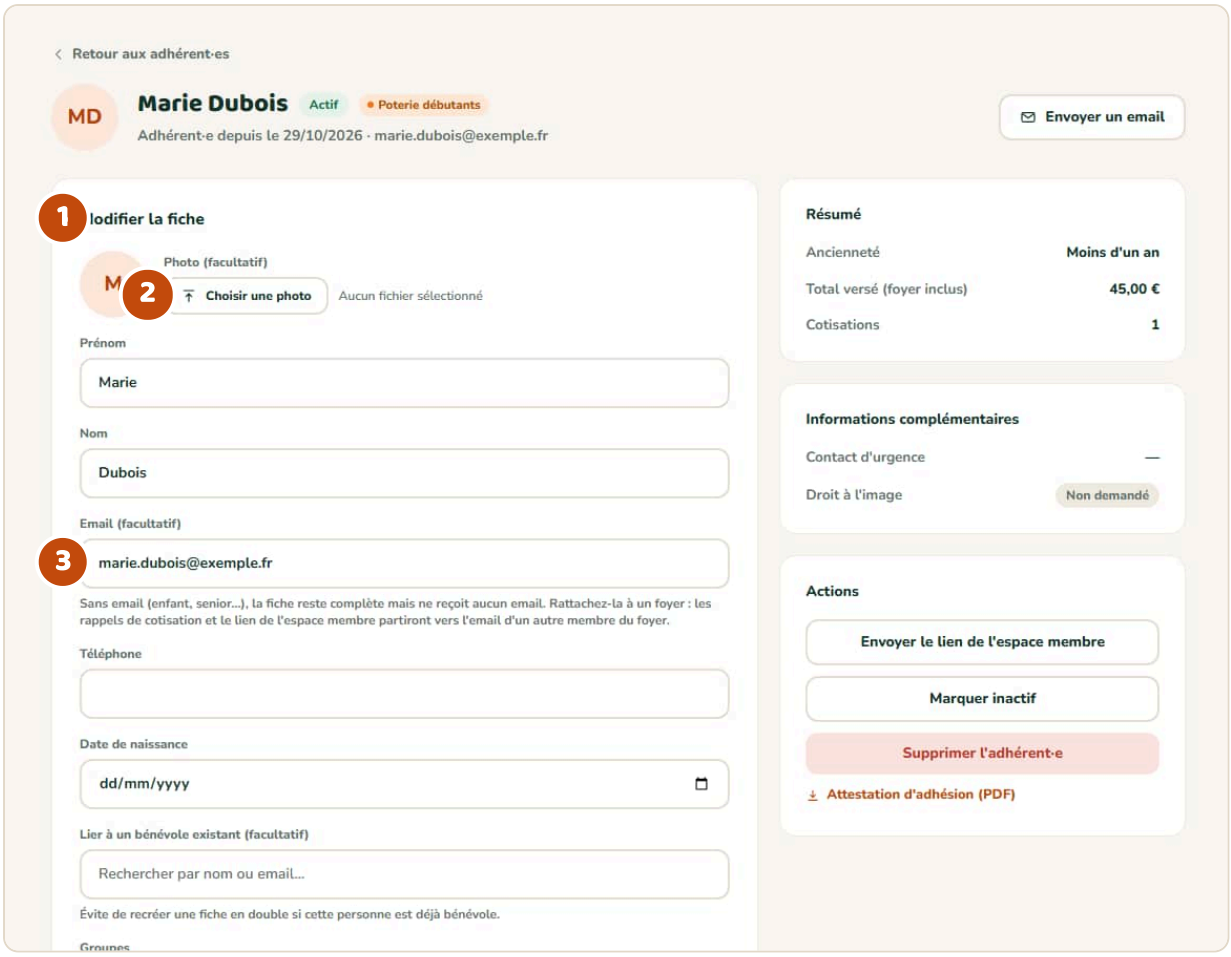
Avant de commencer

- [ ] Faire partie de l'équipe de l'association : tous les rôles peuvent modifier une fiche.

Étape par étape

1 Ouvrez la fiche

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur le nom de la personne. Sa fiche s'ouvre : en haut son nom, son statut, son foyer et ses groupes ; à gauche le cadre **Modifier la fiche** ; à droite le **Résumé** (ancienneté, total versé, nombre de cotisations).



1. Le formulaire de modification, prérempli
2. Ajouter ou remplacer la photo
3. Les coordonnées à corriger

2 Modifiez les champs, puis enregistrez

Le cadre **Modifier la fiche** reprend exactement le formulaire de création, prérempli. Changez ce qui doit l'être (email, téléphone, adresse, foyer, groupes, contact d'urgence, droit à l'image…) puis cliquez sur **Enregistrer**, tout en bas du cadre.

Pour effacer une information, videz simplement le champ : il est bien supprimé à l'enregistrement.

Pour la photo, cliquez sur **Choisir une photo** : la nouvelle remplace l'ancienne. Si la fiche est liée à une fiche bénévole, la photo est mise à jour des deux côtés.

> **ASTUCE**
>
> Corriger l'adresse email d'une fiche marquée **Email en échec** fait disparaître le badge et relance les envois vers la nouvelle adresse.

3 Déposez un document (certificat, autorisation…)

Plus bas, le cadre **Documents** range les pièces de la personne. Saisissez son nom (par exemple « Certificat médical »), indiquez si besoin sa date de fin de validité, cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sur **Ajouter le document**. Formats acceptés : PDF, JPG, PNG ou WEBP, 10 Mo au plus.

Un document qui expire dans moins de 30 jours (ou déjà expiré) fait apparaître la fiche dans le filtre **Document à renouveler** de la liste.

4 Retrouvez qui a modifié quoi

Le cadre **Dernières modifications**, à droite, montre les cinq derniers changements avec la date, l'auteur et le détail (« Téléphone : … → … »). Le lien **Voir le journal complet** ouvre le journal d'activité de l'association.

> **LE RÉSULTAT**
>
> Après **Enregistrer**, vous revenez sur la liste des adhérent·es. Les nouvelles informations sont visibles partout : fiche, liste, exports, et espace membre de la personne.

Cas particuliers

Ajouter un numéro de licence ou la validité du certificat médical

Ces deux champs ne s'affichent que si l'association les a activés, dans **Paramètres › Général**, section **Fiche adhérent·e** (réservé aux administrateur·ices). Le certificat ajoute alors un badge sur la fiche (« Valable jusqu'au… », « Expire le… », « Expiré le… ») et nourrit le filtre **Document à renouveler**.

Champs personnalisés

MangoAsso ne permet pas encore de créer vos propres champs sur la fiche. En attendant : le champ licence, le certificat médical, les documents, et les questions du formulaire d'adhésion en ligne (dont les réponses s'affichent sur la fiche) couvrent la plupart des besoins.

Changer la date d'adhésion

La date « Adhérent·e depuis » ne se modifie pas depuis la fiche. Elle peut être reprise par un import de fichier contenant une colonne « Date d'adhésion ».

Les réponses au formulaire d'adhésion en ligne

Pour une personne inscrite en ligne, un cadre supplémentaire affiche ses réponses aux questions de l'association, et les pièces jointes sont rangées dans ses **Documents**.

Ça ne marche pas ?

« Fichier trop volumineux (10 Mo maximum). » ou « Format non supporté (PDF, JPG, PNG ou WEBP uniquement). »

Pourquoi : Le document dépasse 10 Mo, ou il est dans un format non accepté (Word, HEIC…).

Que faire : Enregistrez-le en PDF depuis votre logiciel, ou réduisez la qualité du scan, puis recommencez.

« Merci d'indiquer un intitulé (ex. Certificat médical). »

Pourquoi : Le nom du document est vide.

Que faire : Tapez un nom court dans le champ « Nom du document », puis cliquez à nouveau sur **Ajouter le document**.

Je ne trouve pas les champs licence ou certificat médical

Pourquoi : Ils ne sont pas activés pour votre association.

Que faire : Demandez à un·e administrateur·ice de les cocher dans **Paramètres › Général**, section **Fiche adhérent·e**.

Questions fréquentes

Q **L'adhérent·e est-il prévenu·e quand je modifie sa fiche ?**

R Non, aucune modification de fiche n'envoie d'email.

Q **L'adhérent·e peut-il corriger lui-même ses coordonnées ?**

R En partie : depuis son espace membre, page **Mes coordonnées**, il ou elle met à jour son téléphone, son adresse, son contact d'urgence et son droit à l'image. Le nom et l'email restent modifiés par l'équipe.

Q **Peut-on annuler une modification ?**

R Il n'y a pas de bouton « annuler » : retrouvez l'ancienne valeur dans **Dernières modifications** ou le journal d'activité, et ressaisissez-la.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ajouter un·e adhérent·e** (page 14)
- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 26)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi (chapitre 5 du guide)
- Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire (chapitre 7 du guide)

FICHE 2.4

Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif

EN BREF

Un membre qui ne renouvelle pas son adhésion n'a pas à disparaître : passez-le en inactif. Il garde tout son historique mais ne reçoit plus les appels de cotisation, et vous pouvez le réactiver en un clic s'il revient.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Faire partie de l'équipe de l'association : tous les rôles peuvent changer le statut.

Ce que change le statut

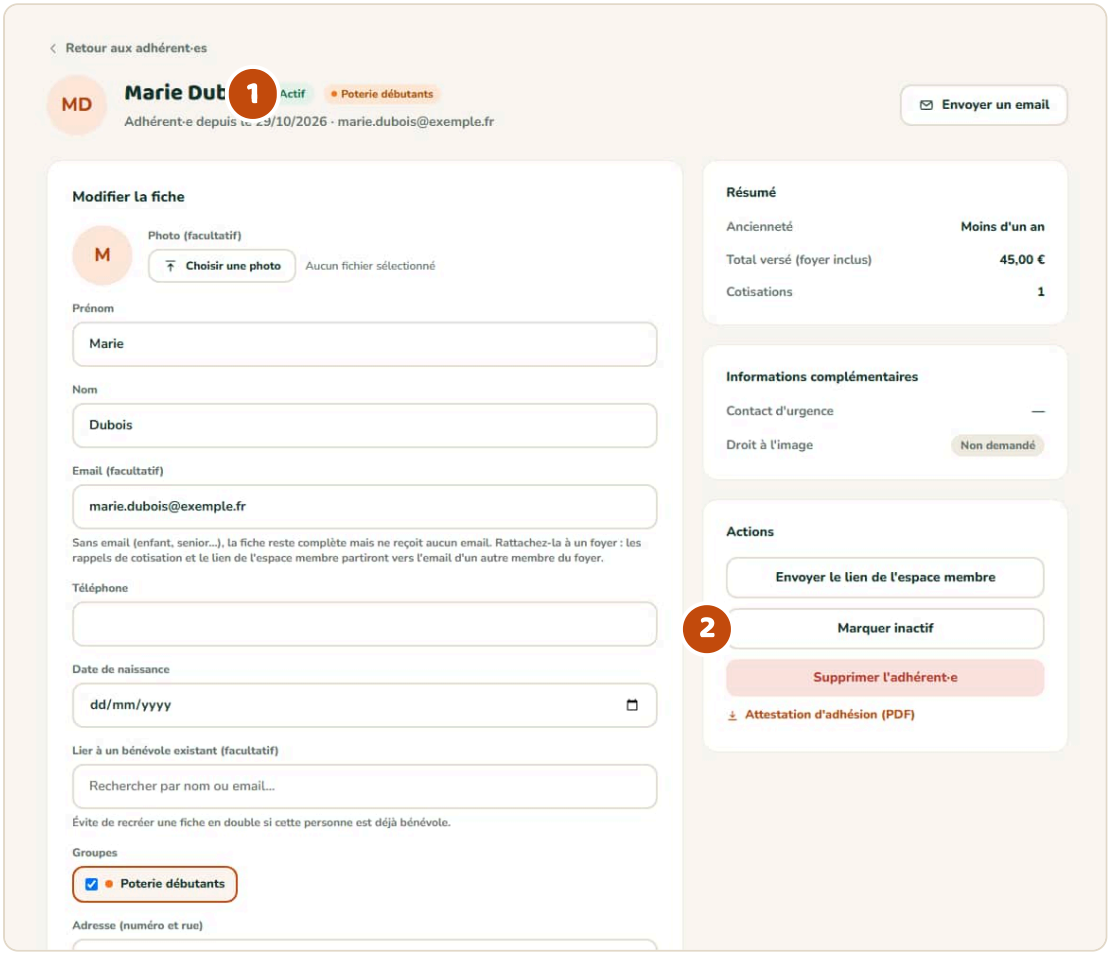
	Actif	Inactif
Appel de cotisations pour « l'ensemble des adhérent·es actif·ves »	Inclus	Ignoré
Bouton « Relancer les impayés » et relance automatique	Relancé	Jamais relancé
Bouton « Inviter à l'espace membre (N) » de la liste	Inclus	Ignoré
Annuaire des membres de l'espace membre	Visible s'il l'a choisi	Masqué
Carte de membre	« Membre actif »	« Membre inactif »

Historique (cotisations, dons, documents)	Conservé	Conservé
Limite d'adhérent·es du forfait	Compte	Compte aussi

Étape par étape

1 Ouvrez la fiche de la personne

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur son nom. Son statut est affiché à côté de son nom : **Actif** (vert) ou **Inactif** (gris).



1. Le statut actuel de la fiche
2. Le bouton qui change le statut

2 Cliquez sur Marquer inactif (ou Marquer actif)

Dans le cadre **Actions**, à droite, cliquez sur **Marquer inactif**. Le message « Adhérent·e marqué inactif. » confirme le changement, immédiat et sans confirmation.

Pour réactiver quelqu'un, le même bouton s'appelle alors **Marquer actif**.

LE RÉSULTAT

Le badge de la fiche passe à **Inactif** et la personne apparaît dans le filtre **Inactifs** de la liste. Le changement est inscrit dans les dernières modifications de la fiche.

Cas particuliers

Valider une demande d'adhésion en ligne

Une demande reçue par le formulaire en ligne arrive en **Inactif**. Cliquer sur **Marquer actif** la valide : la personne reçoit alors par email son lien d'accès à l'espace membre. Voir **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 91).

Libérer de la place dans le forfait

Une fiche inactive compte toujours dans la limite de votre forfait. Pour libérer une place, il faut la mettre à la corbeille, ce qui la supprime définitivement 30 jours plus tard. Gardez en inactif les personnes susceptibles de revenir.

Changer le statut de plusieurs fiches d'un coup

Le statut se change fiche par fiche. Pour un grand nombre de fiches, un import de fichier avec une colonne « Statut » (« Actif » ou « Inactif ») met à jour toutes les fiches reconnues en une fois.

Ça ne marche pas ?

Une personne inactive reçoit encore des emails

Pourquoi : Les relances manuelles une par une (bouton **Relancer** d'une ligne de cotisation) et les campagnes d'emailing ne regardent pas le statut de la fiche.

Que faire : Annulez ses cotisations encore en attente dans **Membres › Cotisations**, et vérifiez le public choisi pour vos campagnes.

Questions fréquentes

Q **La personne est-elle prévenue quand je la passe en inactif ?**

R Non, aucun email n'est envoyé. Seule l'activation d'une demande d'adhésion en ligne envoie un email (le lien de l'espace membre).

Q **Une personne inactive peut-elle encore se connecter à son espace membre ?**

R Oui, si elle a reçu un lien. Sa carte de membre affiche alors « Membre inactif ».

Q **Faut-il passer en inactif ou supprimer ?**

R Inactif pour quelqu'un qui part (vous gardez son historique, utile pour une attestation ou des statistiques). Supprimer seulement pour une erreur de saisie ou un doublon.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 65)
- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 30)
- **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 91)
- Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.5

Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste

EN BREF

Retrouvez une personne en tapant trois lettres, ou affichez d'un clic les cotisations en retard, les fiches inactives ou les certificats à renouveler. Les filtres se combinent avec les groupes pour isoler exactement qui vous cherchez.

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

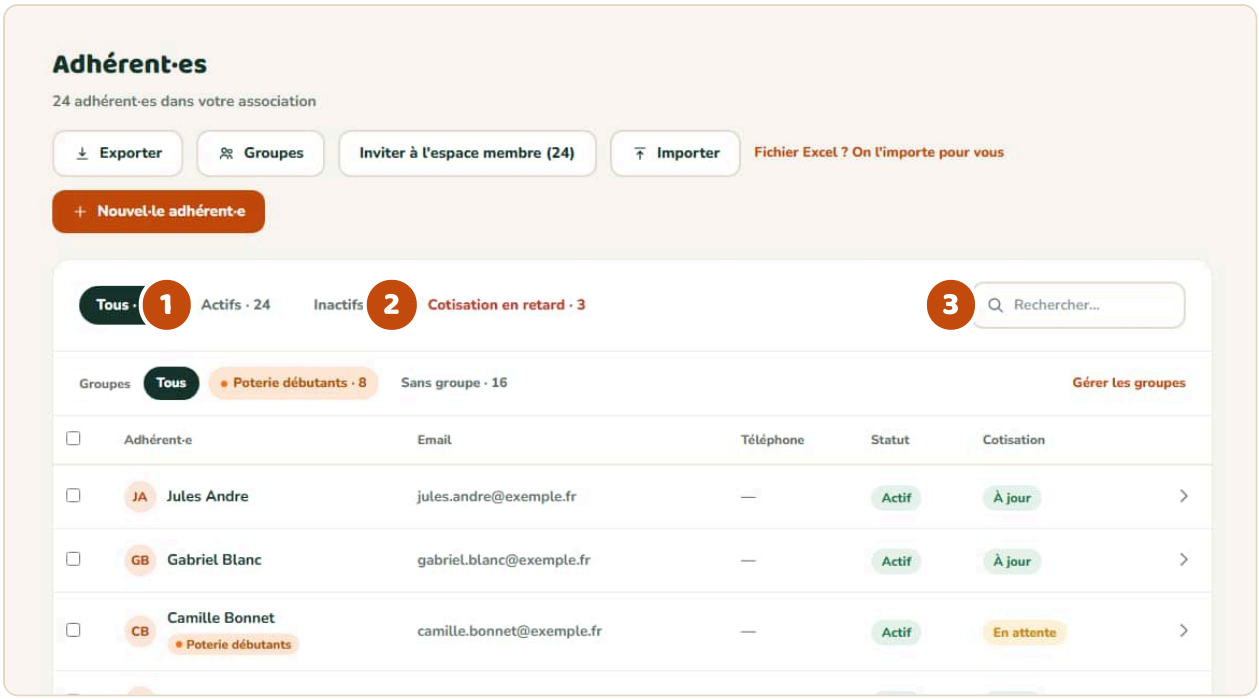
FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Tapez un nom ou un email dans la recherche

En haut à droite de la liste **Membres › Adhérent·es**, tapez quelques lettres dans le champ **Rechercher…** puis appuyez sur Entrée. La recherche porte sur le prénom, le nom et l'email, sans tenir compte des majuscules ni des accents : « lea » trouve « Léa », et « Léa Fontaine » comme « Fontaine Léa » trouvent la personne.



1. Les filtres de statut, avec leur nombre
2. Les cotisations en retard, en rouge
3. La recherche par nom ou email

2 Cliquez sur un filtre de statut

Les pastilles au-dessus de la liste affichent chacune leur nombre de fiches : **Tous**, **Actifs**, **Inactifs**, **Cotisation en retard**. Cette dernière retient les cotisations en retard de la saison en cours, comme la colonne **Cotisation** de la liste (et de la saison suivante pendant ses deux derniers mois, si vous l'appelez en avance).

Deux pastilles n'apparaissent que si elles servent : **Demandes en ligne** (demandes d'adhésion à valider) et **Document à renouveler** (document ou certificat médical expiré ou qui expire dans les 30 jours).

3 Affinez par groupe

Si vous avez créé des groupes, une ligne **Groupes** s'affiche sous les filtres : cliquez sur un groupe pour n'afficher que ses membres, ou sur **Sans groupe** pour repérer les fiches à ranger. Le filtre de groupe se combine avec le statut et la recherche.

4 Lisez la liste

Chaque ligne indique le nom (avec son foyer et ses groupes en dessous), l'email, le téléphone, le **Statut** et l'état de la **Cotisation** de la saison : **À jour**, **En attente**, **En retard** ou **Aucune**. Les badges **Bénévole** et **Demande à valider** apparaissent à côté du nom quand ils s'appliquent.

La liste est triée par nom de famille et découpée en pages : les flèches en bas de la liste permettent de passer d'une page à l'autre.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous voyez uniquement les fiches qui correspondent à votre recherche et à vos filtres. Le message « Aucun·e adhérent·e ne correspond à ces critères. » s'affiche si aucune ne correspond.

Cas particuliers

Chercher par numéro de téléphone

La recherche de la liste ne lit pas les téléphones. Utilisez **Rechercher**, tout en haut du menu : elle trouve aussi par téléphone. Voir **Rechercher dans toute l'association** (page 70).

