MangoAsso

GUIDE PRATIQUE

Le guide MangoAsso

Tout pour gérer votre association, pas à pas · 164 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 toutes les fiches du centre d'aide de MangoAsso. 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 **petit lexique** (page 806) en fin de guide l'explique.

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

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

Sommaire

1 Prise en main 11

1.1 Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle 12

1.2 Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association 19

1.3 Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer » 26

1.4 Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide 33

1.5 Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse 40

1.6 Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe 47

1.7 Activer la double authentification et garder ses codes de récupération 53

1.8 Gérer plusieurs associations avec un seul compte 59

1.9 Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso 64

1.10 Parrainer une autre association et gagner un mois offert 70

1.11 Essayer MangoAsso avec l'association de démonstration 75

1.12 Les 10 premières choses à faire après l'inscription 78

2 Adhérent·es et cotisations 83

2.1 Appeler les cotisations de la saison 84

2.2 Ajouter un·e adhérent·e 92

2.3 Modifier une fiche adhérent·e : coordonnées, photo, documents 99

2.4 Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif 104

2.5 Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste 108

2.6 Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV) 113

2.7 Familles, foyers et adhérent·es sans email 117

2.8 Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es 121

2.9 Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…) 126

2.10 Inviter vos adhérent·es à leur espace membre 130

2.11 Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es 135

2.12 Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es 139
2.13 Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration 143
2.14 Rechercher dans toute l'association 148
2.15 Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV 151
2.16 Importer l'historique des cotisations et des dons 158
2.17 Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne 164
2.18 Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne 169
2.19 Créer et modifier vos formules de cotisation 173
2.20 Régler la saison d'adhésion et son mois de début 179
2.21 Enregistrer le paiement d'une cotisation 183
2.22 Annuler un paiement ou une cotisation 189
2.23 Relances de cotisation : manuelles et automatiques 193
2.24 Attestation d'adhésion et reçu de cotisation 198
2.25 Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations 202
2.26 Ajouter et gérer vos bénévoles 206

3 **Finances** 212

3.1 Choisir entre comptabilité de trésorerie et comptabilité d'engagement 213
3.2 Gérer les catégories de recettes et de dépenses et leurs numéros de compte 218
3.3 Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif 223
3.4 Importer un relevé bancaire dans la comptabilité 229
3.5 Corriger une écriture comptable par contre-passation 234
3.6 Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice 240
3.7 Préparer le budget prévisionnel et le comparer au réalisé 245
3.8 Suivre une section ou un projet avec les projets analytiques 249
3.9 Gérer plusieurs comptes (banque, livret, caisse) et les virements internes 253
3.10 Faire le rapprochement bancaire 258
3.11 Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance 263

3.12 Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC 267
3.13 Enregistrer un don 271
3.14 Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages 277
3.15 Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580) 282
3.16 Émettre le reçu fiscal d'un don d'entreprise (Cerfa 16216) 287
3.17 Émettre et envoyer les reçus fiscaux annuels récapitulatifs 291
3.18 Transformer les frais d'un·e bénévole en don (abandon de frais) 296
3.19 Comprendre la numérotation des reçus fiscaux et choisir le numéro de départ 300
3.20 Suivre une demande de subvention, du dépôt à la réponse 304
3.21 Enregistrer les versements d'une subvention et suivre son échéancier 308
3.22 Valider et rembourser une note de frais 312
3.23 Créer un devis et le transformer en facture 317
3.24 Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions) 322
3.25 Enregistrer le paiement d'une facture, même en plusieurs fois 328
3.26 Annuler une facture ou faire un avoir partiel 332
3.27 Paramétrer la facturation : identifiants, mentions, RIB et numéro de départ 337
3.28 Suivre les créances et les dettes (comptabilité d'engagement) 342
3.29 Une écriture, un don ou une facture ne se modifie plus : pourquoi ? 346

4 **Activités** 350

4.1 Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne 351
4.2 Autoriser les accompagnant·es et poser des questions à l'inscription 357
4.3 Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement 362
4.4 Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone 368
4.5 Exporter la liste des inscrit·es et imprimer la feuille d'émargement 374

4.6 Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site 378
4.7 Les emails envoyés aux inscrit·es d'un événement 382
4.8 Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps 386
4.9 Imprimer l'emploi du temps du mois en PDF 392
4.10 Réserver une salle pour un créneau de l'emploi du temps 395
4.11 Faire l'appel à une séance et suivre l'assiduité 399
4.12 Créer une mission bénévole et ses créneaux 405
4.13 Inscrire les bénévoles sur les créneaux et pointer leur présence 410
4.14 Compter les heures de bénévolat et les valoriser 415
4.15 Tenir l'inventaire du matériel et des salles 421
4.16 Réserver du matériel ou une salle sans double emploi 425
4.17 Prêter du matériel, suivre la caution et les retours en retard 429
4.18 Laisser les adhérent·es demander une salle ou du matériel 434

5 Gouvernance 440

5.1 Créer une assemblée générale ou une réunion 441
5.2 Convoquer les membres et respecter le délai de convocation 448
5.3 Préparer l'ordre du jour et les résolutions (règles de majorité) 454
5.4 Gérer les pouvoirs (procurations) 459
5.5 Suivre le quorum d'une assemblée 464
5.6 Choisir le mode de vote : en séance, hybride, à distance ou par correspondance 468
5.7 Organiser un vote à bulletin secret 474
5.8 Émarger les présent·es : QR code et liste 478
5.9 Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats 483
5.10 Rappels J-7 et J-1 et ajout à l'agenda (.ics) 489
5.11 Télécharger et signer le procès-verbal 492
5.12 Télécharger le rapport d'activité annuel 496
5.13 Réunir le conseil d'administration ou le bureau 499
5.14 Modifier, déplacer ou supprimer une réunion 503

5.15 Tenir à jour la composition du bureau (mandats) 507
5.16 Enregistrer les élu·es d'une assemblée dans les mandats 512
5.17 Terminer un mandat et suivre les échéances 515
5.18 Tenir le registre spécial 518
5.19 Déclarer les changements en préfecture après une assemblée 523
5.20 Faire signer un document en ligne 527
5.21 Valeur juridique de la signature électronique MangoAsso 534
5.22 Relancer un·e signataire ou annuler une demande de signature 537
5.23 Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi 541

6 Communication 546
6.1 Créer et envoyer une campagne d'emails 547
6.2 Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles 555
6.3 Mettre en forme une campagne : prénom, boutons, images et pièces jointes 561
6.4 Programmer l'envoi d'une campagne à une date et une heure 567
6.5 Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois 571
6.6 Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds 574
6.7 Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing 579
6.8 Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles 583
6.9 Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer 589
6.10 Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage 594
6.11 Publier la page publique de votre association 598
6.12 Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site 603
6.13 Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association 608
6.14 MangoAI : autoriser l'accès aux données et limite mensuelle 614

7 Espace adhérent·e et bénévole 618
7.1 Recevoir son lien et se connecter à son espace membre 619

7.2 Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion 625
7.3 Présenter sa carte de membre et son QR code 630
7.4 Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire 634
7.5 S'inscrire à un événement et retrouver son billet 639
7.6 Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir 644
7.7 Répondre à un sondage de son association 650
7.8 Consulter son planning des activités 654
7.9 S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire 657
7.10 Envoyer une note de frais et suivre son remboursement 661
7.11 Demander à réserver du matériel ou une salle 667
7.12 Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions 671

8 Compte, abonnement et données 676
8.1 Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites 677
8.2 Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit 683
8.3 Changer de forfait ou passer au forfait inférieur 690
8.4 Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement 696
8.5 Résilier l'abonnement MangoAsso 700
8.6 Exporter toutes les données de l'association 706
8.7 Supprimer l'association et toutes ses données 711
8.8 RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es 716
8.9 Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis 721
8.10 Les emails que MangoAsso envoie à l'équipe et comment les gérer 727

9 Dépannage 732
9.1 Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association 733

9.2 Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription **738**

9.3 Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre **743**

9.4 J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification **747**

9.5 Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé **751**

9.6 Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint » **755**

9.7 Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait **759**

9.8 La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte **763**

9.9 Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas **766**

9.10 Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis **771**

9.11 L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons **775**

9.12 J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur **779**

9.13 Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé **782**

9.14 J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double **785**

9.15 Une facture émise ne peut plus être modifiée **788**

9.16 Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué **791**

9.17 Le site affiche une page de maintenance ou une erreur **794**

9.18 Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel **797**

9.19 Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser **800**

9.20 Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don **803**

+ Petit lexique **806**

CHAPITRE

1

Prise en main

Créer votre espace, inviter votre bureau, régler les paramètres et sécuriser votre compte.

Pour démarrer, en tant que propriétaire ou membre du bureau

12 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 1.1

Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle

EN BREF

Donnez à votre trésorier·ère, à votre secrétaire ou à un·e bénévole de confiance leur propre accès à MangoAsso, chacun·e avec les droits dont il ou elle a besoin, et rien de plus. Fini le mot de passe partagé sur un post-it.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'espace : c'est la personne qui a créé l'association dans MangoAsso. Les autres rôles ne voient pas le formulaire d'invitation.
- [ ] Connaître l'adresse email que la personne invitée utilise vraiment : c'est avec elle qu'elle se connectera ensuite.

Qui peut faire quoi

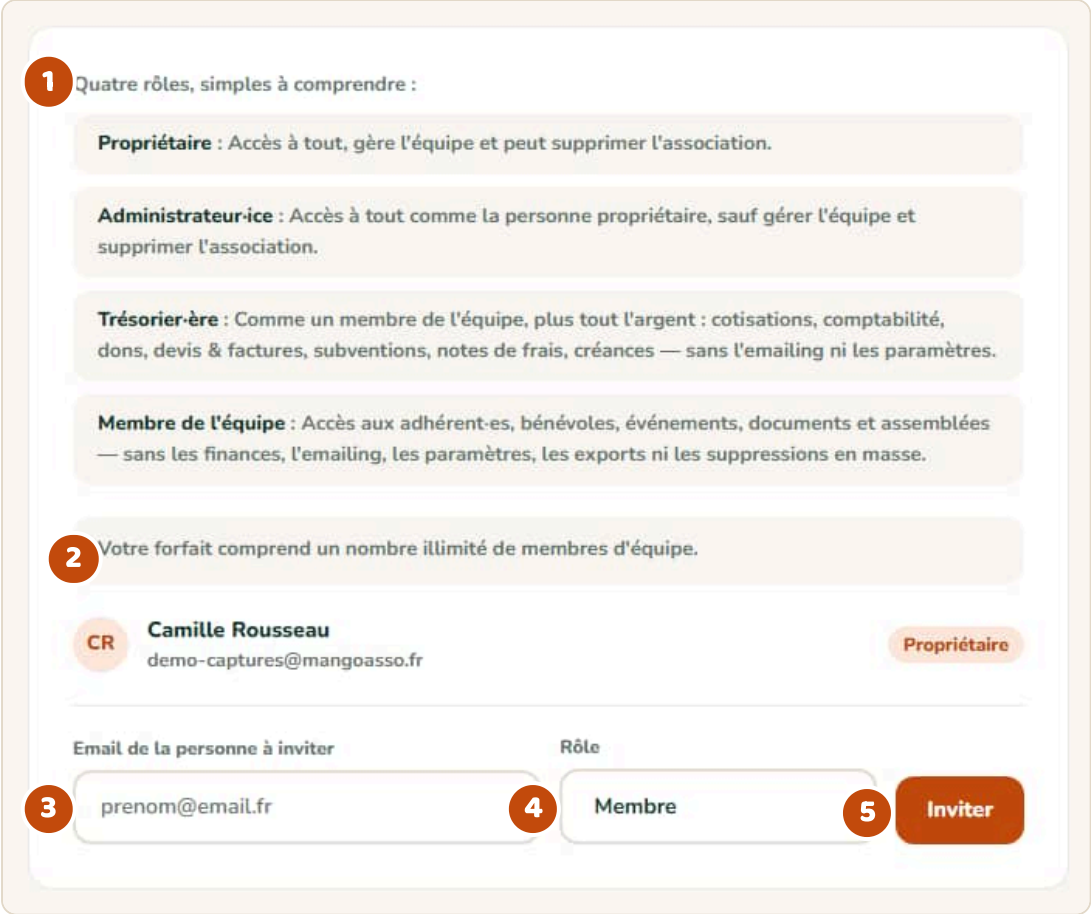
Rôle	Pour qui	Accès	Ne peut pas
Propriétaire	La présidence, ou la personne qui a créé l'espace	Tout	—
Administrateur·ice	Un·e membre du bureau qui gère tout au quotidien	Tout, y compris l'emailing, les paramètres, les exports	Gérer l'équipe, supprimer l'association

Trésorier·ère	La personne qui tient les comptes	Adhérent·es, bénévoles, événements, documents, assemblées et tout l'argent : cotisations, comptabilité, dons, devis et factures, subventions, notes de frais, créances	L'emailing et les paramètres, sauf la comptabilité et la numérotation
Membre de l'équipe	Un·e bénévole qui aide à l'accueil, aux inscriptions	Adhérent·es, bénévoles, événements, documents et assemblées	Les finances, l'emailing, les paramètres, les exports, les suppressions en masse

Étape par étape

1 Ouvrez l'onglet Équipe des paramètres

Dans le menu de gauche, cliquez sur **Paramètres**, puis sur l'onglet **Équipe**. Vous y voyez les quatre rôles expliqués, les personnes qui ont déjà accès et le nombre de places que comprend votre forfait.



1. Les quatre rôles, expliqués en une ligne
2. Les places comprises dans votre forfait
3. L'adresse email de la personne à inviter
4. Le rôle à lui donner
5. Le bouton qui envoie l'invitation

2 Saisissez l'email et choisissez le rôle

Tout en bas, tapez l'adresse email de la personne. Choisissez ensuite son rôle dans la liste : **Membre**, **Trésorier·ère (finances)** ou **Administrateur·ice**.

Dans le doute, choisissez le rôle le plus limité : vous pourrez l'élargir à tout moment, sans renvoyer d'invitation.

ASTUCE

Pour votre trésorier·ère, le rôle **Trésorier·ère** est fait pour ça : tout l'argent, sans risque de modifier les paramètres ou d'envoyer une campagne d'emails par erreur.

3 Envoyez l'invitation

Cliquez sur **Inviter**. Le message « Invitation envoyée ! Elle sera valable 7 jours. » s'affiche, et la personne reçoit un email de votre part avec un bouton pour rejoindre l'équipe.

L'invitation apparaît dans **Invitations en attente**, avec son rôle et sa date d'expiration. Vous pouvez l'annuler tant qu'elle n'a pas été acceptée.

4 La personne accepte l'invitation

En cliquant sur le bouton de l'email, la personne arrive sur une page « Rejoindre [votre association] » qui rappelle le rôle proposé. Trois cas :

Elle n'a pas encore de compte MangoAsso : elle choisit son nom et un mot de passe, et c'est fait.

Elle a déjà un compte (par exemple pour une autre association) : elle se connecte, puis clique sur « Accepter l'invitation ». Un même compte peut faire partie de plusieurs associations.

Elle est connectée avec une autre adresse : la page le lui signale et lui propose de se déconnecter pour continuer avec la bonne adresse.

LE RÉSULTAT

La personne apparaît dans la liste de l'équipe avec son rôle. Elle se connecte avec sa propre adresse et son propre mot de passe, et ne voit dans le menu que ce que son rôle lui permet.

Cas particuliers

Changer le rôle de quelqu'un

Dans **Paramètres › Équipe**, choisissez le nouveau rôle dans la liste à côté de son nom. Le changement s'applique immédiatement, sans nouvelle invitation.

Retirer l'accès d'une personne (fin de mandat, départ)

Dans **Paramètres › Équipe**, cliquez sur « Retirer » à côté de son nom. Elle perd l'accès à l'association tout de suite ; son compte MangoAsso reste utilisable pour d'autres associations. Rien de ce qu'elle a saisi n'est supprimé.

Transmettre la présidence (changer de propriétaire)

Le rôle de propriétaire ne se transfère pas depuis cet écran, pour éviter toute perte de contrôle par erreur. Écrivez-nous depuis **Support** : nous faisons le changement avec vous, après vérification.

Imposer la double authentification à toute l'équipe

Dans **Paramètres › Données & sécurité**, la personne propriétaire peut exiger la double authentification : chaque membre de l'équipe qui ne l'a pas encore activée est guidé pour le faire à sa prochaine connexion.

Ça ne marche pas ?

« Votre forfait est limité à… » quand j'invite quelqu'un

Pourquoi : Le forfait Gratuit comprend 2 personnes dans l'équipe, Essentiel 5, propriétaire compris. Les invitations en attente comptent aussi.

Que faire : Annulez une invitation en attente devenue inutile, retirez une personne qui n'a plus besoin d'accès, ou passez au forfait supérieur depuis **Paramètres › Général › Abonnement**. Le forfait Avancé n'a pas de limite.

La personne n'a pas reçu l'email d'invitation

Pourquoi : Le plus souvent : l'email est dans les indésirables, ou l'adresse saisie contient une faute de frappe.

Que faire : Demandez-lui de regarder dans ses spams (expéditeur « MangoAsso »). Si l'adresse est fausse, annulez l'invitation dans **Invitations en attente** et recommencez avec la bonne adresse.

« Invitation invalide » en cliquant sur le lien

Pourquoi : L'invitation a expiré (7 jours), a été annulée, ou a déjà été utilisée.

Que faire : Annulez-la si elle apparaît encore en attente, puis envoyez-en une nouvelle.

« Une invitation est déjà en attente pour cet email »

Pourquoi : Vous avez déjà invité cette adresse et l'invitation n'a pas encore été acceptée.

Que faire : Attendez qu'elle soit acceptée, ou annulez-la puis renvoyez-en une (par exemple pour changer de rôle).

Je ne vois pas le formulaire d'invitation

Pourquoi : Seule la personne propriétaire de l'espace peut inviter ou retirer des membres de l'équipe.

Que faire : Demandez-lui de le faire, ou de vous transmettre la propriété (voir « Transmettre la présidence » ci-dessus).

Questions fréquentes

Q **Un membre de l'équipe compte-t-il comme un·e adhérent·e ?**

R Non. L'équipe, ce sont les personnes qui gèrent l'association dans MangoAsso ; les adhérent·es sont vos membres. Si votre trésorier·ère est aussi adhérent·e, il ou elle a sa fiche adhérent·e d'un côté et son accès d'équipe de l'autre.

Q **Les adhérent·es ont-ils besoin d'une invitation pour accéder à leur espace ?**

R Non, c'est un autre accès : l'espace adhérent·e, sans mot de passe, ouvert par un lien envoyé par email. Voir l'article **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130).

Q **Puis-je donner le même compte à plusieurs personnes ?**

R Nous le déconseillons fortement : vous ne sauriez plus qui a fait quoi (le journal d'activité enregistre l'auteur de chaque action), et il faudrait changer le mot de passe à chaque départ. Une invitation par personne, c'est gratuit dans la limite de votre forfait.

Q **Une personne de l'équipe peut-elle supprimer l'association ?**

R Non. Seule la personne propriétaire peut supprimer l'association, et même dans ce cas, la suppression est programmée 30 jours plus tard et peut être annulée.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Tenir à jour la composition du bureau (mandats)** (page 507)
- **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 755)
- **Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi** (page 541)

FICHE 1.2

Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association

EN BREF

Ouvrez l'espace de votre association en quelques minutes, gratuitement et sans carte bancaire : un nom, une adresse email, un mot de passe et un code de confirmation. Si votre association est déclarée, sa fiche officielle (SIREN, RNA, adresse) se remplit toute seule.

POUR QUI
Tout le monde

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une adresse email que vous consultez vraiment : un code de confirmation y est envoyé, et c'est avec elle que vous vous connecterez ensuite.
- [ ] Idéalement, le nom exact de votre association, ou son numéro SIREN ou RNA si vous l'avez sous la main (facultatif).
- [ ] Aucune carte bancaire : l'espace démarre au forfait **Gratuit**, jusqu'à 50 adhérent·es.

Étape par étape

1 Ouvrez la page d'inscription

Sur le site mangoasso.fr, cliquez sur **Commencer gratuitement**. La page « Créez votre espace MangoAsso » s'ouvre, avec un formulaire court.

Vous avez déjà un compte ? Le lien **Se connecter**, en bas de la page, vous ramène à la connexion.

2 Tapez le nom de votre association et choisissez sa fiche officielle

Dans le champ **Nom de l'association**, commencez à taper son nom, son SIREN ou son numéro RNA. Après trois caractères, MangoAsso cherche dans le **Répertoire officiel des associations** et propose une liste avec le SIREN et la ville de chacune.

Cliquez sur la vôtre : l'encadré vert **Fiche officielle reliée** apparaît, avec son SIREN, son RNA et son adresse. Ces informations seront reprises dans les paramètres de l'association, et sur vos reçus et factures.

Votre association n'apparaît pas (création récente, association non déclarée, nom différent) ? Cliquez sur **Mon association n'est pas dans la liste** et gardez simplement le nom tapé. Rien n'est bloquant : vous pourrez compléter le SIREN et le RNA plus tard.

> **ASTUCE**
>
> Vous vous êtes trompé·e d'association dans la liste ? La petite croix de l'encadré vert retire la fiche reliée, et vous pouvez en choisir une autre.

3 Saisissez votre email et choisissez un mot de passe

Indiquez votre **Email**, puis un **Mot de passe** de 8 caractères minimum. L'icône en forme d'œil permet de vérifier ce que vous avez tapé.

MangoAsso ne vous demande pas votre nom : il le déduit de votre adresse (« jeanne.dupont@… » devient « Jeanne Dupont »). Avec une adresse générique comme « contact@… » ou « bureau@… », c'est le nom de l'association qui est utilisé.

4 Ajoutez un code de parrainage si on vous en a donné un

Une association vous a recommandé MangoAsso ? Collez son code (7 caractères, par exemple « K7MP3QX ») dans **Code de parrainage (facultatif)**. Si vous êtes arrivé·e par son lien, le code est déjà rempli et un bandeau orange l'indique.

Avec un code, vous profitez de **30 jours d'essai** gratuit au lieu de 14 sur les forfaits payants, toujours sans carte bancaire.

La case de la newsletter est décochée par défaut : cochez-la seulement si vous souhaitez recevoir nos conseils, une fois par mois au plus.

Cliquez sur **Créer mon espace**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le code de parrainage ne peut être saisi qu'à l'inscription : il ne s'ajoute pas après coup.

5 Saisissez le code reçu par email

L'écran « Confirmez votre email » s'affiche. Vous recevez un email intitulé « Votre code de confirmation MangoAsso », qui contient un code à 6 chiffres. Tapez-le dans **Code de confirmation**, puis cliquez sur **Confirmer et créer mon espace**.

Plus simple encore : le bouton **Valider mon adresse** de l'email confirme tout seul, même si vous l'ouvrez sur votre téléphone.

Le code est valable **20 minutes**. Rien reçu ? Regardez dans les courriers indésirables, puis cliquez sur **Renvoyer le code**. Une faute de frappe dans l'adresse ? **Modifier mes informations** vous ramène au formulaire, déjà rempli.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Votre compte et l'espace de votre association sont créés, au forfait Gratuit. Vous arrivez directement sur le parcours de démarrage, qui commence par « Ajoutez vos premiers adhérent·es » : voir **Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »** (page 26).

Cas particuliers

Vous avez déjà un compte MangoAsso avec cette adresse

Le formulaire affiche « Vous avez déjà un compte MangoAsso avec cet email. Connectez-vous pour y ajouter cette association. » Cliquez sur **Se connecter pour ajouter une association** : après la connexion, vous arrivez sur la création de la nouvelle association, nom déjà rempli. Un même compte peut gérer plusieurs associations : voir **Gérer plusieurs associations avec un seul compte** (page 59).

Vous avez choisi un forfait sur la page Tarifs

Si vous êtes arrivé·e depuis un bouton de la grille tarifaire, le parcours de démarrage commence par l'étape **Choisissez votre forfait**, déjà présélectionnée. Vous pouvez y confirmer l'essai gratuit, ou cliquer sur **Continuer gratuitement** pour rester au forfait Gratuit.

Vous n'avez pas fini l'inscription

Si vous n'avez jamais saisi le code, votre inscription reste en attente 48 heures et vous recevez un email de rappel. Son lien ouvre la page « Reprenez votre inscription » avec le bouton **Recevoir un nouveau code** : le mot de passe choisi la première fois reste valable.

Votre ancienne association a été supprimée

Si votre adresse n'est plus rattachée à aucune association, l'inscription fonctionne normalement : votre compte est simplement repris avec le nouveau mot de passe. Si votre association est encore dans son délai de suppression, le formulaire vous propose plutôt **Se connecter pour annuler la suppression**.

Vous créez l'espace pour le compte de quelqu'un d'autre

La personne qui crée l'espace en devient la **propriétaire**. Si c'est vous qui installez MangoAsso pour la présidence, invitez-la ensuite, puis écrivez-nous depuis `Support` pour lui transmettre la propriété : voir **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12).

Ça ne marche pas ?

« Ce code de parrainage n'existe pas. Vérifiez-le auprès de l'association qui vous l'a donné, ou laissez le champ vide. »

Pourquoi : Une faute de frappe dans le code, ou un code qui ne correspond à aucune association.

Que faire : Recopiez-le à partir du lien reçu (les 7 caractères après « ref= »), ou videz le champ pour vous inscrire sans parrainage.

« Code incorrect. Il vous reste 3 essais. »

Pourquoi : Le code tapé ne correspond pas au dernier code envoyé. Après un renvoi, seul le code le plus récent fonctionne.

Que faire : Reprenez le code du dernier email reçu, ou cliquez directement sur **Valider mon adresse** dans cet email.

« Trop de tentatives. Recommencez l'inscription. »

Pourquoi : Cinq codes erronés d'affilée : l'inscription en attente est effacée par sécurité.

Que faire : Remplissez à nouveau le formulaire : un nouveau code vous est envoyé.

« Ce code a expiré. Cliquez sur « Renvoyer le code » pour en recevoir un nouveau. »

Pourquoi : Le code est valable 20 minutes.

Que faire : Cliquez sur **Renvoyer le code** et utilisez le nouveau code sans attendre.

Je ne reçois pas l'email avec le code

Pourquoi : Le plus souvent : il est arrivé dans les courriers indésirables, ou l'adresse contient une faute de frappe.

Que faire : Cherchez un email de MangoAsso dans les indésirables et l'onglet Promotions. Sinon, cliquez sur **Modifier mes informations** pour corriger l'adresse, puis sur **Renvoyer le code**.

« Votre session a expiré. Recommencez l'inscription. »

Pourquoi : L'inscription en attente n'existe plus : plus de 48 heures se sont écoulées, ou elle a été effacée après trop d'essais.

Que faire : Remplissez à nouveau le formulaire d'inscription.

« Trop de tentatives. Réessayez dans 40 minutes. »

Pourquoi : Plusieurs inscriptions ou renvois de code ont été demandés depuis la même connexion internet en peu de temps.

Que faire : Patientez le temps indiqué. Le code déjà reçu, lui, reste utilisable pendant ses 20 minutes.

Questions fréquentes

Q **Faut-il une carte bancaire pour s'inscrire ?**

R Non. L'espace démarre au forfait Gratuit, sans carte et sans durée limitée, jusqu'à 50 adhérent·es. Les essais des forfaits payants se lancent eux aussi sans carte bancaire.

Q **Mon association n'a pas de SIREN : puis-je quand même utiliser MangoAsso ?**

R Oui. Le SIREN et le RNA sont facultatifs : ils servent surtout sur les factures et les reçus fiscaux. Gardez le nom tapé et complétez-les plus tard si besoin.

Q **Le nom affiché pour moi ne me convient pas (par exemple le nom de l'association)**

R C'est le cas si vous vous inscrivez avec une adresse générique (« contact@… »). Corrigez-le dans **Paramètres** › **Données & sécurité**, section **Votre nom** (ou **Mon compte** depuis le menu du compte, en bas à gauche), puis cliquez sur **Enregistrer**.

Q **Puis-je changer le nom de l'association après l'inscription ?**

R Oui, à tout moment, dans **Paramètres** › **Général** : voir **Régler les informations de l'association** (page 40).

Q **Je veux d'abord voir à quoi ça ressemble**

R Ouvrez l'association de démonstration, sans inscription : voir **Essayer MangoAsso avec la démo** (page 75).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »** (page 26)
- **Les 10 premières choses à faire après l'inscription** (page 78)
- **Essayer MangoAsso avec l'association de démonstration** (page 75)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)
- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 738)

FICHE 1.3

Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »

EN BREF

Juste après l'inscription, un court parcours vous aide à ajouter vos premiers adhérent·es, votre formule de cotisation et votre équipe. Ensuite, la liste « Bien démarrer » du tableau de bord vous indique la prochaine chose utile à faire, et se coche toute seule.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le parcours de démarrage s'affiche une seule fois, à la personne **propriétaire**, juste après la création de l'espace.
- [ ] La liste « Bien démarrer » s'affiche sur le tableau de bord pour toute l'équipe, avec seulement les étapes que votre rôle permet de faire.

Étape par étape

1 Étape Adhérent·es : ajoutez vos premiers membres

Premier écran : « Ajoutez vos premiers adhérent·es ». Deux choix :

Importer un fichier : un fichier CSV avec au moins les colonnes prénom et nom. Cliquez sur **Choisir mon fichier CSV** : l'import part dès que le fichier est choisi, et le nombre de fiches créées s'affiche.

Saisir à la main : jusqu'à trois personnes à la fois (**Prénom**, **Nom**, **Email (facultatif)**), puis **Ajouter**. Vous pouvez recommencer autant de fois que vous le souhaitez.

Cliquez ensuite sur **Continuer**, ou sur **Plus tard, je continue sans adhérent·es**.

> **ASTUCE**
>
> Votre liste est dans un fichier Excel compliqué ? Le lien **Envoyez-le-nous, on l'importe pour vous** ouvre une demande au support : l'import est offert.

> **ATTENTION**
>
> Aucun email n'est envoyé à vos adhérent·es à cette étape.

2 Étape Cotisation : créez votre première formule

Écran « Votre première formule de cotisation » : donnez-lui un **Nom de la formule** (« Adhésion annuelle » par défaut), un **Montant (€)** et une **Périodicité** (Annuelle ou Mensuelle).

Indiquez quand **Votre saison commence en…** : **Janvier (année civile)**, **Septembre (année scolaire)**, ou un autre mois. C'est ce qui détermine si une personne est « à jour » de sa cotisation.

La case **Attribuer automatiquement cette formule à chaque nouvel·le adhérent·e** est cochée par défaut : chaque personne ajoutée ensuite (à la main, par import ou par demande d'adhésion en ligne) reçoit cette cotisation à payer.

Cliquez sur **Créer la formule et continuer**, ou sur **Plus tard**.

3 Étape Équipe : invitez le bureau, ou passez

Écran « Invitez votre équipe » : saisissez l'email d'une personne du bureau, choisissez son rôle et envoyez l'invitation. Le détail est expliqué dans **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12).

Cliquez sur **Continuer**. Au forfait Gratuit, le parcours s'arrête là.

4 Forfaits Essentiel et Avancé : facturation et comptabilité

Deux écrans de plus, tous deux facultatifs. **Informations de facturation** : SIRET, SIREN, RNA, adresse, objet de l'association, mention TVA et RIB, repris sur vos devis, factures et reçus fiscaux. **Votre comptabilité** : le **Mode de comptabilité** (trésorerie, recommandé pour la plupart des associations) et les dates du **Premier exercice comptable**.

Chaque écran propose **Je le ferai plus tard** : tout se retrouve ensuite dans **Paramètres**.

5 Arrivez sur le tableau de bord

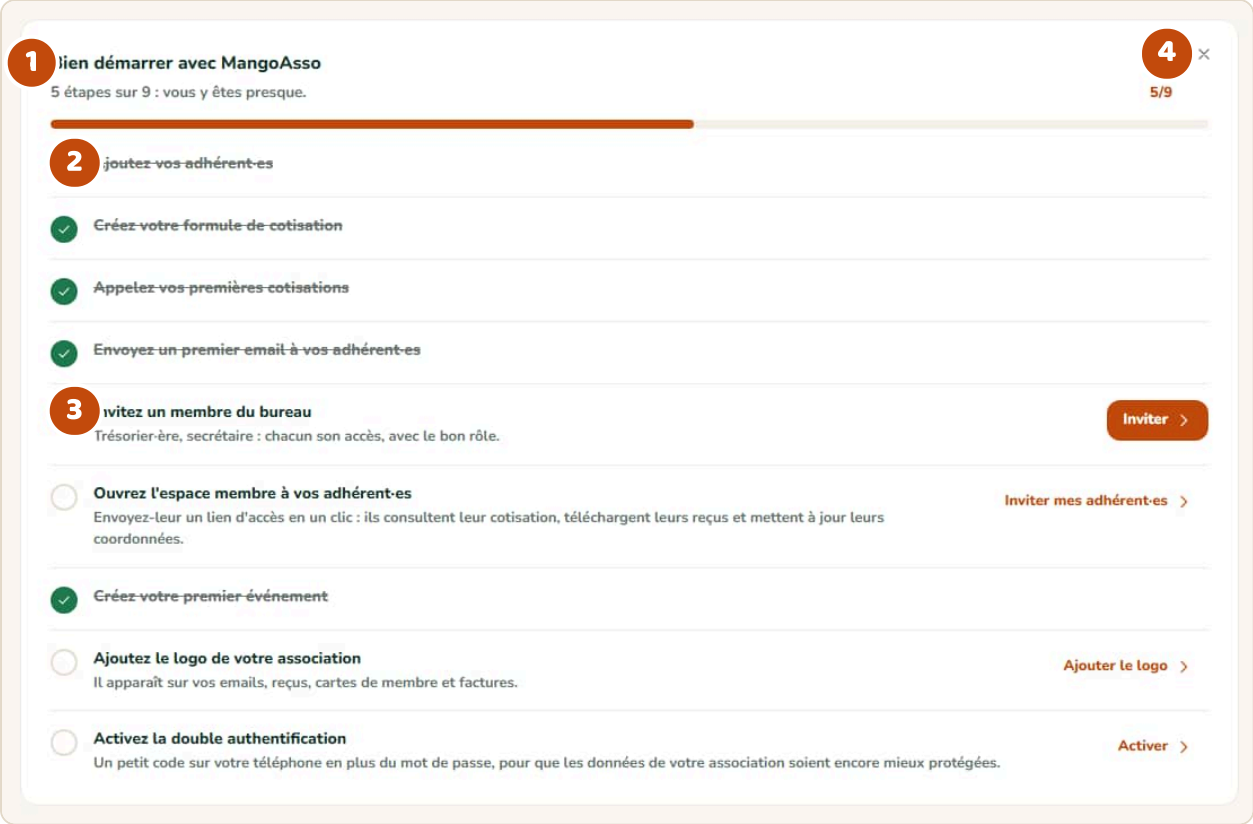
Un bandeau vert « Bienvenue sur MangoAsso ! » confirme que votre association est prête, et un email de bienvenue vous est envoyé.

6 Suivez la liste « Bien démarrer avec MangoAsso »

En haut du tableau de bord, la carte **Bien démarrer avec MangoAsso** liste les étapes qui rendent votre espace vraiment utile : ajouter vos adhérent·es, créer une formule de cotisation, appeler vos premières cotisations, envoyer un premier email, inviter un membre du bureau, ouvrir l'espace membre, créer un premier événement (forfaits Essentiel et Avancé), ajouter le logo, activer la double authentification.

La prochaine étape à faire est entourée en orange, avec son bouton. Chaque étape se coche **toute seule** dès que la chose est faite, où que ce soit dans l'application, et le compteur (par exemple « 4/9 ») avance.

> **ASTUCE**
>
> Un membre de l'équipe ne voit que les étapes qu'il peut faire : un·e trésorier·ère ne voit pas « Envoyez un premier email », par exemple.



1. Le titre et la progression
2. Une étape déjà faite, cochée et barrée
3. Une étape à faire, avec son bouton à droite
4. La croix qui masque la liste

7 Masquez la liste quand vous n'en avez plus besoin

La croix en haut à droite de la carte (**Masquer**) la fait disparaître pour cette association, sur ce navigateur. Elle disparaît aussi d'elle-même quand toutes les étapes sont faites.

Si la double authentification n'est pas encore activée sur votre compte, un petit rappel « Activez la double authentification » prend alors sa place. **Plus tard** le repousse de 30 jours, **Activer** vous emmène au réglage.

✓ **LE RÉSULTAT**

Votre espace contient vos premiers adhérent·es et votre formule de cotisation, et le tableau de bord vous indique en permanence la prochaine étape utile, jusqu'à ce que tout soit en place.

Cas particuliers

Quitter le parcours avant la fin

Le lien **Passer l'onboarding** →, en haut à droite, vous emmène directement au tableau de bord. Rien n'est perdu : chaque réglage du parcours se retrouve dans l'application (**Membres › Adhérent·es**, **Membres › Cotisations**, **Paramètres**).

Voir les forfaits pendant le parcours

Le lien **Voir les forfaits** →, au-dessus de la barre de progression, ouvre l'étape **Choisissez votre forfait**. Sans passer par là, l'espace reste au forfait Gratuit.

Association parrainée

Si vous vous êtes inscrit·e avec un code de parrainage, un bandeau rappelle le nom de l'association marraine et votre avantage : 30 jours d'essai au lieu de 14 sur les forfaits payants.

Faire réapparaître la liste masquée

Le choix de masquer est enregistré dans votre navigateur. La liste reste visible sur un autre ordinateur, ou après avoir effacé les cookies de mangoasso.fr.

Membres de l'équipe invités

Les personnes invitées ne passent pas par le parcours de démarrage : elles arrivent directement sur le tableau de bord, avec la liste « Bien démarrer » limitée à ce que leur rôle permet.

Ça ne marche pas ?

« Votre forfait est limité à 50 adhérent·es. » à l'étape Adhérent·es

Pourquoi : Le forfait Gratuit compte 50 adhérent·es au plus.

Que faire : Ajoutez moins de personnes, ou cliquez sur **Voir les forfaits** → pour essayer le forfait Essentiel (300 adhérent·es).

« Ligne 2 : Prénom requis. »

Pourquoi : Une ligne de la saisie à la main contient un nom ou un email, mais pas de prénom.

Que faire : Complétez la ligne indiquée, ou videz-la entièrement : les lignes vides sont ignorées.

« Renseignez au moins un·e adhérent·e (prénom et nom). »

Pourquoi : Vous avez cliqué sur **Ajouter** sans rien saisir.

Que faire : Saisissez au moins un prénom et un nom, ou passez l'étape avec **Plus tard, je continue sans adhérent·es**.

La liste « Bien démarrer » a disparu

Pourquoi : Soit elle a été masquée avec la croix sur ce navigateur, soit toutes les étapes visibles pour votre rôle sont faites.

Que faire : Rien à réparer : chaque étape reste accessible depuis le menu. Pour revoir la liste, ouvrez MangoAsso sur un autre navigateur.

Une étape faite n'est pas cochée

Pourquoi : Chaque étape lit les vraies données : « Appelez vos premières cotisations » attend une cotisation créée, « Envoyez un premier email » une campagne envoyée (un brouillon ne compte pas).

Que faire : Terminez l'action jusqu'au bout, puis rechargez le tableau de bord.

Questions fréquentes

Q **Puis-je refaire le parcours de démarrage plus tard ?**

R Il n'est proposé qu'une fois, mais il ne fait rien de plus que l'application : ajoutez vos adhérent·es dans Membres › Adhérent·es, vos formules dans Cotisations, et vos réglages dans Paramètres.

Q **Masquer la liste la masque-t-elle pour toute l'équipe ?**

R Non. Le choix ne vaut que pour vous, sur ce navigateur, et pour cette association.

Q **Le parcours envoie-t-il des emails à mes adhérent·es ?**

R Non, jamais. Seule l'invitation d'un membre de l'équipe, si vous en envoyez une, part par email.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association** (page 19)
- **Les 10 premières choses à faire après l'inscription** (page 78)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)

FICHE 1.4

Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide

EN BREF

Une visite guidée de l'écran principal : le menu de gauche et ses groupes, le tableau de bord, la recherche, les notifications, MangoAI et le support. En cinq minutes, vous saurez où trouver chaque chose.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Ce que chaque rôle voit dans le menu

Rôle	Groupes visibles	Ce qui n'apparaît pas
Propriétaire et administrateur·ice	Tous les groupes et Paramètres	Rien
Trésorier·ère	Membres, Finances, Activités, Gouvernance, et Paramètres (onglets Comptabilité et Numérotation seulement)	Communication, Corbeille, Journal d'activité
Membre de l'équipe	Membres (adhérent·es, bénévoles, heures), Activités, Gouvernance	Cotisations, Finances, Communication, Paramètres, Corbeille, Journal d'activité

Étape par étape

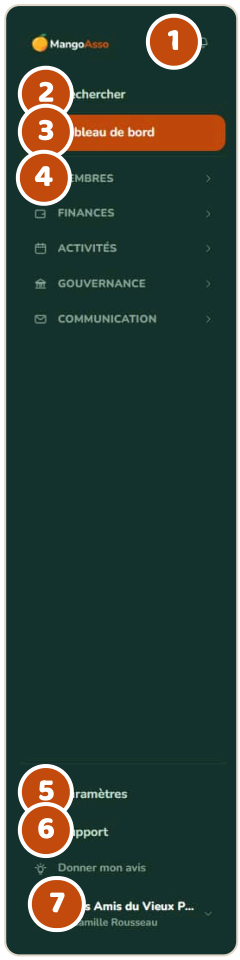
1 Le menu de gauche

Tout en haut, la cloche des **notifications**, puis **Rechercher** et **Tableau de bord**.

Ensuite, les modules sont rangés en groupes : **Membres** (adhérent·es, cotisations, bénévoles), **Finances** (comptabilité, dons, subventions, notes de frais, devis et factures), **Activités** (événements, emploi du temps, présences, missions bénévoles, matériel), **Gouvernance** (assemblées, bureau, documents, journal d'activité) et **Communication** (emailing, sondages). Cliquez sur le titre d'un groupe pour l'ouvrir ou le refermer.

En bas : **Paramètres**, **Support**, **Donner mon avis**, et le bloc avec le nom de l'association et le vôtre, qui ouvre le menu du compte.

> **ASTUCE**
>
> Sur téléphone, le menu est replié : touchez l'icône en haut à droite de l'écran pour l'ouvrir.



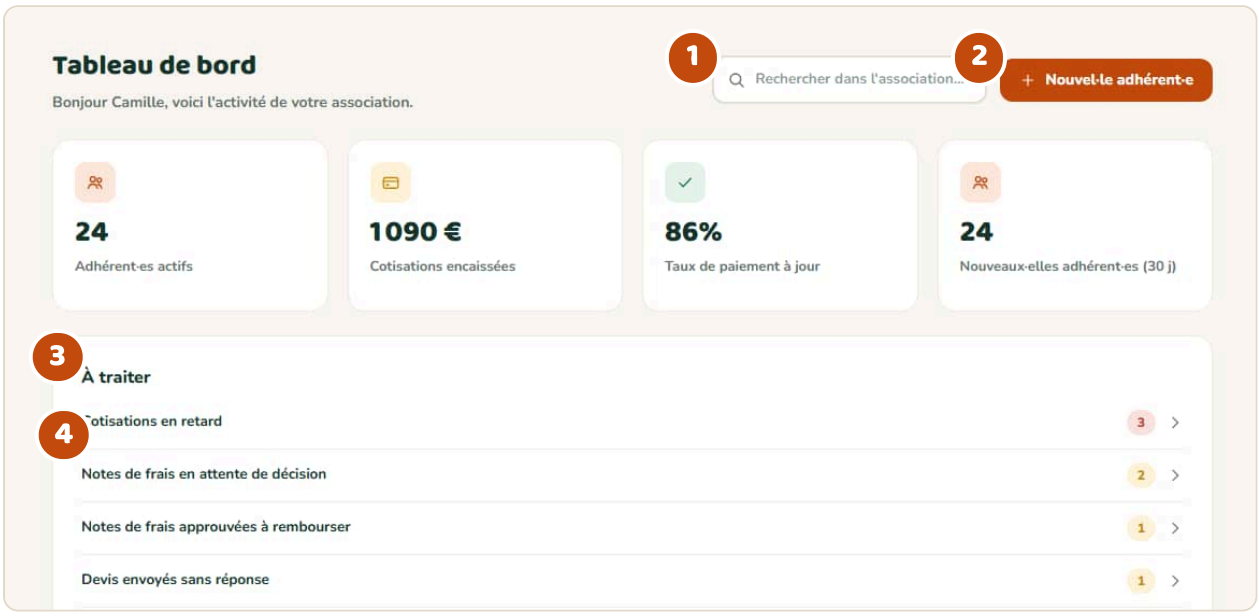
1. Les notifications
2. La recherche dans toute l'association
3. Le tableau de bord
4. Un groupe de modules, à ouvrir d'un clic
5. Les paramètres de l'association
6. Le support de MangoAsso
7. Le menu du compte : changer d'association, Mon compte, se déconnecter

2 Le tableau de bord

C'est la page d'accueil. En haut, quatre indicateurs : **Adhérent·es actifs**, **Cotisations encaissées**, **Taux de paiement à jour** et **Nouveaux·elles adhérent·es (30 j)**.

La carte **À traiter** regroupe ce qui demande une action : cotisations en retard, factures en retard de paiement, notes de frais en attente, documents en attente de signature… Un clic sur une ligne ouvre la page concernée.

Plus bas : les cotisations encaissées sur les 6 derniers mois, l'**Activité récente** et les **Recettes vs dépenses**. Le bouton **Nouvel·le adhérent·e** et le champ de recherche sont toujours en haut à droite.



1. Rechercher dans toute l'association
2. Ajouter un·e adhérent·e
3. Les indicateurs clés
4. Ce qui demande votre attention

3 Rechercher une personne, un don, une facture

Cliquez sur **Rechercher** dans le menu, ou tapez directement dans le champ du tableau de bord. Un nom, un email, un numéro de téléphone ou un numéro de facture suffit.

La recherche couvre toute l'association : adhérent·es, bénévoles, dons, factures, événements et documents.

4 Consulter les notifications

Une pastille orange sur la cloche indique le nombre de notifications non lues. Cliquez dessus pour ouvrir la page **Notifications** : un clic sur une notification la marque comme lue, **Tout marquer comme lu** les traite toutes d'un coup.

5 Poser une question à MangoAI (forfait Avancé)

Au forfait Avancé, un bouton rond en bas à droite de chaque page ouvre **MangoAI**, l'assistant de MangoAsso. Tapez votre question dans « Écrivez votre question… » : comptabilité, droit associatif, rédaction d'un email ou d'une publication.

6 Obtenir de l'aide

Ce centre d'aide répond à la plupart des questions. Pour le reste, ouvrez **Support**, puis **Nouveau ticket** : un **Sujet**, un **Message**, et si besoin un **Fichier joint** (capture d'écran, PDF, Excel, CSV ou ODS, 5 Mo maximum). Cliquez sur **Envoyer le ticket**.

La réponse de l'équipe MangoAsso arrive dans la même page. Chaque ticket a un statut : **Ouvert**, **En cours**, **Résolu** ou **Fermé**.

Un bug ou une idée d'amélioration ? **Donner mon avis**, en bas du menu, envoie un message court (onglets **Bug** ou **Suggestion**) sans ouvrir de ticket.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous savez où se trouve chaque module, où voir ce qui demande votre attention, et comment obtenir de l'aide sans quitter MangoAsso.

Cas particuliers

> **Un module affiche un cadenas**
>
> Il fait partie d'un forfait supérieur. Un clic ouvre sa présentation et propose l'essai gratuit. Les membres de l'équipe et les trésorier·ères ne voient pas ces modules verrouillés.

> **Plusieurs associations sur le même compte**
>
> Le bloc en bas du menu affiche l'association ouverte. Cliquez dessus pour passer à une autre : voir **Gérer plusieurs associations avec un seul compte** (page 59).

> **Des cartes en haut du tableau de bord**
>
> Selon le moment, le tableau de bord peut proposer la liste « Bien démarrer », la newsletter MangoAsso (une seule fois) ou le parrainage (après votre première cotisation encaissée). Chacune se ferme d'un clic.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas Finances, Communication ou Paramètres dans le menu

Pourquoi : Votre rôle ne donne pas accès à ces modules (voir le tableau ci-dessus).

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de modifier votre rôle dans **Paramètres › Équipe**.

Le bouton MangoAI n'apparaît pas

Pourquoi : MangoAI est réservé au forfait Avancé, et absent de l'association de démonstration.

Que faire : Consultez les forfaits dans **Paramètres › Général**, section Abonnement, et **ce que chaque forfait inclut** (page 677).

« Aucun résultat ne correspond à « … ». »

Pourquoi : La recherche porte sur les noms, emails, téléphones et numéros de facture. Une fiche à la corbeille n'apparaît pas.

Que faire : Essayez une partie du nom seulement, ou l'adresse email. Vérifiez la **Corbeille** du groupe Membres si la fiche a été supprimée.

Questions fréquentes

Q **Le tableau de bord est-il le même pour toute l'équipe ?**

R Les indicateurs sont ceux de l'association, mais la carte « À traiter » et la liste « Bien démarrer » s'adaptent à ce que votre rôle permet de faire.

Q **Les tickets de support sont-ils visibles par toute l'équipe ?**

R Oui : la page Support liste les tickets de l'association, quel que soit le membre de l'équipe qui les a ouverts.

Q **Les adhérent·es voient-ils ce menu ?**

R Non. Les adhérent·es ont leur propre espace membre, beaucoup plus simple, ouvert par un lien envoyé par email.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »** (page 26)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Gérer plusieurs associations avec un seul compte** (page 59)
- **Rechercher dans toute l'association** (page 148)
- **Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association** (page 608)
- **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 755)

FICHE 1.5

Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse

EN BREF

Le nom, le logo, les numéros officiels et l'adresse postale de l'association apparaissent sur vos emails, reçus, factures et cartes de membre. Les régler une bonne fois évite des documents incomplets et des réponses d'adhérent·es perdues.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

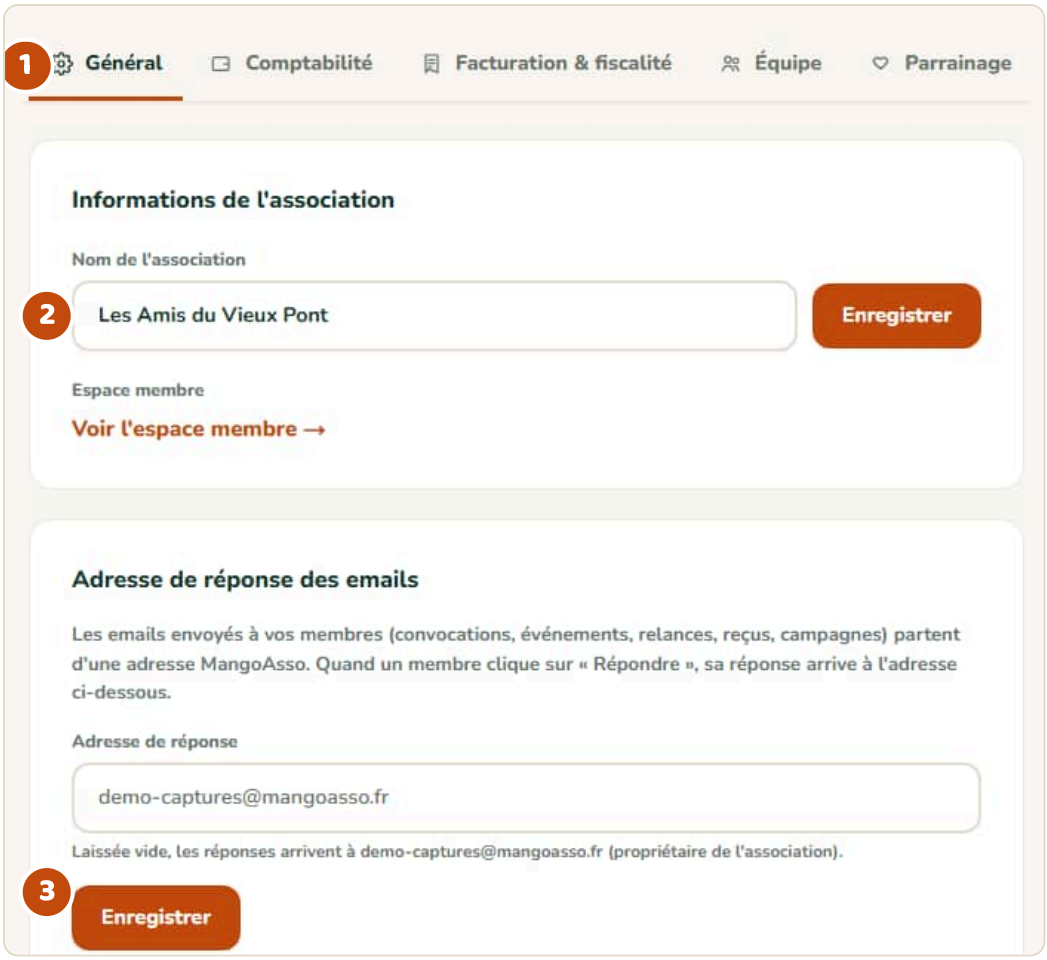
Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**. Seule la personne propriétaire peut changer le nom de l'association.

Étape par étape

1 Ouvrez Paramètres, onglet Général

Dans le menu de gauche, cliquez sur **Paramètres**. L'onglet **Général** s'ouvre en premier.



1. L'onglet Général
2. Le nom de l'association
3. L'adresse qui reçoit les réponses de vos adhérent·es

2 Vérifiez ou modifiez le nom de l'association

Section **Informations de l'association** : corrigez le nom si besoin, puis cliquez sur **Enregistrer**. Le message « Nom enregistré. » confirme le changement, visible aussitôt dans le menu et sur les prochains emails.

Juste dessous, le lien **Voir l'espace membre** → vous montre ce que voient vos adhérent·es.

> **ASTUCE**
>
> Renommer l'association ne change pas l'adresse de ses pages : les liens déjà envoyés (espace membre, adhésion en ligne) continuent de fonctionner.

3 Choisissez l'adresse de réponse des emails

Section **Adresse de réponse des emails** : les emails envoyés à vos membres (convocations, relances, reçus, campagnes) partent d'une adresse MangoAsso. Quand un·e adhérent·e clique sur « Répondre », sa réponse arrive à l'**Adresse de réponse** indiquée ici.

Laissée vide, les réponses arrivent à la personne propriétaire de l'association. Saisissez plutôt l'adresse que le bureau consulte (par exemple contact@monasso.fr), puis **Enregistrer** : « Adresse de réponse enregistrée. »

4 Ajoutez le logo

Plus bas, section **Image de marque** : cliquez sur **Choisir un logo** et sélectionnez une image JPG, PNG ou WEBP de 2 Mo au plus. Il est enregistré dès que le fichier est choisi.

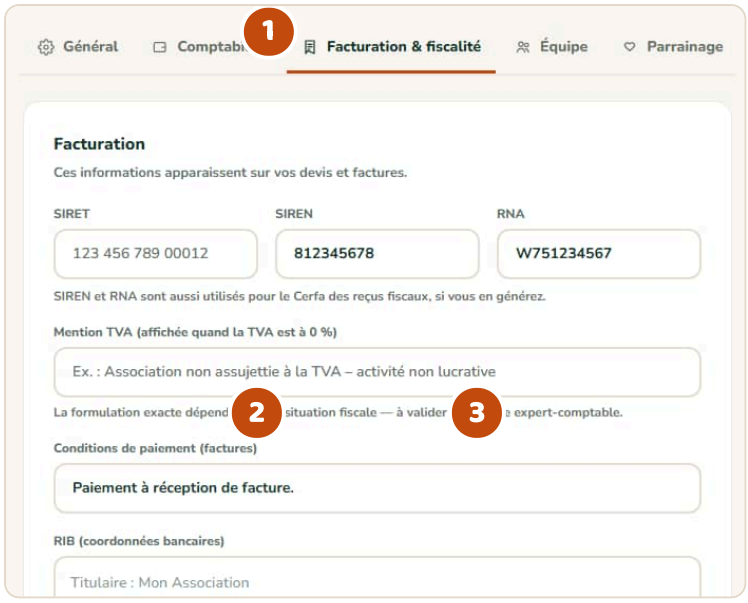
Le logo s'affiche en tête de tous les emails envoyés au nom de l'association. Pour le changer : **Remplacer le logo** ; pour le retirer : **Supprimer**.

> **ASTUCE**
>
> Un logo carré ou presque, sur fond transparent (PNG), rend le mieux.

5 Renseignez le SIREN, le SIRET et le RNA

Ouvrez l'onglet **Facturation & fiscalité**. Dans la section **Facturation**, remplissez **SIRET**, **SIREN** et **RNA**, puis **Enregistrer** en bas de la section.

Si vous avez choisi la fiche officielle de l'association à l'inscription, ces champs sont déjà remplis : vérifiez-les simplement.



1. L'onglet Facturation & fiscalité
2. Le numéro SIREN
3. Le numéro RNA (W suivi de 9 chiffres)

6 Complétez l'adresse et l'objet de l'association

Toujours dans **Facturation & fiscalité**, section **Coordonnées de l'association** : **Adresse (numéro et rue)**, **Code postal**, **Ville** et **Pays**, puis **Enregistrer**. Plus bas, section **Reçus fiscaux (dons)** : **Objet de l'association**, puis **Enregistrer**.

Ces informations figurent sur les reçus fiscaux et les documents officiels : recopiez l'objet tel qu'il est écrit dans vos statuts.

LE RÉSULTAT

Le nom, le logo, les numéros officiels, l'adresse et l'objet sont à jour : ils apparaissent automatiquement sur les emails, reçus, factures et attestations émis à partir de maintenant, et les réponses de vos adhérent·es arrivent à la bonne adresse.

Cas particuliers

Trésorier·ère

Le rôle trésorier·ère ne voit que l'onglet **Comptabilité** des paramètres. Les informations de l'association sont réglées par la personne propriétaire ou un·e administrateur·ice.

Association non éligible aux reçus fiscaux

Dans la section **Reçus fiscaux (dons)**, le bouton **Je ne suis pas éligible aux reçus fiscaux** désactive leur génération. **Réactiver les reçus fiscaux** les rétablit à tout moment.

Les autres sections de l'onglet Général

Fiche adhérent·e (champs licence et certificat médical), **Adhésion en ligne** (formulaire public d'adhésion) et **Abonnement** (forfait et facturation) ont chacune leur propre article.

Ça ne marche pas ?