Agir sur les fiches trouvées

Cochez les fiches (ou la case en tête de colonne pour toute la page) : une barre apparaît pour ajouter à un groupe, **Appeler une cotisation** (administrateur·ices et trésorier·ères), **Exporter la sélection**, **Inviter à l'espace membre** et **Déplacer vers la corbeille** (ces trois derniers pour les administrateur·ices).

Ce que veut dire « À jour »

« À jour » signifie qu'une cotisation payée existe pour la saison en cours (la sienne ou celle de son foyer). Le statut Actif de la fiche, lui, ne dit rien d'un paiement.

Ça ne marche pas ?

Une personne que je connais n'apparaît pas

Pourquoi : Un filtre est resté actif (statut, groupe), la recherche contient une faute, ou la fiche est à la corbeille.

Que faire : Cliquez sur **Tous** et sur **Tous** dans la ligne Groupes, videz la recherche, puis vérifiez la Corbeille (**Membres › Corbeille** , pour les administrateur·ices).

Le filtre « Cotisation en retard » ne montre pas un retard d'une saison passée

Pourquoi : Ce filtre suit la saison en cours, comme la colonne Cotisation de la liste. Les anciennes cotisations restent dans le suivi des paiements.

Que faire : Dans **Membres › Cotisations** , cliquez sur **En retard** et choisissez la saison voulue dans le menu **Toutes les saisons**, puis annulez ou marquez payées les cotisations qui n'ont plus lieu d'être.

Questions fréquentes

Q **Puis-je trier la liste par date d'adhésion ou par ville ?**

R Non, la liste est toujours triée par nom. Pour un tri libre, exportez la liste et ouvrez-la dans un tableur.

Q **La recherche tolère-t-elle les accents ?**

R Oui : « helene » trouve « Hélène », et un tiret compte comme un espace (« jean pierre » trouve « Jean-Pierre »). Vous pouvez aussi taper le nom complet, dans l'ordre que vous voulez.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Rechercher dans toute l'association** (page 70)
- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 35)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 43)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 124)
- Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.6

Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)

EN BREF

Téléchargez vos adhérent·es dans un fichier qui s'ouvre directement dans Excel : pour la fédération, l'assurance, une liste d'émargement ou une sauvegarde. Toute la liste, un groupe, ou seulement les personnes cochées.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : l'export contient toutes les données personnelles, il est fermé aux autres rôles.

Étape par étape

1 Toute la liste : cliquez sur Exporter

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur **Exporter**, en haut à droite. Le fichier « adherents-[votre-association].csv » se télécharge aussitôt.

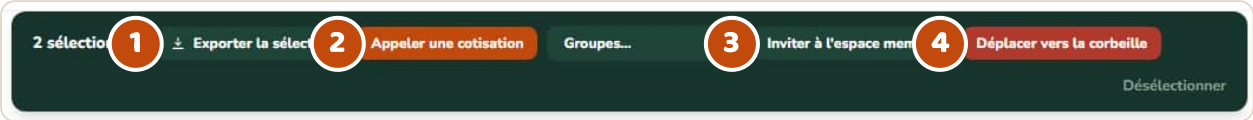
Si un groupe est sélectionné dans la ligne **Groupes**, seuls ses membres sont exportés.

2 Quelques personnes seulement : cochez, puis Exporter la sélection

Cochez les fiches voulues dans la liste (la case en tête de colonne coche toute la page). Une barre apparaît en bas : cliquez sur **Exporter la sélection**.

ASTUCE

Pour exporter par exemple uniquement les personnes en retard de cotisation, cliquez sur le filtre **Cotisation en retard**, cochez toute la page, puis **Exporter la sélection**.



1. Exporter uniquement les fiches cochées
2. Appeler une cotisation pour ces personnes
3. Leur envoyer le lien de l'espace membre
4. Les déplacer vers la corbeille

3 Ouvrez le fichier

Double-cliquez sur le fichier : il s'ouvre dans Excel, LibreOffice ou Numbers, accents compris, une colonne par information.

LE RÉSULTAT

Le fichier contient une ligne par personne (hors corbeille), triée par nom, avec les colonnes : Prénom, Nom, Email, Téléphone, Date de naissance, Statut, Groupes, Foyer, Adresse, Code postal, Ville, Date d'adhésion, Pays, Licence, Certificat médical.

Cas particuliers

Réimporter un fichier exporté

Les colonnes portent les mêmes noms que celles reconnues par l'import : vous pouvez corriger le fichier dans Excel puis le réimporter pour mettre à jour les fiches. Voir **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 73).

> **Exporter les cotisations**
>
> Le bouton **Exporter** de **Membres › Cotisations** donne un autre fichier : une ligne par cotisation, avec la formule, le montant, l'échéance, le statut et la date de paiement.

> **Exporter toutes les données de l'association**
>
> Pour une copie complète des données de l'association (adhérent·es, cotisations, comptabilité, dons…), utilisez **Exporter mes données** dans **Paramètres › Données & sécurité** : un fichier au format JSON, prévu pour l'archivage plutôt que pour Excel.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas le bouton Exporter

Pourquoi : Votre rôle est Membre de l'équipe ou Trésorier·ère : l'export des adhérent·es est réservé aux administrateur·ices, et le bouton n'apparaît que pour eux.

Que faire : Demandez l'export à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice, ou demandez-lui de changer votre rôle dans **Paramètres › Équipe**.

Le bouton Exporter est grisé

Pourquoi : Aucune fiche n'est encore enregistrée : « Aucun·e adhérent·e à exporter pour le moment ».

Que faire : Ajoutez ou importez d'abord vos adhérent·es.

Les filtres Actifs ou la recherche ne sont pas appliqués au fichier

Pourquoi : Le bouton **Exporter** de l'en-tête ne tient compte que du groupe sélectionné.

Que faire : Filtrez la liste, cochez les fiches affichées, puis utilisez **Exporter la sélection**.

Questions fréquentes

Q **Puis-je transmettre ce fichier à ma fédération ?**

R Oui, s'il s'agit d'une transmission prévue par vos statuts ou votre affiliation, et que vos adhérent·es en sont informé·es. Ne transmettez que les colonnes nécessaires : supprimez les autres dans Excel avant l'envoi.

Q **Le fichier contient-il les cotisations payées ?**

R Non, l'export des adhérent·es contient les fiches. Les cotisations s'exportent depuis **Membres › Cotisations**

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 30)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 73)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 43)
- Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel (chapitre 9 du guide)
- Exporter toutes les données de l'association (chapitre 8 du guide)

FICHE 2.7

Familles, foyers et adhérent·es sans email

EN BREF

Regroupez parents et enfants dans un même foyer : une seule cotisation familiale si vous le souhaitez, et les emails des enfants (ou d'un parent âgé sans adresse) partent vers un proche. Indispensable pour un club de sport ou une école de musique.

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 Rattachez chaque membre de la famille au même foyer

Ouvrez la fiche du premier membre (ou créez-la), et dans le champ **Foyer (facultatif)** tapez le nom du foyer, par exemple « Famille Martin ». Enregistrez.

Faites de même pour chaque membre de la famille : à partir du deuxième, le nom vous est proposé dans la liste déroulante du champ. Il doit être écrit exactement pareil.

ASTUCE

Commencez par le parent qui a l'adresse email : le premier membre du foyer qui a un email devient le contact de la famille.

2 Laissez vide l'email des enfants

Pour un enfant ou une personne sans adresse, laissez **Email (facultatif)** vide. La fiche affiche alors « Pas d'email (contact via le foyer) ».

Ses rappels de cotisation, la confirmation de paiement avec son reçu et le lien de son espace membre partent vers l'adresse du contact du foyer. Avec le rappel groupé (bouton **Relancer les impayés** ou relance automatique), un parent de trois enfants reçoit **un seul** email qui liste les trois cotisations.

3 Vérifiez le foyer sur la fiche

Le nom du foyer s'affiche en badge à côté du nom, et un cadre à droite liste les autres membres du foyer, avec un lien vers chaque fiche. L'historique des cotisations de la fiche inclut celles réglées par un autre membre du foyer (« réglée par … »).

4 Pour une cotisation familiale, utilisez une formule « par foyer »

Dans `Cotisations › Formules de cotisation`, cochez **Facturer une fois par foyer (adhésion familiale)** sur la formule Famille. À l'appel de cotisations, une seule cotisation est créée par foyer, portée par la personne référente. Voir **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 95).

✓ **LE RÉSULTAT**

Les membres de la famille sont reliés, leurs emails arrivent chez le bon contact, et une cotisation payée par le foyer compte pour chacun de ses membres (« À jour »).

Cas particuliers

Une fiche sans email et sans foyer

Elle est complète mais ne reçoit **aucun** email : ni rappel, ni reçu, ni lien d'espace membre. Le bouton **Relancer** d'une de ses cotisations affiche « Pas d'email ».

Plusieurs membres ont une adresse

Chacun reçoit ses propres emails à sa propre adresse. Seuls les membres sans adresse passent par le contact du foyer.

Les campagnes d'emailing

Une campagne passe aussi par le contact du foyer pour les fiches sans adresse, mais un parent ne reçoit qu'un seul email pour une même campagne, quel que soit le nombre d'enfants concernés.

Retirer quelqu'un d'un foyer

Videz le champ **Foyer** de sa fiche et enregistrez. S'il n'a pas d'email, il ne pourra plus être joint par email.

Inscription familiale en ligne

Avec l'option **Adhésion familiale** du formulaire en ligne, un parent inscrit jusqu'à 8 membres de son foyer dans la même demande : le foyer est créé automatiquement. Voir **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 86).

Ça ne marche pas ?

Le parent ne reçoit pas les rappels de son enfant

Pourquoi : Le nom du foyer est écrit différemment sur les deux fiches (« Famille Martin » et « famille martin » font deux foyers), ou l'adresse du parent est marquée **Email en échec**.

Que faire : Ouvrez la fiche de l'enfant : le cadre du foyer doit lister le parent. Sinon, choisissez le bon nom dans la liste du champ Foyer. Corrigez aussi l'email du parent s'il est en échec.

Les emails partent vers le mauvais parent

Pourquoi : Le contact du foyer est le membre ayant une adresse email qui est arrivé le premier dans l'association.

Que faire : Donnez une adresse à l'enfant (celle du parent à joindre, par exemple) : la fiche reçoit alors ses emails directement à cette adresse.

Questions fréquentes

Q **Peut-on renommer ou supprimer un foyer ?**

R Il n'y a pas de page de gestion des foyers : un foyer existe dès qu'un nom est saisi sur une fiche. Pour « renommer », saisissez le nouveau nom sur chaque fiche du foyer.

Q **Un enfant peut-il avoir son espace membre ?**

R Oui : le lien de connexion part vers l'adresse du contact du foyer, qui ouvre l'espace de l'enfant.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ajouter un·e adhérent·e** (page 14)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 95)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)

FICHE 2.8

Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es

EN BREF

Sections, équipes, catégories, pupitres de chorale : les groupes rangent vos adhérent·es pour les retrouver, leur appeler une cotisation ou leur écrire. Une personne peut appartenir à plusieurs groupes.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Faire partie de l'équipe : tous les rôles créent et remplissent les groupes ; seul·es les administrateur·ices peuvent en supprimer un.

Étape par étape

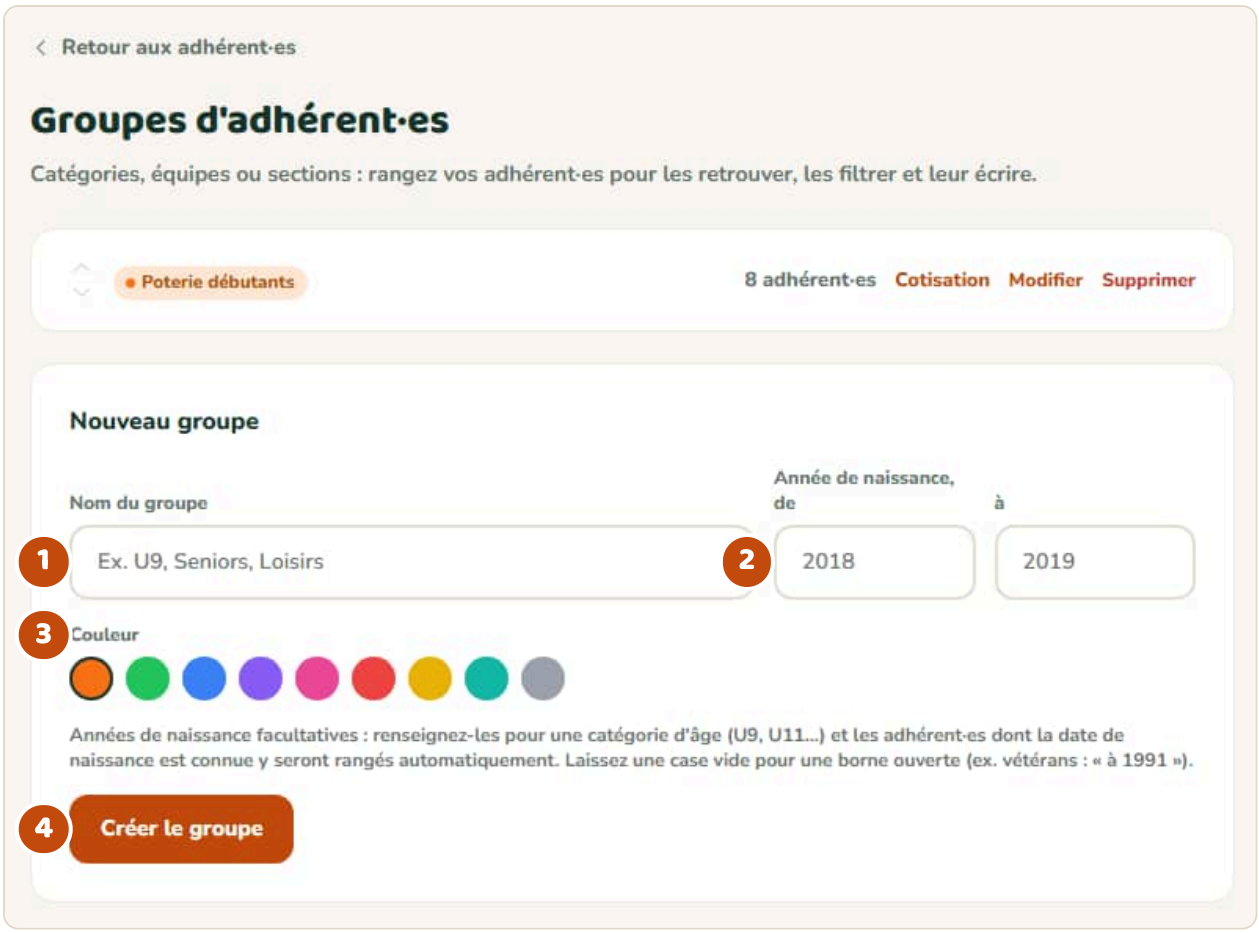
1 Ouvrez la page des groupes

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur le bouton **Groupes**, en haut. La page **Groupes d'adhérent·es** liste vos groupes avec le nombre de membres de chacun.

2 Créez un groupe

Dans le cadre **Nouveau groupe**, saisissez le **Nom du groupe** (60 caractères au plus, par exemple « Loisirs », « Compétition », « Sopranos »), choisissez une **Couleur**, puis cliquez sur **Créer le groupe**.

Laissez vides les cases **Année de naissance, de** et **à** : elles servent uniquement aux catégories d'âge rangées automatiquement (voir **Ranger automatiquement par âge** (page 48)).



1. Le nom du groupe
2. La tranche d'années, seulement pour une catégorie d'âge
3. La couleur de l'étiquette
4. Créer le groupe

3 Rangez une personne depuis sa fiche

Ouvrez la fiche de l'adhérent·e : dans **Modifier la fiche**, la zone **Groupes** affiche une case par groupe. Cochez-les, puis cliquez sur **Enregistrer**. Les groupes s'affichent ensuite en étiquettes de couleur sous son nom.

4 Ou rangez plusieurs personnes d'un coup

Dans la liste des adhérent·es, cochez les personnes concernées. Dans la barre qui apparaît en bas, ouvrez le menu **Groupes…** et choisissez « + Nom du groupe » pour les ajouter, ou « – Nom du groupe » pour les retirer. Un message confirme : « 12 personnes ajoutées au groupe Loisirs. »

ASTUCE

À l'import d'un fichier, une colonne « Groupe » range chaque personne directement (plusieurs groupes séparés par une virgule) ; les groupes qui n'existent pas encore sont créés.

LE RÉSULTAT

Une ligne **Groupes** apparaît sous les filtres de la liste des adhérent·es : un clic sur un groupe n'affiche que ses membres, **Sans groupe** montre les fiches à ranger. Les groupes servent aussi dans l'appel de cotisations et le ciblage de vos campagnes.

Cas particuliers

Appeler une cotisation à un groupe

Sur la page des groupes, le lien **Cotisation** d'un groupe ouvre l'assistant d'appel avec ce groupe déjà choisi. Une formule peut aussi être réservée à certains groupes (« Pour qui ? ») : voir **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 95).

Changer l'ordre ou le nom d'un groupe

Les flèches à gauche de chaque groupe le montent ou le descendent (cet ordre est repris partout). **Modifier** permet de changer le nom, la couleur ou les années.

Supprimer un groupe

Supprimer retire le groupe et toutes ses appartenances ; les fiches des personnes ne sont pas touchées. Réservé aux administrateur·ices.

> **Les groupes de bénévoles**
>
> Les bénévoles ont leurs propres groupes (Buvette, Arbitres, Encadrants…), gérés de la même façon depuis **Membres › Bénévoles**, bouton **Groupes**.

Ça ne marche pas ?

« Un groupe « Loisirs » existe déjà. »

Pourquoi : Un groupe porte déjà ce nom (majuscules comprises : « loisirs » et « Loisirs » sont le même nom).

Que faire : Utilisez le groupe existant, ou choisissez un autre nom.

« Le groupe « Loisirs » est utilisé par la campagne « … ». Retirez-le de ces ciblages (ou supprimez-les) avant de le supprimer. »

Pourquoi : Une campagne d'emailing ou un public enregistré cible ce groupe : le supprimer changerait le sens du ciblage sans prévenir.

Que faire : Modifiez le ciblage des campagnes ou publics cités dans **Communication › Emailing**, puis supprimez le groupe.

Le menu Groupes… n'apparaît pas dans la barre de sélection

Pourquoi : Aucun groupe n'existe encore.

Que faire : Créez d'abord un groupe sur la page **Groupes d'adhérent·es**.

Questions fréquentes

Q **Combien de groupes puis-je créer ?**

R Autant que nécessaire, sur tous les forfaits. Une personne peut être dans plusieurs groupes à la fois.

Q **Les adhérent·es voient-ils leurs groupes ?**

R Non, les groupes sont un outil de rangement interne à l'équipe.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…)** (page 48)
- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 30)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 95)
- Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles (chapitre 6 du guide)
- Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps (chapitre 4 du guide)

FICHE 2.9

Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…)

EN BREF

Donnez à un groupe une tranche d'années de naissance : chaque adhérent·e dont la date de naissance correspond y est rangé tout seul. À la rentrée, un clic fait avancer toutes les catégories d'un an.