Le nom de l'association n'est pas modifiable

Pourquoi : Vous n'êtes pas propriétaire de l'espace : le nom s'affiche alors sans champ de saisie.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de le modifier.

« Nom trop court (2 caractères minimum). »

Pourquoi : Le champ est vide ou ne contient qu'un caractère.

Que faire : Saisissez le nom complet de l'association.

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

Pourquoi : Le logo est un fichier SVG, PDF, GIF ou HEIC (photo d'iPhone).

Que faire : Enregistrez-le en PNG ou JPG avec un logiciel d'image, ou faites une capture d'écran du logo.

« Fichier trop volumineux (2 Mo maximum). »

Pourquoi : L'image est trop lourde, souvent une photo en haute définition.

Que faire : Réduisez sa taille (par exemple 500 pixels de large suffisent) avant de l'envoyer.

« Adresse email invalide » dans l'adresse de réponse

Pourquoi : L'adresse contient une faute (espace, @ manquant).

Que faire : Corrigez-la, ou videz le champ pour que les réponses aillent à la personne propriétaire.

Questions fréquentes

Q **Les emails partent-ils de l'adresse de l'association ?**

R Non : ils partent d'une adresse MangoAsso, avec le nom de votre association comme expéditeur. Seules les réponses arrivent à votre adresse de réponse.

Voir aussi **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733).

Q **Le changement de logo s'applique-t-il aux emails déjà envoyés ?**

R Non, seulement aux emails envoyés après le changement.

Q **Où trouver le SIREN et le RNA de mon association ?**

R Le RNA (W suivi de 9 chiffres) figure sur le récépissé de déclaration en préfecture. Le SIREN est attribué par l'Insee si votre association en a fait la demande (employeur, subventions, TVA). À l'inscription, la recherche au répertoire officiel les retrouve souvent toute seule.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association** (page 19)
- **Les 10 premières choses à faire après l'inscription** (page 78)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Publier la page publique de votre association** (page 598)
- **Paramétrer la facturation : identifiants, mentions, RIB et numéro de départ** (page 337)
- **Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages** (page 277)

FICHE 1.6

Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe

EN BREF

Tout ce qu'il faut savoir pour entrer dans MangoAsso et en sortir : la connexion, la case « Se souvenir de moi », le mot de passe oublié et la déconnexion. Utile aussi sur un ordinateur partagé, au local de l'association.

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

- [ ] Un compte MangoAsso : créé à l'inscription, ou en acceptant une invitation de votre association.
- [ ] Les adhérent·es et bénévoles ne se connectent pas ici : leur espace membre s'ouvre sans mot de passe, par un lien reçu par email.

Étape par étape

1 Ouvrez la page de connexion

Sur mangoasso.fr, cliquez sur **Se connecter** dans le menu du haut, ou ouvrez directement l'adresse mangoasso.fr/login (pratique sur téléphone). Saisissez votre **Adresse email** et votre **Mot de passe**, puis cliquez sur **Se connecter**.

Ajoutez la page à vos favoris : vous la retrouverez en un clic.

2 Choisissez si MangoAsso doit se souvenir de vous

La case **Se souvenir de moi** est cochée par défaut : vous restez connecté·e 30 jours sur cet appareil, sans retaper votre mot de passe.

Sur un ordinateur partagé (local de l'association, médiathèque), **décochez-la** : la connexion se ferme quand le navigateur est fermé, et au plus tard après 12 heures.

3 Saisissez votre code si la double authentification est activée

Une page « Double authentification » demande alors le code à 6 chiffres de votre application, ou l'un de vos codes de récupération. Cliquez sur **Valider**. Voir **Activer la double authentification** (page 53).

Vous arrivez ensuite sur le tableau de bord de votre association.

4 Mot de passe oublié : demandez un lien

Sur la page de connexion, cliquez sur **Mot de passe oublié ?**. Saisissez votre adresse email, puis **Envoyer le lien**. Le message « Si un compte existe avec cet email, un lien de réinitialisation vient de lui être envoyé. » s'affiche.

Ouvrez l'email « Réinitialisez votre mot de passe MangoAsso » et cliquez sur son lien. Sur la page « Nouveau mot de passe », choisissez un mot de passe de 8 caractères minimum, puis **Choisir ce mot de passe**. Vous revenez à la connexion.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le lien n'est valable qu'**une heure** et une seule fois. Choisir un nouveau mot de passe ferme toutes vos connexions ouvertes, sur tous vos appareils.

5 Déconnectez-vous

En bas du menu de gauche, cliquez sur le bloc avec le nom de l'association et le vôtre, puis sur **Se déconnecter**.



1. Créer une autre association
2. Mon compte : mot de passe, double authentification, emails
3. Se déconnecter

LE RÉSULTAT

Vous entrez dans MangoAsso en quelques secondes, vous savez récupérer l'accès seul·e si vous oubliez votre mot de passe, et vous ne laissez pas de session ouverte sur un poste partagé.

Cas particuliers

Changer son mot de passe (sans l'avoir oublié)

Ouvrez le menu du compte, puis **Mon compte**, section **Mot de passe** : **Mot de passe actuel**, **Nouveau mot de passe**, **Confirmer le nouveau mot de passe**, puis **Mettre à jour le mot de passe**. Vos autres appareils sont déconnectés, et un email de confirmation vous est envoyé.

Un doute sur un appareil (téléphone perdu, ordinateur prêté)

Dans **Mon compte**, section Mot de passe, cliquez sur **Déconnecter mes autres appareils** : toutes vos connexions sont fermées, sauf celle que vous utilisez.

> **Vous gérez plusieurs associations**
>
> La connexion ouvre la première association à laquelle vous avez été rattaché·e. Passez aux autres depuis le menu du compte : voir **Gérer plusieurs associations avec un seul compte** (page 59).

Ça ne marche pas ?

« Email ou mot de passe incorrect. »

Pourquoi : Une faute de frappe dans l'adresse ou le mot de passe (majuscules, clavier en anglais), ou une autre adresse que celle de votre compte.

Que faire : Affichez le mot de passe avec l'icône en forme d'œil pour le vérifier. Si le doute persiste, utilisez **Mot de passe oublié ?**.

« Trop de tentatives. Réessayez dans 15 minutes. »

Pourquoi : Plusieurs essais erronés en peu de temps : par sécurité, la connexion est suspendue quelques minutes pour cette adresse.

Que faire : Patientez le temps indiqué. Pendant ce temps, demandez un lien avec **Mot de passe oublié ?** si vous n'êtes pas sûr·e du mot de passe.

Je ne reçois pas l'email de réinitialisation

Pourquoi : L'email est dans les indésirables, l'adresse saisie n'est pas celle du compte, ou plus de trois demandes ont été faites dans l'heure.

Que faire : Regardez dans les indésirables, vérifiez l'adresse, et patientez une heure avant de redemander. Toujours rien ? Cliquez sur **Écrivez-nous** en bas de la page de connexion.

« Ce lien n'est plus valide. Merci de refaire une demande de réinitialisation. »

Pourquoi : Le lien a plus d'une heure, ou il a déjà servi.

Que faire : Refaites une demande avec **Mot de passe oublié ?** et utilisez le nouveau lien sans attendre.

« Aucune association associée à ce compte. »

Pourquoi : Votre compte n'est plus rattaché à aucune association : vous avez été retiré·e de l'équipe, ou l'association a été supprimée.

Que faire : Demandez une nouvelle invitation à l'association, ou créez un nouvel espace depuis la page d'inscription avec la même adresse.

Questions fréquentes

Q **Combien de temps reste-t-on connecté·e ?**

R 30 jours avec « Se souvenir de moi » cochée, sinon jusqu'à la fermeture du navigateur (12 heures au plus).

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

R Non : il n'est jamais stocké en clair, personne ne peut le lire. La seule solution est d'en choisir un nouveau avec « Mot de passe oublié ? ».

Q **Peut-on partager un même compte entre plusieurs membres du bureau ?**

R C'est déconseillé : invitez plutôt chaque personne avec son propre accès. Voir **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Activer la double authentification et garder ses codes de récupération** (page 53)
- **Gérer plusieurs associations avec un seul compte** (page 59)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 738)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 721)

FICHE 1.7

Activer la double authentification et garder ses codes de récupération

EN BREF

La double authentification ajoute un code à 6 chiffres, affiché par une application sur votre téléphone, à votre mot de passe. Même si votre mot de passe était découvert, personne ne pourrait ouvrir les données de vos adhérent·es sans votre téléphone.

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

- [ ] Un smartphone avec une application d'authentification : Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy ou 1Password, par exemple. Elles sont gratuites.
- [ ] Votre mot de passe MangoAsso.
- [ ] Tous les rôles peuvent l'activer : c'est un réglage de votre compte personnel, valable pour toutes vos associations.

Étape par étape

1 Installez une application d'authentification

Sur votre téléphone, installez l'une de ces applications depuis l'App Store ou Google Play. Vous n'avez pas besoin d'y créer de compte pour commencer.

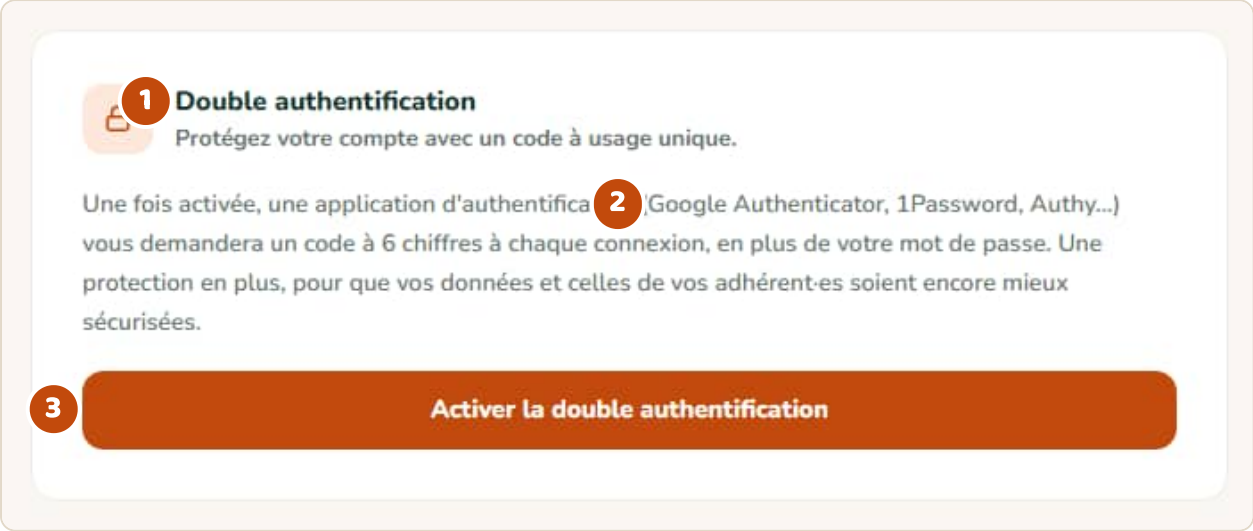
2 Ouvrez le réglage de la double authentification

Propriétaire ou administrateur·ice : **Paramètres › Données & sécurité**, section **Double authentification**.

Trésorier·ère ou membre de l'équipe : cliquez sur le bloc à votre nom en bas du menu, puis sur **Mon compte**.

Lisez l'explication, puis cliquez sur **Activer la double authentification**.

> **ASTUCE**
>
> Le tableau de bord vous le rappelle aussi : c'est la dernière étape de la liste « Bien démarrer ».



1. La section Double authentification de votre compte
2. Les applications compatibles
3. Le bouton qui lance l'activation

3 Scannez le QR code avec votre téléphone

La page « Activer la double authentification » affiche un QR code. Dans l'application de votre téléphone, choisissez d'ajouter un compte, puis scannez-le. Une ligne « MangoAsso » apparaît, avec un code à 6 chiffres qui change toutes les 30 secondes.

Impossible de scanner ? Sous le QR code, une clé s'affiche après « Impossible de scanner ? » : saisissez-la à la main dans l'application.

4 Saisissez le code pour confirmer

Tapez le code affiché par l'application dans **Code à 6 chiffres**, puis cliquez sur **Activer**. Le message « Double authentification activée ! » s'affiche, et un email vous prévient.

Vous avez changé d'avis ? **Annuler**, sous le formulaire, abandonne l'activation.

5 Notez vos 8 codes de récupération

MangoAsso affiche alors **8 codes de récupération** (par exemple « K7MP-3QXA »). Chacun permet de vous connecter **une seule fois** si vous n'avez plus votre téléphone.

Recopiez-les sur papier ou dans un gestionnaire de mots de passe, puis cliquez sur **J'ai bien noté mes codes**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ces codes ne seront **plus jamais affichés**. Sans téléphone et sans codes, vous ne pourrez plus vous connecter seul·e.

6 Connectez-vous désormais avec votre code

À chaque connexion, après votre mot de passe, la page « Double authentification » demande le code de l'application. Tapez-le, puis **Valider**. Si vous cochez « Se souvenir de moi », ce n'est demandé qu'une fois tous les 30 jours sur cet appareil.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Le badge vert **Activée** s'affiche dans la section Double authentification, avec la date d'activation et le nombre de codes de récupération restants. Votre compte est protégé pour toutes vos associations.

Cas particuliers

Imposer la double authentification à toute l'équipe (propriétaire)

Dans **Paramètres › Données & sécurité**, section **Double authentification pour toute l'équipe**, cliquez sur **Imposer à toute l'équipe**. Vous devez l'avoir activée vous-même d'abord. La section indique qui ne l'a « Pas encore activée ». À sa prochaine visite, chaque personne concernée est guidée pour l'activer avant d'accéder à l'association. **Ne plus l'imposer** lève l'obligation.

Il vous reste peu de codes de récupération

Cliquez sur **Régénérer mes codes de récupération**, confirmez avec votre mot de passe, puis **Générer de nouveaux codes**. Les anciens codes ne fonctionnent plus : notez les nouveaux.

Vous changez de téléphone

Avant de vous séparer de l'ancien, désactivez la double authentification puis réactivez-la en scannant le nouveau QR code avec le nouveau téléphone. Certaines applications (Google Authenticator, Authy) savent aussi transférer leurs comptes d'un téléphone à l'autre.

Désactiver la double authentification

Cliquez sur **Désactiver la double authentification**, saisissez votre mot de passe et un code de l'application (ou un code de récupération), puis **Confirmer la désactivation**. Un email vous prévient. Si votre association l'impose, l'accès vous sera redemandé à la prochaine page.

Téléphone perdu et codes introuvables

Écrivez-nous depuis l'adresse email de votre compte, via **Écrivez-nous** en bas de la page de connexion (hello@mangoasso.fr). Après vérification de votre identité, l'équipe MangoAsso peut désactiver la double authentification pour que vous puissiez vous reconnecter avec votre mot de passe.

Ça ne marche pas ?

« Code invalide. Vérifiez l'heure de votre téléphone et réessayez. »

Pourquoi : Le code a changé entre-temps, ou l'heure du téléphone est décalée : les codes dépendent de l'heure exacte.

Que faire : Réglez votre téléphone sur l'heure automatique (réseau), attendez un nouveau code et tapez-le aussitôt.

« Code invalide. » à la connexion

Pourquoi : Code expiré, application d'un autre compte, ou code de récupération déjà utilisé.

Que faire : Vérifiez que la ligne « MangoAsso » de l'application correspond bien à votre adresse email, et tapez un code tout juste affiché.

« Activez d'abord la double authentification sur votre propre compte. »

Pourquoi : Vous essayez de l'imposer à l'équipe sans l'avoir activée vous-même.

Que faire : Activez-la dans la section Double authentification juste au-dessus, puis revenez sur **Imposer à toute l'équipe**.

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

Pourquoi : Le code saisi pour désactiver la double authentification est erroné.

Que faire : Tapez un code tout juste affiché par l'application, ou l'un de vos codes de récupération.

En ouvrant l'association, j'arrive sur « Mon compte » avec un message orange

Pourquoi : La personne propriétaire impose la double authentification à toute l'équipe et vous ne l'avez pas encore activée.

Que faire : Cliquez sur **Activer la double authentification** sur cette page et suivez les étapes : l'accès à l'association revient aussitôt.

Questions fréquentes

Q **Puis-je recevoir le code par SMS ?**

R Non : MangoAsso utilise uniquement une application d'authentification, plus sûre que le SMS et qui fonctionne sans réseau.

Q **Faut-il l'activer pour chaque association ?**

R Non. C'est un réglage de votre compte : une fois activée, elle protège toutes les associations auxquelles vous avez accès.

Q **Et les adhérent·es ?**

R La double authentification concerne l'équipe qui gère l'association. Les adhérent·es accèdent à leur espace membre par un lien reçu par email, sans mot de passe.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe** (page 47)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Les 10 premières choses à faire après l'inscription** (page 78)
- **J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification** (page 747)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 721)

FICHE 1.8

Gérer plusieurs associations avec un seul compte

EN BREF

Présidente d'un club et trésorier d'une amicale ? Un seul compte MangoAsso suffit : vous passez d'une association à l'autre en deux clics, avec le même mot de passe. Chaque association garde ses adhérent·es, ses réglages et son abonnement.

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

- [ ] Être connecté·e à MangoAsso.
- [ ] Pour créer une association : aucune condition de rôle ni de forfait. Pour rejoindre celle d'un autre bureau : une invitation de sa personne propriétaire.

Étape par étape

1 Ouvrez le menu du compte

En bas du menu de gauche, cliquez sur le bloc qui affiche le nom de l'association ouverte et votre nom. Un petit menu s'ouvre au-dessus.



1. Créer une autre association
2. Mon compte : réglages valables pour toutes vos associations
3. Se déconnecter

2 Créez une autre association

Cliquez sur **Créer une autre association**. Sur la page qui s'ouvre, tapez le nom de l'association : comme à l'inscription, la recherche au répertoire officiel propose sa fiche (SIREN, RNA, adresse). Cliquez sur **Créer l'association**.

Vous enchaînez sur son parcours de démarrage. Elle démarre au **forfait Gratuit**, avec ses propres adhérent·es, réglages et abonnement, et vous en êtes la personne propriétaire.

3 Passez d'une association à l'autre

Dès que votre compte compte deux associations ou plus, le menu du compte affiche la rubrique **Changer d'association**, avec la liste des autres. Cliquez sur celle à ouvrir : vous arrivez sur son tableau de bord.

La page **Créer une autre association** liste aussi, en bas, toutes **Vos associations**.

4 Rejoignez l'association d'un autre bureau

Si une autre association vous invite dans son équipe, acceptez l'invitation en vous connectant avec votre compte existant : elle s'ajoute à votre liste, avec le rôle que l'on vous a donné. Voir **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12).

✓ **LE RÉSULTAT**

Toutes vos associations sont accessibles avec une seule adresse et un seul mot de passe. Le nom affiché en bas du menu vous indique toujours dans laquelle vous travaillez.

Cas particuliers

Un rôle différent dans chaque association

Vous pouvez être propriétaire de l'une et membre de l'équipe dans l'autre : le menu et les droits changent selon l'association ouverte.

Mot de passe et double authentification communs

Ils appartiennent à votre compte : les modifier dans **Mon compte** vaut pour toutes vos associations. Si l'une d'elles impose la double authentification, l'activer la met aussi en place pour les autres.

Vous vous inscrivez avec une adresse déjà utilisée

Le formulaire d'inscription propose **Se connecter pour ajouter une association** : après la connexion, la nouvelle association se crée sur votre compte existant, nom déjà rempli.

Abonnements séparés

Chaque association a son propre forfait. Passer l'une au forfait Essentiel ne change rien pour les autres.

Ça ne marche pas ?

« Un compte peut gérer jusqu'à 5 associations en tant que propriétaire. Écrivez-nous si vous avez besoin de plus. »

Pourquoi : Vous êtes déjà propriétaire de 5 associations (celles en cours de suppression ne comptent pas).

Que faire : Écrivez à hello@mangoasso.fr en expliquant votre besoin (fédération, comité départemental…).

« Trop de tentatives. Réessayez dans … »

Pourquoi : Un compte peut créer 3 associations par 24 heures au plus.

Que faire : Patientez le temps indiqué avant d'en créer une autre.

Je ne vois pas « Changer d'association » dans le menu

Pourquoi : Votre compte n'est rattaché qu'à une seule association.

Que faire : Vérifiez que vous êtes connecté·e avec la bonne adresse : une invitation acceptée avec une autre adresse a créé un second compte.

À la connexion, ce n'est pas la bonne association qui s'ouvre

Pourquoi : La connexion ouvre toujours la première association rattachée à votre compte.

Que faire : Passez à l'autre depuis **Changer d'association**, ou ajoutez sa page aux favoris de votre navigateur.

Questions fréquentes

Q **Puis-je séparer deux sections d'un même club en deux associations ?**

R Oui, mais elles seront totalement indépendantes (adhérent·es, comptabilité, abonnement). Si les sections partagent leurs adhérent·es, gardez une seule association et utilisez les groupes.

Q **Les membres de l'équipe d'une association voient-ils mes autres associations ?**

R Non. Chaque association n'est visible que par sa propre équipe.

Q **Ma deuxième association peut-elle profiter du parrainage de la première ?**

R Non : le code de parrainage ne s'utilise qu'à l'inscription d'un nouveau compte, pas lors de la création d'une association depuis un compte existant.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association** (page 19)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe** (page 47)

FICHE 1.9

Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso

EN BREF

Inutile de tout ressaisir : vos adhérent·es, l'historique des cotisations et les dons passés s'importent depuis un fichier CSV, avec un aperçu avant de valider. Et si votre fichier est compliqué, l'équipe MangoAsso l'importe pour vous, gratuitement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

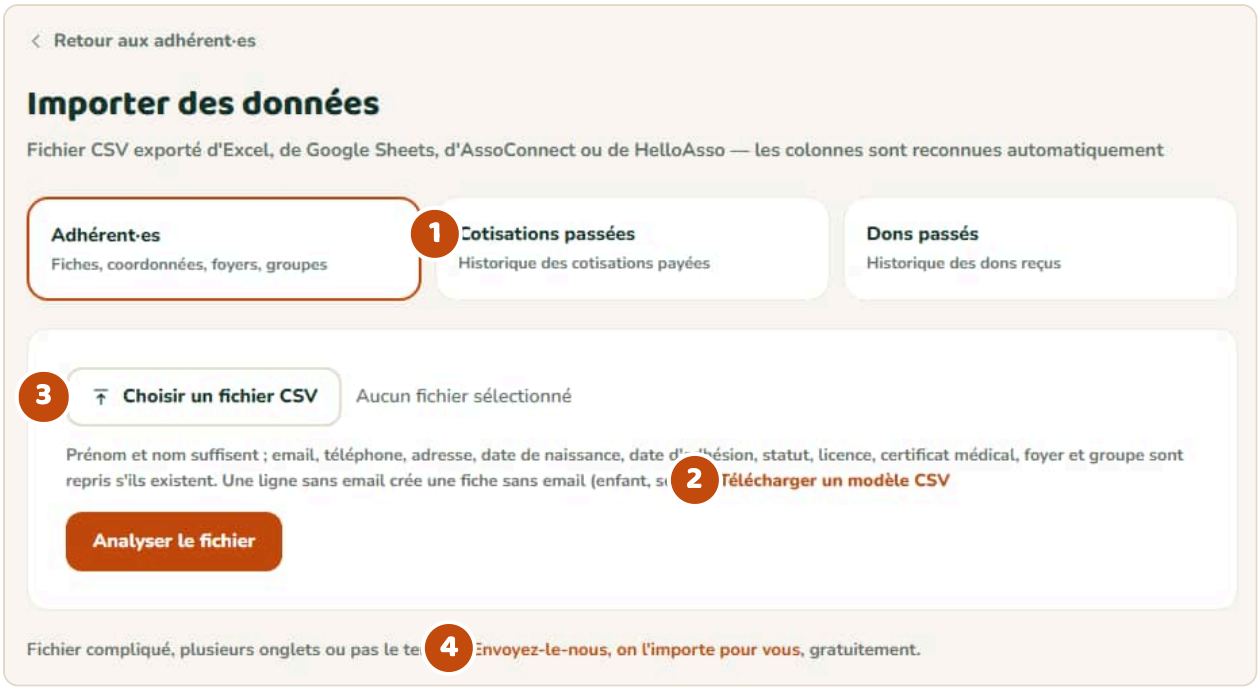
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**.
- [ ] Un fichier au format **CSV**. Depuis Excel ou LibreOffice : « Enregistrer sous », format CSV. Depuis Google Sheets : « Télécharger », format CSV. Depuis AssoConnect ou HelloAsso : utilisez leur fonction d'export de la liste des membres.
- [ ] Le nombre d'adhérent·es importés compte dans la limite de votre forfait : 50 en Gratuit, 300 en Essentiel, sans limite en Avancé.

Étape par étape

1 Ouvrez la page d'import

Ouvrez **Membres › Adhérent·es**, puis cliquez sur **Importer** en haut de la page. La page « Importer des données » propose trois imports : **Adhérent·es**, **Cotisations passées** et **Dons passés**.

Commencez toujours par les adhérent·es : les cotisations et les dons passés se rattachent ensuite à leurs fiches.



1. Les trois imports : adhérent·es, cotisations passées, dons passés
2. Un modèle de fichier avec les bonnes colonnes
3. Choisir votre fichier CSV
4. L'import offert, si votre fichier est compliqué

2 Choisissez votre fichier et lancez l'analyse

Cliquez sur **Choisir un fichier CSV**, sélectionnez votre fichier, puis **Analyser le fichier**. Les colonnes sont reconnues automatiquement, quel que soit leur ordre : prénom et nom suffisent ; email, téléphone, adresse, date de naissance, date d'adhésion, statut, licence, certificat médical, foyer et groupe sont repris s'ils existent.

Besoin d'un exemple ? Le lien **Télécharger un modèle CSV** donne un fichier avec les en-têtes reconnus d'office.

3 Vérifiez l'aperçu, puis importez

L'aperçu indique, ligne par ligne, ce qui va se passer : **Nouvelle fiche**, **Mise à jour** (la personne existe déjà), **Inchangée** ou **Ignorée**. Rien n'est encore enregistré à ce stade.

Si tout est juste, cliquez sur **Importer N fiches**. Le détail des lignes ignorées reste consultable dans « Lignes ignorées et avertissements ».

> ⚠ **ATTENTION**
>
> L'import **n'envoie aucun email** à vos adhérent·es.

4 Ajoutez l'historique : cotisations et dons passés

Revenez sur la page d'import et choisissez **Cotisations passées** (les cotisations déjà payées, avec leur montant, leur date et leur saison), puis **Dons passés** (forfaits Essentiel et Avancé). Même principe : un modèle, l'analyse, l'aperçu, puis la confirmation.

5 Fichier compliqué ? Faites-le importer pour vous

Fichier Excel à plusieurs onglets, colonnes fusionnées, pas le temps ? Cliquez sur **Envoyez-le-nous, on l'importe pour vous** (ou **Fichier Excel ? On l'importe pour vous** sur la page Adhérent·es). Une demande « Import offert de vos adhérent·es » s'ouvre au support : joignez votre fichier (Excel, CSV ou ODS, 5 Mo maximum), ajoutez vos précisions, puis **Envoyer le ticket**.

L'équipe MangoAsso importe vos adhérent·es et vous répond dans la page **Support**. L'import offert est gratuit, quel que soit votre forfait.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vos adhérent·es apparaissent dans **Membres › Adhérent·es**, avec leurs foyers et leurs groupes s'ils figuraient dans le fichier, et leur historique de cotisations et de dons dans leurs fiches. Vous pouvez relancer un import plus tard : les personnes déjà présentes sont mises à jour au lieu d'être créées en double.

Cas particuliers

Depuis AssoConnect ou HelloAsso

Exportez la liste de vos membres au format CSV depuis votre ancien outil, puis importez-la telle quelle : MangoAsso reconnaît les intitulés de colonnes courants. Pour un export en Excel, enregistrez-le d'abord en CSV, ou utilisez l'import offert.

Adhérent·es sans adresse email

Une ligne sans email crée une fiche sans email (enfant, senior). Une colonne « Foyer » permet de rattacher un enfant à ses parents, pour que les emails arrivent au contact du foyer.

Pendant le parcours de démarrage

La première étape du parcours propose déjà **Importer un fichier** : c'est le même import, en une seule étape et sans aperçu.

Reprendre ses numéros de factures et de reçus

Si vous veniez d'un autre logiciel de facturation, reprenez votre séquence dans **Paramètres › Facturation & fiscalité**, section **Numérotation**, avant votre première émission.

Ça ne marche pas ?

Mon fichier .xlsx ne peut pas être choisi

Pourquoi : L'import en libre-service accepte uniquement le format CSV.

Que faire : Enregistrez le fichier au format CSV depuis votre tableur, ou envoyez-le tel quel avec l'import offert.

« Impossible de reconnaître les colonnes prénom et nom parmi : … »

Pourquoi : La première ligne du fichier ne contient pas d'en-têtes, ou le prénom et le nom sont dans une seule colonne.

Que faire : Ajoutez une première ligne d'en-têtes (« Prénom », « Nom »…) et séparez prénom et nom en deux colonnes. Le modèle CSV montre le format attendu.

Des lignes sont « Ignorée » avec « limite de 50 adhérent·es du forfait atteinte »

Pourquoi : Le fichier dépasse la limite de votre forfait.

Que faire : Passez au forfait supérieur depuis **Paramètres › Général**, section Abonnement (essai gratuit sans carte bancaire), puis relancez l'import : les fiches déjà créées ne seront pas doublées.

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

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

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

Je ne vois pas le bouton Importer

Pourquoi : Votre rôle (trésorier·ère ou membre de l'équipe) ne permet pas l'import.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice de le faire, ou de vous donner le rôle Administrateur·ice.

Questions fréquentes

Q **L'import offert est-il vraiment gratuit ?**

R Oui, quel que soit votre forfait, Gratuit compris. Le fichier est envoyé depuis votre espace sécurisé, et l'équipe le supprime une fois l'import terminé.

Q **Puis-je importer plusieurs fois le même fichier ?**

R Oui : l'aperçu repère les personnes déjà présentes et propose une mise à jour plutôt qu'une nouvelle fiche.

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus de l'import ?**

R Non, aucun email n'est envoyé. C'est vous qui décidez quand leur ouvrir l'espace membre ou leur écrire.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »** (page 26)
- **Les 10 premières choses à faire après l'inscription** (page 78)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 151)
- **Importer l'historique des cotisations et des dons** (page 158)
- **L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons** (page 775)

FICHE 1.10

Parrainer une autre association et gagner un mois offert

EN BREF

Vous connaissez une association qui se débat avec ses tableurs ? Partagez votre lien de parrainage : elle profite d'un essai de 30 jours, et vous gagnez un mois gratuit dès qu'elle règle son premier abonnement.

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'onglet Parrainage est dans les paramètres).
- [ ] Chaque association a son propre lien, quel que soit son forfait, Gratuit compris.

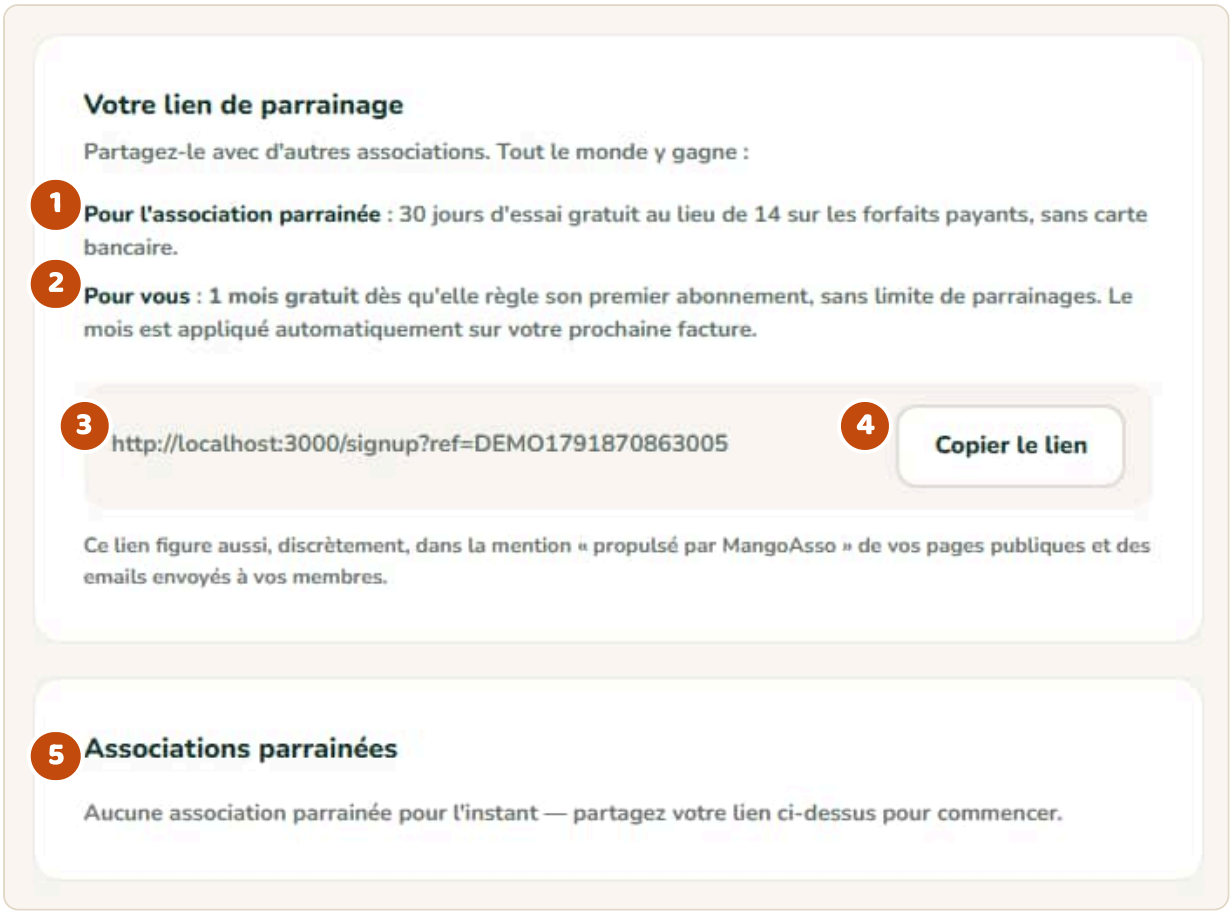
Qui gagne quoi

	Avantage	Quand
L'association parrainée	30 jours d'essai gratuit au lieu de 14 sur les forfaits payants, sans carte bancaire	Dès l'inscription avec votre lien ou votre code
Votre association	1 mois gratuit par association parrainée, sans limite	Quand l'association parrainée règle son premier abonnement

Étape par étape

1 Ouvrez l'onglet Parrainage

Dans **Paramètres**, ouvrez l'onglet **Parrainage**. La section **Votre lien de parrainage** rappelle ce que chacun y gagne et affiche votre lien.



1. L'avantage de l'association parrainée
2. Votre avantage
3. Votre lien de parrainage
4. Copier le lien en un clic
5. Le suivi de vos parrainages

2 Partagez votre lien ou votre code

Cliquez sur **Copier le lien**, puis collez-le dans un email, un message ou une publication. Vous pouvez aussi donner seulement le **code** : ce sont les 7 caractères après « ref= » à la fin du lien.

L'association qui ouvre le lien voit le bandeau « Vous rejoignez MangoAsso grâce à un lien de parrainage ! » et le code est déjà rempli. Avec le code seul, elle le saisit dans **Code de parrainage (facultatif)** en s'inscrivant.

ASTUCE

Votre code figure aussi dans la mention « propulsé par MangoAsso » de vos pages publiques et des emails envoyés à vos membres (lien de recommandation). Vous pouvez l'en retirer dans cette même section.

3 Suivez vos parrainages

La section **Associations parrainées** liste les associations inscrites avec votre lien ou votre code, avec leur date d'inscription et un badge :

En attente : elle utilise le forfait Gratuit. **Premier paiement à venir** : elle est passée à un forfait payant (par exemple pendant son essai) mais n'a pas encore payé. **1 mois gagné** : elle a réglé son premier abonnement, votre mois gratuit est acquis.

LE RÉSULTAT

Pour chaque association parrainée qui règle son premier abonnement, vous gagnez **1 mois gratuit**, sans limite de nombre. Il s'applique automatiquement sur votre prochaine facture ; au forfait Gratuit, il est mis de côté (« 1 mois gratuit en réserve ») et s'appliquera à votre première facture le jour où vous passerez à un forfait payant.

Cas particuliers

> **La proposition sur le tableau de bord**
>
> Après votre première cotisation encaissée, ou votre première assemblée générale clôturée, le tableau de bord vous propose une fois de partager votre lien. Vous pouvez y répondre ou la fermer.

> **L'association s'est inscrite sans votre code**
>
> Le parrainage s'enregistre uniquement au moment de l'inscription : il ne peut pas être ajouté après coup. Donnez votre lien avant qu'elle ne crée son espace.

> **Elle reste au forfait Gratuit**
>
> Aucun mois n'est gagné tant qu'elle n'a pas réglé d'abonnement : le badge reste « En attente ». Ce n'est pas l'inscription ni l'essai qui comptent, mais le premier vrai paiement.

Ça ne marche pas ?

L'association parrainée voit « Ce code de parrainage n'existe pas… »

Pourquoi : Le code a été mal recopié (il ne contient jamais de 0, de O, de 1, de I ni de L).

Que faire : Envoyez-lui plutôt le lien complet, copié avec **Copier le lien** : le code se remplit tout seul.

Une association parrainée n'apparaît pas dans la liste

Pourquoi : Elle s'est inscrite sans le lien ni le code, ou avec une faute dans le code qu'elle a ensuite effacée.

Que faire : Le parrainage ne peut pas être rattaché après l'inscription. Pour les prochaines, partagez le lien plutôt que le nom de MangoAsso.

Le badge indique « 1 mois gagné » mais ma facture n'a pas changé

Pourquoi : Au forfait Gratuit, le mois est mis en réserve. Au forfait payant, il s'applique à la facture suivante, pas à celle déjà émise.

Que faire : Vérifiez la mention « mois gratuit en réserve » dans l'onglet Parrainage. Si le doute persiste, écrivez-nous depuis **Support**.

Questions fréquentes

Q **Y a-t-il une récompense en argent ?**

R Non : la récompense est un mois d'abonnement offert par association parrainée qui paie, appliqué sur votre facture MangoAsso.

Q **Combien d'associations puis-je parrainer ?**

R Autant que vous voulez : il n'y a pas de limite au nombre de parrainages ni de mois gagnés.

Q **L'association parrainée a-t-elle des obligations envers nous ?**

R Aucune. Elle est totalement indépendante : vous ne voyez rien de ses données, seulement son nom, sa date d'inscription et l'état de son parrainage.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association** (page 19)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)
- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)
- **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 696)

FICHE 1.11

Essayer MangoAsso avec l'association de démonstration

EN BREF

Avant de vous inscrire, visitez une association fictive déjà remplie : adhérent·es, cotisations, finances, événements, assemblées. Aucune inscription ni adresse email n'est demandée, et vous ne pouvez rien casser.

POUR QUI
Tout le monde

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Ouvrez la démo

Sur le site mangoasso.fr, cliquez sur **Démo** dans le menu du haut, ou sur l'un des boutons **Voir la démo** des pages. Vous arrivez directement sur le tableau de bord d'une association fictive.

2 Explorez librement

Un bandeau sombre rappelle en haut de chaque page que vous visitez une **association de démonstration**. Ouvrez les groupes du menu, les fiches d'adhérent·es, les cotisations, la comptabilité : tout est consultable. Les recherches et les filtres fonctionnent.

Pour vous repérer, lisez **Se repérer dans MangoAsso** (page 33).

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les modifications sont désactivées : un enregistrement affiche « Mode démo : les modifications sont désactivées. Créez votre espace gratuit pour essayer pour de vrai. »

3 Quittez la démo ou créez votre espace

Dans le bandeau, **Quitter la démo** vous ramène au site ; **Commencer gratuitement** vous emmène à l'inscription. Voir **Créer son compte MangoAsso** (page 19).

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vous avez vu MangoAsso avec de vraies données d'exemple, sans rien saisir. Quand vous êtes prêt·e, votre propre espace se crée en quelques minutes, gratuitement.

Cas particuliers

Durée de la visite

La visite de démonstration dure 2 heures. Ensuite, rouvrez-la simplement depuis le site.

Ouvrir la connexion ou l'inscription ferme la démo

Dès que vous ouvrez la page de connexion ou d'inscription, la visite de démonstration se termine, pour que vous puissiez utiliser votre propre compte.

Ce que la démo ne montre pas

MangoAI (forfait Avancé) et la liste « Bien démarrer » ne s'affichent pas dans la démo, et aucun email n'en part. Pour les voir, créez votre espace et lancez l'essai gratuit d'un forfait.

Ça ne marche pas ?

« Mode démo : les modifications sont désactivées… »

Pourquoi : La démo est en lecture seule, pour que chaque visiteur la trouve intacte.

Que faire : Créez votre espace gratuit pour saisir vos propres données.

La démo s'est fermée et la page de connexion s'affiche

Pourquoi : La visite a dépassé 2 heures, ou vous avez ouvert la page de connexion ou d'inscription entre-temps.

Que faire : Rouvrez la démo depuis le site, avec le bouton **Voir la démo** : une nouvelle visite commence aussitôt.

Questions fréquentes

Q **Les personnes de la démo sont-elles réelles ?**

R Non, tout est fictif : noms, adresses et montants sont inventés pour l'exemple.

Q **Puis-je importer mon fichier dans la démo ?**

R Non, la démo est en lecture seule. Créez votre espace (gratuit, sans carte bancaire) pour importer vos adhérent·es.

Q **Puis-je me faire présenter MangoAsso par quelqu'un ?**

R Oui : la page Rendez-vous (mangoasso.fr/rdv) permet de réserver un appel avec l'équipe.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer son compte MangoAsso et l'espace de son association** (page 19)
- **Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide** (page 33)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)

FICHE 1.12

Les 10 premières choses à faire après l'inscription

EN BREF

Le parcours conseillé pour que votre espace soit vraiment utile dès la première semaine : de la fiche de l'association au premier email envoyé à vos adhérent·es. Suivez-les dans l'ordre, chaque étape renvoie à son mode d'emploi détaillé.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Avoir créé l'espace de l'association : voir **Créer son compte MangoAsso** (page 19).
- [ ] Être **propriétaire** de l'espace (certaines étapes, comme inviter l'équipe, lui sont réservées).

Étape par étape

1 Vérifiez la fiche de l'association

Nom, SIREN, RNA, adresse et objet : ils apparaissent sur tous vos documents. Voir **Régler les informations de l'association** (page 40).

2 Ajoutez le logo et l'adresse de réponse

Dans **Paramètres › Général** : le logo en tête de vos emails, et l'adresse qui recevra les réponses de vos adhérent·es. Sans adresse de réponse, elles arrivent dans votre boîte personnelle.

3 Activez la double authentification

Vous allez stocker des données personnelles : protégez votre compte en cinq minutes. Voir **Activer la double authentification** (page 53).

4 Donnez un accès à votre bureau

Chacun son accès, avec le rôle adapté, plutôt qu'un mot de passe partagé. Voir **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12).

5 Importez vos adhérent·es

Depuis un fichier CSV, ou faites-le faire gratuitement par l'équipe MangoAsso. Voir **Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso** (page 64).

6 Créez vos formules de cotisation

Dans **Membres › Cotisations**, bouton **Formules de cotisation** : une formule par tarif (« Adulte 45 € », « Enfant 20 € », « Famille 90 € »), et le mois de début de votre saison.

7 Appelez les cotisations de la saison

En trois écrans, créez les cotisations à payer pour toute l'association, puis suivez qui a payé. Voir **Appeler les cotisations de la saison** (page 84).

8 Ouvrez l'espace membre à vos adhérent·es

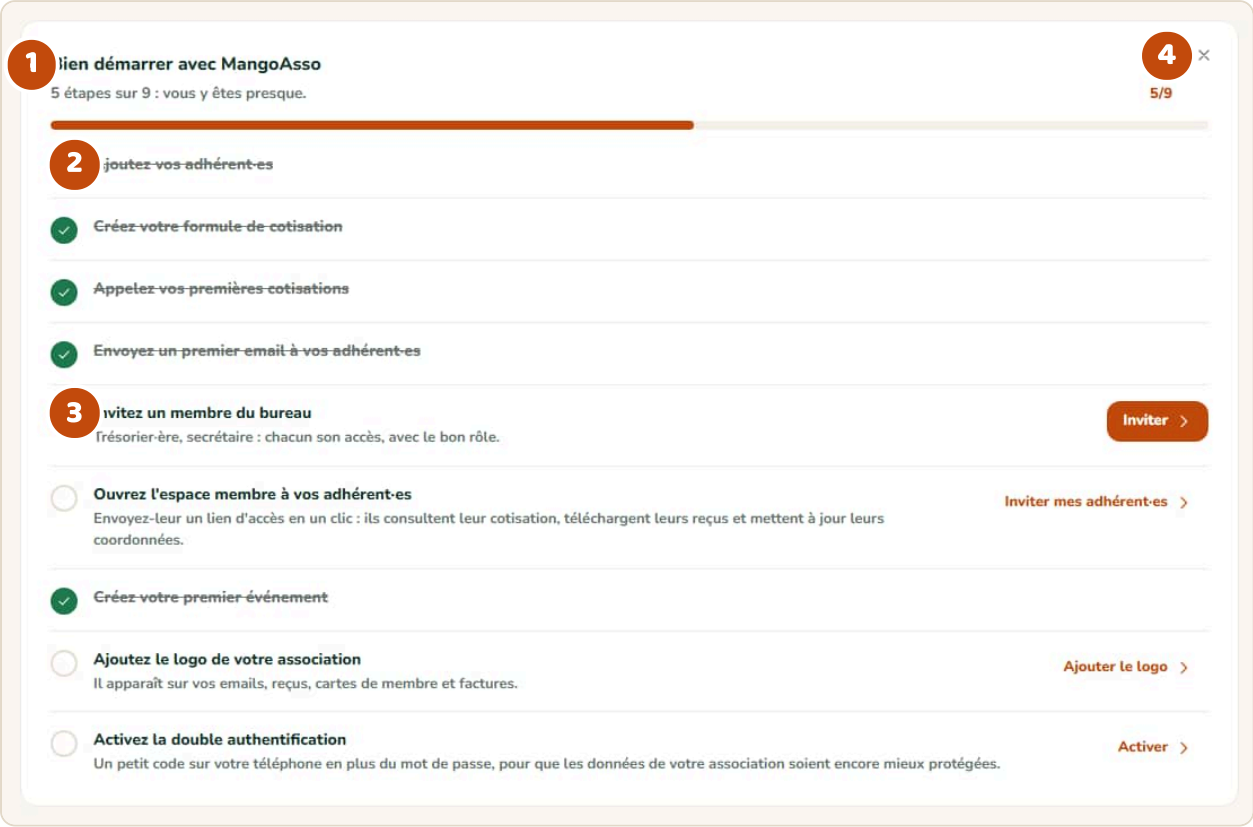
Dans **Membres › Adhérent·es**, le bouton **Inviter à l'espace membre** envoie à chaque adhérent·e actif·ve un lien d'accès, sans mot de passe : ils y retrouvent leur cotisation, leurs reçus et leur carte de membre, et mettent à jour leurs coordonnées.

9 Envoyez un premier email à vos adhérent·es

Dans **Communication › Emailing**, cliquez sur **Nouvelle campagne** : un mot de rentrée, une date à retenir. Au forfait Gratuit, une campagne par mois est comprise. En cas de souci de réception, voir **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

10 Faites le point avec la liste « Bien démarrer »

Revenez sur le tableau de bord : la liste **Bien démarrer avec MangoAsso** coche toute seule ce qui est fait et met en avant ce qui reste. Voir **Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »** (page 26).



1. Votre progression
2. Ce qui est déjà fait
3. La prochaine étape à faire
4. Masquer la liste quand tout est en place

LE RÉSULTAT

En une heure environ, votre association est identifiée, sécurisée, partagée avec le bureau, et vos adhérent·es ont reçu leur cotisation à payer, leur accès à l'espace membre et un premier message.

Cas particuliers

> **Forfaits Essentiel et Avancé**
>
> Ajoutez à cette liste votre premier événement (**Activités › Événements**) et, si vous recevez des dons, l'activation des reçus fiscaux dans **Paramètres › Facturation & fiscalité** .

> **Vous démarrez en cours de saison**
>
> Appelez les cotisations seulement pour les personnes qui n'ont pas encore payé, et enregistrez les paiements déjà reçus avec « Marquer payée » : voir **Appeler les cotisations de la saison** (page 84).

Ça ne marche pas ?

Je ne trouve pas le menu indiqué dans une étape

Pourquoi : Certains modules dépendent du forfait (cadenas dans le menu) ou du rôle.

Que faire : Vérifiez que vous êtes connecté·e en propriétaire, et consultez **Se repérer dans MangoAsso** (page 33).

Bloqué·e à une étape ?

Pourquoi : Un cas particulier que cette page ne couvre pas.

Que faire : Ouvrez l'article détaillé de l'étape, ou écrivez-nous depuis **Support** , bouton **Nouveau ticket**.

Questions fréquentes

Q **Faut-il tout faire le premier jour ?**

R Non. Les étapes 1 à 5 prennent une demi-heure ; les suivantes peuvent attendre la rentrée ou votre prochaine réunion de bureau.

Q **Dans quel ordre importer et appeler les cotisations ?**

R Importez d'abord les adhérent·es, créez ensuite les formules, puis appelez les cotisations : l'assistant d'appel a besoin des deux.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le parcours de démarrage et la liste « Bien démarrer »** (page 26)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 151)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)

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

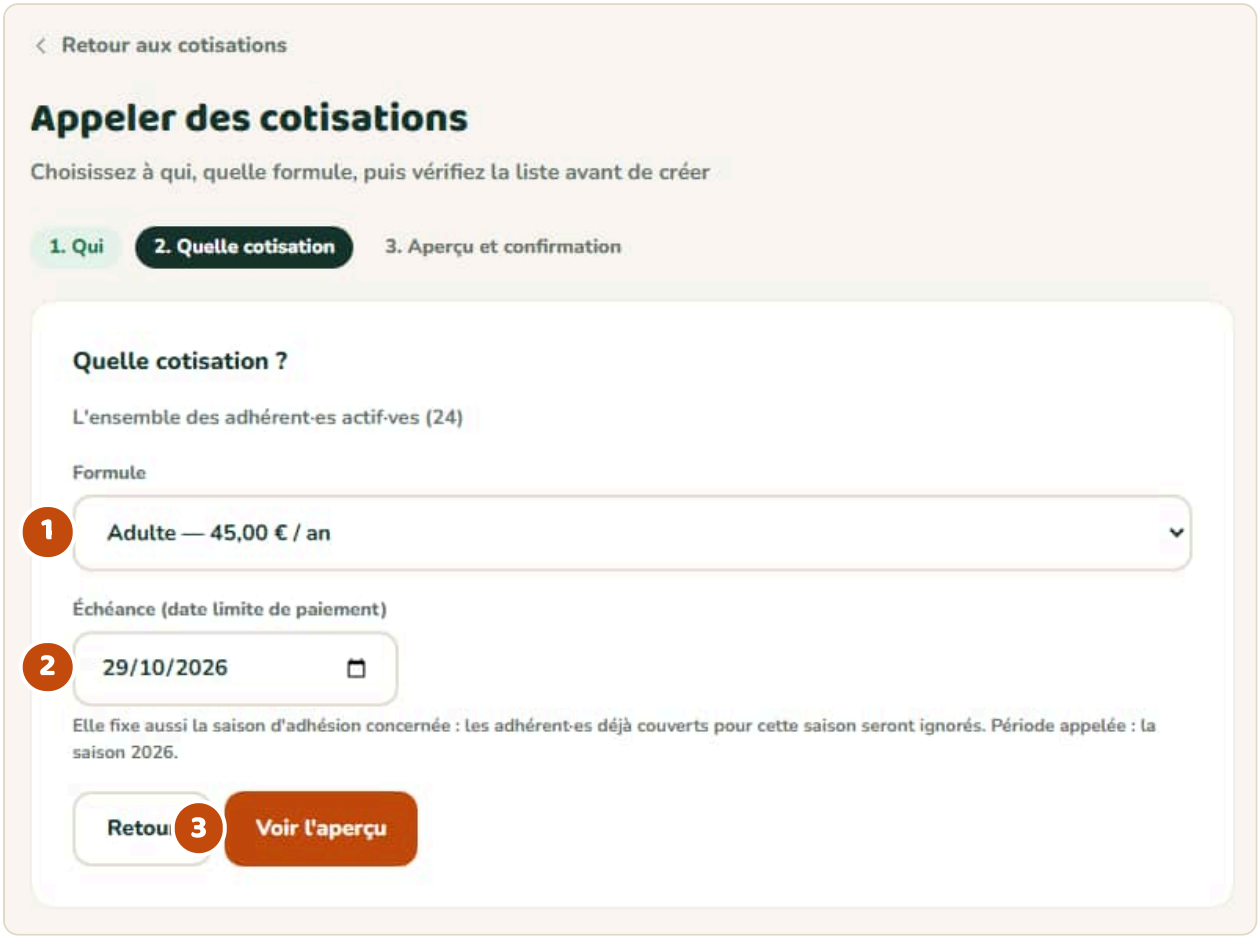
3 Écran 2 : choisissez la formule et l'échéance

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

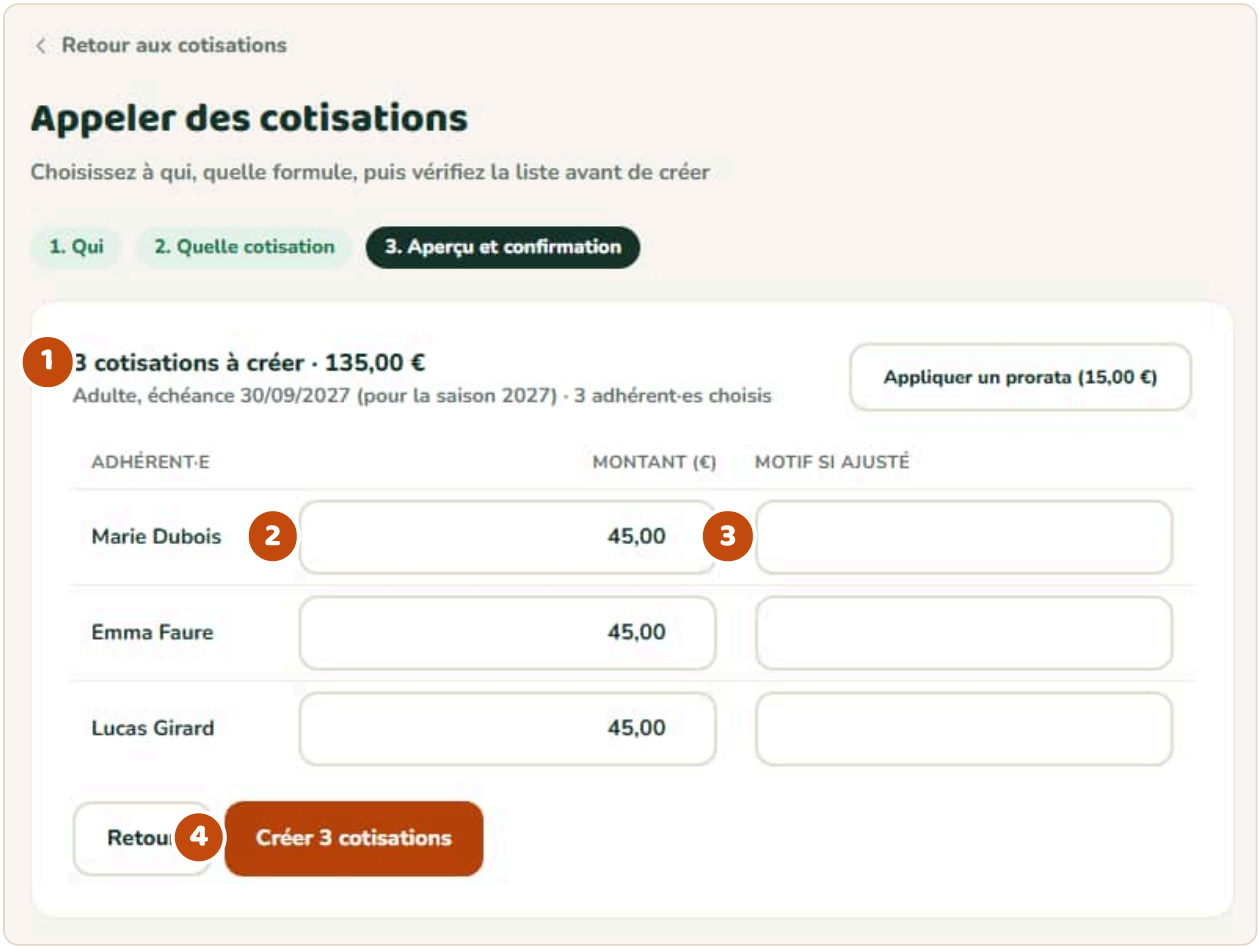
En haut, le résumé : « 21 cotisations à créer · 945,00 € ». Dessous, une ligne par personne avec le montant, que vous pouvez **modifier** pour un tarif réduit ou un geste ; indiquez alors le motif (« Tarif étudiant », « Famille nombreuse »…), il restera visible sur la cotisation.

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** (page 547).



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 193). 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** (page 12)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)

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	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**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 151).