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

Avant de commencer

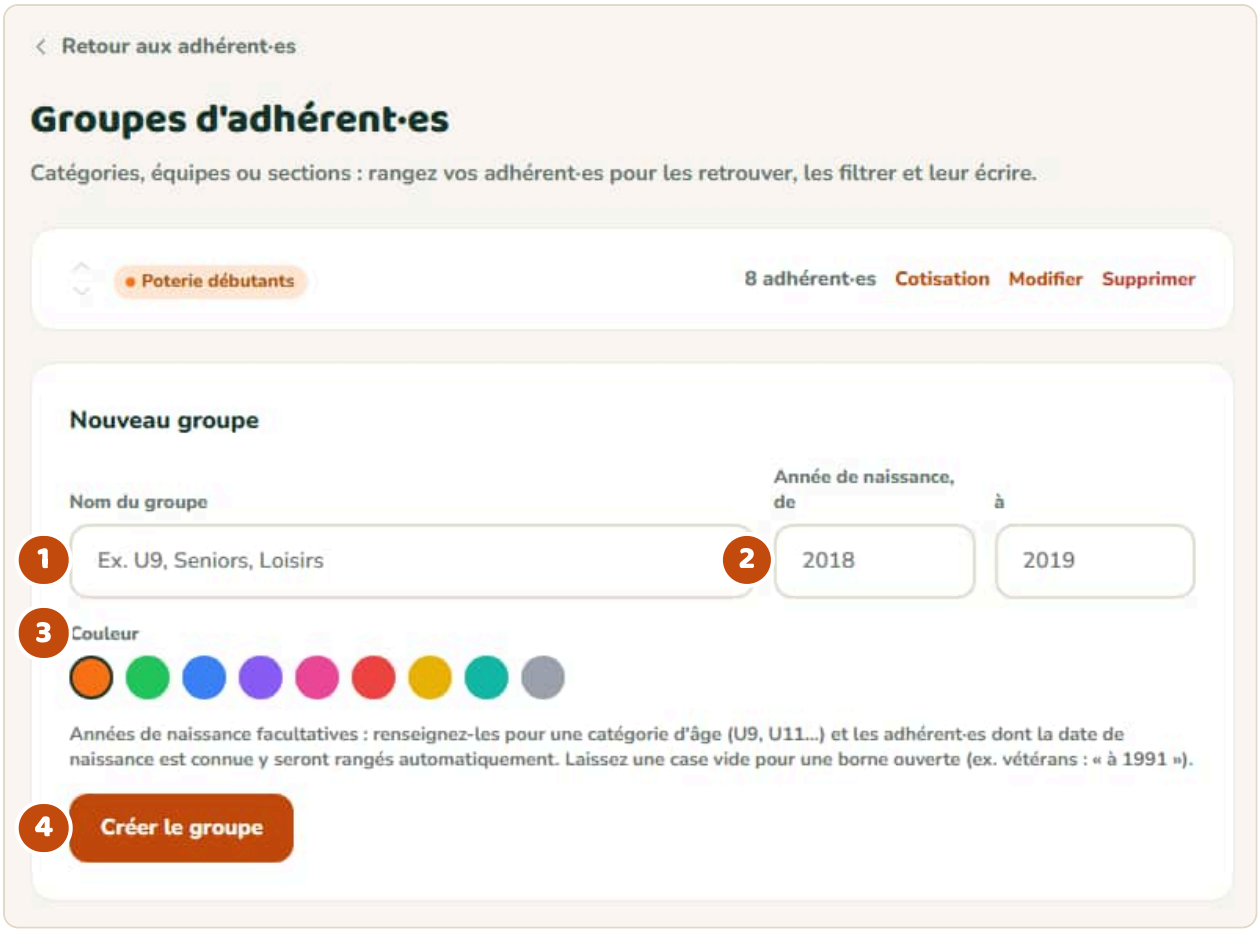
- [ ] Avoir renseigné la **date de naissance** des adhérent·es concernés (sur la fiche, ou par import).
- [ ] Tous les rôles créent les groupes ; les boutons **Ranger maintenant** et **Passer à la saison suivante** sont réservés aux propriétaire et administrateur·ices.

Étape par étape

1 Créez un groupe avec une tranche d'années

Sur la page **Adhérent·es › Groupes**, dans **Nouveau groupe**, saisissez le nom (« U9 ») puis les années : **Année de naissance, de** 2018 **à** 2019. Cliquez sur **Créer le groupe**.

Laissez une case vide pour une borne ouverte : « Vétérans » nés en 1991 ou avant = seulement la case **à** remplie avec 1991.



1. Le nom de la catégorie
2. Les années de naissance couvertes
3. La couleur de l'étiquette
4. Créer le groupe

2 Laissez le rangement se faire

Dès la création, et ensuite à chaque création ou modification de fiche, les adhérent·es dont l'année de naissance correspond sont rangés dans le groupe. Leur étiquette indique au survol « Rangé automatiquement d'après l'année de naissance ».

Le cadre **Rangement automatique par âge** de la page des groupes rappelle combien de fiches ont une date de naissance. **Ranger maintenant** relance le calcul pour toute l'association.

3 À la rentrée, passez à la saison suivante

Cliquez sur **Passer à la saison suivante (+1 an)** et confirmez : toutes les tranches avancent d'un an (les U9 nés en 2018-2019 deviennent nés en 2019-2020) et chacun·e est reclassé·e. Un message résume les ajouts et retraits.

En cas d'erreur, **Revenir d'un an** annule le décalage.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le décalage s'applique à toutes les catégories d'âge en même temps. Ne cliquez qu'une fois par saison.

✓ **LE RÉSULTAT**

Chaque catégorie d'âge contient exactement les adhérent·es nés dans ses années, sans tri à la main, et suit d'une saison à l'autre.

Cas particuliers

Un surclassement (un U9 qui joue en U11)

Sur sa fiche, cochez vous-même le groupe U11 et enregistrez. Une personne placée à la main dans une catégorie d'âge sort du rangement automatique : elle n'est plus déplacée par la suite.

Une fiche sans date de naissance

Elle n'est rangée dans aucune catégorie d'âge. Complétez la date sur sa fiche, ou rangez-la à la main.

Mélanger groupes d'âge et groupes libres

Un groupe sans années (« Loisirs ») reste rempli à la main ; un groupe avec années se remplit tout seul. Les deux coexistent sur la même fiche.

Ça ne marche pas ?

« L'année de début doit précéder l'année de fin »

Pourquoi : L'année de la case **de** est plus grande que celle de la case **à**.

Que faire : Inversez les deux années (de 2018 à 2019, et non de 2019 à 2018).

Une personne ne bouge plus de catégorie

Pourquoi : Elle a été placée à la main dans un groupe d'âge (surclassement) : elle est sortie du rangement automatique.

Que faire : Sur sa fiche, décochez les groupes d'âge et enregistrez : elle redevient rangée automatiquement.

Le cadre Rangement automatique par âge n'apparaît pas

Pourquoi : Aucun groupe n'a encore d'années de naissance.

Que faire : Modifiez un groupe pour lui ajouter une tranche d'années.

Questions fréquentes

Q **Le rangement se base-t-il sur la date du jour ?**

R Non, sur l'année de naissance uniquement, et sur les années que vous avez saisies. C'est pourquoi les catégories doivent avancer d'un an à chaque saison.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 43)
- **Ajouter un·e adhérent·e** (page 14)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 101)
- Faire l'appel à une séance et suivre l'assiduité (chapitre 4 du guide)

FICHE 2.10

Inviter vos adhérent·es à leur espace membre

EN BREF

Envoyez à vos adhérent·es un lien de connexion à leur espace : ils y retrouvent leur carte, leurs cotisations, leurs reçus et leurs coordonnées, sans mot de passe à retenir. À une personne, à une sélection, ou à toutes celles qui n'en ont jamais reçu.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

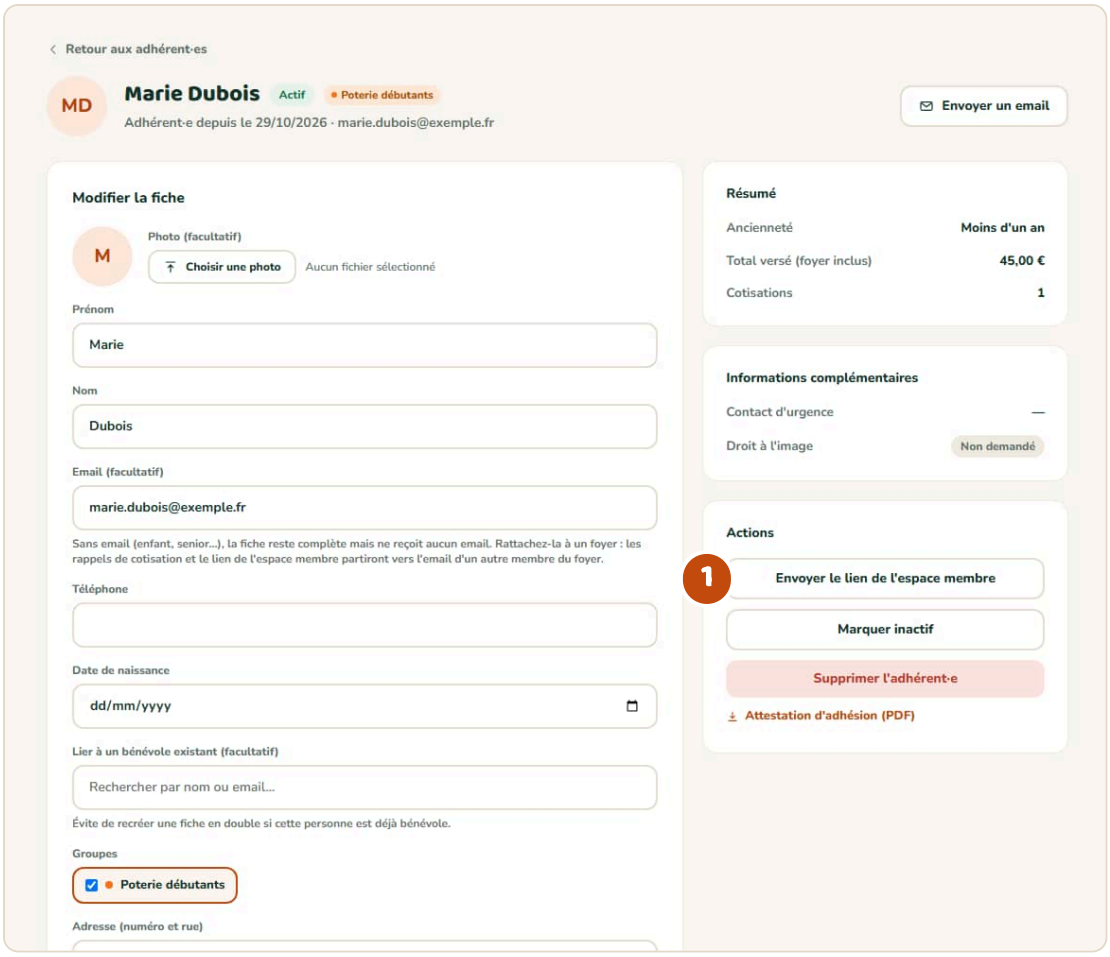
Avant de commencer

- [ ] La fiche doit avoir une adresse email, ou être rattachée à un foyer dont un membre en a une.
- [ ] Tous les rôles envoient le lien d'une fiche ; l'envoi groupé est réservé aux propriétaire et administrateur·ices.

Étape par étape

1 Pour une personne : depuis sa fiche

Ouvrez la fiche de l'adhérent·e. Dans le cadre **Actions**, à droite, cliquez sur **Envoyer le lien de l'espace membre**. Le message « Lien envoyé par email. » confirme l'envoi.



1 Envoyer le lien de connexion à cette personne

2 Pour tous ceux qui n'ont encore rien reçu : le bouton de la liste

Dans **Membres › Adhérent·es**, le bouton **Inviter à l'espace membre (24)** indique combien d'adhérent·es actifs, joignables par email, n'ont encore jamais reçu de lien. Cliquez dessus et confirmez.

Le résultat s'affiche : « 24 invitations envoyées. », avec le nombre d'échecs ou de fiches sans email ni foyer joignable.



1 Inviter toutes les personnes qui n'ont jamais reçu de lien

3 Pour une sélection : cochez, puis Inviter à l'espace membre

Cochez les fiches voulues dans la liste, puis cliquez sur **Inviter à l'espace membre** dans la barre du bas. Utile pour renvoyer un lien à quelqu'un qui en avait déjà reçu un.

Les fiches **inactives** de la sélection sont exclues, et le message de résultat l'indique : « 12 invitations envoyées. 3 fiches inactives exclues. ». Pour une personne inactive, utilisez le bouton de sa fiche.



1. Exporter les fiches cochées
2. Appeler une cotisation
3. Envoyer le lien de l'espace membre aux fiches cochées
4. Déplacer vers la corbeille

LE RÉSULTAT

Chaque personne reçoit un email intitulé « Votre lien de connexion », suivi du nom de votre association, avec un bouton d'accès. Le bouton de la liste ne la compte plus parmi les personnes jamais invitées.

Cas particuliers

> **Le lien expire au bout de 30 minutes**
>
> C'est une sécurité : le lien ne sert qu'une fois, rapidement. Il ouvre d'abord une page avec un bouton **Accéder à mon espace** : c'est ce clic qui le consomme, pas l'ouverture du lien (les antivirus de messagerie ne peuvent donc plus le griller). Passé ce délai, la personne va sur la page de connexion de votre espace membre, saisit son **Adresse email** et reçoit un nouveau lien. Elle n'a jamais de mot de passe à créer.

> **Enfant ou fiche sans email**
>
> Le lien part vers le contact de son foyer (un parent). Sans email ni foyer, l'envoi est impossible : « Pas d'email sur cette fiche, ni de membre du foyer joignable : ajoutez un email ou rattachez la fiche à un foyer. »

> **Plusieurs fiches partagent la même adresse**
>
> Chaque invitation envoyée par l'équipe ouvre l'espace de la fiche concernée. Quand la personne redemande un lien depuis la page de connexion, elle reçoit un seul email avec un bouton par espace (le sien, celui de chaque enfant…).

> **Demandes d'adhésion en ligne**
>
> Les demandes non validées sont exclues des envois groupés. Valider une demande (**Marquer actif**) envoie automatiquement le lien à la personne.

Ça ne marche pas ?

« Trop d'envois groupés en peu de temps. Réessayez dans 40 minutes. »

Pourquoi : Cinq envois groupés au plus par heure et par association, pour protéger la réputation de vos emails.

Que faire : Patientez le temps indiqué. Un envoi groupé peut contenir jusqu'à 100 personnes.

« Encore 37 à inviter : relancez l'envoi. »

Pourquoi : Un envoi groupé est limité à 100 emails.

Que faire : Cliquez à nouveau sur le bouton : il ne reprend que les personnes qui n'ont pas encore été invitées.

La personne dit n'avoir rien reçu

Pourquoi : Indésirables, faute dans l'adresse, adresse en échec, ou lien expiré.

Que faire : Suivez les vérifications de Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide), puis renvoyez le lien depuis sa fiche.

Questions fréquentes

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

R Non. Ils se connectent toujours par un lien reçu par email, valable 30 minutes.

Q **Que trouvent-ils dans leur espace ?**

R Leur adhésion et leurs cotisations, leurs reçus et leur attestation, leur carte de membre, leurs coordonnées à mettre à jour, l'annuaire, les documents partagés, et selon votre forfait les événements, assemblées et sondages.

Q **Une personne supprimée puis restaurée garde-t-elle son accès ?**

R Non : la mise à la corbeille coupe l'accès. Après restauration, renvoyez-lui un lien.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es** (page 57)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 91)
- Recevoir son lien et se connecter à son espace membre (chapitre 7 du guide)
- Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.11

Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es

EN BREF

Chaque adhérent·e dispose d'une carte de membre numérique avec QR code, et peut choisir d'apparaître dans l'annuaire des membres. Voici comment cela fonctionne côté équipe, pour vérifier une adhésion à l'entrée d'une activité ou répondre aux questions.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Avoir invité vos adhérent·es à leur espace membre : la carte et l'annuaire s'y trouvent.

Étape par étape

1 L'adhérent·e ouvre sa carte

Dans son espace membre, l'adhérent·e clique sur **Ma carte**. La carte affiche le nom de votre association et son logo, son nom, l'année d'adhésion, son statut et un QR code.

Le statut se met à jour tout seul : **Membre actif · cotisation à jour** (cotisation de la saison payée, la sienne ou celle de son foyer), **Membre actif · cotisation non à jour**, ou **Membre inactif**.



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

2 Vérifiez une carte en scannant le QR code

À l'entrée d'un cours, d'une sortie ou d'un vote, scannez le QR code avec l'appareil photo d'un téléphone. Une page de vérification s'ouvre, sans connexion : nom de l'association, prénom et initiale du nom, année d'adhésion et statut actuel.

Cette page montre l'état **au moment du scan** : une capture d'écran ancienne d'une carte ne trompe pas le contrôle.

3 L'annuaire : uniquement les personnes qui l'ont choisi

Dans son espace, chaque adhérent·e peut cocher **Apparaître dans l'annuaire des membres (nom, email et téléphone visibles par les autres adhérent·es)**. La page **Annuaire** de l'espace membre liste alors les

adhérent·es **actifs** qui ont coché cette case, avec un lien pour leur écrire ou les appeler.

Par défaut, personne n'y figure. L'équipe ne peut pas inscrire quelqu'un à sa place : c'est un consentement personnel.

LE RÉSULTAT

Vos adhérent·es ont un justificatif d'adhésion toujours à jour dans leur téléphone, et peuvent se retrouver entre eux sans que vous ayez à diffuser de liste.

Cas particuliers

Une carte affiche « cotisation non à jour » alors que la personne a payé

Le paiement n'a pas encore été enregistré, ou la cotisation payée appartient à une autre saison. Enregistrez le paiement dans **Membres › Cotisations** (**Marquer payée**) : la carte change aussitôt.

Une personne supprimée

Une fiche à la corbeille n'a plus de carte valide : la page de vérification affiche « Cette carte d'adhérent·e n'est pas valide. ».

Imprimer une carte

Il n'y a pas de carte papier à générer. Pour un justificatif papier, téléchargez l'**Attestation d'adhésion (PDF)** depuis la fiche. Voir **Attestation d'adhésion et reçu de cotisation** (page 120).

Ça ne marche pas ?

Un·e adhérent·e ne trouve pas sa carte

Pourquoi : Il ou elle n'est pas connecté·e à son espace membre.

Que faire : Envoyez-lui le lien de l'espace membre depuis sa fiche, puis indiquez-lui le menu **Ma carte**.

Un·e adhérent·e veut sortir de l'annuaire

Pourquoi : La case a été cochée depuis son espace.

Que faire : Qu'il ou elle décoche la case dans son espace membre : le retrait est immédiat. L'équipe ne peut pas le faire à sa place.

Questions fréquentes

Q **L'équipe voit-elle l'annuaire ?**

R L'annuaire est une page de l'espace membre. L'équipe dispose, elle, de la liste complète des adhérent·es dans MangoAsso.

Q **La carte peut-elle aller dans Apple Wallet ou Google Wallet ?**

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 52)
- **Attestation d'adhésion et reçu de cotisation** (page 120)
- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 26)
- Présenter sa carte de membre et son QR code (chapitre 7 du guide)
- Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire (chapitre 7 du guide)

FICHE 2.12

Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es

EN BREF

Une même personne saisie deux fois fausse vos statistiques, double ses emails et embrouille ses cotisations. Voici comment MangoAsso les évite à l'import et comment faire le ménage si un doublon s'est glissé.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Pour supprimer la fiche en trop : rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**.

Étape par étape

1 Avant de créer une fiche, cherchez la personne

Tapez son nom dans la recherche de **Membres › Adhérent·es**. La création d'une fiche ne vérifie pas les doublons : deux personnes peuvent porter le même nom, et une même adresse email peut être partagée par une famille.

Si la personne est déjà bénévole, utilisez **Lier à un bénévole existant** dans le formulaire au lieu de ressaisir ses coordonnées.

2 À l'import, laissez MangoAsso reconnaître les fiches existantes

Une ligne du fichier est reconnue comme une fiche existante si elle a **le même email et le même nom**, ou, pour une fiche sans email, **les mêmes prénom, nom et date de naissance**. Elle est alors mise à jour, pas recréée.

Deux lignes identiques dans le même fichier : la seconde est ignorée avec la raison « doublon de la ligne 12 ». Une personne à la corbeille n'est jamais recréée en silence : « … est dans la corbeille ».

3 Un doublon existe déjà : choisissez la fiche à garder

Ouvrez les deux fiches. Gardez celle qui porte l'historique le plus important (cotisations payées, documents, dons), et recopiez-y les informations utiles de l'autre (téléphone, adresse, groupes) avec **Modifier la fiche**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Il n'existe pas de fusion automatique : les cotisations d'une fiche ne se déplacent pas vers l'autre. Ne supprimez pas une fiche qui porte des cotisations payées que vous voulez garder dans les listes.

4 Mettez la fiche en trop à la corbeille

Sur la fiche à supprimer, cliquez sur **Supprimer l'adhérent·e** (cadre Actions) et confirmez. Elle reste 30 jours dans la corbeille, au cas où. Voir **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 65).

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Chaque personne n'a plus qu'une fiche : un seul email par envoi, une seule cotisation par saison, des compteurs justes.

Cas particuliers

> **Une demande d'adhésion en ligne d'une personne déjà inscrite**
>
> Si la personne responsable existe déjà avec le même email, le même prénom et le même nom, aucune nouvelle fiche n'est créée.

> **Un doublon entre adhérent·e et bénévole**
>
> Ce n'est pas un doublon à supprimer : reliez les deux fiches (champ **Lier à un bénévole existant** de la fiche adhérent·e). La recherche globale les affiche alors sur une seule ligne « Adhérent·e et bénévole ».

> **Les deux fiches ont des cotisations payées**
>
> Gardez les deux fiches le temps de la saison, ou écrivez-nous depuis **Support** : nous vous aidons à décider sans perdre d'historique.

Ça ne marche pas ?

L'import a créé une seconde fiche au lieu de mettre à jour la première

Pourquoi : Le nom est écrit différemment (« Marie-Claire » et « Marie Claire »), ou la fiche existante n'avait pas d'email et le fichier n'a pas de date de naissance.

Que faire : Corrigez l'orthographe dans le fichier ou sur la fiche, ajoutez une colonne « Date de naissance », puis mettez la fiche en trop à la corbeille.