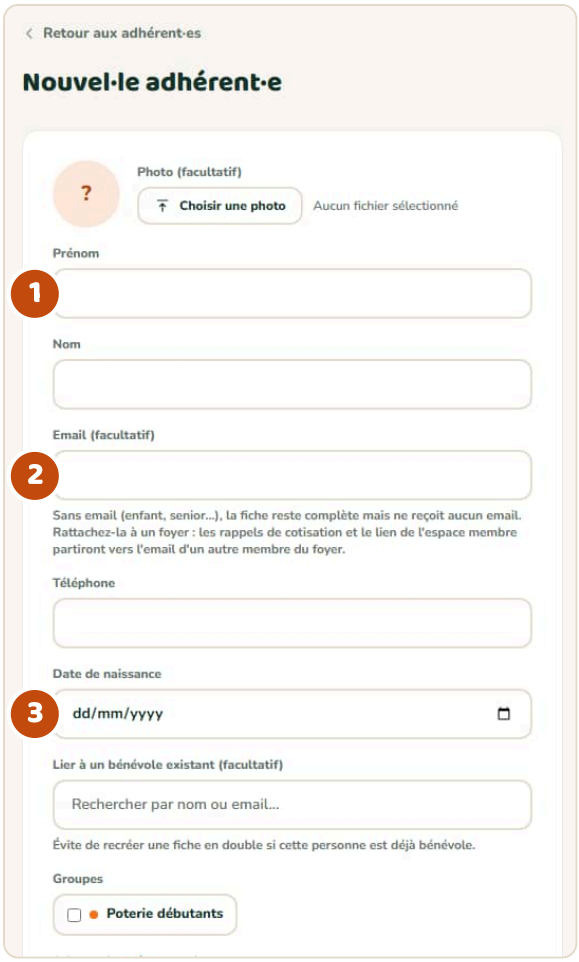
1. Créer une fiche à la main
2. Importer toute une liste depuis un fichier

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 117).

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 84).

> **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 130).

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 139).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Modifier une fiche adhérent·e : coordonnées, photo, documents** (page 99)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 151)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763)

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

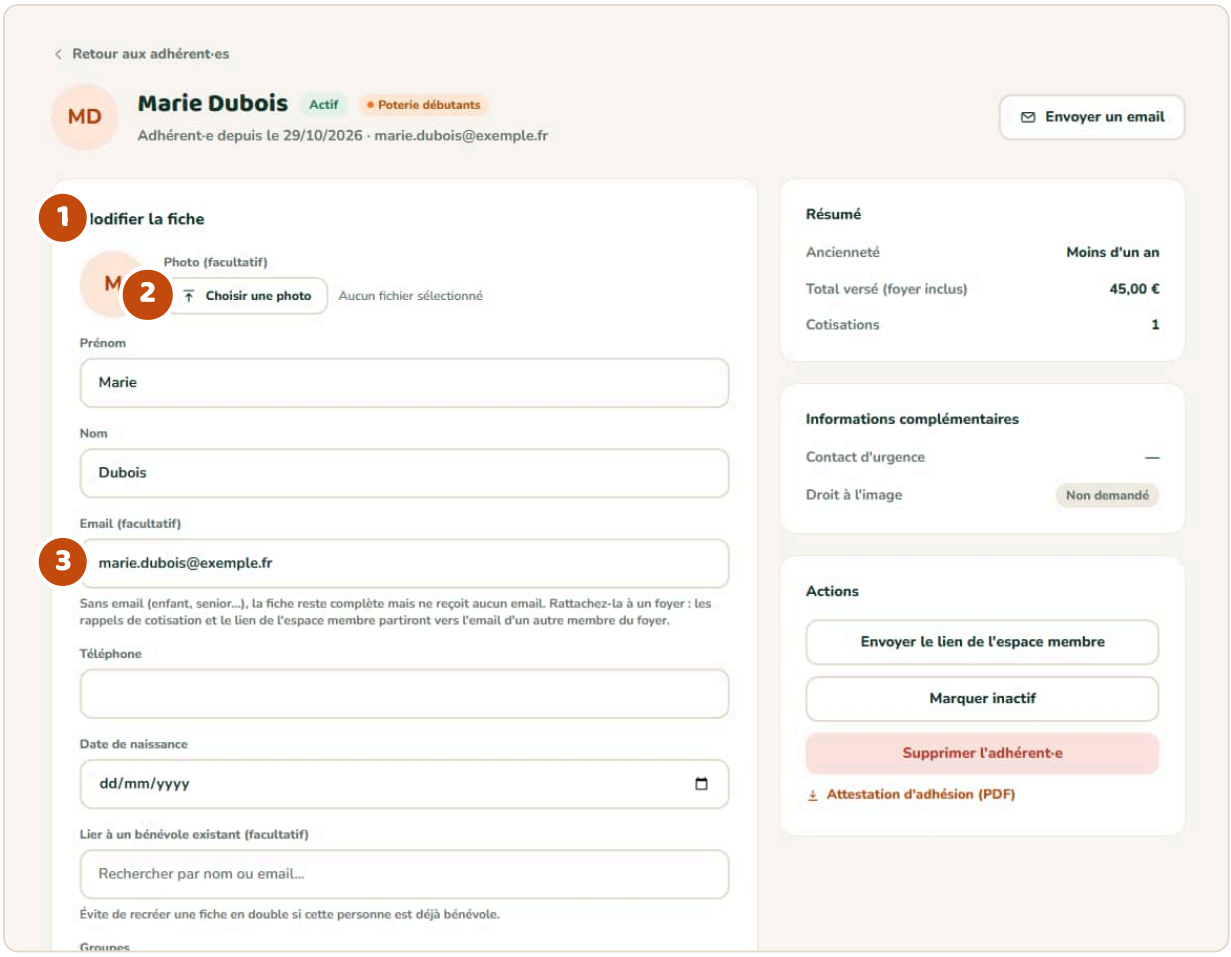
Avant de commencer

- [ ] 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 92)
- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 104)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi** (page 541)
- **Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire** (page 634)

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

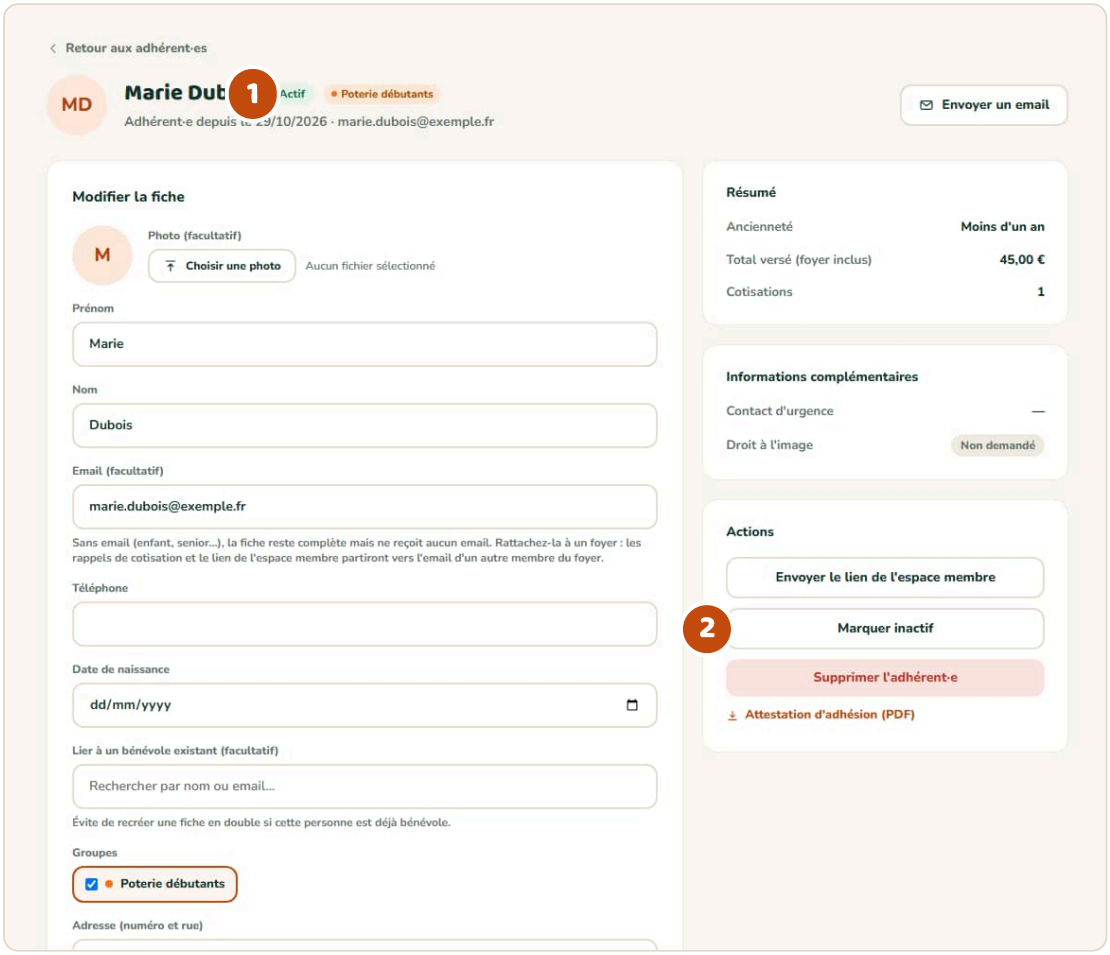
	Actif	Inactif
Appel de cotisations pour « l'ensemble des adhérent·es actif·ves »	Inclus	Ignoré
Bouton « Relancer les impayés » et relance automatique	Relancé	Jamais relancé
Bouton « Inviter à l'espace membre (N) » de la liste	Inclus	Ignoré
Annuaire des membres de l'espace membre	Visible s'il l'a choisi	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 169).

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 143)
- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 108)
- **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 169)
- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 803)

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

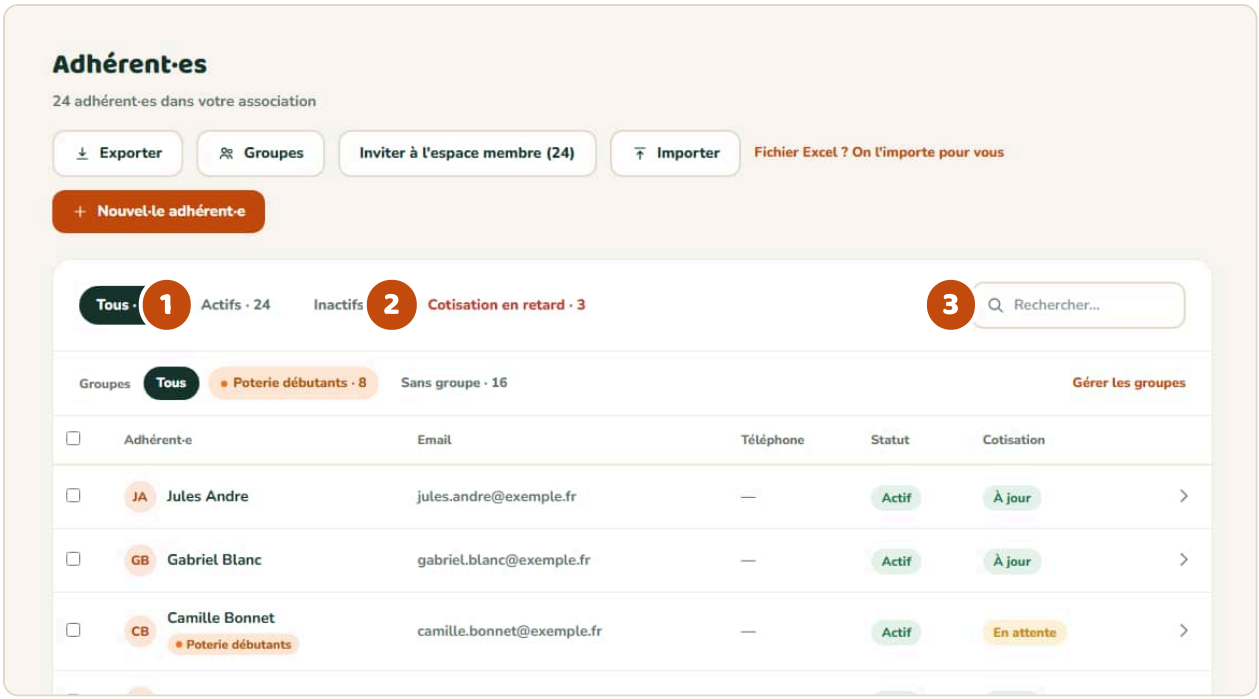
FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

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 148).

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 148)
- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 113)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)
- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 803)

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.

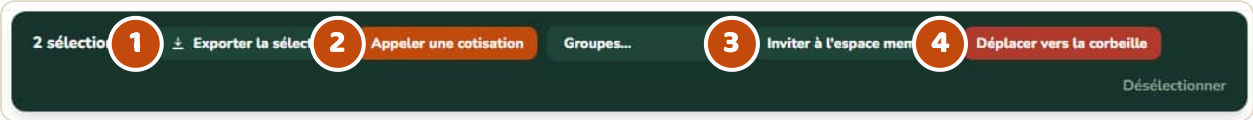
Si un groupe est sélectionné dans la ligne **Groupes**, seuls ses membres sont exportés.

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 151).

> **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 108)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 151)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)
- **Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel** (page 797)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 706)

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 173).

✓ **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 164).

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 92)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 173)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)

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

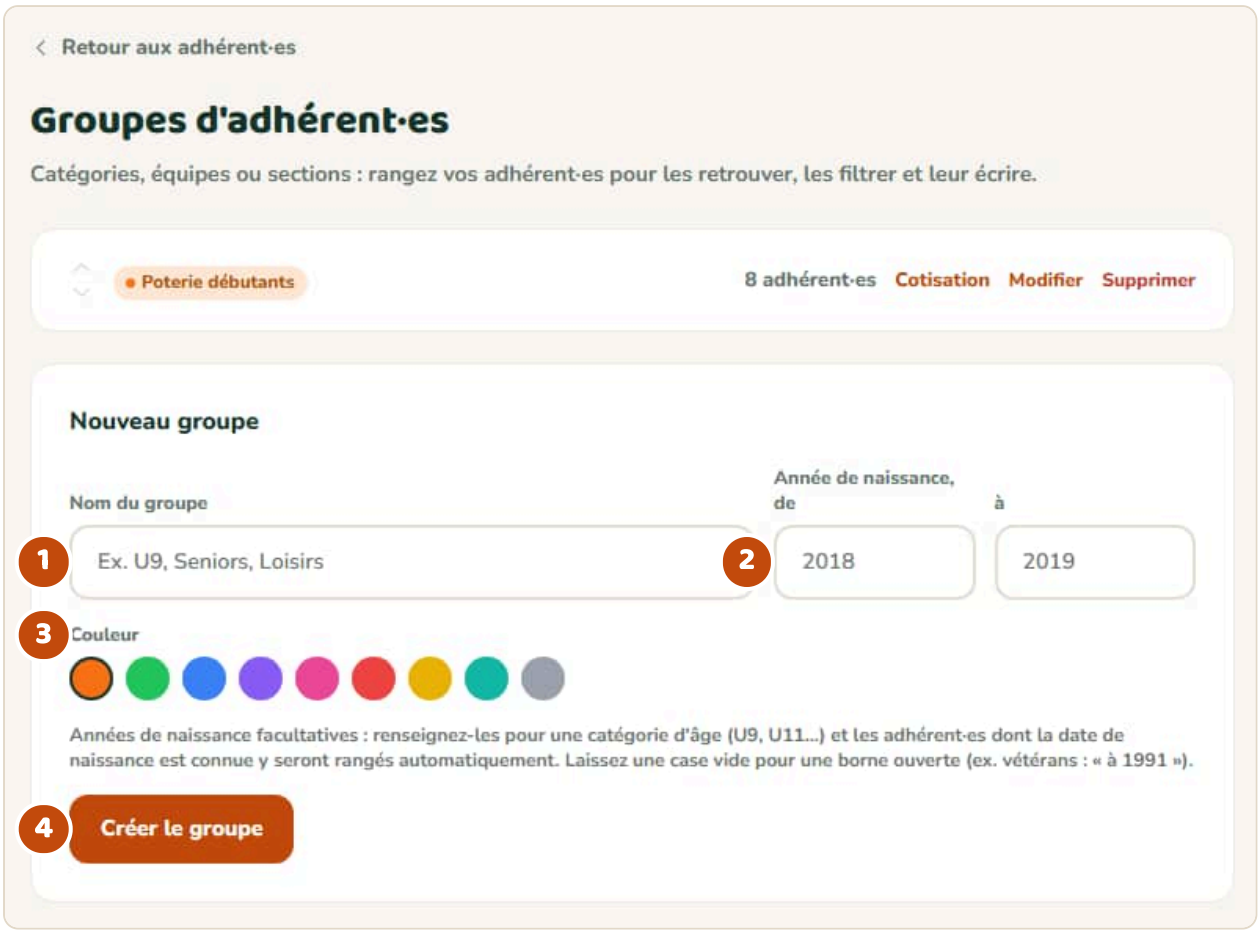
1 Ouvrez la page des groupes

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 126)).



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 173).

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 126)
- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 108)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 173)
- **Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles** (page 555)
- **Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps** (page 386)

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

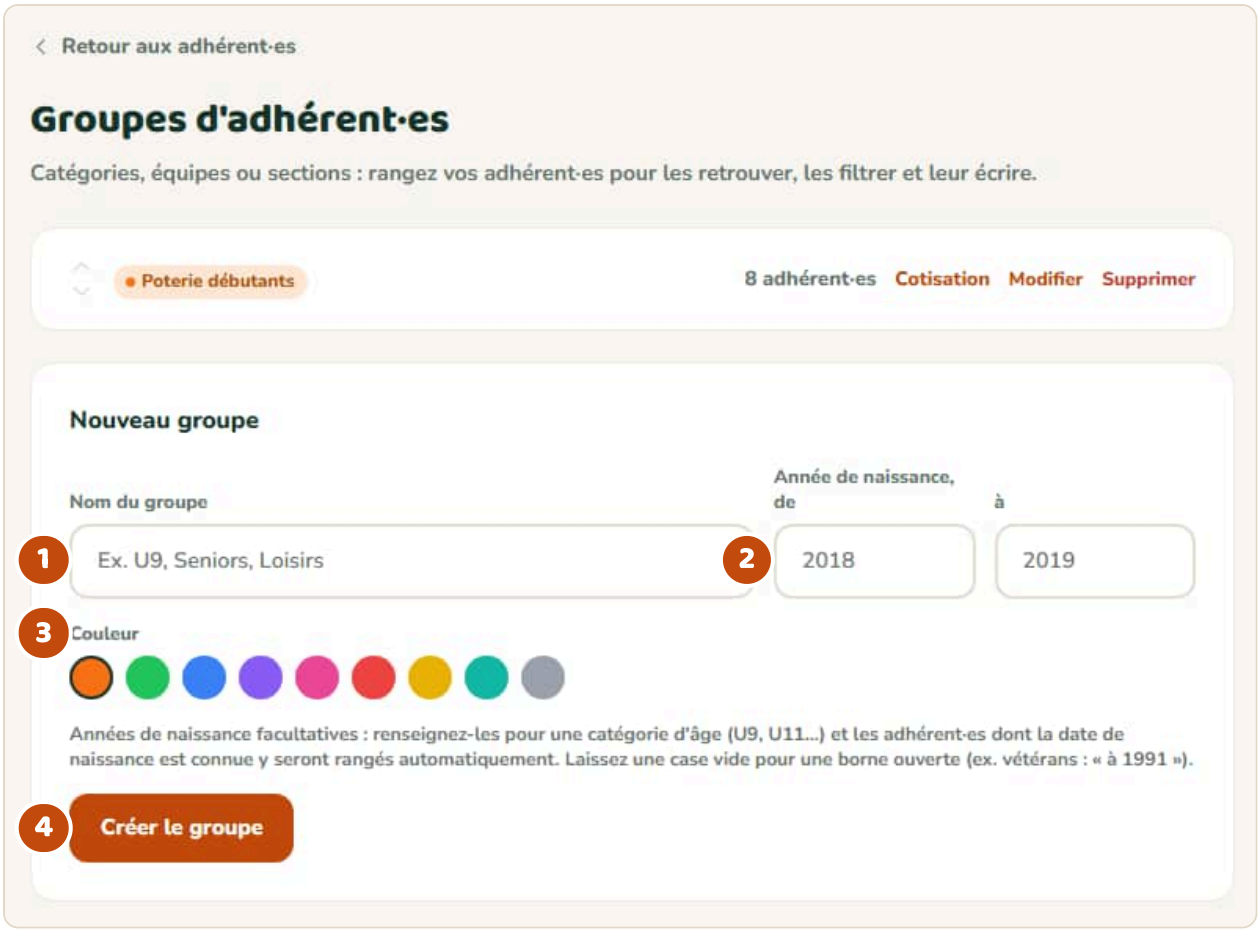
- [ ] Avoir renseigné la **date de naissance** des adhérent·es concernés (sur la fiche, ou par import).
- [ ] Tous les rôles créent les groupes ; les boutons **Ranger maintenant** et **Passer à la saison suivante** sont réservés aux propriétaire et administrateur·ices.

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 121)
- **Ajouter un·e adhérent·e** (page 92)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 179)
- **Faire l'appel à une séance et suivre l'assiduité** (page 399)

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

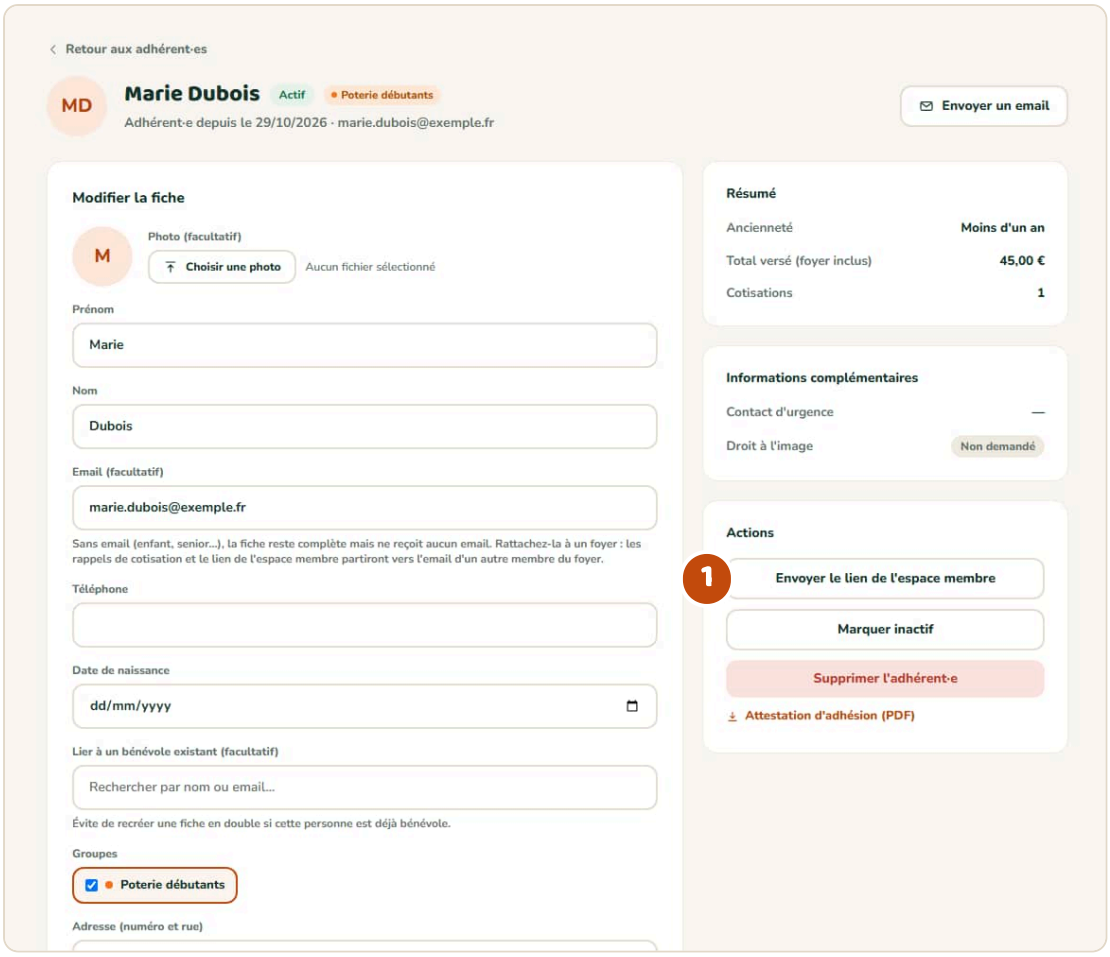
Avant de commencer

- [ ] 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** (page 733), 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 135)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 169)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre** (page 743)

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 198).

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 130)
- **Attestation d'adhésion et reçu de cotisation** (page 198)
- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 104)
- **Présenter sa carte de membre et son QR code** (page 630)
- **Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire** (page 634)

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 143).

> ✓ **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 151)
- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 143)
- **Ajouter un·e adhérent·e** (page 92)
- **L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons** (page 775)

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

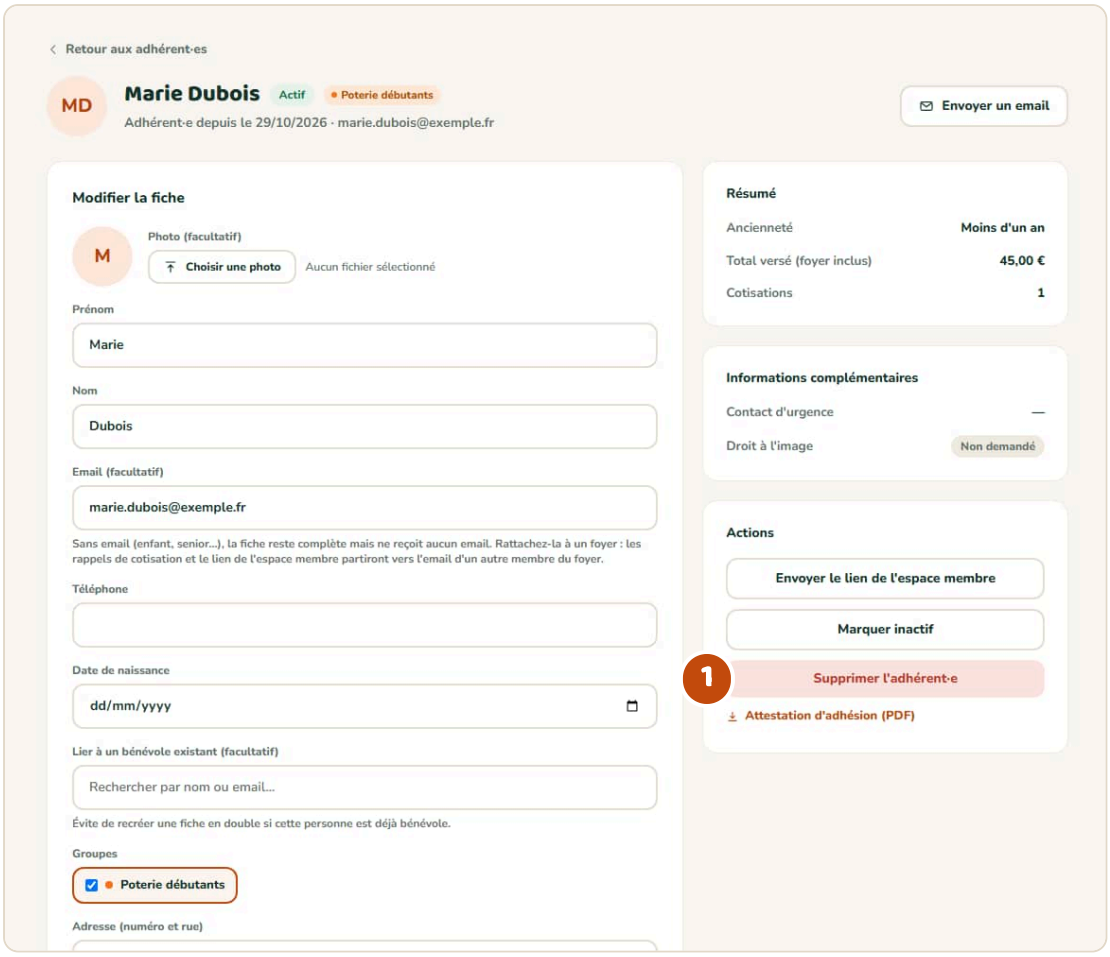
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : les autres rôles ne voient ni le bouton de suppression ni la Corbeille.

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 104).

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 104)
- **Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es** (page 139)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 779)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)

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

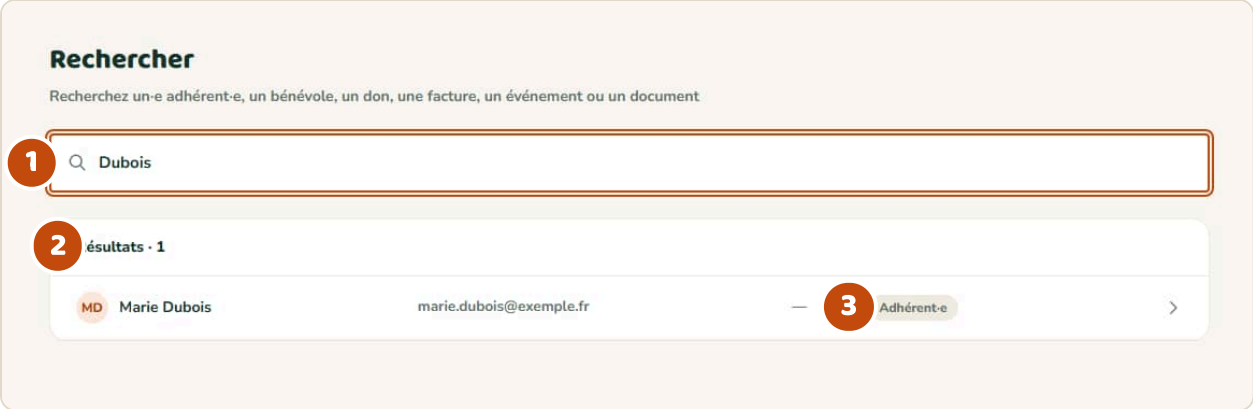
1 Ouvrez la recherche

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 108)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 206)
- **Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide** (page 33)
- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 803)

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 »).

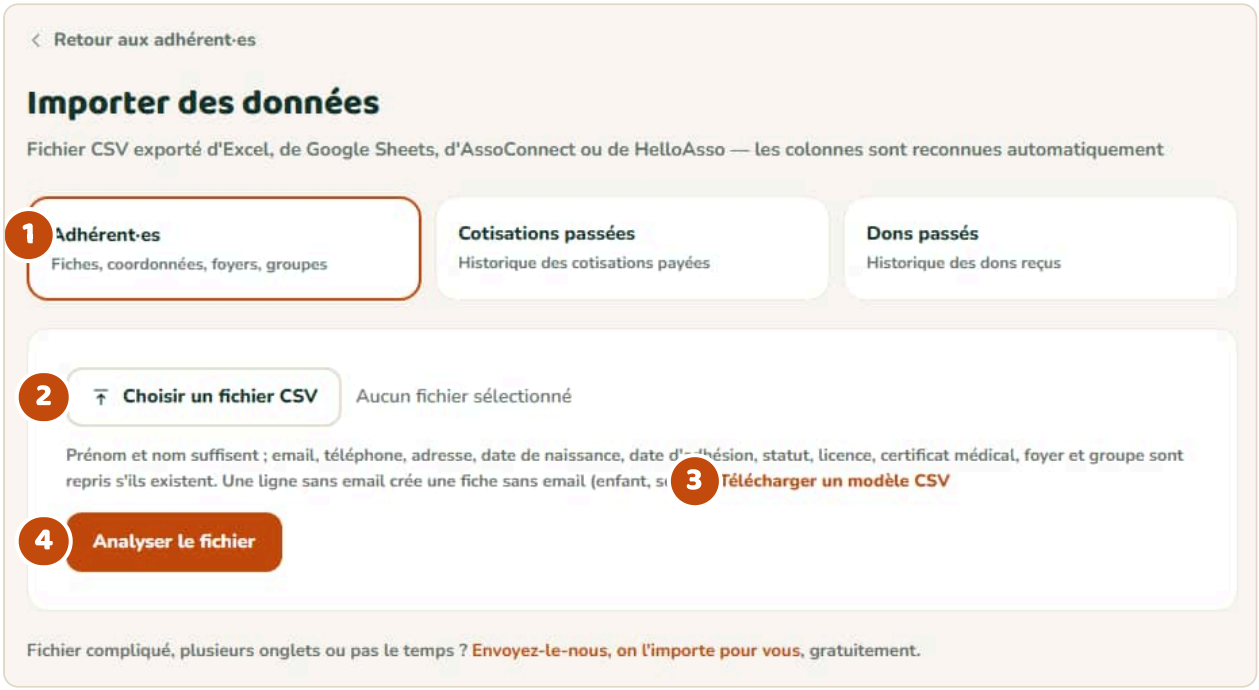
Sont aussi repris s'ils existent : Email, Téléphone, Date de naissance, Adresse, Code postal, Ville, Pays, Date d'adhésion, Statut (« Actif » ou « Inactif »), Licence, Certificat médical, Foyer et Groupe (plusieurs groupes séparés par une virgule). Les dates s'écrivent comme dans Excel : 14/03/1988.

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**.



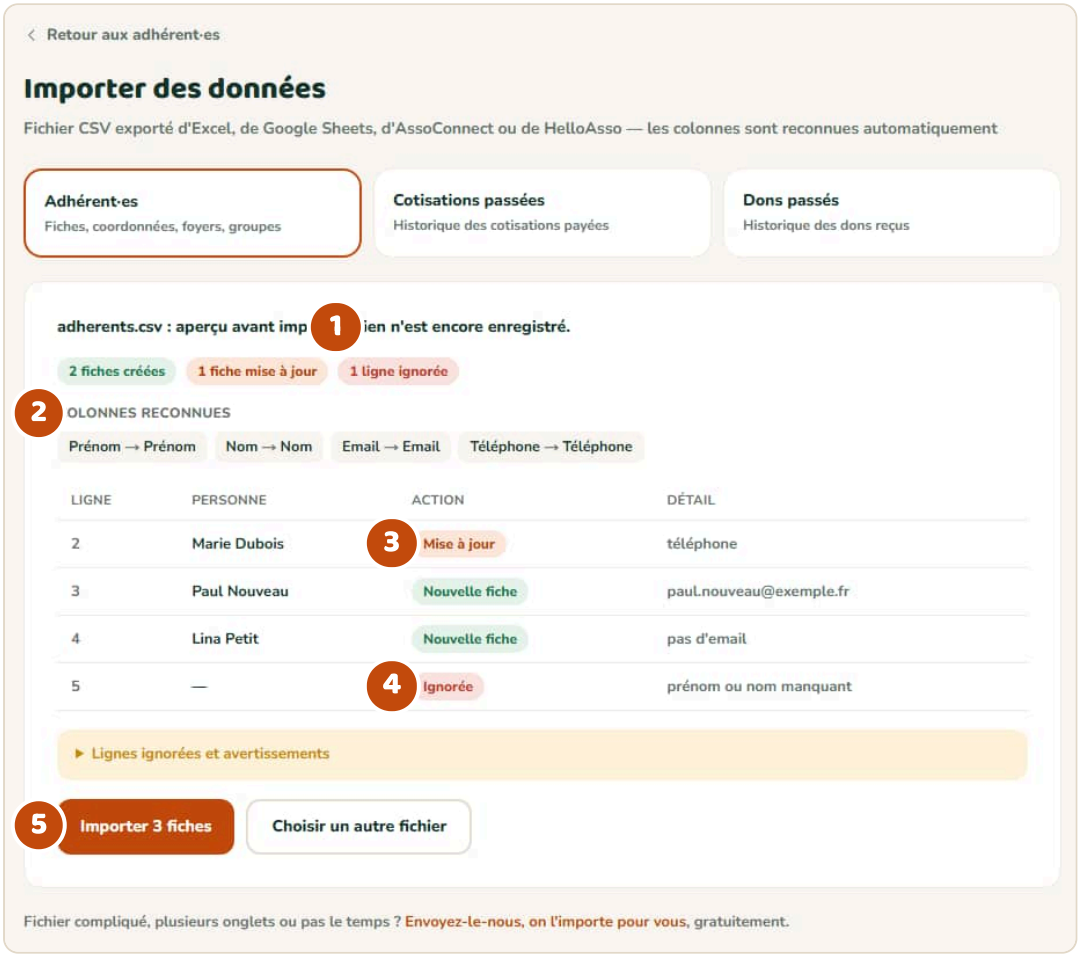
1. L'onglet de l'import des fiches
2. Choisir le fichier CSV
3. Le modèle avec toutes les colonnes reconnues
4. Lancer l'analyse (rien n'est encore enregistré)

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 158).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Importer l'historique des cotisations et des dons** (page 158)
- **Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es** (page 139)
- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 113)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso** (page 64)
- **L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons** (page 775)

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
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
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

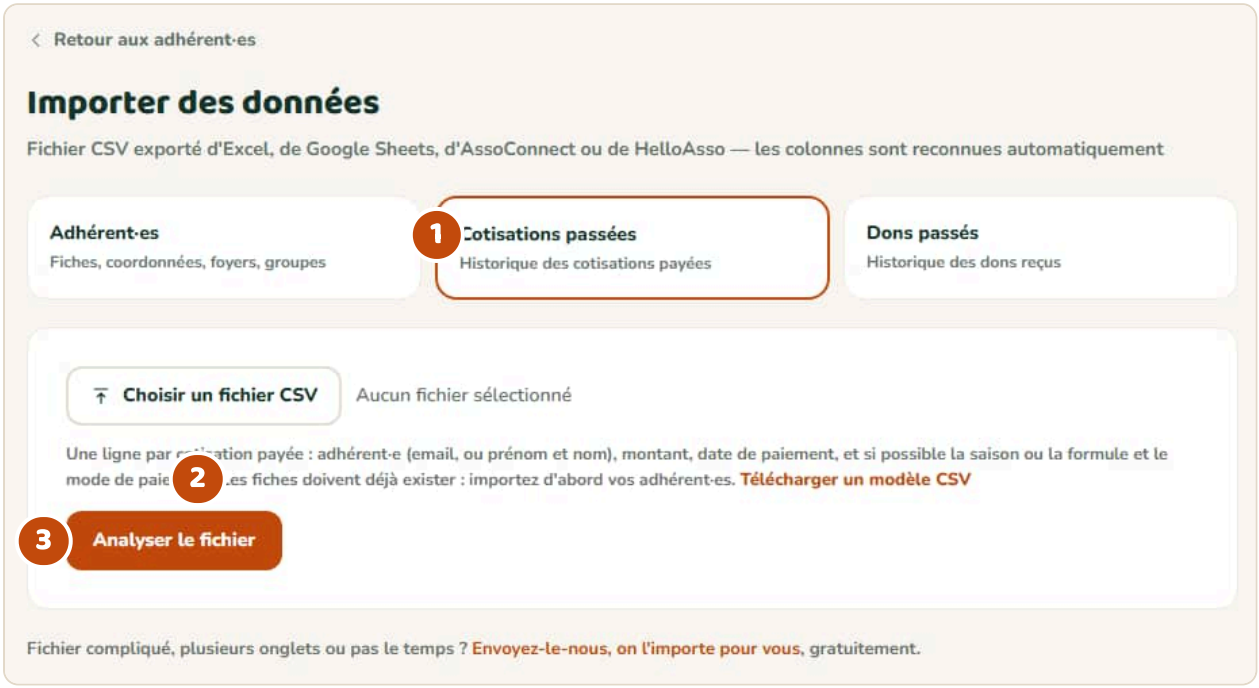
Pour les **cotisations** : qui (l'email, ou le prénom et le nom), le **montant**, la **date de paiement**, et si possible la **saison** ou le nom de la formule, et le **mode de paiement** (chèque, espèces, virement, carte…).

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 151)
- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 189)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)
- **Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso** (page 64)
- **Enregistrer un don** (page 271)

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 169)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 173)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site** (page 603)
- **Publier la page publique de votre association** (page 598)

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 164)).
- [ ] 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** (page 733).

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 164)
- **Passer un·e adhérent·e en actif ou inactif** (page 104)
- **Enregistrer le paiement d'une cotisation** (page 183)

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.

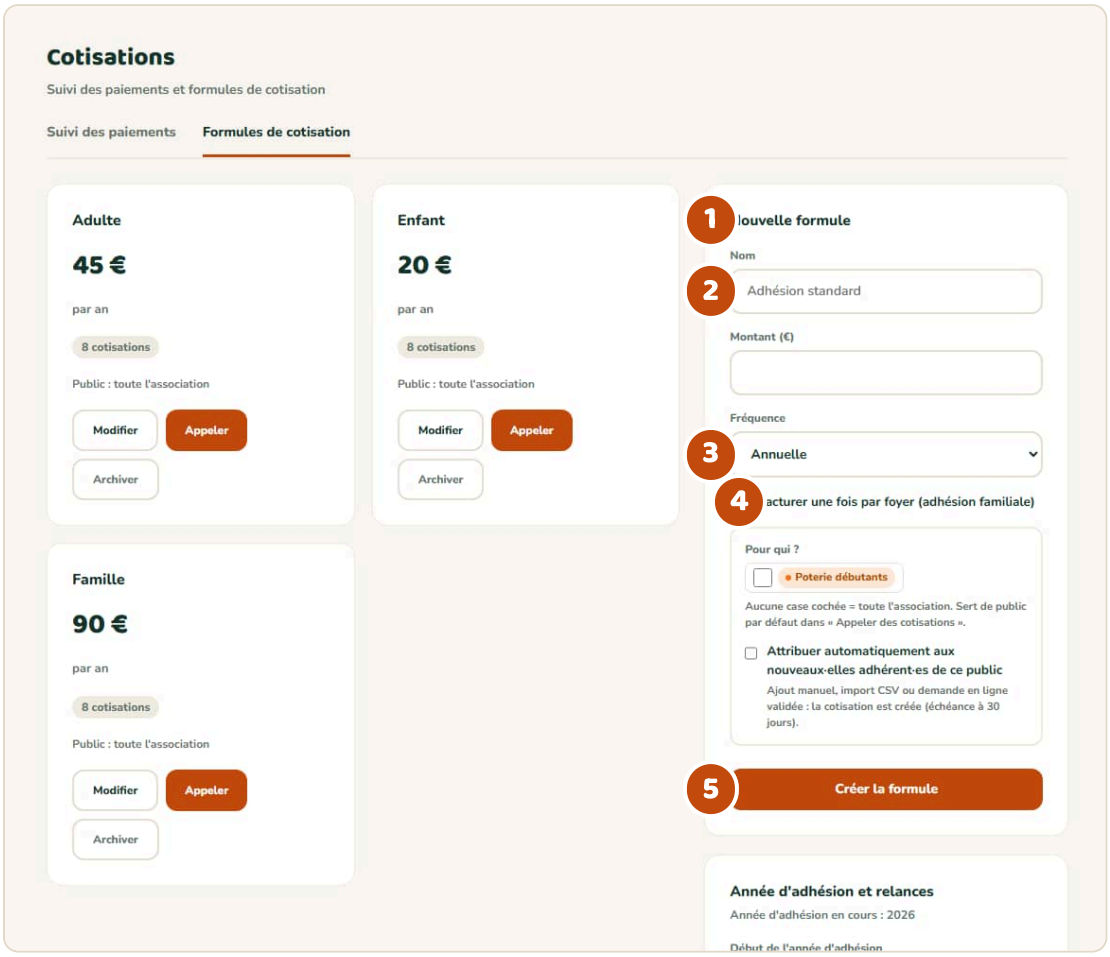
2 Remplissez la nouvelle formule

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.

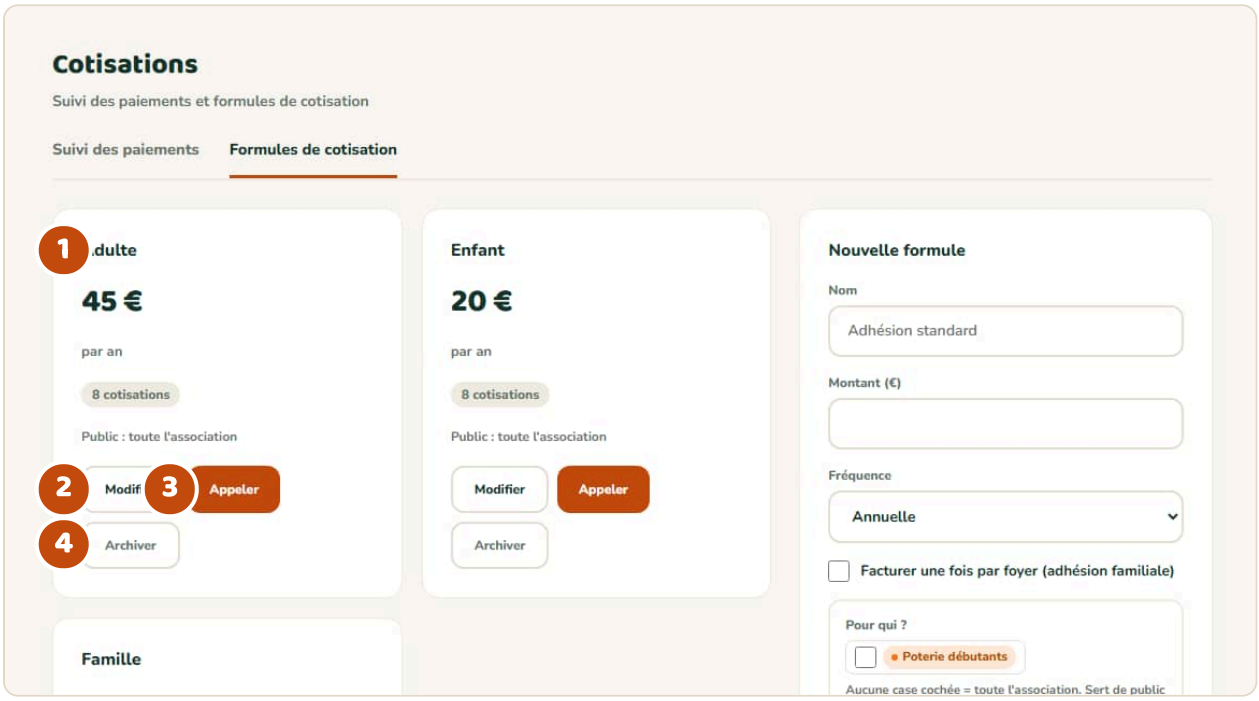
Attribuer automatiquement aux nouveaux·elles adhérent·es de ce public : chaque nouvelle fiche du public (création à la main, import ou demande en ligne validée) reçoit aussitôt sa cotisation, avec une échéance à 30 jours.

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 84)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 179)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)

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**.

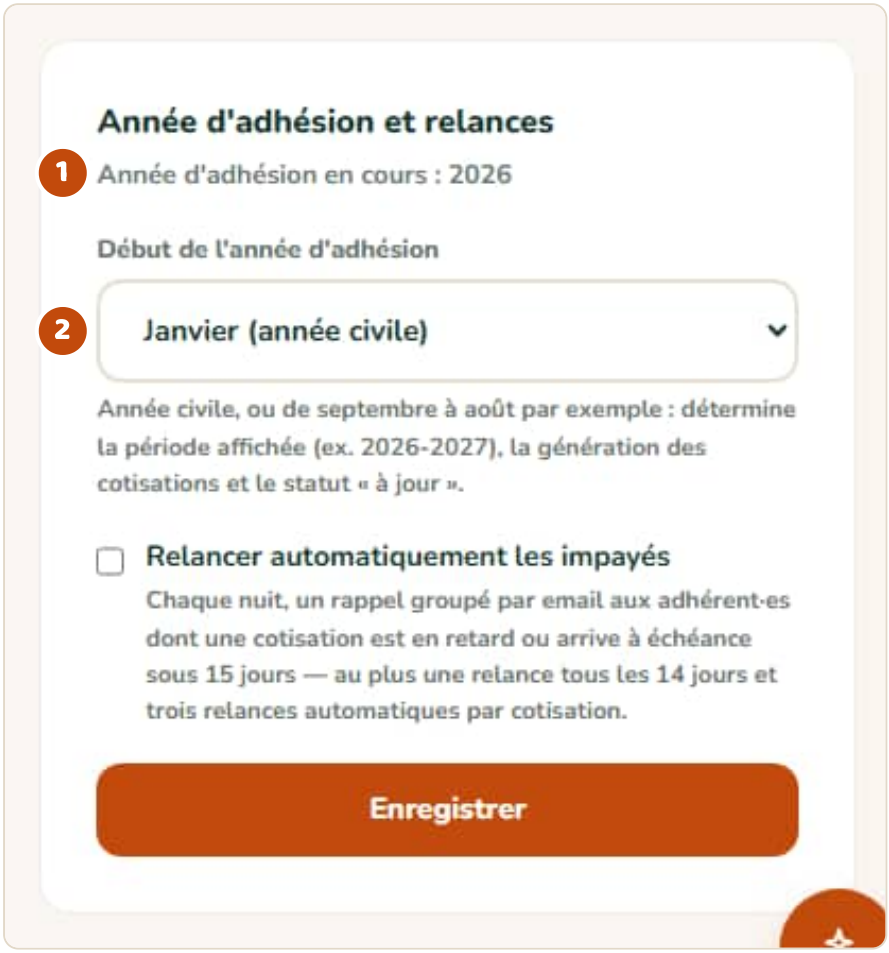
Ce que pilote la saison

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 84).

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 84)
- **Créer et modifier vos formules de cotisation** (page 173)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)
- **Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…)** (page 126)

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

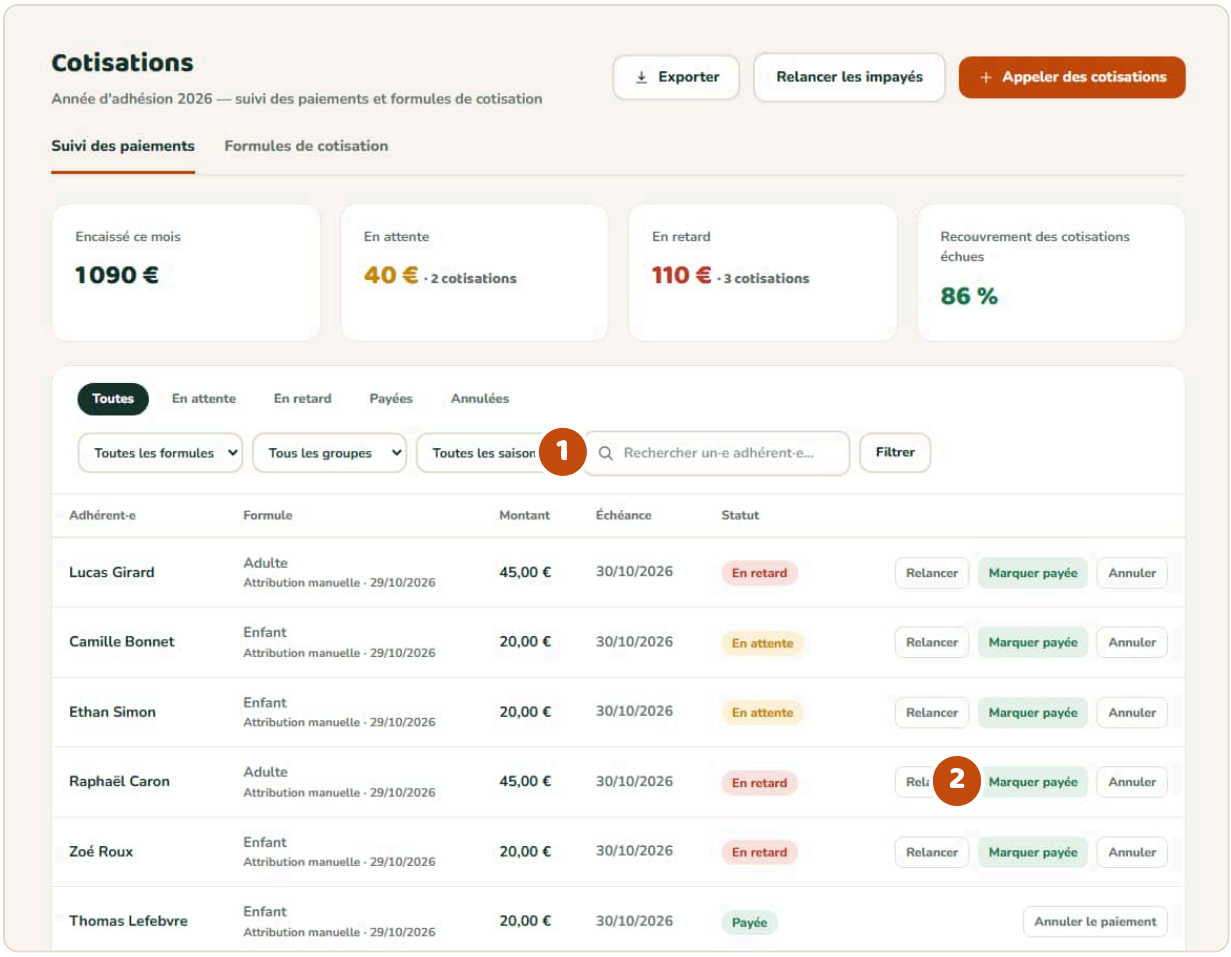
Avant de commencer

- [ ] 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** (page 733).

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 189).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 189)
- **Attestation d'adhésion et reçu de cotisation** (page 198)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)

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

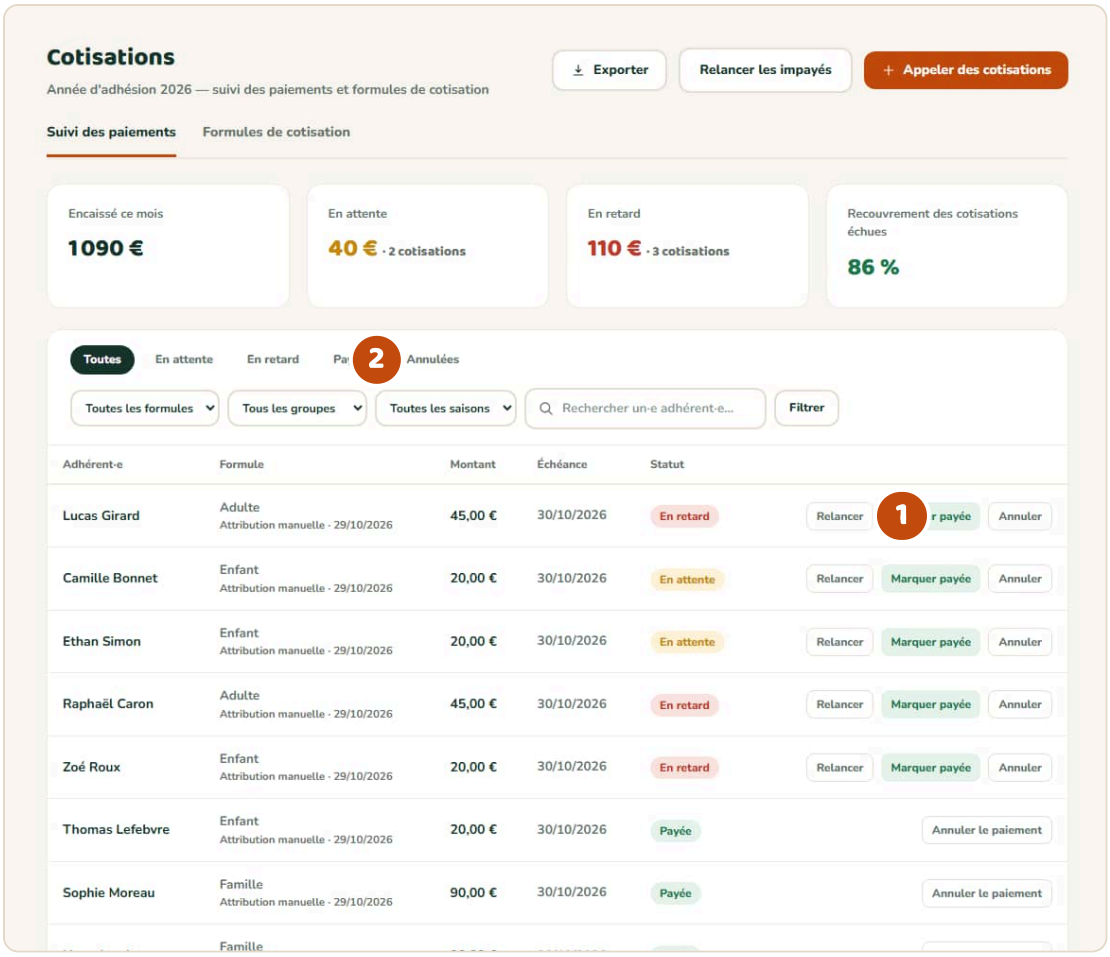
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.

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 183)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)

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).