Questions fréquentes

Q **Pourquoi MangoAsso ne fusionne-t-il pas automatiquement deux fiches de même nom ?**

R Parce que deux homonymes sont souvent deux vraies personnes (un père et son fils, par exemple). La décision reste à l'équipe.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 73)
- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 65)
- **Ajouter un·e adhérent·e** (page 14)
- L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.13

Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration

EN BREF

Une fiche supprimée part d'abord à la corbeille, où elle reste 30 jours avant d'être effacée définitivement. Vous pouvez la restaurer d'un clic pendant ce délai, pour réparer une erreur.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

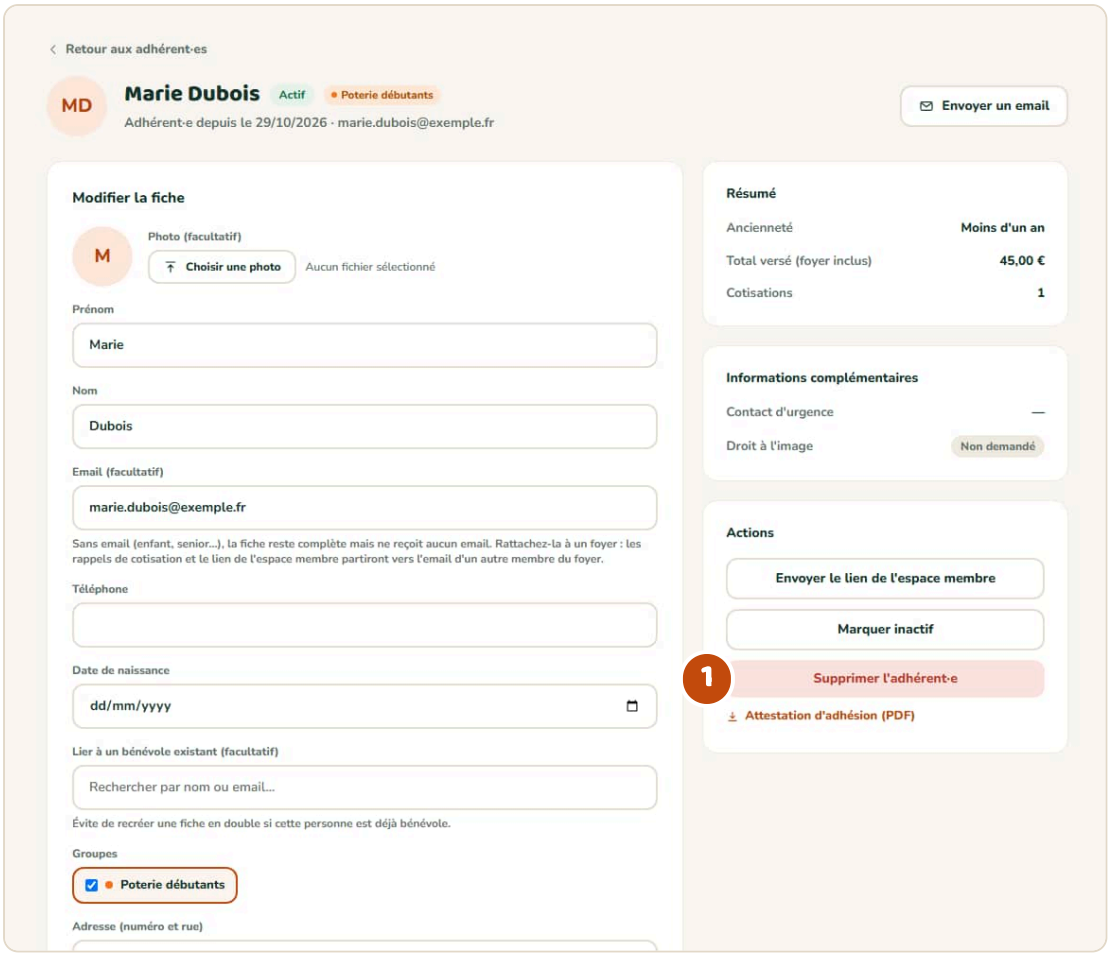
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : les autres rôles ne voient ni le bouton de suppression ni la Corbeille.

Étape par étape

1 Supprimez la fiche

Ouvrez la fiche, puis dans le cadre **Actions** cliquez sur **Supprimer l'adhérent·e** et confirmez.

Pour plusieurs fiches : cochez-les dans la liste, puis cliquez sur **Déplacer vers la corbeille** dans la barre du bas.



1. Mettre la fiche à la corbeille

2 Retrouvez-la dans la corbeille

Dans le menu, ouvrez **Membres › Corbeille**. Les fiches y sont rangées par type (Adhérent·es, Bénévoles, Documents), avec la date de suppression.

3 Restaurez-la, ou supprimez-la définitivement

Restaurer remet la fiche à sa place, avec ses cotisations, ses documents et ses groupes.

Supprimer définitivement l'efface tout de suite, après confirmation. Sans action de votre part, l'effacement définitif a lieu automatiquement 30 jours après la suppression.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> La suppression définitive est irréversible : photo, documents et cotisations de la fiche sont effacés. Les dons et les recettes déjà passées en comptabilité sont conservés.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Une fiche à la corbeille disparaît de la liste, de la recherche, des cotisations et des compteurs. Elle ne compte plus dans la limite de votre forfait.

Cas particuliers

L'espace membre est coupé

Mettre une fiche à la corbeille coupe immédiatement l'accès de la personne à son espace membre, même si vous la restaurez ensuite : renvoyez-lui alors un lien depuis sa fiche.

Une personne demande l'effacement de ses données (RGPD)

Supprimez sa fiche puis, dans la corbeille, cliquez sur **Supprimer définitivement**. Ses dons et écritures comptables restent, car la loi impose de conserver les pièces comptables.

Un départ, pas une erreur

Pour quelqu'un qui quitte l'association, préférez le statut **Inactif** : vous gardez son historique. Voir **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 26).

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 d'adhérent·es de votre forfait.

Que faire : Libérez une place (une autre fiche à la corbeille), ou passez au forfait supérieur, puis restaurez.

Je ne vois pas la Corbeille dans le menu

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

Que faire : Demandez à un·e administrateur·ice de restaurer la fiche.

La fiche n'est plus dans la corbeille

Pourquoi : Plus de 30 jours se sont écoulés, ou elle a été supprimée définitivement.

Que faire : Elle ne peut plus être récupérée : recréez-la, ou réimportez-la depuis un ancien export.

Questions fréquentes

Q **La personne est-elle prévenue de sa suppression ?**

R Non, aucun email n'est envoyé.

Q **Que deviennent ses cotisations payées ?**

R Tant que la fiche est à la corbeille, elles sont masquées des listes et des compteurs, et réapparaissent si vous la restaurez. Les recettes correspondantes restent dans votre comptabilité.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 26)
- **Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es** (page 61)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 52)
- J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur (chapitre 9 du guide)
- RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es (chapitre 8 du guide)

FICHE 2.14

Rechercher dans toute l'association

EN BREF

Un seul champ pour retrouver une personne, un don, une facture, un événement ou un document, par son nom, son email ou son téléphone. Le réflexe quand quelqu'un appelle et que vous ne savez pas où le chercher.

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

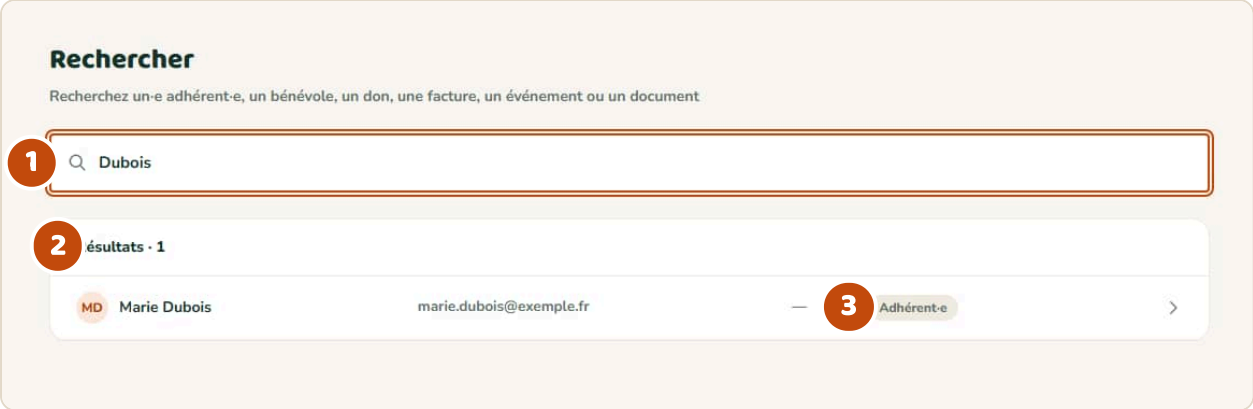
1 Ouvrez la recherche

Cliquez sur **Rechercher**, tout en haut du menu de gauche, au-dessus du Tableau de bord.

2 Tapez un nom, un email ou un téléphone

Saisissez quelques lettres ou chiffres dans le champ **Nom, email ou téléphone…** puis appuyez sur Entrée.

La recherche couvre les adhérent·es et les bénévoles (nom, prénom, email, téléphone : « lea » trouve « Léa », et le nom complet fonctionne dans les deux sens), les dons (nom ou email du donateur), les factures (client ou numéro), les événements et les documents (titre).



1. Le champ de recherche
2. Le nombre de résultats
3. Le type de chaque résultat

3 Ouvrez le résultat

Cliquez sur une ligne pour ouvrir la fiche. Une personne à la fois adhérente et bénévole apparaît une seule fois, avec le badge **Adhérent·e et bénévole** et un lien **Fiche bénévole**.

LE RÉSULTAT

Les résultats s'affichent regroupés sous « Résultats · N », chaque ligne avec son type. Sans résultat : « Aucun résultat ne correspond à « … ». »

Cas particuliers

Ce que chaque rôle voit

Les dons et les factures n'apparaissent que pour les rôles qui ont accès aux finances (propriétaire, administrateur·ice, trésorier·ère) et si votre forfait comprend ces modules.

Fiches à la corbeille

Elles ne sont pas trouvées. Cherchez-les dans **Membres › Corbeille**.

Ça ne marche pas ?

Un numéro de téléphone n'est pas trouvé

Pourquoi : Il est enregistré avec une autre mise en forme (« 06 12 34 56 78 » contre « 0612345678 »).

Que faire : Cherchez seulement les derniers chiffres, par exemple « 56 78 », ou essayez l'autre écriture.

Une recherche de plusieurs mots ne trouve rien

Pourquoi : Tous les mots tapés doivent se trouver dans la fiche. Les accents, les majuscules et l'ordre des mots ne comptent pas, y compris pour les dons, les factures, les événements et les documents.

Que faire : Retirez un mot, ou cherchez par l'email. Pour une facture, le numéro avec ou sans son tiret convient : « FACT-00012 » ou « FACT 00012 ».

Questions fréquentes

Q **Combien de résultats sont affichés ?**

R Jusqu'à 50 personnes et 20 éléments de chaque autre type. Affinez votre saisie si vous ne voyez pas ce que vous cherchez.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 30)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 128)
- Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide (chapitre 1 du guide)
- Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.15

Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV

EN BREF

Reprenez en quelques minutes la liste que vous teniez dans Excel, Google Sheets, AssoConnect ou HelloAsso. Un aperçu montre, ligne par ligne, ce qui sera créé, mis à jour ou ignoré, avant que rien ne soit enregistré.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : l'import crée et modifie des fiches en masse.
- [ ] Votre liste dans un tableur, avec au minimum le prénom et le nom de chaque personne.

Étape par étape

1 Préparez votre fichier dans Excel

Une ligne par personne, une colonne par information, et les **noms de colonnes sur la première ligne**. Seuls le prénom et le nom sont indispensables (séparés, ou dans une seule colonne « Nom complet »).

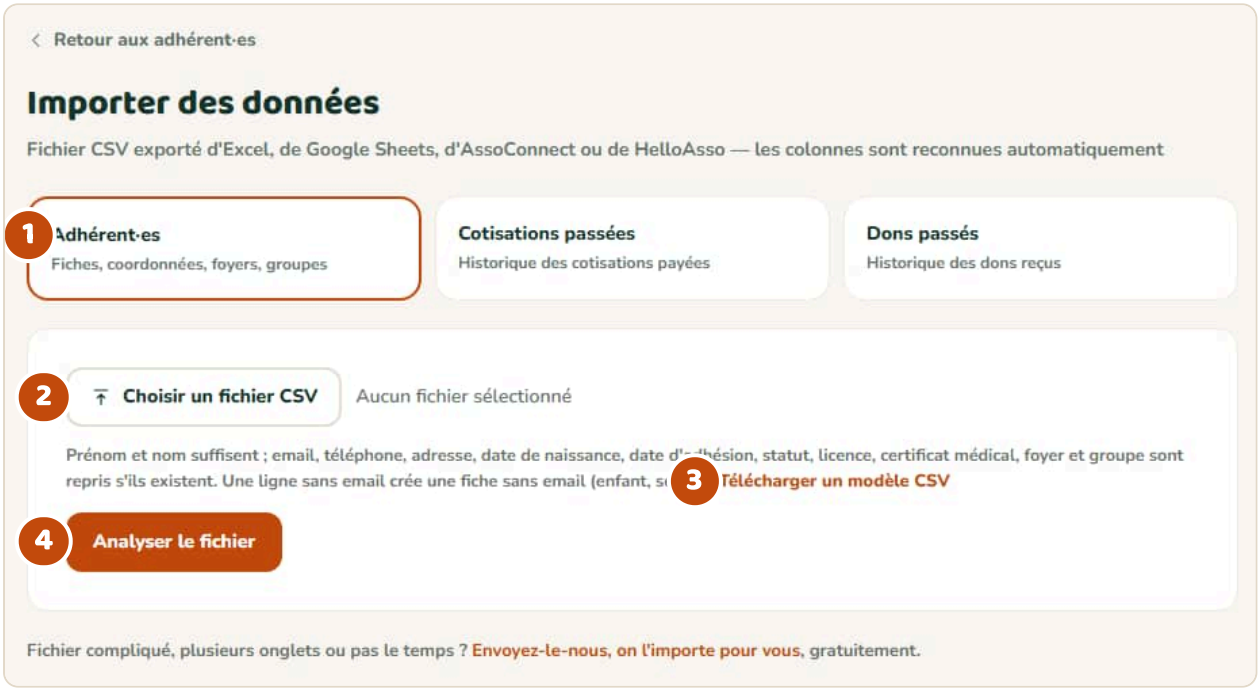
Sont aussi repris s'ils existent : Email, Téléphone, Date de naissance, Adresse, Code postal, Ville, Pays, Date d'adhésion, Statut (« Actif » ou « Inactif »), Licence, Certificat médical, Foyer et Groupe (plusieurs groupes séparés par une virgule). Les dates s'écrivent comme dans Excel : 14/03/1988.

Enregistrez ensuite le fichier au format CSV : dans Excel, **Fichier › Enregistrer sous**, type « CSV UTF-8 » ou « CSV (séparateur : point-virgule) ». Dans Google Sheets : **Fichier › Télécharger › CSV**.

> **ASTUCE**
>
> Le lien **Télécharger un modèle CSV** de la page d'import donne un fichier exemple avec toutes les colonnes reconnues : remplissez-le, c'est le plus sûr.

2 Ouvrez l'assistant d'import et choisissez le fichier

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur **Importer**. L'onglet **Adhérent·es** est sélectionné. Cliquez sur **Choisir un fichier CSV**, sélectionnez votre fichier, puis sur **Analyser le fichier**.



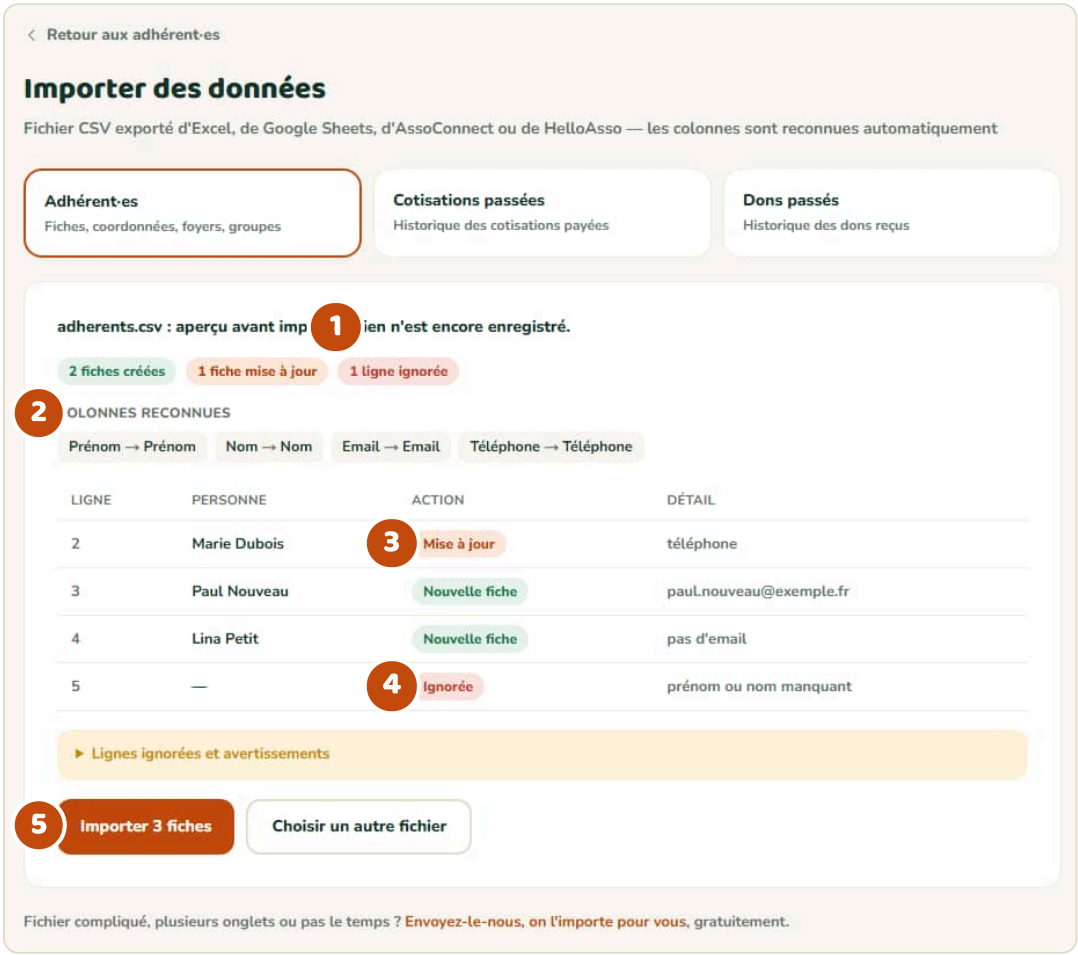
1. L'onglet de l'import des fiches
2. Choisir le fichier CSV
3. Le modèle avec toutes les colonnes reconnues
4. Lancer l'analyse (rien n'est encore enregistré)

3 Vérifiez l'aperçu

L'aperçu indique « aperçu avant import, rien n'est encore enregistré » et résume : fiches créées, fiches mises à jour, déjà à jour, lignes ignorées.

Colonnes reconnues montre comment chaque colonne de votre fichier a été comprise (« Portable → Téléphone ») et lesquelles ne sont pas reprises. Le tableau détaille les 15 premières lignes : **Nouvelle fiche**, **Mise à jour** (avec les champs qui changent), **Inchangée** ou **Ignorée** (avec la raison).

Dépliez **Lignes ignorées et avertissements** pour voir chaque problème avec son numéro de ligne.



1. Rien n'est encore enregistré
2. Comment chaque colonne a été comprise
3. Une personne déjà connue : sa fiche est complétée
4. Une ligne écartée, avec sa raison
5. Lancer l'import

4 Lancez l'import

Si l'aperçu vous convient, cliquez sur **Importer N fiches**. Sinon, corrigez votre fichier et cliquez sur **Choisir un autre fichier**.

Le rapport s'affiche : « Import terminé : 120 fiches créées, 4 mises à jour, 2 lignes ignorées. », avec le détail des lignes écartées. Cliquez sur **Voir les adhérent·es**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> L'import n'envoie **aucun email** : ni bienvenue, ni lien d'espace membre. Invitez ensuite vos adhérent·es avec le bouton **Inviter à l'espace membre** de la liste.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vos adhérent·es sont dans la liste, avec le statut **Actif** sauf mention contraire dans le fichier. Les foyers et les groupes cités dans le fichier sont créés, et les formules « Auto pour les nouveaux » sont appelées pour les nouvelles fiches.

Cas particuliers

Réimporter un fichier pour mettre à jour

Une ligne qui correspond à une fiche existante (même email et même nom, ou mêmes prénom, nom et date de naissance) met cette fiche à jour au lieu d'en créer une autre. Une case vide dans le fichier n'efface jamais une information de la fiche, et un email déjà présent n'est jamais remplacé.

Enfants sans email

Une ligne sans email crée une fiche sans email. Mettez le même nom dans la colonne Foyer pour l'enfant et son parent (« Famille Martin ») : ses emails passeront par le parent.