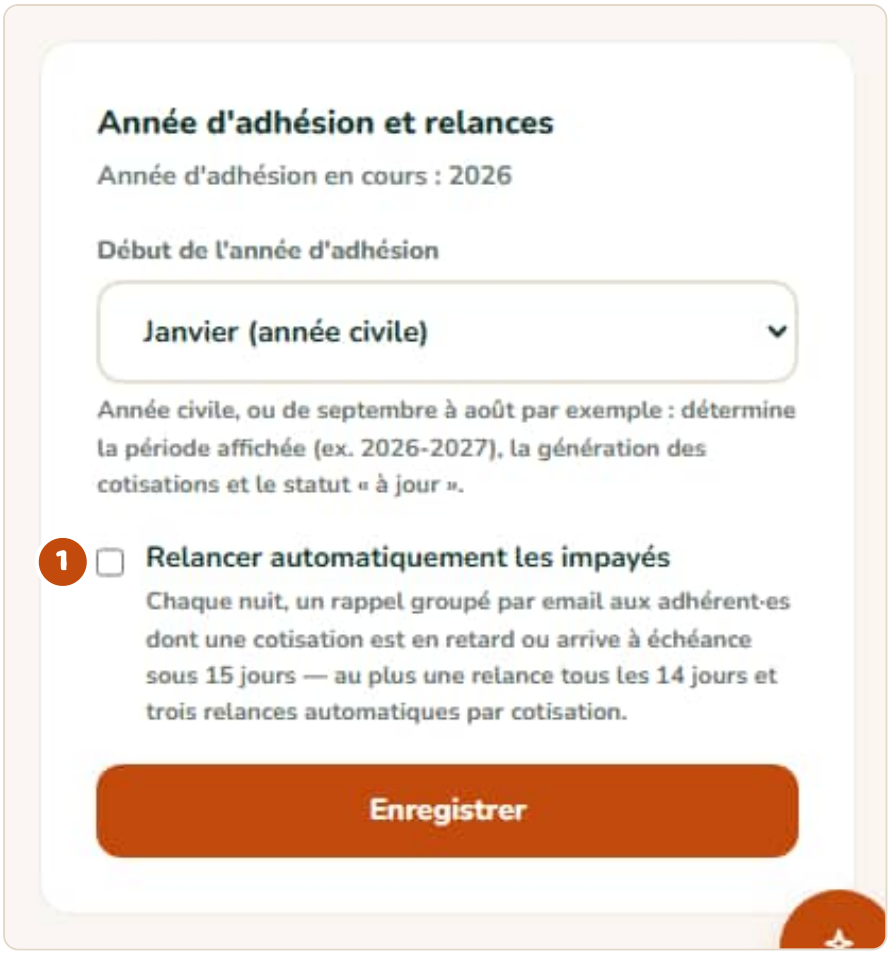


1. Relancer toutes les cotisations dues
2. Le montant encore en attente
3. Le montant en retard

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 84)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé** (page 782)

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

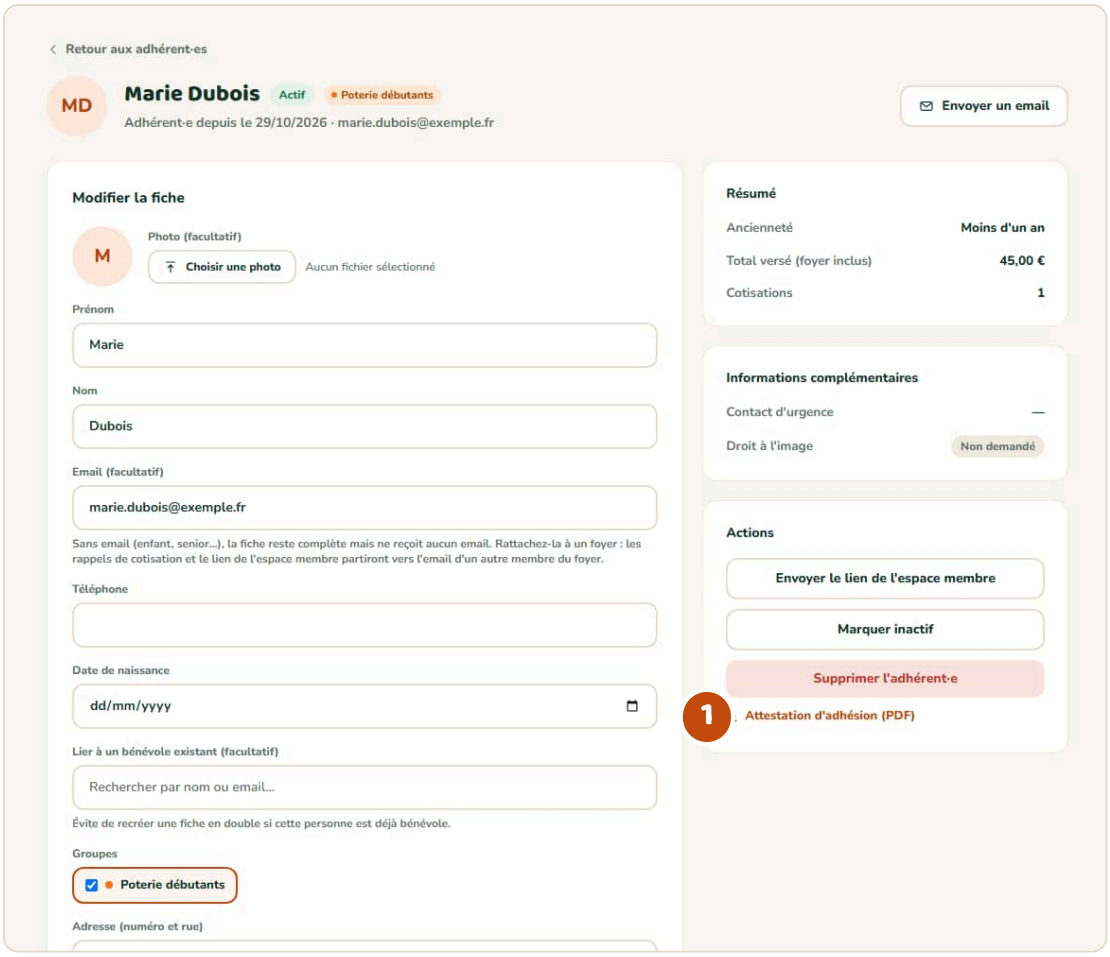
FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

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 183)
- **Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es** (page 135)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 179)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)

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

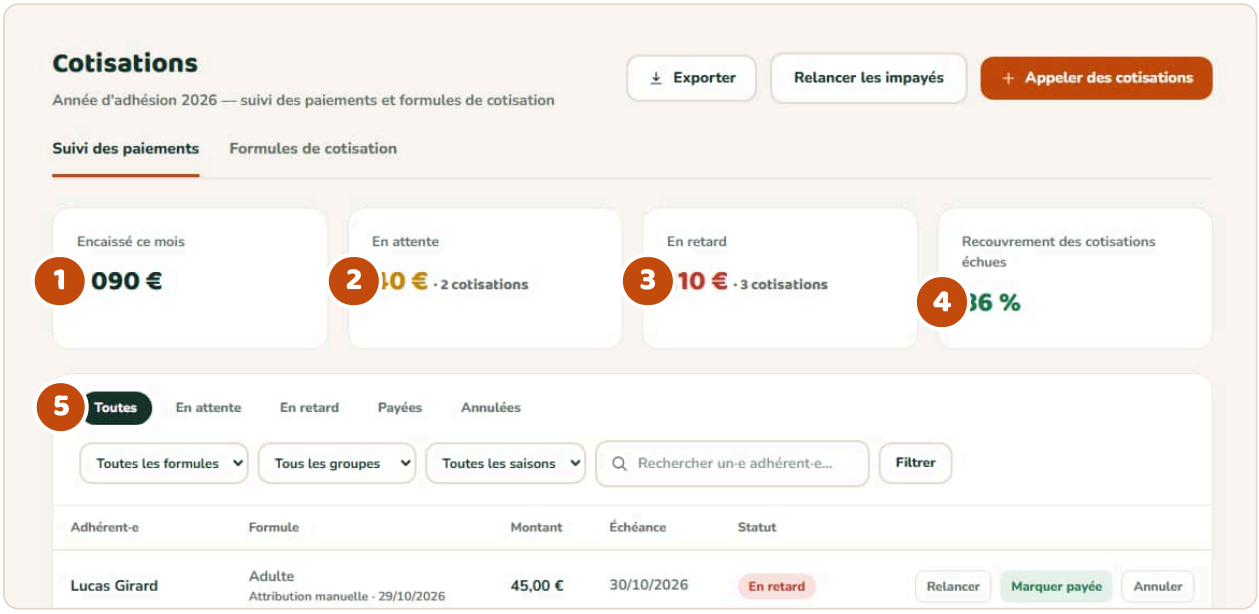
Étape par étape

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 183)
- **Relances de cotisation : manuelles et automatiques** (page 193)
- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 189)
- **Régler la saison d'adhésion et son mois de début** (page 179)
- **Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé** (page 782)

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

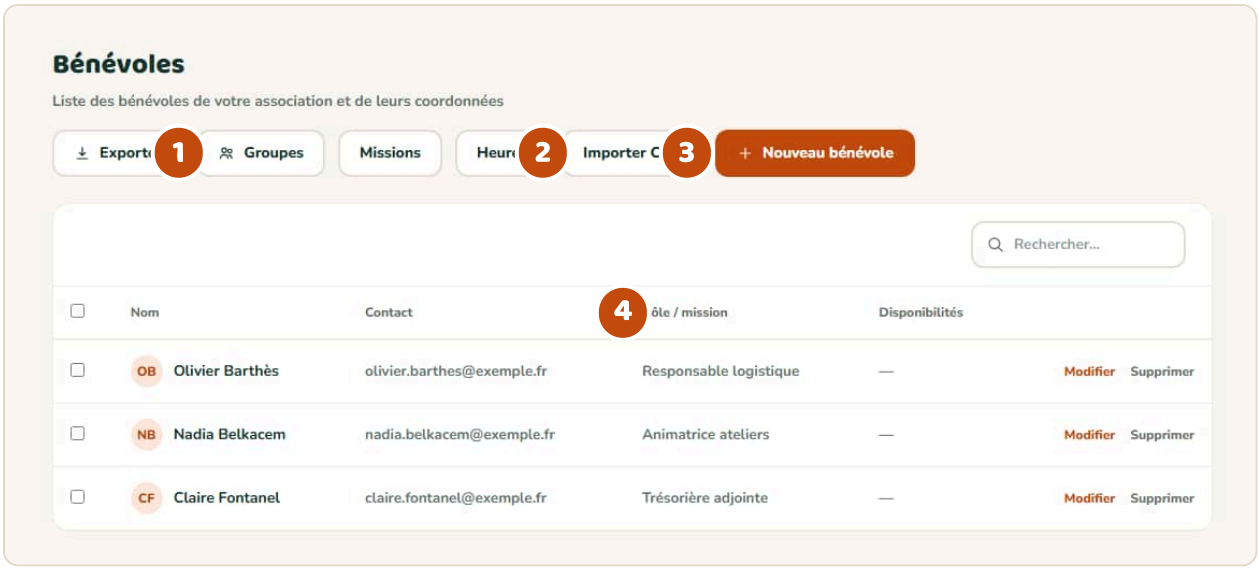
Avant de commencer

- [ ] 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.

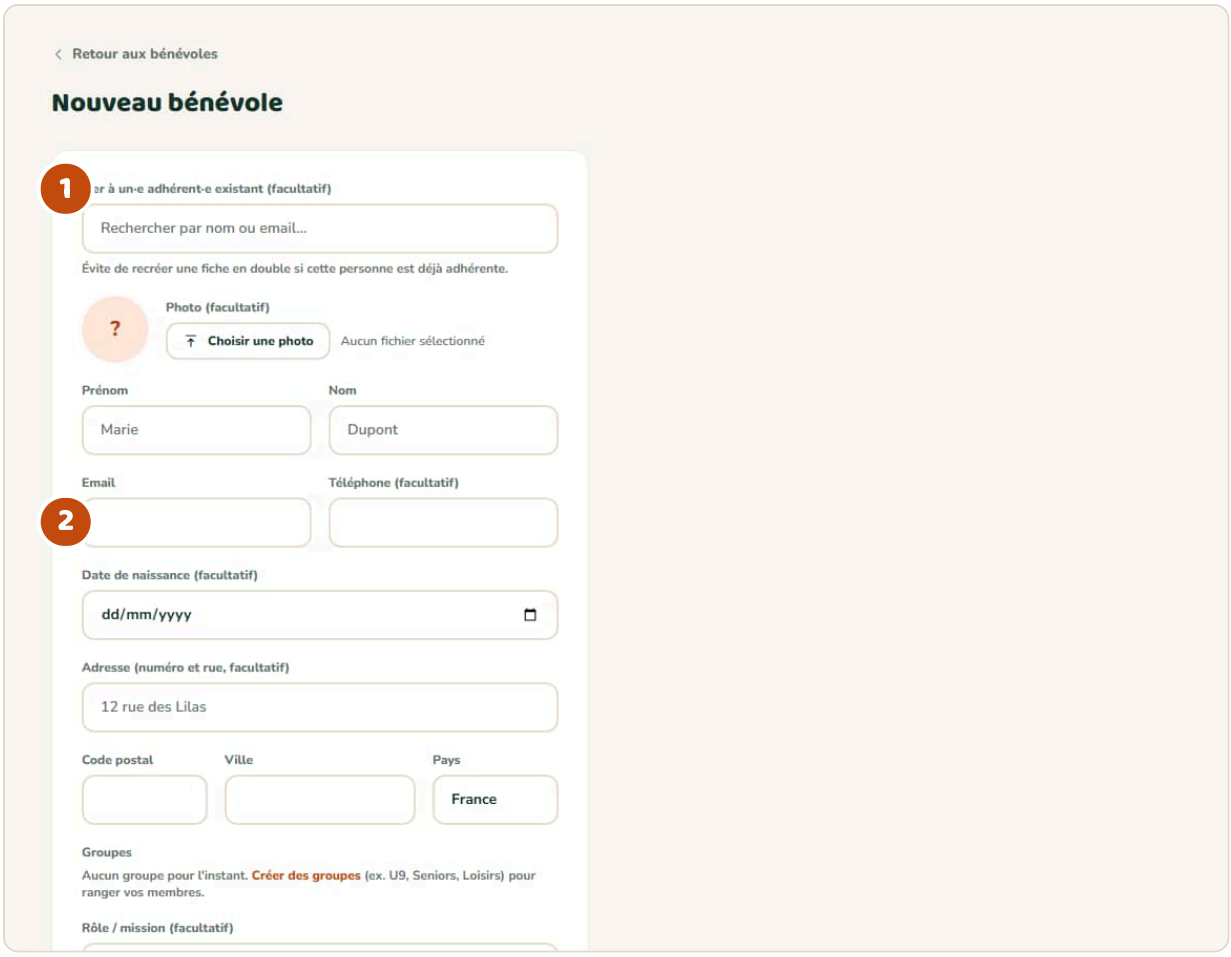


1. Ranger les bénévoles en groupes
2. Importer une liste depuis un fichier CSV
3. Ajouter un·e bénévole
4. Le rôle ou la mission de chacun·e

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 121)
- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 143)
- **Rechercher dans toute l'association** (page 148)
- **Créer une mission bénévole et ses créneaux** (page 405)
- **Compter les heures de bénévolat et les valoriser** (page 415)
- **S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire** (page 657)

CHAPITRE

3

Finances

Comptabilité, comptes et rapprochement bancaire, dons et reçus fiscaux, subventions, notes de frais, devis et factures.

Pour le ou la trésorier·ère et le bureau

29 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 3.1

Choisir entre comptabilité de trésorerie et comptabilité d'engagement

EN BREF

MangoAsso sait tenir vos comptes de deux façons : en trésorerie (on compte l'argent quand il arrive ou part) ou en engagement (on compte une facture dès qu'elle est émise ou reçue). Ce réglage change le calcul du résultat, des rapports et du FEC.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé** pour utiliser la comptabilité. Le module **Créances & dettes**, utile en engagement, est réservé au forfait **Avancé**.

Ce qui change selon le mode

	Comptabilité de trésorerie	Comptabilité d'engagement
Quand une facture émise compte en recette	À chaque paiement reçu, à sa date	Dès l'émission de la facture, pour son montant total
Une dépense due mais pas encore payée	Ne compte pas tant qu'elle n'est pas payée	Compte dès sa date d'engagement si vous l'enregistrez comme dette
Menu Créances & dettes	Masqué	Visible (forfait Avancé)

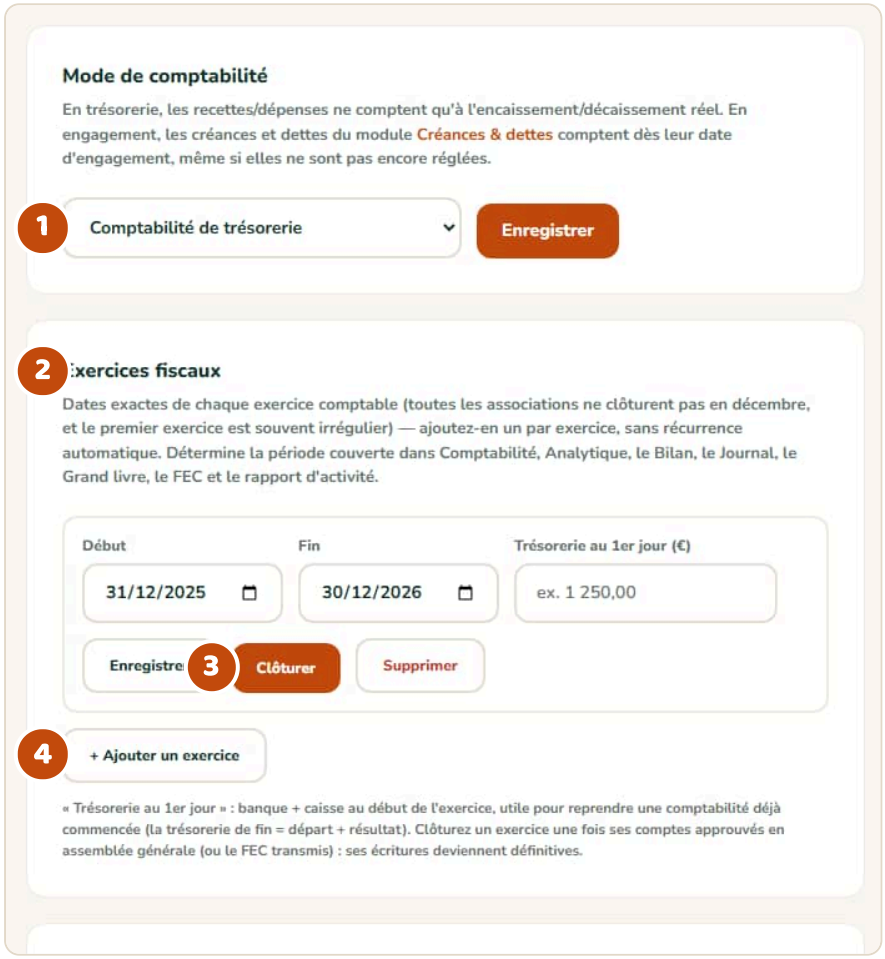
Pour qui	La plupart des petites associations	Associations qui facturent beaucoup, ou à qui on demande des comptes en engagement

Étape par étape

1 Ouvrez l'onglet Comptabilité des paramètres

Dans le menu, cliquez sur **Paramètres**, puis sur l'onglet **Comptabilité**. La première section s'appelle **Mode de comptabilité**.

Le mode actuel est aussi rappelé en haut de la page **Finances › Comptabilité** (« Mode : Comptabilité de trésorerie »). Un clic dessus vous amène aux paramètres.



1. Le choix du mode de comptabilité
2. Vos exercices comptables
3. Clôturer un exercice terminé
4. Ajouter un exercice

2 Choisissez le mode et enregistrez

Dans la liste, choisissez **Comptabilité de trésorerie** ou **Comptabilité d'engagement**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Le changement s'applique tout de suite à tous les exercices : compte de résultat, analytique, budget, journal, grand livre, balance et FEC sont recalculés selon le nouveau mode.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le mode ne peut plus changer dès qu'un exercice est clôturé : ses comptes seraient recalculés autrement que ceux qui ont été approuvés. Un changement de méthode se prépare en début d'exercice, avec votre expert-comptable.

✓ **LE RÉSULTAT**

Le nouveau mode s'affiche en haut de **Finances › Comptabilité**. En engagement, le menu **Créances & dettes** apparaît (forfait Avancé) et vos factures émises comptent en recette dès leur émission.

Cas particuliers

Vous ne savez pas quel mode choisir

Une association qui encaisse surtout des cotisations et des dons et qui facture peu s'en sort très bien en trésorerie : c'est le mode par défaut. Certaines associations doivent présenter des comptes en engagement (selon leur taille, leurs financements publics ou leurs statuts). En cas de doute, posez la question à votre expert-comptable avant de changer.

Factures et dons ne comptent jamais deux fois

En engagement, une facture émise compte en recette à son émission ; son paiement, quand il arrive, sert seulement à solder la créance et n'est pas ajouté une seconde fois au résultat.

> **Retour de l'engagement vers la trésorerie**
>
> Les créances et dettes déjà saisies restent visibles et vous pouvez y enregistrer des règlements, mais la création de nouvelles lignes est désactivée et le menu Créances & dettes disparaît.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de changer de mode : au moins un exercice est clôturé et ses comptes seraient recalculés autrement. »

Pourquoi : Au moins un exercice est clôturé. Le mode s'applique à tous les exercices, y compris ceux dont les comptes sont figés.

Que faire : Gardez le mode actuel, ou demandez à la personne propriétaire de rouvrir les exercices clôturés (du plus récent au plus ancien), après avis de votre expert-comptable.

Je ne vois pas le menu Créances & dettes

Pourquoi : Ce menu n'apparaît qu'en comptabilité d'engagement, et seulement au forfait Avancé.

Que faire : Vérifiez le mode dans **Paramètres › Comptabilité** et votre forfait dans **Paramètres › Général › Abonnement**.

Questions fréquentes

Q **La loi m'impose-t-elle un mode ?**

R Cela dépend de votre association (taille, ressources, statuts, financeurs). MangoAsso ne peut pas trancher à votre place : votre expert-comptable ou votre fédération sauront vous répondre.

Q **Est-ce que je perds des données en changeant de mode ?**

R Non. Toutes les écritures sont conservées ; seule la façon de les additionner change.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Suivre les créances et les dettes (comptabilité d'engagement)** (page 342)
- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)

FICHE 3.2

Gérer les catégories de recettes et de dépenses et leurs numéros de compte

EN BREF

Chaque écriture est rangée dans une catégorie (Cotisations, Location & salle, Assurance…) reliée à un numéro du plan comptable. Bien choisies, elles donnent un compte de résultat lisible et un export propre pour l'expert-comptable.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

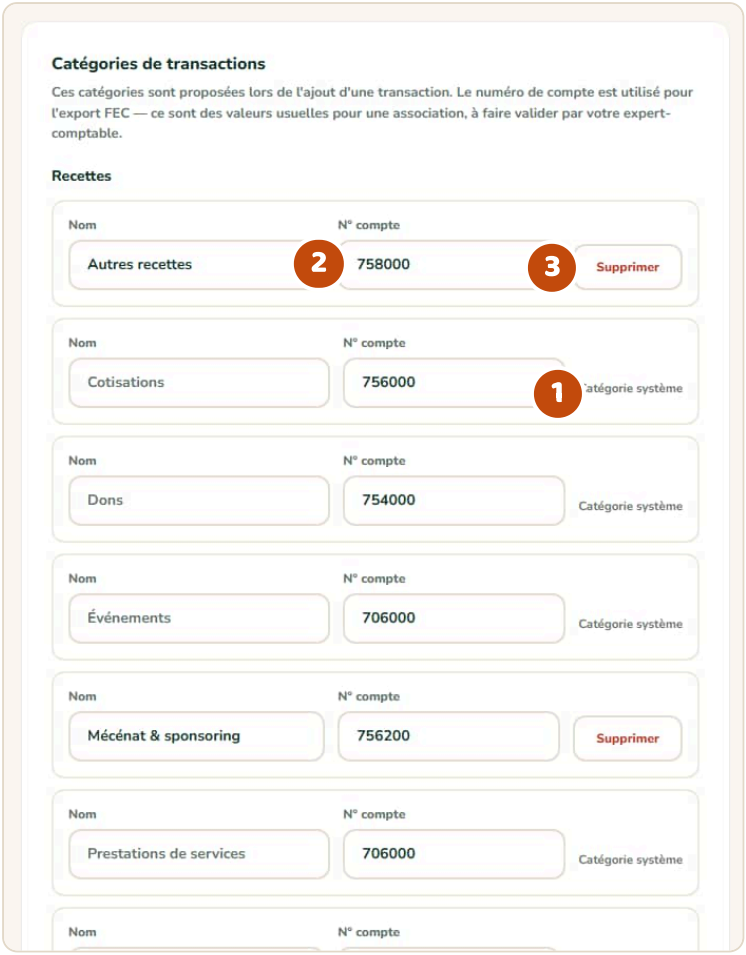
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez la liste des catégories

Allez dans **Paramètres › Comptabilité**, section **Catégories de transactions**. Les catégories sont classées en deux colonnes : **Recettes** et **Dépenses**.

MangoAsso crée d'office une liste usuelle pour une association, avec des numéros de compte courants (par exemple 756000 pour les cotisations, 613000 pour les locations). Ce sont des valeurs par défaut, à faire valider par votre expert-comptable.



1. Une catégorie système : elle ne se supprime pas
2. Le numéro de compte du plan comptable
3. Supprimer une catégorie

2 Ajoutez, renommez ou changez un numéro de compte

+ Ajouter une catégorie ouvre une ligne vide : indiquez le **Nom** et, si vous le connaissez, le **N° compte**. Une recette doit avoir un compte de classe 7 (qui commence par 7), une dépense un compte de classe 6, de 3 à 8 chiffres.

Pour renommer, modifiez simplement le nom. Pour supprimer, cliquez sur **Supprimer** au bout de la ligne (le bouton devient **Annuler** si vous changez d'avis).

Rien n'est enregistré avant le clic sur **Enregistrer les catégories**, en bas de la section.

ASTUCE

Vous pouvez aussi créer une catégorie au fil de l'eau : dans le formulaire d'une nouvelle transaction, tapez un nom qui n'existe pas encore dans le champ Catégorie, elle sera créée (sans numéro de compte, à compléter ensuite ici).

LE RÉSULTAT

Le message « Catégories enregistrées. » s'affiche. Les nouvelles catégories sont proposées à la saisie, et les numéros de compte servent au FEC, à la balance et à l'export cabinet.

Cas particuliers

Les catégories système

Dons, Cotisations, Subventions, Événements, Prestations de services et Notes de frais sont utilisées par les écritures automatiques (don enregistré, cotisation payée, facture réglée…). Elles portent la mention **Catégorie système** : on ne peut ni les supprimer ni les renommer, mais leur numéro de compte reste modifiable.

Catégorie utilisée dans un exercice clôturé

Son numéro de compte ne peut plus changer et elle ne peut plus être supprimée : le FEC déjà remis a été établi avec l'ancien numéro. Créez plutôt une nouvelle catégorie pour les écritures à venir.

Le compte de banque

Le compte de trésorerie (512000 « Banque » par défaut) ne se règle pas ici mais dans **Finances › Comptabilité**, bouton **Configurer et télécharger** du FEC, section **Plan comptable utilisé**, ou compte par compte dans **Finances › Comptes de trésorerie**.

Ça ne marche pas ?

« Compte « 606000 » invalide pour une recette : les produits sont en classe 7 (ex. 706000). »

Pourquoi : Vous avez donné un compte de charges (classe 6) à une catégorie de recettes, ou l'inverse.

Que faire : Une recette prend un compte qui commence par 7, une dépense un compte qui commence par 6.

« Numéro de compte « … » invalide : 3 à 8 chiffres (plan comptable associatif, ex. 706000). »

Pourquoi : Le numéro contient des lettres, des espaces ou trop de chiffres.

Que faire : Saisissez uniquement des chiffres, de 3 à 8.

« La catégorie « Dons » est utilisée par les écritures automatiques : elle ne peut pas être supprimée. »

Pourquoi : C'est une catégorie système.

Que faire : Gardez-la. Si elle ne vous sert pas, elle n'apparaît simplement dans aucun rapport tant qu'elle reste vide.

« Une catégorie du même type porte déjà ce nom. »

Pourquoi : Deux catégories de recettes (ou deux de dépenses) ne peuvent pas avoir le même nom.

Que faire : Choisissez un nom différent, par exemple « Location & salle (gymnase) ».

Questions fréquentes

Q **Je ne connais rien au plan comptable, c'est grave ?**

R Non. Les numéros par défaut conviennent à la plupart des associations. Vous pouvez travailler uniquement avec les noms de catégories et laisser votre expert-comptable ajuster les numéros une fois par an.

Q **Supprimer une catégorie efface-t-il ses écritures ?**

R Non, les écritures restent ; elles apparaissent ensuite « Sans catégorie » et peuvent être reclassées une par une depuis leur fiche.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)
- **Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC** (page 267)

FICHE 3.3

Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif

EN BREF

Enregistrez en une minute un achat, une location de salle ou une recette de buvette, et joignez la facture ou le ticket. Votre journal reste à jour et chaque écriture garde sa preuve.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez le formulaire de saisie

Dans **Finances › Comptabilité**, cliquez sur le bouton orange **Nouvelle transaction**, en haut à droite.

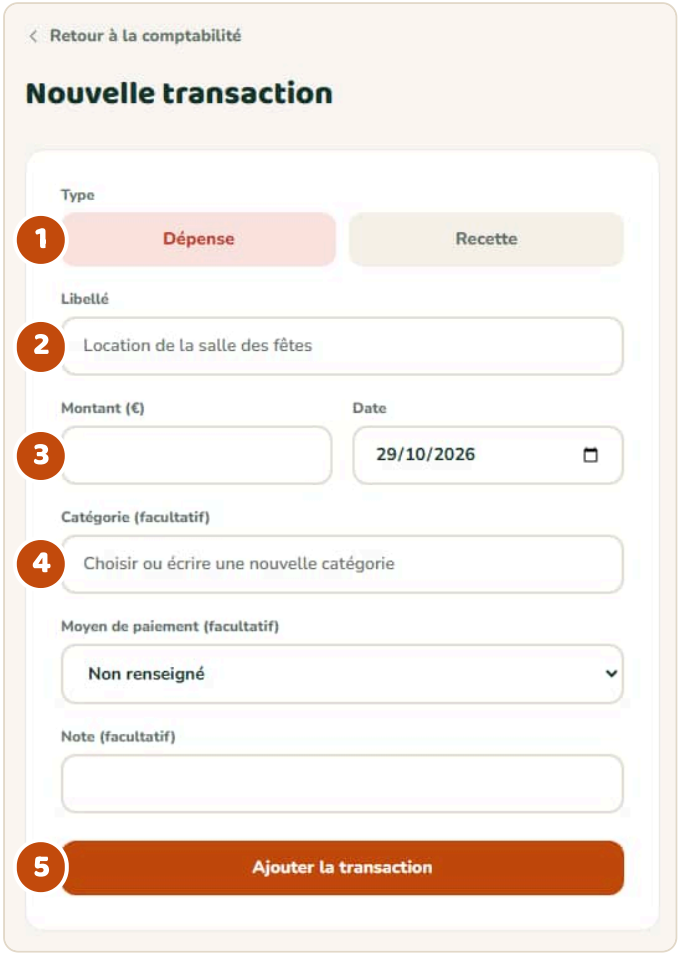
2 Remplissez l'écriture

Choisissez **Dépense** ou **Recette** en haut du formulaire.