> **Export AssoConnect ou HelloAsso**
>
> Importez le fichier tel quel : leurs noms de colonnes habituels sont reconnus automatiquement. Supprimez simplement les lignes de total ou de titre éventuelles au-dessus des en-têtes.

> **Plus de place dans le forfait**
>
> Les lignes au-delà de la limite de votre forfait sont ignorées avec la raison « limite de 50 adhérent·es du forfait atteinte ». Les mises à jour de fiches existantes, elles, passent toujours.

> **Un fichier compliqué ? On l'importe pour vous**
>
> Plusieurs onglets, colonnes fusionnées, pas le temps : cliquez sur « Fichier Excel ? On l'importe pour vous » sur la liste des adhérent·es, et envoyez-nous le fichier. C'est gratuit.

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 de noms de colonnes reconnaissables (ligne de titre, cellules fusionnées, en-têtes absents).

Que faire : Faites de la ligne 1 la ligne des en-têtes, avec par exemple « Prénom » et « Nom ». Le plus simple : partir du modèle CSV.

« Impossible de lire ce fichier CSV. » ou un fichier .xlsx refusé

Pourquoi : Le fichier n'est pas un CSV (un classeur Excel .xlsx, par exemple) ou il est abîmé.

Que faire : Dans Excel, **Fichier › Enregistrer sous**, type « CSV UTF-8 », puis choisissez ce nouveau fichier.

« Fichier trop volumineux : 5000 lignes maximum par import (découpez-le en plusieurs fichiers). »

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

Que faire : Découpez-le en plusieurs fichiers (par ordre alphabétique, par saison) et importez-les l'un après l'autre.

Avertissement « email « … » invalide, fiche importée sans email »

Pourquoi : L'adresse de cette ligne est mal formée (espace, deux @, virgule…).

Que faire : La fiche est créée sans email : corrigez l'adresse directement sur la fiche, ou dans le fichier avant de le réimporter.

Avertissement « date de naissance « … » illisible, ignorée »

Pourquoi : La date n'est pas au format jour/mois/année (« mars 1988 », « 88 »…) ou elle est dans le futur.

Que faire : Écrivez-la sous la forme 14/03/1988, ou complétez-la ensuite sur la fiche.

Ligne ignorée : « … est dans la corbeille »

Pourquoi : La personne a une fiche à la corbeille : l'import ne la recrée pas en silence.

Que faire : Restaurez-la depuis **Membres › Corbeille**, puis réimportez le fichier pour la mettre à jour.

Les accents s'affichent mal (« Ã© » au lieu de « é »)

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

Que faire : Réenregistrez-le depuis Excel au format « CSV UTF-8 ».

Questions fréquentes

Q **Puis-je importer directement un fichier Excel (.xlsx) ?**

R Non, il faut d'abord l'enregistrer en CSV depuis Excel, ce qui prend dix secondes. Ou envoyez-le-nous : nous l'importons pour vous.

Q **Puis-je annuler un import ?**

R Pas d'un bouton : c'est pour cela que l'aperçu existe. En cas d'erreur, cochez les fiches créées dans la liste et utilisez **Déplacer vers la corbeille**.

Q **Les cotisations déjà payées sont-elles reprises ?**

R Pas dans cet import. Utilisez ensuite l'onglet **Cotisations passées** : voir **Importer l'historique des cotisations et des dons** (page 80).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Importer l'historique des cotisations et des dons** (page 80)
- **Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es** (page 61)
- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 35)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 52)
- Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso (chapitre 1 du guide)
- L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.16

Importer l'historique des cotisations et des dons

EN BREF

Reprenez les cotisations déjà payées et les dons reçus des saisons passées, depuis votre ancien outil ou votre tableur. Les fiches affichent ainsi leur ancienneté réelle, et votre comptabilité retrouve ses recettes.

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

Avant de commencer

- [ ] Avoir **d'abord importé vos adhérent·es** : chaque cotisation est rattachée à une fiche existante.
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**. L'import des dons passés demande le forfait **Essentiel** ou **Avancé** (module Dons).

Étape par étape

1 Préparez un fichier, une ligne par paiement

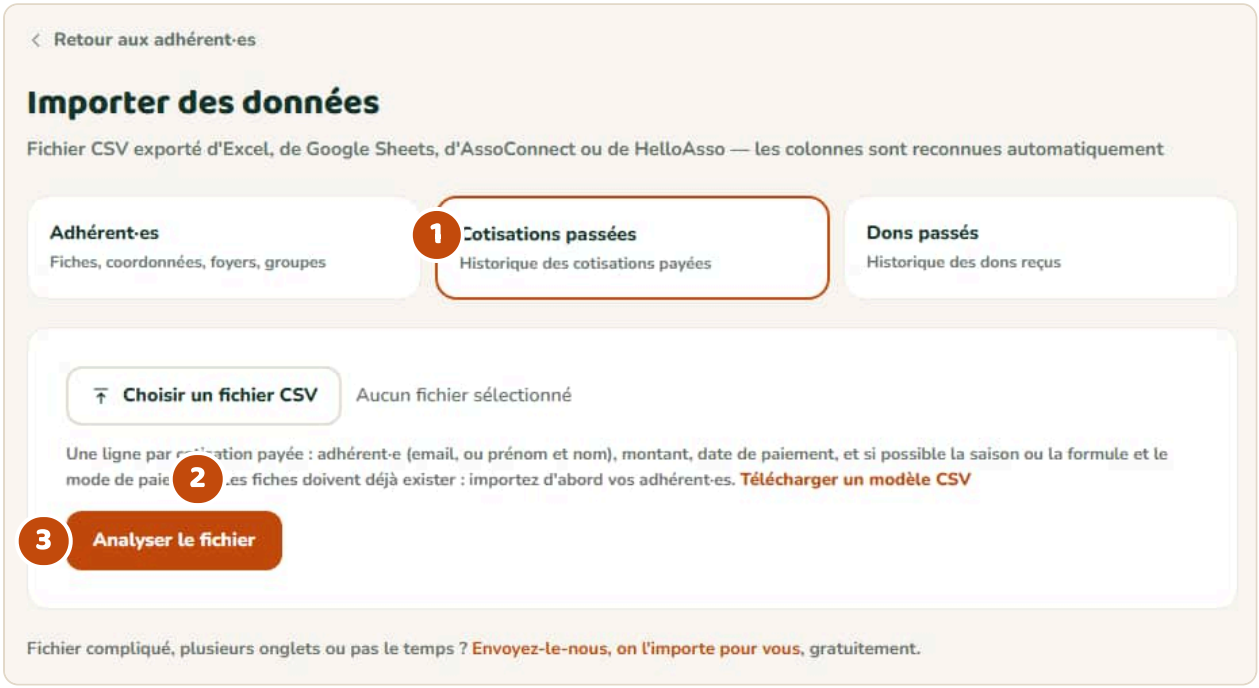
Pour les **cotisations** : qui (l'email, ou le prénom et le nom), le **montant**, la **date de paiement**, et si possible la **saison** ou le nom de la formule, et le **mode de paiement** (chèque, espèces, virement, carte…).

Pour les **dons** : le nom du donateur ou de la donatrice (et son prénom, son email), le montant, la date, le mode de paiement, et l'adresse si vous l'avez, utile pour les reçus fiscaux.

Enregistrez-le en CSV, comme pour l'import des adhérent·es. Chaque onglet propose un **Télécharger un modèle CSV**.

2 Choisissez l'onglet, puis analysez

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur **Importer**, puis sur l'onglet **Cotisations passées** (ou **Dons passés**). Choisissez le fichier et cliquez sur **Analyser le fichier**.



1. L'onglet de l'historique des cotisations
2. Les fiches doivent déjà exister
3. Lancer l'analyse

3 Vérifiez l'aperçu et importez

L'aperçu annonce le nombre de lignes et le total (« 312 cotisations payées · 13 450,00 € »), les colonnes reconnues, un échantillon, et les **Lignes ignorées** avec leur raison.

Cliquez sur **Importer N lignes**. Le rapport liste aussi les **formules d'historique créées (archivées)**.

LE RÉSULTAT

Chaque ligne devient une cotisation **Payée** (origine « Import de l'historique »), datée du jour du paiement, ou un don, avec sa recette dans la comptabilité (catégorie « Cotisations » ou « Dons »).

Cas particuliers

Une saison ou une formule inconnue

Si la colonne Saison contient un libellé qui ne correspond à aucune de vos formules (« Saison 2023-2024 »), une formule de ce nom est créée **archivée** : elle sert à l'historique et n'est pas proposée pour les nouveaux appels. Sans colonne Saison, la formule s'appelle « Cotisation (historique) ».

Réimporter le même fichier

Aucun doublon : une ligne déjà importée est ignorée avec la raison « déjà importée lors d'un précédent import ». Vous pouvez donc compléter un fichier et le réimporter.

Un paiement de la saison en cours

Une cotisation importée avec une date de la saison en cours compte pour « À jour » : la fiche et la carte de membre l'affichent aussitôt.

Les reçus fiscaux des dons

L'import des dons n'émet aucun reçu fiscal. Émettez-les ensuite depuis le module Dons si nécessaire.

Ça ne marche pas ?

Ligne ignorée : « … : aucune fiche correspondante (importez d'abord vos adhérent·es) »

Pourquoi : Ni l'email ni le prénom et le nom ne correspondent à une fiche.

Que faire : Vérifiez l'orthographe, ou importez d'abord cette personne avec l'onglet **Adhérent·es**, puis réimportez l'historique.

« plusieurs fiches portent ce nom : ajoutez l'email » ou « plusieurs fiches partagent cet email : ajoutez le prénom et le nom »

Pourquoi : La ligne ne permet pas de savoir de quelle fiche il s'agit (homonymes, ou email partagé par une famille).

Que faire : Ajoutez au fichier la colonne qui manque (email, ou prénom et nom), puis réimportez.

Ligne ignorée : « l'exercice … est clôturé (rouvrez-le depuis Paramètres › Comptabilité pour y importer des lignes) »

Pourquoi : La date du paiement tombe dans un exercice comptable clôturé, qui ne peut plus recevoir d'écritures.

Que faire : Laissez ces lignes de côté (elles sont déjà dans vos comptes clôturés), ou faites rouvrir l'exercice par la personne propriétaire.

« montant « … » illisible », « montant nul », « date de paiement dans le futur »

Pourquoi : La valeur de la cellule ne peut pas être utilisée telle quelle.

Que faire : Écrivez les montants sous la forme 45,00 et les dates sous la forme 15/09/2024, puis réimportez : les lignes déjà importées ne seront pas dupliquées.

« L'import des dons passés fait partie du module Dons, disponible à partir du forfait Essentiel. »

Pourquoi : Votre forfait est Gratuit.

Que faire : Passez au forfait Essentiel ou Avancé, ou n'importez que les cotisations.

« Fichier trop volumineux : 2000 lignes maximum par import (découpez-le, par exemple par saison). »

Pourquoi : Le fichier compte plus de 2 000 lignes.

Que faire : Découpez-le par saison et importez chaque fichier à son tour.

Questions fréquentes

Q **Les adhérent·es reçoivent-ils un email ou un reçu pour ces paiements ?**

R Non, l'import de l'historique n'envoie aucun email.

Q **Puis-je annuler une cotisation importée par erreur ?**

R Oui, comme une autre : **Annuler le paiement** puis **Annuler** sur la ligne dans **Membres › Cotisations**, si l'exercice n'est pas clôturé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 73)
- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 111)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 124)
- Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso (chapitre 1 du guide)
- Enregistrer un don (chapitre 3 du guide)

FICHE 2.17

Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne

EN BREF

Un lien à partager (site, réseaux, affiche) où les futurs membres déposent leur demande eux-mêmes : coordonnées, formule choisie, questions et pièces jointes. Fini la ressaisie des bulletins papier.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** (les réglages sont dans les Paramètres).
- [ ] Facultatif mais conseillé : avoir créé vos formules de cotisation, pour que la personne choisisse la sienne.

Étape par étape

1 Ouvrez les réglages de l'adhésion en ligne

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

Cochez **Activer le formulaire d'adhésion en ligne**.

2 Choisissez les formules proposées et le message d'accueil

Dans **Formules de cotisation proposées (facultatif)**, cochez celles que la personne pourra choisir (Adulte, Enfant, Famille…). Sans formule cochée, aucune cotisation n'est créée : votre équipe l'appellera après validation.

Le **Message d'accueil (facultatif)** s'affiche en haut du formulaire : « Bienvenue ! Nos activités ont lieu le mardi soir, salle municipale… ».

3 Réglez les champs demandés

Prénom, nom et email sont toujours demandés. Pour chacun des autres champs (Téléphone, Date de naissance, Adresse postale, Personne à prévenir en cas d'urgence, Droit à l'image, Numéro de licence, Message libre), choisissez **Masqué**, **Facultatif** ou **Obligatoire**.

Avec la date de naissance, une **autorisation parentale** (nom du ou de la représentant·e légal·e et son accord) est demandée automatiquement pour toute personne mineure.

4 Ajoutez vos propres questions

Dans **Questions de l'association**, choisissez un type puis cliquez sur **+ Ajouter une question** : Texte court, Texte long, Choix unique, Choix multiples, Case à cocher (acceptation), Date ou Pièce jointe. Saisissez l'intitulé, une aide si besoin, et cochez **Obligatoire** si la réponse est indispensable.

Exemples : « J'ai lu et j'accepte le règlement intérieur » (case à cocher, avec un lien vers le document), « Certificat médical » (pièce jointe, PDF ou image de 5 Mo au plus), « Pupitre » (choix unique). 25 questions au maximum.

5 Activez l'adhésion familiale si besoin, enregistrez et partagez

Cochez **Adhésion familiale** pour qu'un parent inscrive jusqu'à 8 membres de son foyer dans la même demande (email facultatif pour eux). Une question peut alors être **Posée à chaque membre du foyer** (un certificat médical par enfant, par exemple).

Cliquez sur **Enregistrer** (« Réglages enregistrés. »). Le cadre **Lien à partager** affiche l'adresse du formulaire, avec un bouton pour la copier.

ASTUCE

Le même bloc propose une **page publique** de l'association avec un bouton « Adhérer », et un code à coller dans votre site (WordPress, Wix…) pour y afficher le formulaire.

LE RÉSULTAT

Toute personne qui a le lien peut déposer sa demande. Elle reçoit un email de confirmation « Demande d'adhésion reçue », et votre équipe une notification. La demande attend votre validation : rien n'est activé automatiquement.

Cas particuliers

Inscription d'une famille

Avec l'adhésion familiale, un foyer est créé pour la demande (« Famille Martin ») et chaque membre a sa fiche. Avec une formule « par foyer », une seule cotisation est créée pour la famille ; sinon, une par membre.

Une personne déjà inscrite renvoie le formulaire

Si la personne responsable existe déjà avec le même email, prénom et nom, aucune nouvelle fiche n'est créée.

Le paiement

Le formulaire ne prend pas de paiement en ligne. La cotisation choisie apparaît dans **Membres › Cotisations**, à encaisser par chèque, espèces ou virement puis à marquer payée.

Désactiver temporairement le formulaire

Décochez **Activer le formulaire d'adhésion en ligne** et enregistrez : le lien affiche alors que le formulaire est indisponible.

Ça ne marche pas ?

Les visiteurs voient « Les inscriptions en ligne sont momentanément fermées. Contactez directement l'association. »

Pourquoi : Votre association a atteint la limite d'adhérent·es de son forfait.

Que faire : Libérez des places ou passez au forfait supérieur : le formulaire rouvre aussitôt.

« Aucune formule de cotisation active : créez-en une dans Cotisations › Formules. »

Pourquoi : Vous n'avez pas encore de formule (ou elles sont toutes archivées).

Que faire : Créez vos formules dans **Membres › Cotisations**, onglet **Formules de cotisation**, puis revenez cocher celles à proposer.

Je ne trouve pas la section Adhésion en ligne

Pourquoi : Votre rôle (Membre de l'équipe ou Trésorier·ère) n'a pas accès à l'onglet Général des paramètres.

Que faire : Demandez à un·e administrateur·ice de faire les réglages.

Questions fréquentes

Q **Puis-je ajouter des champs sans limite ?**

R Jusqu'à 25 questions, et 15 choix par question à choix.

Q **Où arrivent les pièces jointes ?**

R Dans le cadre **Documents** de la fiche de la personne concernée ; les réponses aux questions s'affichent dans le cadre **Réponses au formulaire d'adhésion**.

Q **Le formulaire est-il conforme au RGPD ?**

R Il ne collecte que les champs que vous choisissez. Ajoutez une case à cocher renvoyant vers votre politique de confidentialité ou votre règlement si vous le souhaitez.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 91)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 95)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39)
- Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site (chapitre 6 du guide)
- Publier la page publique de votre association (chapitre 6 du guide)

FICHE 2.18

Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne

EN BREF

Chaque demande déposée par le formulaire en ligne attend votre accord. Relisez-la, validez-la d'un clic : la personne devient adhérente active et reçoit aussitôt le lien de son espace membre.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Avoir activé le formulaire d'adhésion en ligne (voir **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 86)).
- [ ] Tous les rôles peuvent valider ; refuser (supprimer la demande) est réservé aux propriétaire et administrateur·ices.

Étape par étape

1 Repérez les nouvelles demandes

À chaque demande, les propriétaire et administrateur·ices reçoivent une notification (la cloche en haut du menu) : « Nouvelle demande d'adhésion : Léa Martin (+2) ».

Dans **Membres › Adhérent·es**, la pastille rouge **Demandes en ligne** affiche le nombre de demandes en attente ; chaque demande porte le badge **Demande à valider**.

2 Relisez la demande

Cliquez sur le nom. La fiche est en statut **Inactif**. À droite, le cadre **Informations complémentaires** rappelle « Demande d'adhésion en ligne du [date] » avec le message éventuel, et le cadre **Réponses au formulaire d'adhésion** montre la formule choisie, les réponses aux questions et, pour un mineur, l'autorisation parentale. Les pièces jointes sont dans **Documents**.

3 Validez : Marquer actif

Dans le cadre **Actions**, cliquez sur **Marquer actif**. La fiche passe en **Actif** et la personne reçoit par email son lien d'accès à l'espace membre.

Pour une demande familiale, chaque membre a sa fiche : validez-les une par une (le cadre du foyer, à droite, liste les autres membres).

✓ **LE RÉSULTAT**

La personne quitte le filtre **Demandes en ligne** et devient une adhérente active comme les autres. Sa cotisation, si elle a choisi une formule, figure déjà dans **Membres › Cotisations** : il reste à l'encaisser.

Cas particuliers

Refuser une demande

Supprimez la fiche (**Supprimer l'adhérent·e**) : elle part à la corbeille. La personne n'est pas prévenue : si besoin, répondez-lui par email (bouton **Envoyer un email** de la fiche).

La cotisation de la demande

Elle est créée dès la demande, avec une échéance **30 jours plus tard**, le même délai que les formules attribuées automatiquement. Elle n'est pas relancée tant que la demande n'est pas validée. La validation repart de ce délai : la personne a 30 jours à partir de **Marquer actif**, même si la demande a attendu. Une fois le règlement reçu, cliquez sur **Marquer payée**.

> **Formules attribuées automatiquement**
>
> Si une formule est réglée sur « Auto pour les nouveaux », la validation crée aussi sa cotisation, sauf si la personne est déjà couverte pour la saison.

Ça ne marche pas ?

La personne n'a pas reçu son lien après validation

Pourquoi : Indésirables, adresse mal saisie dans le formulaire, ou lien expiré (30 minutes).

Que faire : Corrigez l'email si besoin, puis cliquez sur **Envoyer le lien de l'espace membre**. Voir aussi Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide).

Je ne reçois pas les notifications de nouvelles demandes

Pourquoi : Elles ne sont adressées qu'aux propriétaire et administrateur·ices.

Que faire : Consultez régulièrement le filtre **Demandes en ligne** de la liste des adhérent·es.

Questions fréquentes

Q **Puis-je valider plusieurs demandes d'un coup ?**

R Non, chaque demande se valide depuis sa fiche, ce qui vous laisse relire les réponses et les pièces jointes.

Q **Une demande non validée compte-t-elle dans mon forfait ?**

R Oui, comme toute fiche hors corbeille. Supprimez les demandes que vous refusez.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 86)
- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 26)
- **Enregistrer le paiement d'une cotisation** (page 105)

FICHE 2.19

Créer et modifier vos formules de cotisation

EN BREF

Une formule, c'est un tarif : « Adulte, 45 € par an », « Enfant, 20 € », « Famille, 90 € par foyer ». Créez-les une fois, elles servent ensuite à chaque appel de cotisations et dans le formulaire d'adhésion en ligne.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.

Étape par étape

1 Ouvrez l'onglet Formules de cotisation

Dans le menu, ouvrez **Membres › Cotisations**, puis l'onglet **Formules de cotisation**. Vos formules s'affichent en cartes ; le cadre **Nouvelle formule** est à droite.

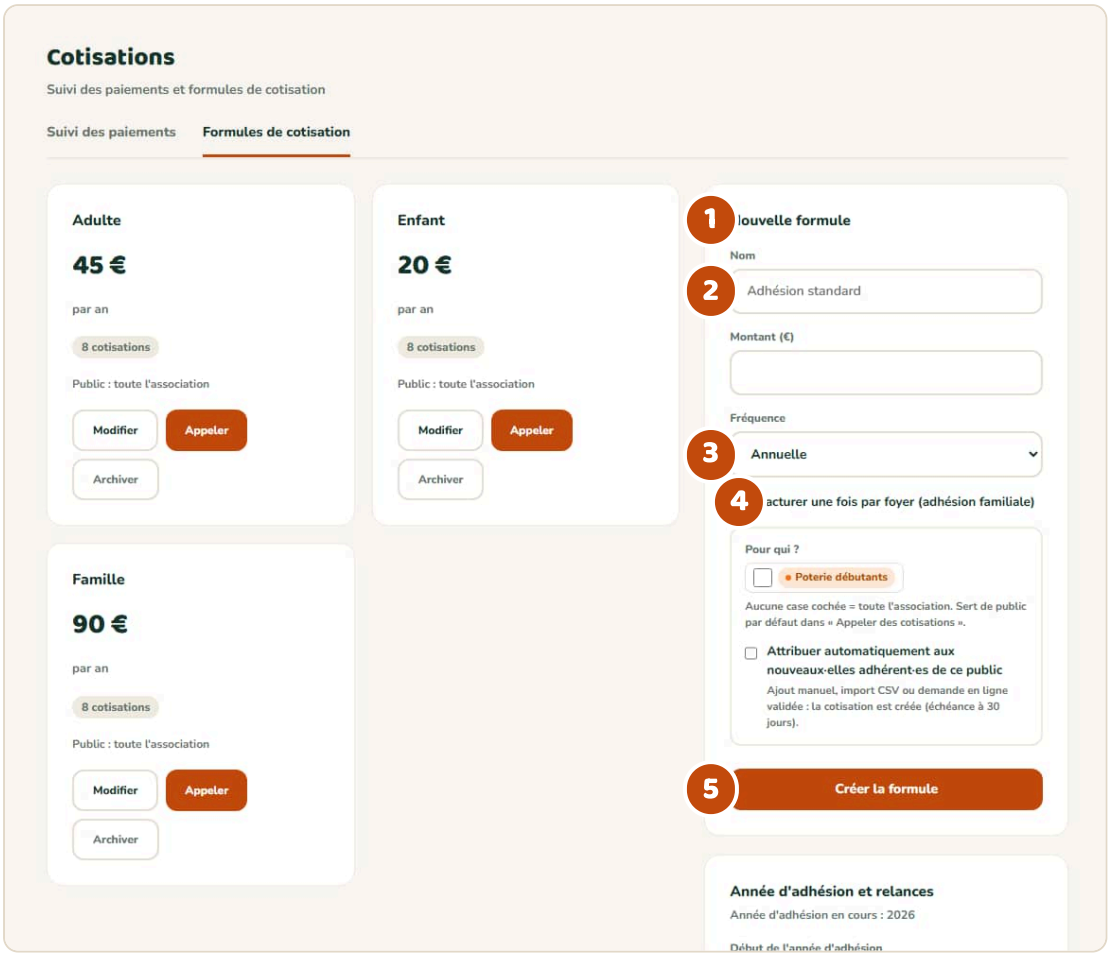
2 Remplissez la nouvelle formule

Nom : ce que verront vos adhérent·es (« Adulte », « Étudiant », « Famille »).

Montant (€) : 0 pour une adhésion gratuite (la carte affiche alors « Gratuite »).

Fréquence : **Annuelle** (une cotisation par saison) ou **Mensuelle** (une cotisation par mois appelé).

Facturer une fois par foyer (adhésion familiale) : une seule cotisation par famille, portée par la personne référente du foyer.



1. Le cadre de création
2. Le nom de la formule
3. Annuelle ou mensuelle
4. Une seule cotisation par famille
5. Créer la formule

3 Indiquez pour qui elle est, puis créez-la

Pour qui ? : cochez un ou plusieurs groupes (« Moins de 12 ans » pour la formule Enfant). Aucune case cochée = toute l'association. Ces groupes sont présélectionnés quand vous appelez la formule.

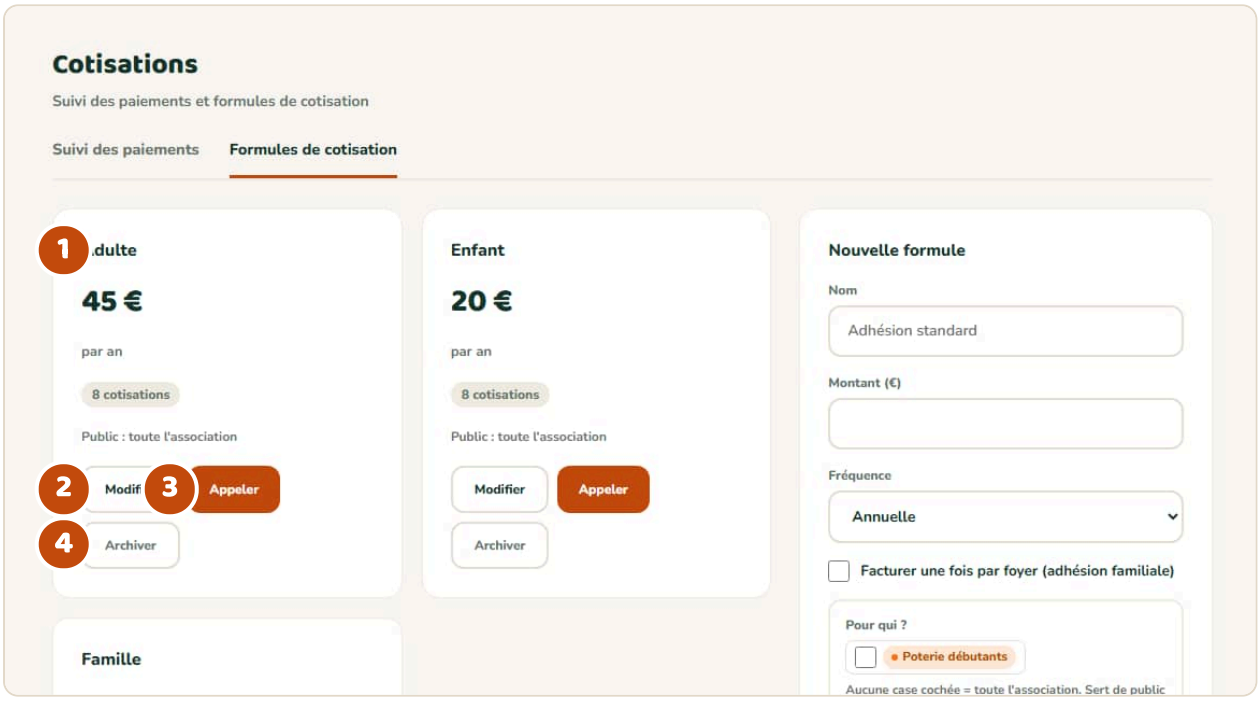
Attribuer automatiquement aux nouveaux·elles adhérent·es de ce public : chaque nouvelle fiche du public (création à la main, import ou demande en ligne validée) reçoit aussitôt sa cotisation, avec une échéance à 30 jours.

Cliquez sur **Créer la formule**.

4 Modifiez, appelez ou archivez une formule

Sur chaque carte : **Modifier** ouvre la formule en édition, **Appeler** lance l'assistant d'appel avec cette formule, **Archiver** la retire des nouveaux appels.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Changer le montant ne touche pas les cotisations déjà créées : seules les prochaines prendront le nouveau tarif.



1. Le nom et le montant de la formule
2. Modifier le nom, le montant ou le public
3. Appeler cette formule
4. Retirer la formule des nouveaux appels

LE RÉSULTAT

La formule apparaît en carte avec son montant, sa fréquence, son nombre de cotisations et ses badges (**Par foyer**, **Auto pour les nouveaux**). Elle est proposée dans l'assistant d'appel et peut être cochée dans le formulaire d'adhésion en ligne.

Cas particuliers

Un tarif réduit ponctuel

Inutile de créer une formule pour un seul cas : à l'écran d'aperçu de l'assistant d'appel, modifiez le montant de la ligne et indiquez le motif (« Tarif étudiant »). Créez une formule seulement pour un tarif qui revient chaque saison.

Une formule mensuelle

Chaque appel crée la cotisation d'un mois, celui de l'échéance choisie. Pour douze mois, lancez un appel chaque mois (les personnes déjà appelées pour ce mois sont ignorées).

Une formule dont on ne veut plus

Une formule ne se supprime pas, pour que l'historique des cotisations reste lisible : archivez-la. Elle reste visible avec le badge **Archivée**, et **Réactiver** la remet en service.

Formules créées par l'import de l'historique

L'import des cotisations passées crée des formules archivées pour les saisons qu'il ne connaît pas : elles ne servent qu'à l'historique.

Ça ne marche pas ?

« Cette formule est archivée : réactivez-la ou choisissez-en une autre. »

Pourquoi : Vous essayez d'appeler une formule archivée.

Que faire : Cliquez sur **Réactiver** sur sa carte, ou choisissez une autre formule dans l'assistant.

« Nom requis » ou « Montant invalide »

Pourquoi : Le nom est vide ou le montant est négatif ou mal saisi.

Que faire : Saisissez un nom et un montant positif, avec un point ou une virgule pour les centimes selon votre clavier (45 ou 45.50).

Je ne vois pas Cotisations dans le menu

Pourquoi : Votre rôle est Membre de l'équipe, sans accès aux finances.

Que faire : Demandez le rôle Trésorier·ère ou Administrateur·ice à la personne propriétaire (**Paramètres › Équipe**).

Questions fréquentes

Q **Combien de formules puis-je créer ?**

R Autant que vous voulez, sur tous les forfaits.

Q **Une personne peut-elle avoir deux formules la même saison ?**

R Oui, si ce sont deux formules différentes (une adhésion et une licence, par exemple). L'assistant n'empêche que les doublons d'une même formule sur la même période.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 101)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 43)

FICHE 2.20

Régler la saison d'adhésion et son mois de début

EN BREF

Un club sportif vit de septembre à août, une amicale suit l'année civile. Indiquez le mois où commence votre saison : MangoAsso en déduit la période appelée, qui est « à jour », et le libellé « 2026-2027 » partout.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.

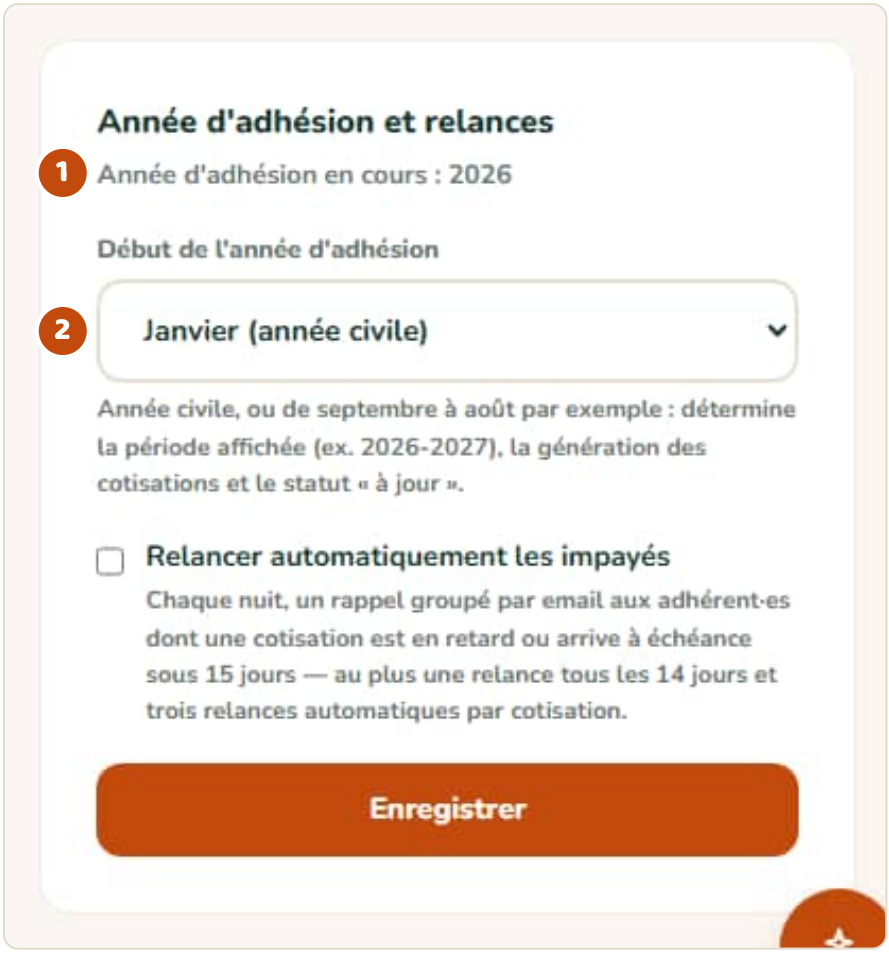
Ce que pilote la saison

Où	Effet
Assistant d'appel	La période appelée d'une formule annuelle est la saison qui contient l'échéance choisie ; elle sert aussi au calcul du prorata.
« À jour » (liste, carte de membre, attestation)	Une cotisation payée dont l'échéance tombe dans la saison en cours. Dans les deux derniers mois de la saison, une cotisation déjà payée pour la saison suivante compte aussi.
Bandeau de renouvellement	Quand rien n'est appelé pour la nouvelle saison alors que la précédente avait été payée, la page Cotisations propose « Renouveler la saison ».
Filtre « Toutes les saisons »	Propose la saison en cours et les deux précédentes.

Étape par étape

1 Ouvrez le réglage

Dans **Membres › Cotisations**, onglet **Formules de cotisation**, le cadre **Année d'adhésion et relances** (à droite, sous Nouvelle formule) indique l'**Année d'adhésion en cours**.



1. La saison en cours, telle que MangoAsso la calcule
2. Le mois de début de votre saison

2 Choisissez le mois de début, puis enregistrez

Dans **Début de l'année d'adhésion**, choisissez **Janvier (année civile)** ou le mois où commence votre saison (Septembre pour la plupart des clubs). Cliquez sur **Enregistrer** : « Réglages enregistrés. ».

La saison dure toujours douze mois : de septembre à août, par exemple.

LE RÉSULTAT

La saison s'affiche « 2026-2027 » (ou « 2026 » en année civile) en haut de la page Cotisations, dans les filtres de saison, l'assistant d'appel et l'attestation d'adhésion.

Cas particuliers

Appeler la saison suivante en avance

En juin, pour une saison qui démarre en septembre, choisissez une échéance en septembre dans l'assistant : la cotisation appartient à la nouvelle saison. Une cotisation appartient toujours à la saison de son échéance.

La rentrée : renouveler tout le monde

Au début de la saison, le bandeau « Nouvelle année d'adhésion » et son bouton **Renouveler la saison** ouvrent l'assistant pour réappeler les personnes qui avaient payé la saison passée. Voir **Appeler les cotisations de la saison** (page 6).

Saison d'adhésion et exercice comptable

Ce sont deux réglages distincts : l'exercice comptable se règle dans **Paramètres › Comptabilité**. Ils peuvent coïncider ou non.

Ça ne marche pas ?

Après avoir changé le mois, des adhérent·es ne sont plus « À jour »

Pourquoi : Le statut est recalculé avec les nouvelles bornes : une cotisation dont l'échéance tombe désormais dans la saison précédente ne couvre plus la saison en cours.

Que faire : Changez le mois de début de préférence entre deux saisons. Sinon, appelez la nouvelle saison pour les personnes concernées.

Questions fréquentes

Q **Puis-je avoir une saison de six mois ?**

R Non, une saison dure toujours douze mois. Pour des inscriptions trimestrielles ou semestrielles, utilisez une formule mensuelle ou des formules distinctes appelées à chaque période.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 95)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 124)
- **Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…)** (page 48)

FICHE 2.21

Enregistrer le paiement d'une cotisation

EN BREF

Un chèque, des espèces ou un virement reçus ? Marquez la cotisation payée en deux clics. La recette part dans votre comptabilité, et l'adhérent·e reçoit automatiquement son reçu par email.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

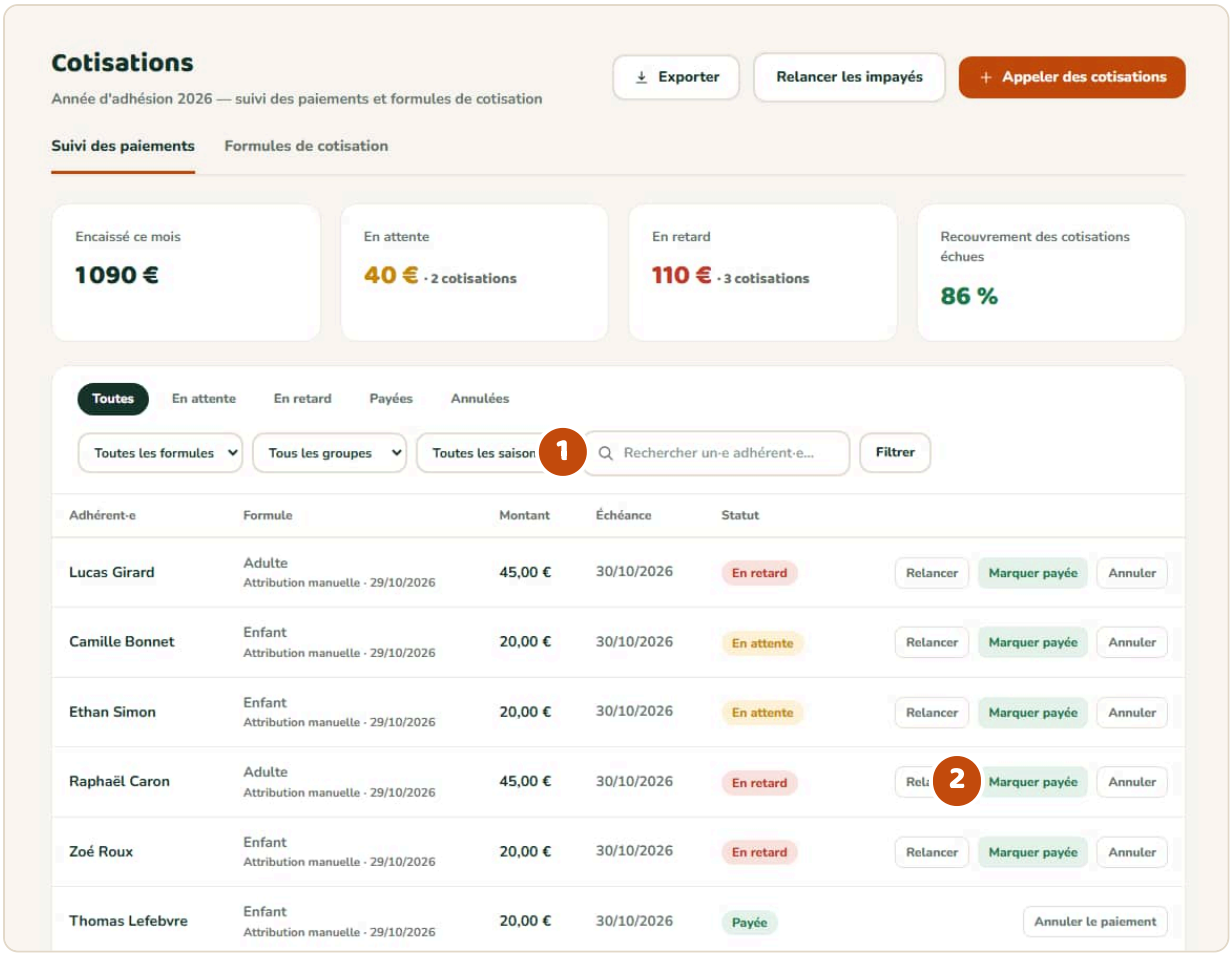
Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] La cotisation doit exister (créée par un appel, le formulaire en ligne ou une attribution automatique).

Étape par étape

1 Retrouvez la cotisation

Ouvrez **Membres › Cotisations** (onglet **Suivi des paiements**). Tapez le nom dans **Rechercher un·e adhérent·e…** puis cliquez sur **Filtrer**, ou cliquez sur la pastille **En attente** ou **En retard**.



1. Rechercher la personne
2. Enregistrer le paiement de cette cotisation

2 Cliquez sur Marquer payée

Sur la ligne, cliquez sur le bouton vert **Marquer payée**. La fenêtre **Enregistrer le paiement** rappelle la personne et le montant.

3 Indiquez la date et le moyen de paiement, puis enregistrez

Date d'encaissement : la date du jour est proposée ; changez-la si le chèque a été reçu plus tôt.

Moyen de paiement : Chèque, Espèces, Virement, Carte bancaire, Prélèvement ou Autre.

Cliquez sur **Enregistrer**. Le message « Paiement enregistré. » confirme.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> L'enregistrement envoie aussitôt à l'adhérent·e (ou au contact de son foyer) un email « Cotisation réglée » avec son reçu de cotisation en PDF.



1. La date d'encaissement
2. Le moyen de paiement
3. La recette est créée dans la comptabilité
4. Valider le paiement

LE RÉSULTAT

La cotisation passe **Payée** ; « Encaissé ce mois » augmente ; la fiche et la carte de membre affichent « à jour ». Une recette (libellé « Cotisation », suivi du nom de la personne et de la formule) est ajoutée dans la catégorie **Cotisations** de votre comptabilité, avec la date et le moyen de paiement.

Cas particuliers

Paiement en plusieurs fois

Il n'y a pas de paiement partiel sur une cotisation. Attendez le solde pour la marquer payée, ou, dès l'appel, créez une cotisation par versement (une formule mensuelle, par exemple).

Un montant différent de celui prévu

Le montant d'une cotisation ne se modifie pas après sa création. Annulez-la, puis rappelez la personne avec l'assistant en ajustant le montant à l'écran d'aperçu, avec un motif.

Où voir la recette

Dans **Finances › Comptabilité**, si votre forfait comprend la comptabilité (Essentiel ou Avancé). La recette y est rapprochable avec votre relevé bancaire comme les autres.

Paiement en ligne

Le paiement des cotisations en ligne par carte n'est pas encore disponible : enregistrez les règlements reçus avec **Marquer payée**.

Ça ne marche pas ?

« L'exercice … est clôturé : ses écritures ne peuvent plus être modifiées. Le propriétaire peut le rouvrir depuis Paramètres › Comptabilité › Exercices fiscaux si nécessaire. »

Pourquoi : La date d'encaissement tombe dans un exercice comptable clôturé.

Que faire : Vérifiez la date saisie. S'il s'agit vraiment d'un encaissement de cet exercice, demandez à la personne propriétaire de le rouvrir.

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

Pourquoi : Quelqu'un d'autre l'a marquée payée ou annulée entre-temps.

Que faire : Rechargez la page pour voir son statut actuel.

L'adhérent·e n'a pas reçu son reçu

Pourquoi : Pas d'email ni de foyer joignable, adresse en échec, ou indésirables.

Que faire : Le reçu reste téléchargeable dans son espace membre. Pour les problèmes d'email, voir Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide).

Questions fréquentes

Q **Puis-je marquer payées plusieurs cotisations d'un coup ?**

R Non, chaque paiement s'enregistre sur sa ligne, avec sa propre date et son moyen de paiement, comme sur le bordereau de remise en banque.

Q **Je me suis trompé·e de date ou de moyen de paiement**

R Cliquez sur **Annuler le paiement** sur la ligne, puis enregistrez-le à nouveau. Voir **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 111).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 111)
- **Attestation d'adhésion et reçu de cotisation** (page 120)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 124)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double (chapitre 9 du guide)
- Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion (chapitre 7 du guide)

FICHE 2.22

Annuler un paiement ou une cotisation

EN BREF

Paiement saisi sur la mauvaise personne, cotisation appelée par erreur, adhérent·e parti·e avant d'avoir payé : annulez proprement. La comptabilité suit automatiquement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

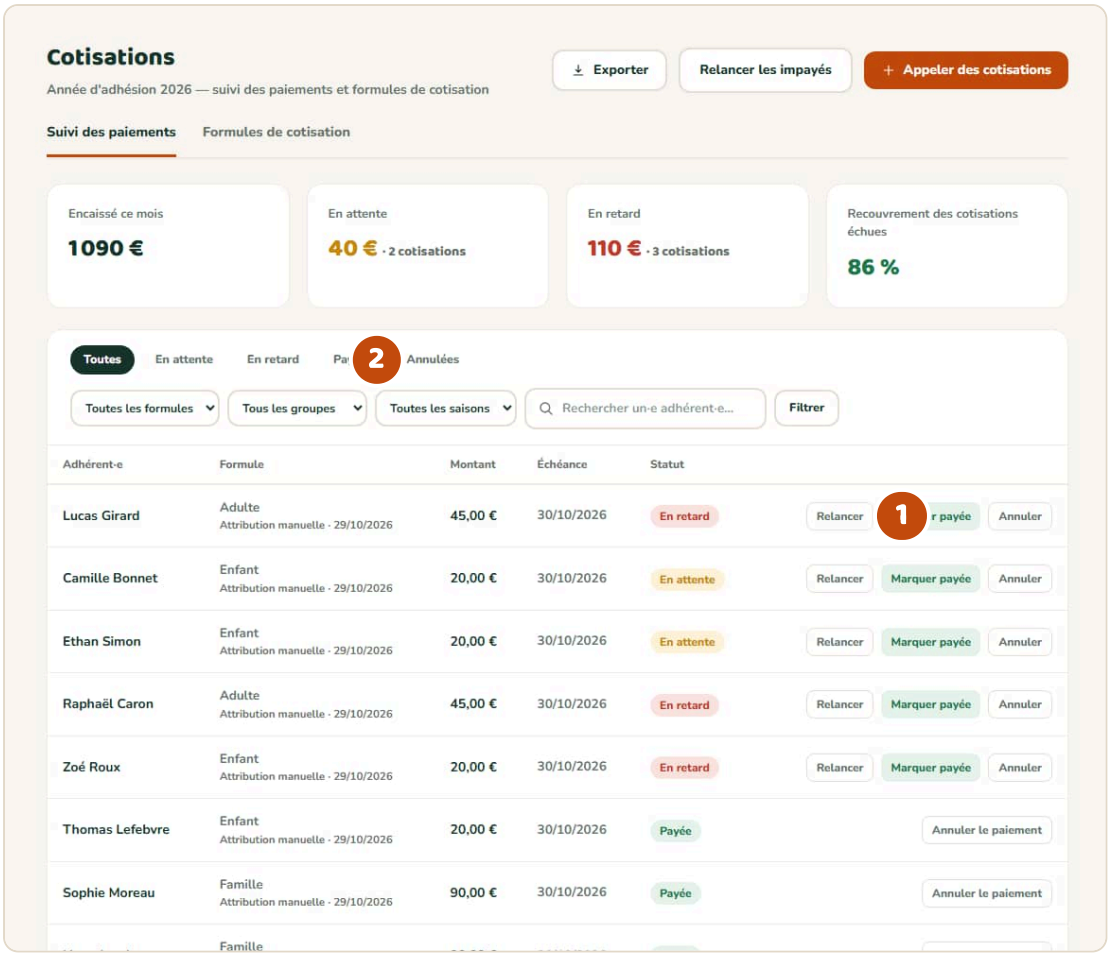
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.

Étape par étape

1 Annuler un paiement enregistré par erreur

Dans **Membres › Cotisations**, sur la ligne de la cotisation payée, cliquez sur **Annuler le paiement**, puis confirmez.

La cotisation repasse **En attente** (ou **En retard** si son échéance est passée) et la recette est retirée de la comptabilité. Vous pouvez ensuite enregistrer le bon paiement.



1. Annuler le paiement d'une cotisation payée
2. Retrouver les cotisations annulées

2 Annuler une cotisation qui n'a pas lieu d'être

Sur une ligne **En attente** ou **En retard**, cliquez sur **Annuler**, puis confirmez « Annuler cette cotisation ? ». Le message « Cotisation annulée. » s'affiche.

Pour une cotisation payée, annulez d'abord le paiement, puis la cotisation.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une cotisation annulée ne peut pas être réactivée. Si besoin, rappelez la personne avec l'assistant : une cotisation annulée ne la compte plus comme déjà appelée.

LE RÉSULTAT

Une cotisation annulée garde sa ligne avec le statut **Annulée** (pastille **Annulées** pour les retrouver). Elle ne compte plus dans les montants en attente ou en retard, n'est plus relancée, et sa recette éventuelle a disparu de la comptabilité.

Cas particuliers

Rembourser un·e adhérent·e

MangoAsso n'effectue pas de remboursement. Remboursez par votre banque, puis annulez le paiement et la cotisation pour que vos comptes restent justes, ou enregistrez la sortie d'argent comme une dépense si le paiement appartient à un exercice clôturé.

Corriger le montant d'une cotisation

Annulez la cotisation, puis rappelez la personne avec l'assistant en ajustant le montant dans l'aperçu.

Un appel entier lancé par erreur

Annulez chaque ligne concernée (filtrez par formule et par saison pour les retrouver), puis relancez l'assistant avec les bons réglages.

Ça ne marche pas ?

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

Pourquoi : Le paiement a été encaissé dans un exercice comptable clôturé : l'annuler supprimerait une recette déjà déclarée.

Que faire : Laissez le paiement tel quel et corrigez sur l'exercice en cours (par exemple une dépense de remboursement), ou faites rouvrir l'exercice par la personne propriétaire.

Je ne vois aucun bouton sur une ligne

Pourquoi : La cotisation est déjà **Annulée** : il n'y a plus d'action possible.

Que faire : Rappelez la personne avec l'assistant si une nouvelle cotisation est nécessaire.

Questions fréquentes

Q **L'adhérent·e est-il prévenu·e d'une annulation ?**

R Non, aucune annulation n'envoie d'email.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer le paiement d'une cotisation** (page 105)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 124)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double (chapitre 9 du guide)
- Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.23

Relances de cotisation : manuelles et automatiques

EN BREF

Rappelez par email les cotisations non réglées, à une personne, à tout le monde d'un clic, ou automatiquement chaque nuit. Des garde-fous évitent de harceler vos adhérent·es.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Des cotisations **En attente** ou **En retard**, et des adhérent·es joignables par email (directement ou via leur foyer).

Étape par étape

1 Une seule personne : le bouton Relancer de sa ligne

Dans **Membres › Cotisations**, sur la ligne d'une cotisation en attente ou en retard, cliquez sur **Relancer**. L'email part tout de suite ; le bouton affiche **Envoyé** ✓, ou **Pas d'email** si la fiche n'est pas joignable.

2 Tout le monde d'un coup : Relancer les impayés

En haut de la page, cliquez sur **Relancer les impayés**. Une confirmation annonce le nombre de personnes et de cotisations concernées, ainsi que celles qui sont écartées. Après votre accord, le résultat s'affiche sous le bouton : « 12 relances envoyées sur 12 personnes, pour 15 cotisations. ».

Pour ne pas harceler, ce bouton ne relance que les cotisations **échues ou dues dans les 15 prochains jours**, **pas plus d'une fois tous les 7 jours** chacune, et seulement pour les adhérent·es **actifs** dont l'adresse n'est pas en échec. Une même adresse reçoit **un seul email** qui liste toutes ses cotisations (un parent de trois enfants, par exemple).

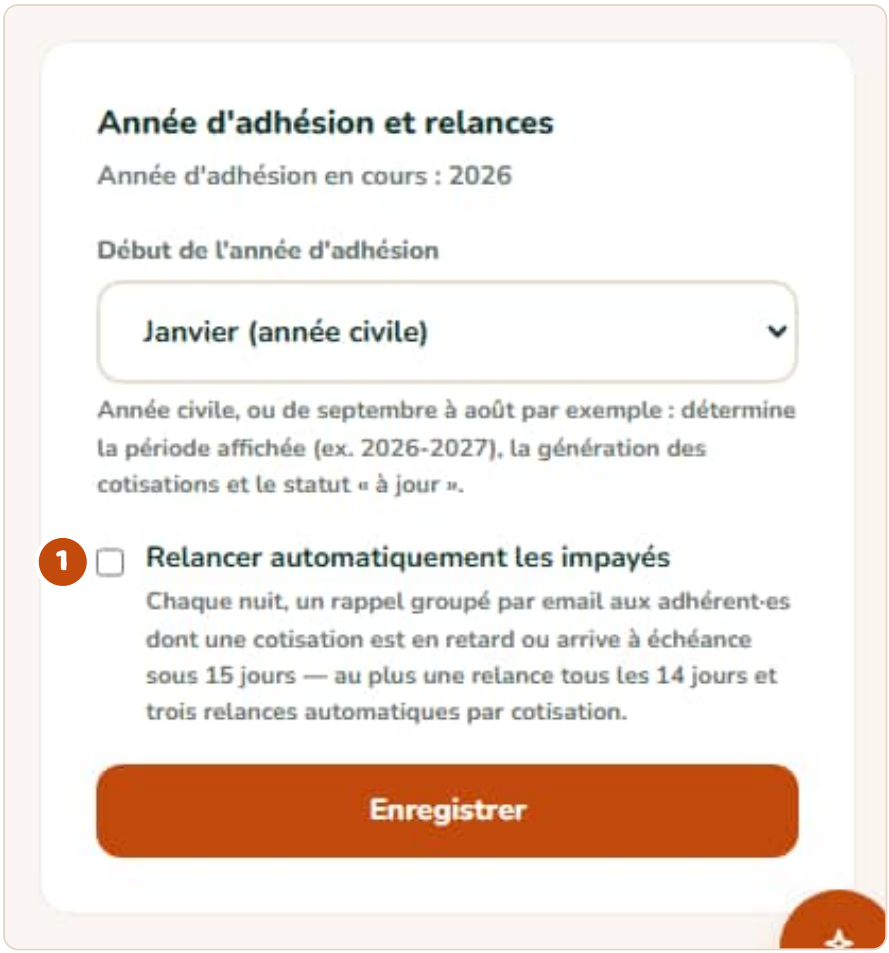


1. Relancer toutes les cotisations dues
2. Le montant encore en attente
3. Le montant en retard

3 Automatiquement : activez la relance de nuit

Dans l'onglet **Formules de cotisation**, cadre **Année d'adhésion et relances**, cochez **Relancer automatiquement les impayés**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Chaque nuit, le même rappel groupé part tout seul, avec des règles plus espacées : **au plus une relance tous les 14 jours** et **trois relances automatiques au maximum** par cotisation.



1 Activer la relance automatique chaque nuit

LE RÉSULTAT

Chaque personne reçoit un email « Rappel de cotisation » (ou « Cotisation en retard ») au nom de votre association, avec la formule, l'échéance et le montant à régler, et l'invitation à payer selon vos modalités habituelles (chèque, espèces ou virement). Les réponses arrivent à l'adresse de réponse de l'association.

Cas particuliers

> **Enfants et fiches sans email**
>
> Le rappel part vers le contact du foyer. Sans email ni foyer, la fiche est ignorée par le rappel groupé, et le bouton **Relancer** de sa ligne affiche **Pas d'email**.

> **Une personne désinscrite des newsletters**
>
> Elle reçoit quand même les rappels de cotisation : ce sont des emails liés à son adhésion, pas des campagnes.

> **Relance manuelle et relance automatique**
>
> Les relances que vous envoyez vous-même ne sont pas plafonnées et ne comptent pas dans les trois relances automatiques. Le bouton **Relancer** d'une ligne, lui, n'a aucun délai minimal : utilisez-le avec mesure.

> **Demandes d'adhésion non validées**
>
> Leurs cotisations ne sont jamais relancées tant que la fiche est inactive.

Ça ne marche pas ?

« Aucune relance à envoyer » alors qu'il reste des impayés

Pourquoi : Les cotisations restantes ont déjà été relancées il y a moins de 7 jours, ont une échéance à plus de 15 jours, ou concernent des fiches inactives, sans email ou en échec. Le message précise celles qui ont été relancées récemment et celles sans adresse joignable.

Que faire : Patientez quelques jours, ou utilisez le bouton **Relancer** de la ligne concernée.

« 8 relances envoyées sur 10 personnes » et « 2 échecs d'envoi »

Pourquoi : Deux envois ont échoué (adresse refusée, incident d'envoi).

Que faire : Ouvrez les fiches concernées : un badge **Email en échec** indique une adresse à corriger.

La relance automatique ne part pas

Pourquoi : La case n'est pas cochée, la cotisation a déjà reçu ses trois relances automatiques, ou la dernière relance date de moins de 14 jours.

Que faire : Vérifiez la case dans le cadre **Année d'adhésion et relances**, et relancez à la main si nécessaire.

Questions fréquentes

Q **Puis-je modifier le texte de l'email de rappel ?**

R Non, le texte est fixe. Pour un message personnalisé, utilisez une campagne d'emailing en ciblant les personnes concernées.

Q **L'email contient-il un lien de paiement ?**

R Non, le paiement en ligne n'est pas encore disponible : l'email invite à régler par chèque, espèces ou virement.

Q **À quelle heure part la relance automatique ?**

R Pendant la nuit, une fois par jour, pour toutes les associations qui l'ont activée.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Appeler les cotisations de la saison** (page 6)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 124)
- Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association (chapitre 9 du guide)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 39)
- Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.24

Attestation d'adhésion et reçu de cotisation

EN BREF

Une mutuelle, un comité d'entreprise ou un employeur réclame un justificatif ? Téléchargez l'attestation d'adhésion depuis la fiche, en PDF. Le reçu de cotisation part automatiquement par email à chaque paiement enregistré, et reste téléchargeable par l'équipe.

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

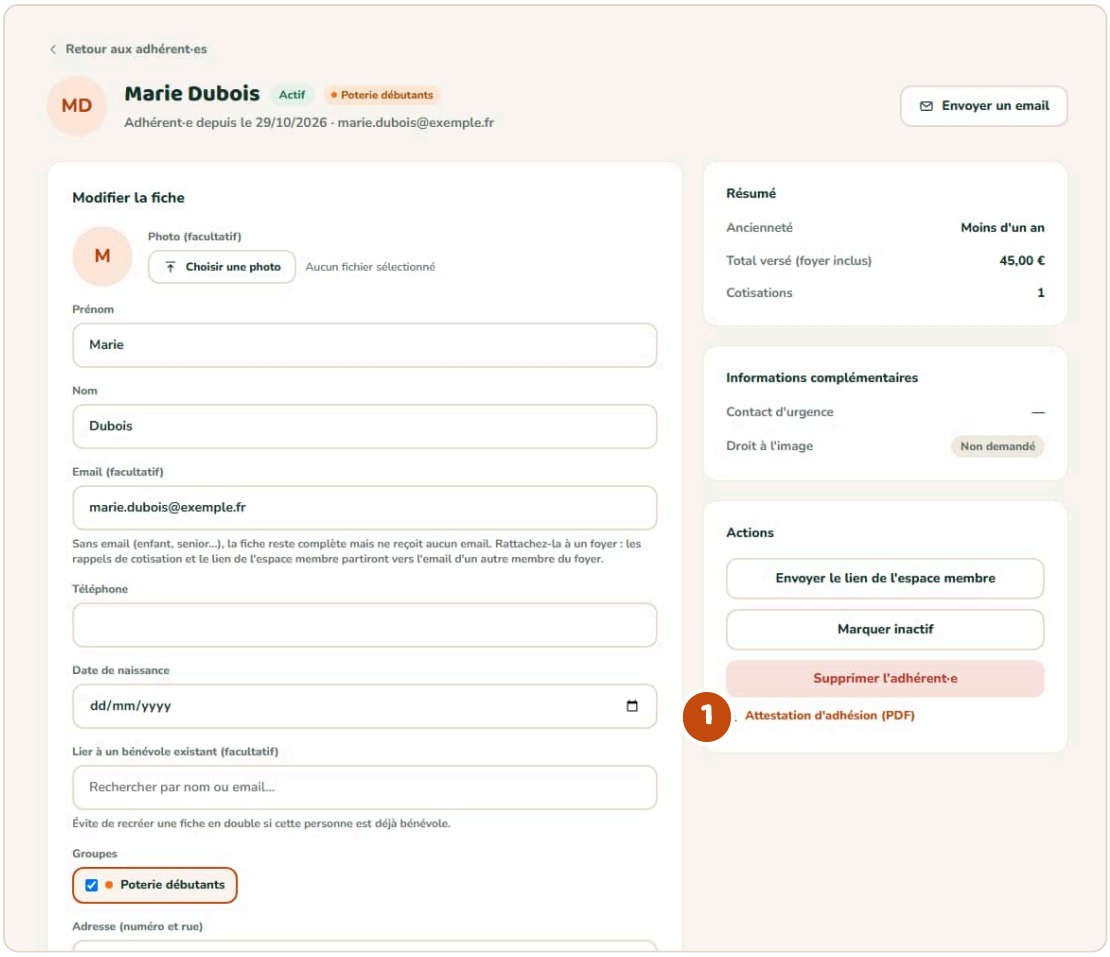
FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Téléchargez l'attestation depuis la fiche

Ouvrez la fiche de l'adhérent·e. Dans le cadre **Actions**, cliquez sur **Attestation d'adhésion (PDF)** : le fichier se télécharge aussitôt.



1 Télécharger l'attestation d'adhésion

2 Vérifiez son contenu

L'attestation indique le nom et les coordonnées de l'association (avec son RNA et son SIREN s'ils sont renseignés), le nom de la personne et sa date de naissance, la date depuis laquelle elle est membre, puis :

si une cotisation de la saison en cours est payée : « à jour de sa cotisation pour l'année d'adhésion 2026-2027 », avec la formule, le montant et la date de règlement ;

sinon : « aucune cotisation réglée n'est enregistrée pour l'année d'adhésion 2026-2027 ».

ASTUCE

Enregistrez le paiement avant de télécharger l'attestation : elle mentionnera alors la cotisation réglée.

3 Le reçu de cotisation : rien à faire

Quand vous cliquez sur **Marquer payée**, l'adhérent·e (ou le contact de son foyer) reçoit l'email « Cotisation réglée » avec son **reçu de cotisation** en PDF : association, personne, formule, montant réglé, date de paiement et référence.

✓ **LE RÉSULTAT**

La personne dispose d'un justificatif à jour. Elle peut aussi télécharger elle-même son attestation et ses reçus depuis son espace membre, page **Mon adhésion**.

Cas particuliers

Une cotisation payée par le foyer

L'attestation d'un enfant mentionne la cotisation familiale payée pour son foyer.

Retrouver un reçu de cotisation

Propriétaire, administrateur·ices et trésorier·ères le téléchargent à tout moment : bouton **Reçu** sur la ligne d'une cotisation payée dans **Membres › Cotisations**, ou colonne **Reçu** de l'historique des cotisations sur la fiche. Il reste aussi disponible dans l'espace membre de la personne.

Ajouter le logo, l'adresse ou le RNA

Ces informations viennent de **Paramètres** (onglet **Général** pour le logo, **Facturation & fiscalité** pour l'adresse et les identifiants). Complétez-les une fois : tous les documents en profitent.

Ça ne marche pas ?

L'attestation dit « aucune cotisation réglée » alors que la personne a payé

Pourquoi : Le paiement n'est pas enregistré, ou la cotisation payée appartient à une autre saison (échéance hors de la saison en cours).

Que faire : Vérifiez la cotisation dans l'historique de la fiche, enregistrez le paiement si besoin, puis téléchargez à nouveau l'attestation.

Questions fréquentes

Q **Le reçu de cotisation est-il un reçu fiscal ?**

R Non. Le reçu le précise : une cotisation n'ouvre pas, en règle générale, droit à une réduction d'impôt. Les reçus fiscaux concernent les dons et se gèrent dans le module Dons.

Q **L'attestation est-elle numérotée ?**

R Non : elle peut être régénérée à volonté et reflète toujours la situation du jour où elle est téléchargée.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer le paiement d'une cotisation** (page 105)
- **Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es** (page 57)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 101)
- Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion (chapitre 7 du guide)

FICHE 2.25

Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations

EN BREF

En attente, en retard, payée, annulée : chaque cotisation a un statut qui évolue tout seul ou par vos actions. Voici ce que veut dire chacun, et comment lire les quatre compteurs en haut de la page Cotisations.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Les statuts d'une cotisation

Statut	Quand	Ce qu'on peut faire
En attente	Dès sa création, tant que l'échéance n'est pas passée	Relancer, Marquer payée, Annuler
En retard	Automatiquement le lendemain de l'échéance si elle n'est pas payée	Relancer, Marquer payée, Annuler
Payée	Quand vous enregistrez le paiement (ou par import de l'historique)	Annuler le paiement
Annulée	Quand vous l'annulez	Rien : elle reste pour l'historique

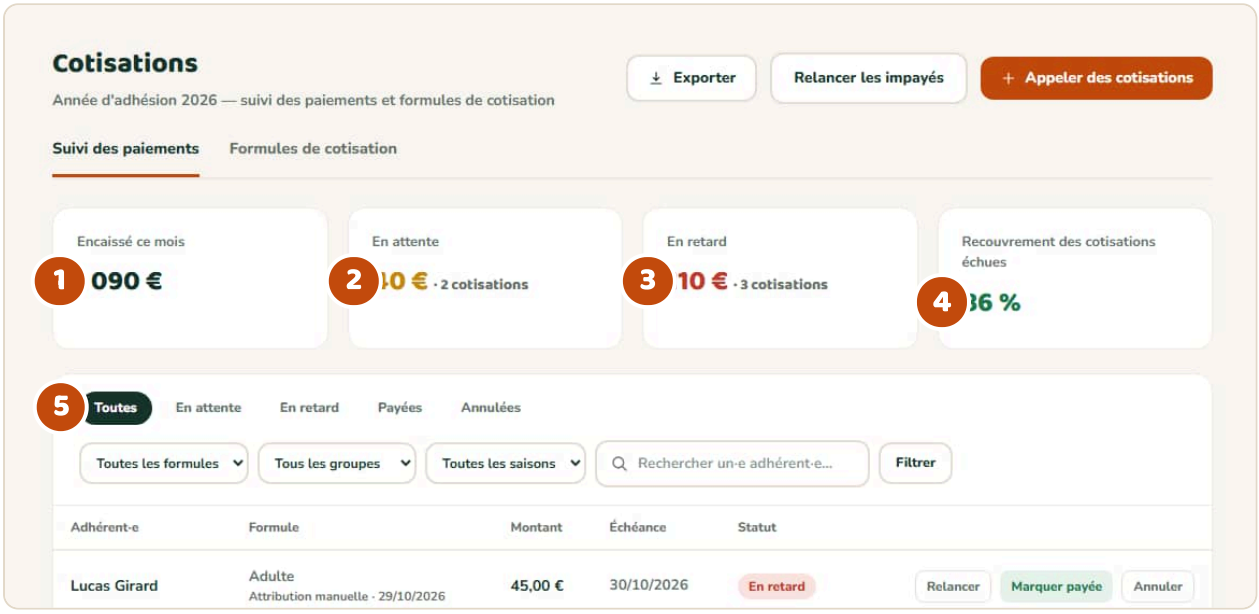
Étape par étape

1 Lisez les quatre compteurs

Encaissé ce mois : total des cotisations dont la date d'encaissement tombe dans le mois en cours.

En attente et **En retard** : montant total et nombre de cotisations concernées, toutes saisons confondues, ou de la saison choisie dans le menu **Toutes les saisons** (son libellé s'affiche alors à côté du titre). Le recouvrement suit la même saison.

Recouvrement des cotisations échues : la part des cotisations payées parmi celles qui sont payées ou en retard. Une cotisation pas encore due n'est pas comptée comme impayée. « — » s'affiche tant qu'aucune cotisation n'est échue.



1. Encaissé ce mois
2. Total et nombre en attente
3. Total et nombre en retard
4. Taux de recouvrement des cotisations échues
5. Les filtres par statut

2 Filtrez la liste

Les pastilles **Toutes**, **En attente**, **En retard**, **Payées** et **Annulées** filtrent la liste. Les menus **Toutes les formules**, **Tous les groupes** et **Toutes les saisons** (saison en cours et deux précédentes), avec la recherche par nom, s'appliquent en cliquant sur **Filtrer**. Changer de pastille garde ces filtres : **En retard** reste sur la saison choisie.

3 Lisez une ligne

Sous le nom de la formule, une petite ligne indique l'origine de la cotisation (**Attribution manuelle**, **Appel groupé**, **Attribution automatique**, **Formulaire d'adhésion**, **Renouvellement de saison** ou **Import de l'historique**), sa date de création et l'éventuel motif d'un montant ajusté.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous savez d'un coup d'œil ce qui est encaissé, ce qui reste dû, et ce qui mérite une relance.

Cas particuliers

« À jour », « Aucune » dans la liste des adhérent·es

La colonne Cotisation de la liste des adhérent·es résume la saison en cours : **En retard** s'il y a une cotisation en retard, sinon **En attente**, sinon **À jour** si une cotisation est payée, sinon **Aucune**.

Fiches à la corbeille

Leurs cotisations disparaissent de la liste et des compteurs tant qu'elles sont à la corbeille.

Le passage en retard

Il se fait chaque nuit et à chaque ouverture de la page Cotisations. Le jour même de l'échéance, la cotisation est encore en attente.

Ça ne marche pas ?

Le compteur En retard compte d'anciennes saisons

Pourquoi : Sans saison choisie, les compteurs couvrent toutes les saisons : une cotisation jamais payée d'une saison passée reste en retard.

Que faire : Choisissez une saison dans le menu **Toutes les saisons** puis cliquez sur **Filtrer** : la liste et les compteurs s'y limitent. Annulez ce qui ne sera jamais payé.

« Encaissé ce mois » ne compte pas un paiement reçu le mois dernier mais saisi aujourd'hui

Pourquoi : Le compteur suit la date d'encaissement que vous avez indiquée, pas la date de saisie.

Que faire : C'est normal : il reflète votre trésorerie réelle.

Questions fréquentes

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

R Oui, avec le bouton **Exporter** de la page : une ligne par cotisation avec la formule, le montant, l'échéance, le statut et la date de paiement.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer le paiement d'une cotisation** (page 105)
- **Relances de cotisation : manuelles et automatiques** (page 115)
- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 111)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 101)
- Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé (chapitre 9 du guide)

FICHE 2.26

Ajouter et gérer vos bénévoles

EN BREF

Tenez la liste de vos bénévoles, adhérent·es ou non : coordonnées, rôle, disponibilités, groupes et documents. Importez-les depuis un fichier, et donnez-leur accès à leur espace bénévole pour leurs notes de frais.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

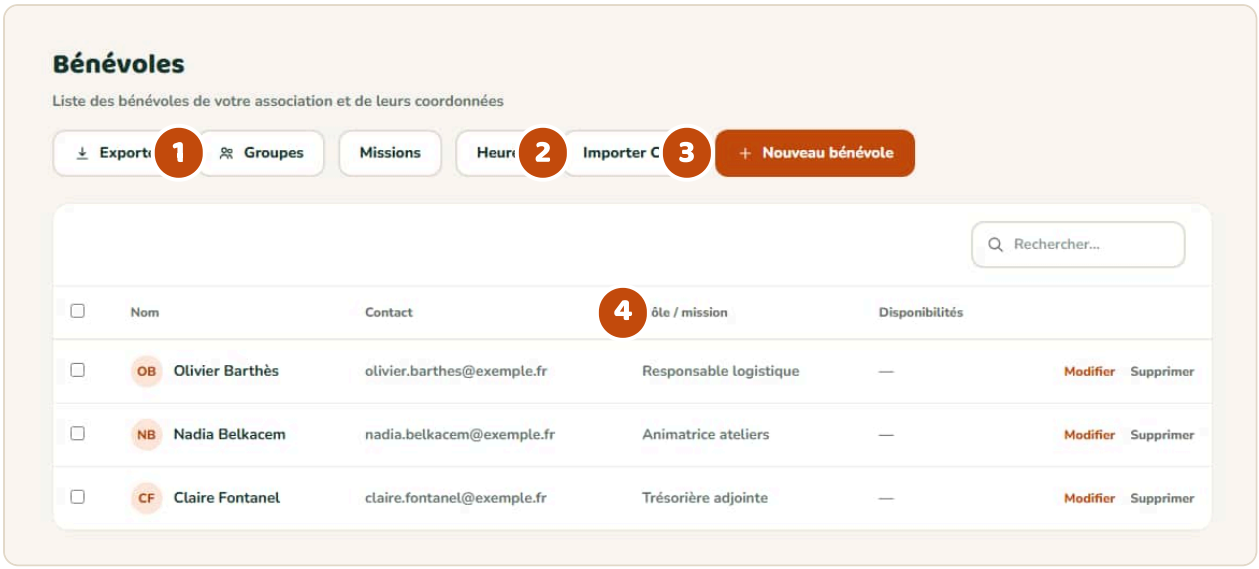
Avant de commencer

- [ ] Faire partie de l'équipe : tous les rôles ajoutent et modifient des bénévoles. Importer, supprimer et exporter sont réservés aux propriétaire et administrateur·ices.

Étape par étape

1 Ouvrez la liste des bénévoles

Dans le menu, ouvrez **Membres › Bénévoles**. La liste affiche le nom, le contact, le **Rôle / mission** et les **Disponibilités** de chacun·e, avec le badge **Adhérent·e** pour les bénévoles qui ont aussi une fiche adhérent·e.

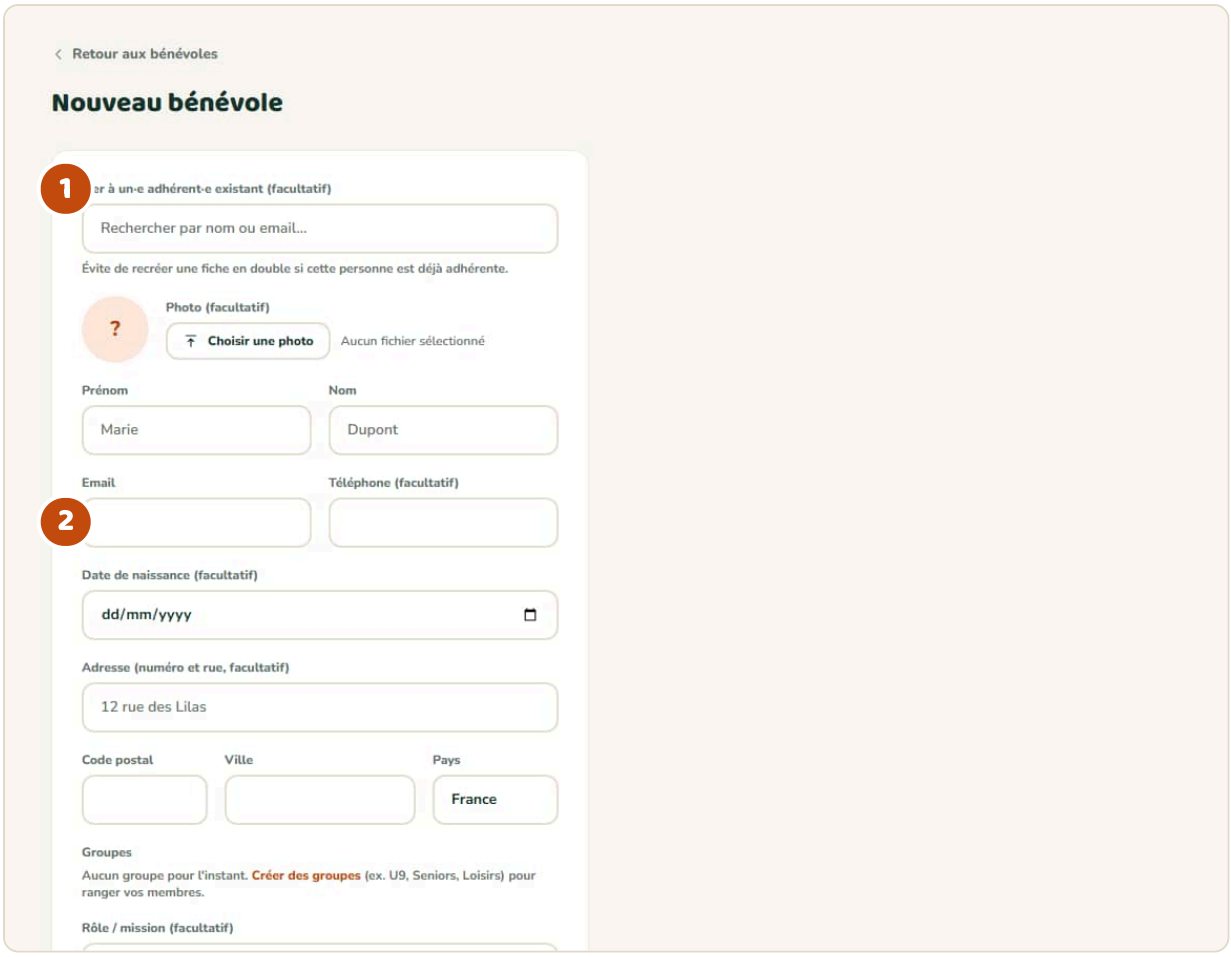


1. Ranger les bénévoles en groupes
2. Importer une liste depuis un fichier CSV
3. Ajouter un·e bénévole
4. Le rôle ou la mission de chacun·e

2 Ajoutez un·e bénévole

Cliquez sur **Nouveau bénévole**. Si la personne est déjà adhérente, commencez par **Lier à un·e adhérent·e existant (facultatif)** : ses coordonnées sont reprises et les deux fiches sont reliées.

Sinon, saisissez **Prénom**, **Nom** et **Email** (obligatoires pour un·e bénévole), puis si vous le souhaitez le téléphone, la date de naissance, l'adresse, le **Rôle / mission** (« Buvette, communication, logistique… »), les **Disponibilités** (« Lundi soir, week-ends… »), une **Note** et les **Groupes**. Cliquez sur **Ajouter le bénévole**.



1. Relier à une fiche adhérent·e existante
2. L'email, obligatoire pour un·e bénévole

3 Ou importez toute une liste

Préparez un fichier CSV avec au moins le prénom, le nom et l'email de chaque bénévole ; le téléphone, le rôle (ou « mission », « fonction »), les disponibilités et le groupe sont repris s'ils existent.

Cliquez sur **Importer** (administrateur·ices), puis sur **Choisir un fichier CSV** et **Analyser le fichier**. Un aperçu indique les colonnes reconnues et, ligne par ligne, ce qui sera fait (**Nouvelle fiche**, **Mise à jour**, **Inchangée**, **Ignorée**). Rien n'est encore enregistré.

Cliquez sur **Importer N fiches** pour valider, ou sur **Choisir un autre fichier**. Le résultat s'affiche : « Import terminé : 16 fiches créées, 2 mises à jour, 1 ligne ignorée. ».

ASTUCE

Une personne déjà présente (même email et même nom) est mise à jour, pas recréée : réimporter un fichier ne crée pas de doublon. Une fiche à la corbeille n'est jamais recréée : restaurez-la.

4 Ouvrez une fiche pour la compléter

Cliquez sur le nom d'un·e bénévole : vous y modifiez ses informations (**Modifier la fiche**, puis **Enregistrer**), déposez ses documents (habilitation, diplôme, PDF ou image de 10 Mo au plus), et l'invitez à son espace avec **Envoyer le lien de l'espace bénévole**.

LE RÉSULTAT

Vos bénévoles sont listés, filtrables par groupe et par recherche (nom, email ou téléphone), et chacun·e peut accéder à son espace bénévole pour déposer ses notes de frais.

Cas particuliers

Un·e bénévole qui est aussi adhérent·e

Reliez les fiches plutôt que d'en avoir deux indépendantes : la photo est partagée, chaque fiche affiche un lien vers l'autre (« Également adhérent·e »), et la recherche globale les montre sur une seule ligne. Le lien se fait depuis l'une ou l'autre fiche.

Groupes de bénévoles

Le bouton **Groupes** ouvre **Groupes de bénévoles** (« Buvette », « Arbitres », « Encadrants ») : mêmes réglages que pour les adhérent·es, sans tranche d'âge. Rangez plusieurs bénévoles d'un coup en les cochant dans la liste, puis menu **Groupes…**.

> **Missions et heures de bénévolat**
>
> Les boutons **Missions** et **Heures** de la liste mènent au planning des missions et au suivi des heures de bénévolat, présentés dans la rubrique Activités.

> **Retirer un·e bénévole**
>
> Le lien **Supprimer** de sa ligne (administrateur·ices) le déplace vers la corbeille, où il reste 30 jours avant suppression définitive. Il se restaure depuis **Membres › Corbeille**.

Ça ne marche pas ?

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

Pourquoi : Le fichier n'a pas de colonne email reconnaissable, ou pas de colonnes prénom et nom.

Que faire : Mettez sur la première ligne des en-têtes clairs : « Prénom », « Nom », « Email ».

Lignes ignorées : « prénom ou nom manquant », « email manquant » ou « email … invalide »

Pourquoi : Un·e bénévole doit avoir un prénom, un nom et une adresse email bien formée.

Que faire : Complétez l'email dans le fichier et réimportez : les bénévoles déjà importés sont mis à jour, pas doublés.

« Email invalide » dans le formulaire

Pourquoi : L'email est obligatoire pour un·e bénévole, et doit être bien formé.

Que faire : Saisissez une adresse valide. Pour une personne sans email, enregistrez-la plutôt comme adhérent·e rattaché·e à un foyer.

« Fichier trop volumineux (10 Mo maximum). » en ajoutant un document

Pourquoi : Le document dépasse 10 Mo.

Que faire : Réduisez-le ou enregistrez-le en PDF compressé.

Questions fréquentes

Q **Un·e bénévole compte-t-il dans la limite d'adhérent·es du forfait ?**

R Non, la limite du forfait porte sur les fiches adhérent·es. Les bénévoles ne sont pas limités.

Q **Un·e bénévole reçoit-il un email quand je l'ajoute ?**

R Non. Il ou elle ne reçoit un email que lorsque vous lui envoyez le lien de son espace bénévole.

Q **Puis-je exporter la liste des bénévoles ?**

R Oui (administrateur·ices) : le bouton **Exporter** donne un fichier avec prénom, nom, email, téléphone, groupes, rôle, disponibilités et adresse. Cochez des lignes puis utilisez la barre du bas pour n'exporter qu'une sélection.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 43)
- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 65)
- **Rechercher dans toute l'association** (page 70)
- Créer une mission bénévole et ses créneaux (chapitre 4 du guide)
- Compter les heures de bénévolat et les valoriser (chapitre 4 du guide)
- S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire (chapitre 7 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.