Libellé : ce que c'est, en clair (« Location de la salle des fêtes », « Recette buvette du tournoi »). **Montant (€)** et **Date** du paiement.

Catégorie (facultatif) : choisissez dans la liste ou tapez un nouveau nom. **Moyen de paiement** : chèque, espèces, virement… Si vous avez plusieurs comptes (banque, caisse), un champ **Compte** apparaît ; si vous avez créé des projets analytiques, un champ **Projet** aussi.

Cliquez sur **Ajouter la transaction**.



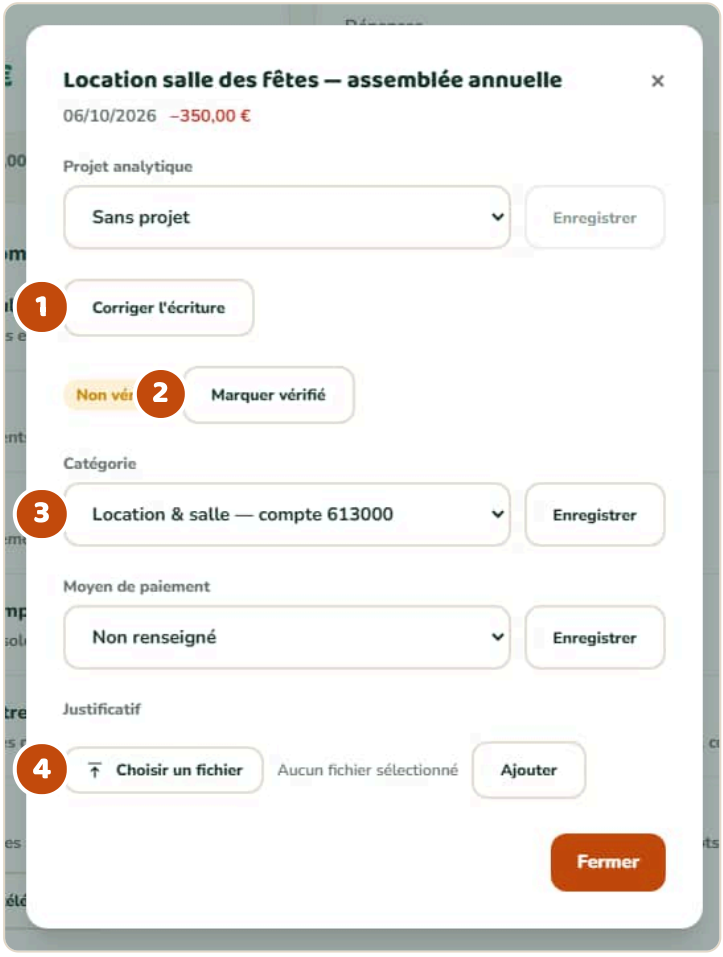
1. Dépense ou recette
2. Le libellé de l'écriture
3. Le montant en euros
4. La catégorie, à choisir ou à créer
5. Enregistrer l'écriture

3 Joignez le justificatif

De retour dans la liste, cliquez sur la ligne de l'écriture : sa fiche s'ouvre. Dans la partie **Justificatif**, cliquez sur **Choisir un fichier**, sélectionnez la facture ou la photo du ticket, puis cliquez sur **Ajouter**.

Formats acceptés : PDF, JPG, PNG ou WEBP, 10 Mo au maximum. Le fichier reste téléchargeable depuis la fiche, et **Remplacer** permet d'en mettre un autre.

Quand vous avez contrôlé l'écriture (montant, pièce), cliquez sur **Marquer vérifié** : le filtre **Vérification** de la liste vous montrera ensuite ce qui reste à contrôler.



1. Corriger l'écriture (contre-passation)
2. Marquer l'écriture comme vérifiée
3. Changer la catégorie
4. Joindre le justificatif

LE RÉSULTAT

L'écriture apparaît dans la liste, rangée dans son mois, avec sa catégorie et son statut **Non vérifié** ou **Vérifié**. Les cartes **Recettes**, **Dépenses** et **Résultat net** de l'exercice se mettent à jour.

Cas particuliers

Ce que vous n'avez pas à saisir

Les cotisations marquées payées, les dons, les inscriptions payées, les remboursements de notes de frais, les versements de subventions et les paiements de factures créent leur écriture tout seuls. Les saisir à la main ferait un doublon.

Une recette classée « Dons »

Une recette saisie ici dans la catégorie **Dons** apparaît aussi dans **Finances › Dons**. Pour pouvoir émettre un reçu fiscal, complétez-y l'adresse de la personne donatrice.

Modifier une écriture après coup

La catégorie, le moyen de paiement, le compte et le projet se changent directement depuis la fiche (bouton **Enregistrer** à côté de chaque champ). Pour le montant, la date ou le libellé, utilisez **Corriger l'écriture** : voir **Corriger une écriture** (page 234).

Écriture d'un module (don, cotisation…)

Sa catégorie est verrouillée et sa correction se fait depuis le module d'origine. Le justificatif d'une facture réglée ou d'une note de frais remboursée est joint automatiquement.

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 de l'écriture tombe dans un exercice clôturé : ses comptes sont figés.

Que faire : Vérifiez la date. S'il s'agit vraiment d'une écriture oubliée de cet exercice, voyez **Exercices comptables et clôture** (page 240).

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

Pourquoi : Le justificatif est dans un autre format (HEIC d'iPhone, Word…) ou trop lourd.

Que faire : Enregistrez la photo en JPG ou le document en PDF, ou réduisez sa taille, puis recommencez.

« Le contenu du fichier ne correspond pas au format déclaré. »

Pourquoi : Le fichier a été renommé (par exemple un .heic renommé en .jpg) : son contenu ne correspond pas à son extension.

Que faire : Exportez-le réellement au bon format depuis votre téléphone ou votre logiciel.

Un bandeau indique des écritures « dont la date ne tombe dans aucun exercice »

Pourquoi : Certaines dates sont en dehors de tous vos exercices : ces écritures n'apparaissent dans aucun rapport.

Que faire : Ajoutez ou élargissez un exercice dans **Paramètres › Comptabilité › Exercices fiscaux**.

Questions fréquentes

Q **Dois-je garder les originaux papier ?**

R Le justificatif joint dans MangoAsso est une copie pratique. Les règles de conservation des pièces (durée, originaux) dépendent de votre situation : demandez à votre expert-comptable.

Q **Peut-on supprimer une écriture ?**

R Oui, avec **Supprimer** au bout de sa ligne, tant que l'exercice est ouvert et que l'écriture n'est pas protégée (don avec reçu fiscal, abandon de frais, écriture corrigée). Supprimer le paiement d'une cotisation la remet en attente ; supprimer le paiement d'une facture la rouvre.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Corriger une écriture comptable par contre-passation** (page 234)
- **Importer un relevé bancaire dans la comptabilité** (page 229)
- **Gérer les catégories de recettes et de dépenses et leurs numéros de compte** (page 218)

FICHE 3.4

Importer un relevé bancaire dans la comptabilité

EN BREF

Plutôt que de tout ressaisir, importez le fichier téléchargé sur le site de votre banque : chaque ligne devient une écriture. MangoAsso repère les doublons et peut marquer payées les cotisations reçues par virement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Le relevé téléchargé depuis votre banque en ligne : CSV, OFX (ou QFX) ou PDF, 5 Mo au maximum.

Étape par étape

1 Envoyez le fichier

Dans **Finances › Comptabilité**, cliquez sur **Importer un relevé**. Cliquez sur **Choisir un fichier**, sélectionnez votre relevé, puis sur **Analyser le fichier**.

Rien n'est encore enregistré : MangoAsso lit le fichier et vous montre ce qu'il a compris.



1. Choisir le relevé téléchargé depuis la banque
2. Lancer l'analyse

2 Vérifiez les colonnes (fichier CSV seulement)

Pour un CSV, MangoAsso devine les colonnes. S'il n'est pas sûr, il vous demande de préciser : **Colonne date**, **Format de date**, **Colonne libellé**, **Montant** (une seule colonne avec le signe, ou deux colonnes débit et crédit) et **Séparateur décimal**.

Cliquez sur **Prévisualiser**.

3 Cochez les lignes à importer

Chaque ligne du relevé s'affiche avec sa date, son libellé et son montant (en vert les entrées, en rouge les sorties).

Déjà importé : la ligne existe déjà, elle ne peut pas être reprise.
Ressemble à : une écriture du même montant existe à quelques jours près (un chèque déjà saisi à la main, par exemple) ; elle est décochée par défaut.

Quand une entrée correspond exactement à une cotisation en attente, MangoAsso propose « **Marquer la cotisation de … payée** » : cochez-la pour régler la cotisation au lieu de créer une écriture en double.

Choisissez si besoin une **Catégorie par défaut** pour les recettes et pour les dépenses, puis cliquez sur **Valider**.

ASTUCE

Importez votre relevé une fois par mois : les lignes déjà importées sont reconnues, vous pouvez donc reprendre un relevé qui chevauche le précédent sans risque.

LE RÉSULTAT

Les écritures apparaissent dans la comptabilité avec le badge **Importé**, sur le compte de trésorerie par défaut. L'import figure dans **Imports récents** avec le nombre de lignes importées et ignorées.

Cas particuliers

Relevé en PDF

Le PDF est lu automatiquement par MangoAI, l'assistant intégré (« Relevé analysé automatiquement par MangoAI »). Vérifiez toujours les montants avant de valider : un CSV ou un OFX reste plus fiable.

Catégoriser après l'import

Les lignes sans catégorie apparaissent « Sans catégorie ». Filtrez la liste avec **Filtres › Catégorie › Sans catégorie**, puis ouvrez chaque ligne pour la classer.

Plusieurs comptes bancaires

Les écritures importées vont sur le compte par défaut. Pour une autre banque ou un livret, changez le compte depuis la fiche de l'écriture, ou utilisez plutôt le **rapprochement bancaire** (page 258), qui travaille compte par compte.

Ça ne marche pas ?

« Aucune ligne n'a pu être lue avec ce mapping. Vérifiez les colonnes et le format sélectionnés. »

Pourquoi : La colonne date, montant ou le format de date ne correspondent pas au fichier.

Que faire : Revenez au réglage des colonnes et vérifiez le format de date (JJ/MM/AAAA pour la plupart des banques françaises) et le séparateur décimal (virgule).

« La ligne du … tombe dans un exercice clôturé : décochez-la ou rouvrez l'exercice. »

Pourquoi : Le relevé contient des mouvements d'une période déjà clôturée.

Que faire : Décochez ces lignes : elles sont normalement déjà dans les comptes de l'exercice clôturé.

« Aucun mouvement n'a pu être extrait de ce PDF. »

Pourquoi : Le PDF est une image scannée illisible ou n'est pas un relevé.

Que faire : Téléchargez plutôt le relevé au format CSV ou OFX depuis votre banque en ligne (rubrique « exporter » ou « télécharger mes opérations »).

« L'import a échoué en cours de route. »

Pourquoi : Une interruption pendant l'enregistrement.

Que faire : Réimportez le même fichier : les lignes déjà enregistrées seront reconnues comme « Déjà importé ».

Questions fréquentes

Q **MangoAsso se connecte-t-il à ma banque ?**

R Non. Aucune connexion directe ni aucun tiers : vous téléchargez vous-même le fichier sur le site de votre banque et l'importez ici.

Q **Quelle différence avec le rapprochement bancaire ?**

R L'import crée des écritures à partir du relevé. Le rapprochement compare le relevé à des écritures déjà saisies, pour vérifier que vos comptes et la banque disent la même chose.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)
- **Faire le rapprochement bancaire** (page 258)
- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)

FICHE 3.5

Corriger une écriture comptable par contre-passation

EN BREF

Une erreur de montant, de date ou de libellé ? MangoAsso ne réécrit jamais une écriture en silence : il l'annule par une écriture inverse et enregistre la version juste. Vos comptes restent exacts et la trace de la correction est conservée.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] L'écriture doit appartenir à un exercice **ouvert** et avoir été saisie dans la comptabilité (pas créée par un don, une cotisation, une facture…).

Étape par étape

1 Ouvrez la fiche de l'écriture

Dans **Finances › Comptabilité**, retrouvez l'écriture (la recherche **Rechercher un libellé…** aide) et cliquez sur sa ligne.

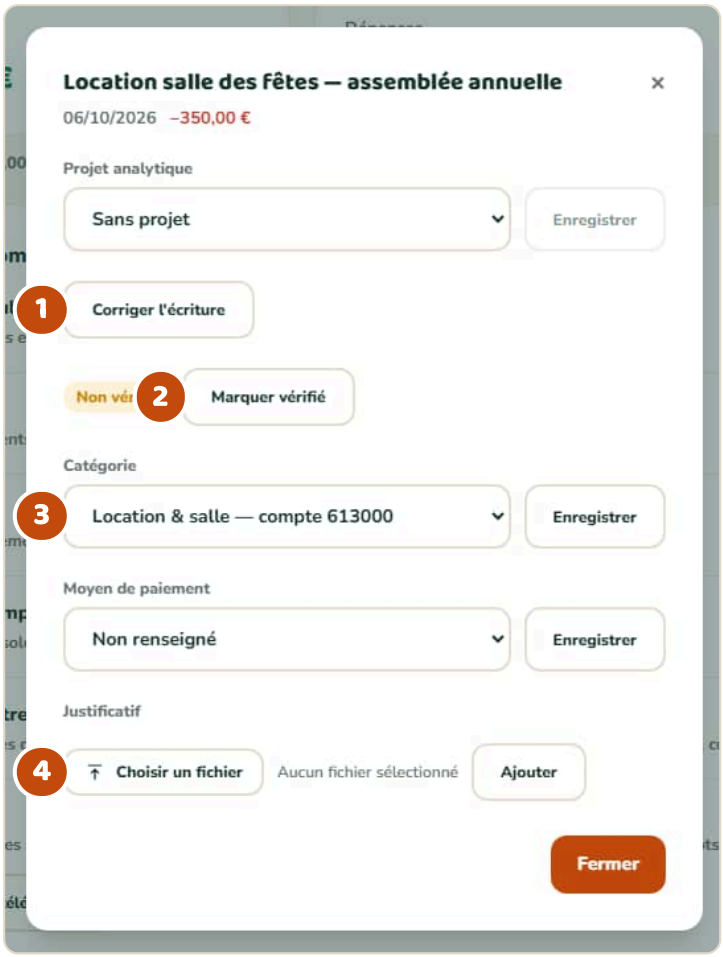
Pour un simple changement de catégorie, de moyen de paiement, de compte ou de projet, inutile de corriger : modifiez le champ dans la fiche et cliquez sur **Enregistrer** à côté.

2 Cliquez sur Corriger l'écriture

Le formulaire de correction s'ouvre, prérempli avec l'écriture actuelle. Rectifiez ce qui est faux (type, libellé, montant, date, catégorie, compte, projet, moyen de paiement) et indiquez le **Motif de la correction (note)**, par exemple « montant inversé : 45 € et non 54 € ».

Cliquez sur **Enregistrer la correction**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> La correction est définitive : l'écriture d'origine ne peut plus être corrigée une seconde fois ni supprimée. Si la nouvelle version est encore fausse, corrigez-la à son tour.



1. Ouvrir le formulaire de correction
2. Marquer l'écriture comme vérifiée
3. La catégorie se change sans correction
4. Le justificatif reste attaché

LE RÉSULTAT

Trois écritures liées apparaissent dans le journal : l'original (badge **Corrigée (contre-passée)**), son annulation à la même date (badge **Contre-passation**, montant négatif) et la version juste (badge **Écriture corrigée**). Le résultat ne compte que la version corrigée, et la correction est inscrite au journal d'activité.

Cas particuliers

Écriture issue d'un module

Une écriture créée par un don, une cotisation, une inscription, une facture ou une créance, une note de frais ou une subvention se corrige depuis son module : modifiez le don, annulez le paiement de la cotisation, supprimez le règlement, etc. Le bouton Corriger l'écriture n'apparaît pas sur ces lignes.

Supprimer plutôt que corriger

Une écriture saisie en double ou par erreur peut être supprimée avec **Supprimer** au bout de sa ligne, tant que l'exercice est ouvert. Supprimer le paiement d'une facture, d'une note de frais ou d'une subvention les remet « à régler » ; supprimer le paiement d'une cotisation la remet en attente.

Exercice clôturé

Aucune correction n'est possible : les comptes sont figés. Si l'erreur doit absolument être corrigée, seule la personne propriétaire peut rouvrir l'exercice, avec un motif.

Ça ne marche pas ?

Le bouton Corriger l'écriture n'apparaît pas

Pourquoi : L'écriture vient d'un module, a déjà été corrigée, est elle-même une contre-passation, ou l'exercice est clôturé.

Que faire : Corrigez depuis le module d'origine (Dons, Cotisations, Factures…), ou corrigez la version la plus récente de l'écriture.

« Cette écriture a été corrigée par contre-passation : elle reste dans le journal pour la trace. »

Pourquoi : Vous essayez de supprimer une écriture corrigée ou une contre-passation.

Que faire : C'est voulu : la trace d'une correction ne se supprime pas. Le résultat n'est pas faussé, l'original et son annulation s'annulent.

« Cette écriture est un don dont le reçu fiscal n° … a été émis : elle ne peut pas être supprimée. »

Pourquoi : Un reçu fiscal numéroté a été délivré pour ce don.

Que faire : Le don et son écriture restent. En cas d'erreur réelle, enregistrez un nouveau don et contactez le support pour le reçu.

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

Pourquoi : L'écriture d'origine ou la nouvelle date tombe dans un exercice clôturé.

Que faire : Choisissez une date dans un exercice ouvert, ou demandez la réouverture à la personne propriétaire si c'est indispensable.

Questions fréquentes

Q **Pourquoi ne pas simplement modifier le montant ?**

R Parce qu'une comptabilité doit garder la trace de ce qui a été enregistré. La contre-passation est la méthode habituelle des comptables : votre expert-comptable s'y retrouvera.

Q **La contre-passation apparaît-elle dans le FEC ?**

R Oui, comme toute écriture : l'original, son annulation et la version corrigée.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)
- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Une écriture, un don ou une facture ne se modifie plus : pourquoi ?** (page 346)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)

FICHE 3.6

Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice

EN BREF

L'exercice est la période sur laquelle vous rendez vos comptes, souvent l'année civile ou la saison sportive. Une fois les comptes approuvés, la clôture les fige : plus personne ne peut modifier, par erreur, ce qui a été présenté en assemblée générale.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** pour créer et clôturer. Seule la personne **propriétaire** peut rouvrir.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Vérifiez ou créez vos exercices

Dans **Paramètres › Comptabilité**, section **Exercices fiscaux**. MangoAsso crée d'office l'année civile en cours. Si votre exercice suit la saison (du 1er septembre au 31 août, par exemple), modifiez les dates **Début** et **Fin** de la ligne et cliquez sur **Enregistrer**.

Pour l'exercice suivant, cliquez sur **+ Ajouter un exercice**, saisissez ses dates, puis **Ajouter**. Il n'y a pas de reconduction automatique : ajoutez un exercice par an.

Trésorerie au 1er jour (€) (facultatif) : ce que vous aviez en banque et en caisse au premier jour. Utile si vous reprenez une comptabilité déjà commencée : la page Comptabilité affiche alors une carte **Trésorerie** (départ + résultat).



1. Le mode de comptabilité
2. La liste de vos exercices
3. Clôturer l'exercice
4. Ajouter l'exercice suivant

2 Clôturez l'exercice une fois les comptes approuvés

Quand l'assemblée générale a approuvé les comptes (ou que le FEC a été transmis), revenez sur la ligne de l'exercice et cliquez sur **Clôturer**, puis confirmez.

Le bouton n'est utile qu'une fois la date de fin passée, et les exercices se clôturent dans l'ordre : le plus ancien d'abord.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Après la clôture, plus aucune écriture datée dans l'exercice ne peut être ajoutée, modifiée ou supprimée, d'où qu'elle vienne : saisie, import, don, cotisation payée, facture, note de frais, subvention, justificatif. Le résultat est figé et affiché sur la ligne.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La ligne affiche le badge **Clôturé le …** et le **Résultat** figé. Sur la page Comptabilité de cet exercice, un bandeau vert rappelle que ses écritures sont définitives.

Cas particuliers

Ce que la clôture verrouille aussi

Le mode de comptabilité ne peut plus changer ; les catégories utilisées dans l'exercice ne peuvent plus être supprimées ni changer de numéro de compte ; le budget prévisionnel de l'exercice est figé ; aucun import de relevé ne peut créer d'écriture dans la période.

Rouvrir un exercice

Réservé à la personne propriétaire : bouton **Rouvrir** sur la ligne, avec un **motif obligatoire** (5 caractères au minimum) inscrit au journal d'activité. On rouvre du plus récent au plus ancien. À n'utiliser que si les comptes n'ont pas encore été approuvés ni transmis.

Premier exercice irrégulier

Une association créée en mars peut avoir un premier exercice de mars à décembre, ou de mars à août de l'année suivante. Saisissez simplement les dates exactes.

> **Supprimer un exercice**
>
> Possible seulement s'il est ouvert et ne contient aucune écriture. Sinon, modifiez ses dates.

Ça ne marche pas ?

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

Pourquoi : L'exercice n'est pas terminé.

Que faire : Attendez le lendemain de la date de fin, puis l'approbation des comptes.

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

Pourquoi : Un exercice plus ancien est encore ouvert.

Que faire : Clôturez-le d'abord, ou supprimez-le s'il est vide et ne vous sert pas.

« Ces dates chevauchent l'exercice du … au …. »

Pourquoi : Deux exercices ne peuvent pas couvrir les mêmes jours, sinon une écriture compterait deux fois.

Que faire : Faites commencer le nouvel exercice le lendemain de la fin du précédent.

« Cet exercice contient N écritures : modifiez ses dates plutôt que de le supprimer. »

Pourquoi : Supprimer l'exercice ferait disparaître ces écritures de tous les rapports.

Que faire : Corrigez ses dates au lieu de le supprimer.

Je ne vois pas le bouton Rouvrir

Pourquoi : Votre rôle n'est pas propriétaire : la mention « Seul le propriétaire peut le rouvrir. » s'affiche.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de l'association.

Questions fréquentes

Q **Suis-je obligé·e de clôturer ?**

R Non, mais c'est fortement conseillé une fois les comptes approuvés : cela évite qu'une saisie tardive modifie des comptes déjà présentés à l'assemblée ou transmis.

Q **La clôture envoie-t-elle quelque chose ?**

R Non, aucun email. Elle est seulement inscrite au journal d'activité, avec le résultat figé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Choisir entre comptabilité de trésorerie et comptabilité d'engagement** (page 213)
- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)
- **Une écriture, un don ou une facture ne se modifie plus : pourquoi ?** (page 346)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)
- **Télécharger le rapport d'activité annuel** (page 496)

FICHE 3.7

Préparer le budget prévisionnel et le comparer au réalisé

EN BREF

Saisissez ce que vous prévoyez de dépenser et d'encaisser, catégorie par catégorie. MangoAsso met en face le réalisé et l'écart, prêts à présenter en assemblée générale ou dans un dossier de subvention.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez le budget de l'exercice

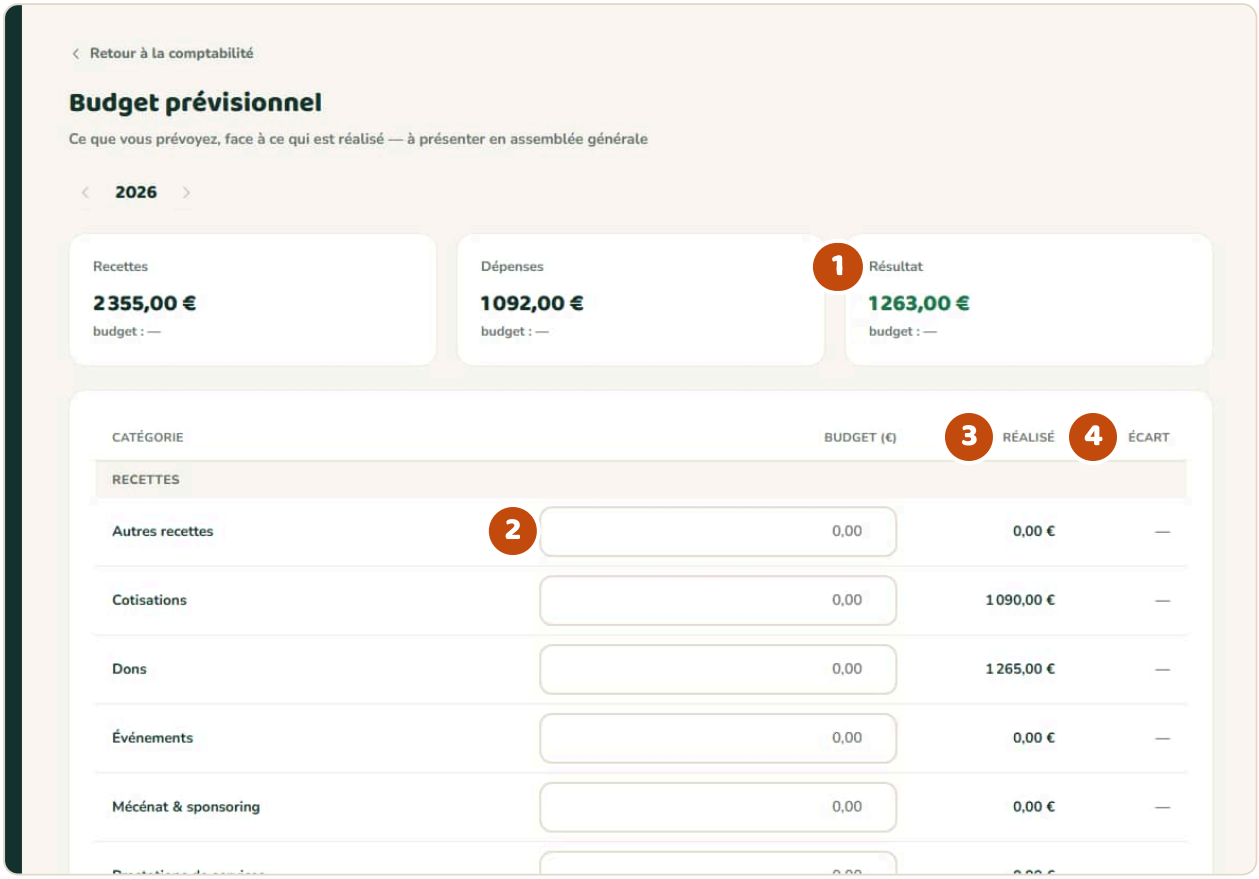
Dans **Finances › Comptabilité**, cliquez sur le lien **Budget prévisionnel**, au-dessus des cartes. Les flèches à côté du nom de l'exercice permettent de passer à l'exercice précédent ou suivant.

2 Saisissez un montant par catégorie

Le tableau liste toutes vos catégories, **Recettes** puis **Dépenses**. Dans la colonne **Budget (€)**, saisissez le montant prévu ; laissez vide ou à 0 ce qui ne vous concerne pas.

Cliquez sur **Enregistrer le budget**, en bas du tableau.

> **ASTUCE**
>
> Pour aller plus vite, reprenez le réalisé de l'exercice précédent (flèche de gauche) comme point de départ.



1. Le résultat réalisé, et le résultat prévu
2. Le montant prévu pour une catégorie
3. Ce qui a été réellement encaissé ou dépensé
4. L'écart entre réalisé et budget

> **LE RÉSULTAT**
>
> La colonne **Réalisé** se remplit au fil de vos écritures et **Écart** (réalisé moins budget) passe en vert quand il va dans le bon sens : recettes au-dessus du prévu, dépenses en dessous. Les cartes du haut comparent les totaux.

Cas particuliers

> **Exercice clôturé**
>
> Le budget est figé (« Exercice clôturé : budget figé ») : il reste consultable, mais plus modifiable. Pour le changer, la personne propriétaire doit d'abord rouvrir l'exercice.

> **Mode d'engagement**
>
> Le réalisé suit votre mode de comptabilité : en engagement, les factures émises et les dettes comptent dès leur date d'engagement.

Ça ne marche pas ?

« Un montant est invalide. »

Pourquoi : Un montant négatif ou contenant des lettres.

Que faire : Saisissez uniquement des nombres positifs, avec une virgule ou un point pour les centimes.

Une catégorie manque dans le tableau

Pourquoi : Le tableau suit la liste des catégories des paramètres.

Que faire : Ajoutez-la dans **Paramètres › Comptabilité › Catégories de transactions**, puis revenez au budget.

Questions fréquentes

Q **Peut-on faire un budget par projet ou par section ?**

R Le budget prévisionnel se fait par catégorie. Pour suivre une section ou un projet, utilisez les **projets analytiques** (page 249), qui donnent recettes, dépenses et solde par projet.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)
- **Suivre une section ou un projet avec les projets analytiques** (page 249)
- **Gérer les catégories de recettes et de dépenses et leurs numéros de compte** (page 218)

FICHE 3.8

Suivre une section ou un projet avec les projets analytiques

EN BREF

Combien a coûté le festival d'été ? La section judo est-elle à l'équilibre ? Rattachez vos écritures à un projet analytique et obtenez recettes, dépenses et solde de chaque projet, avec ses exports.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

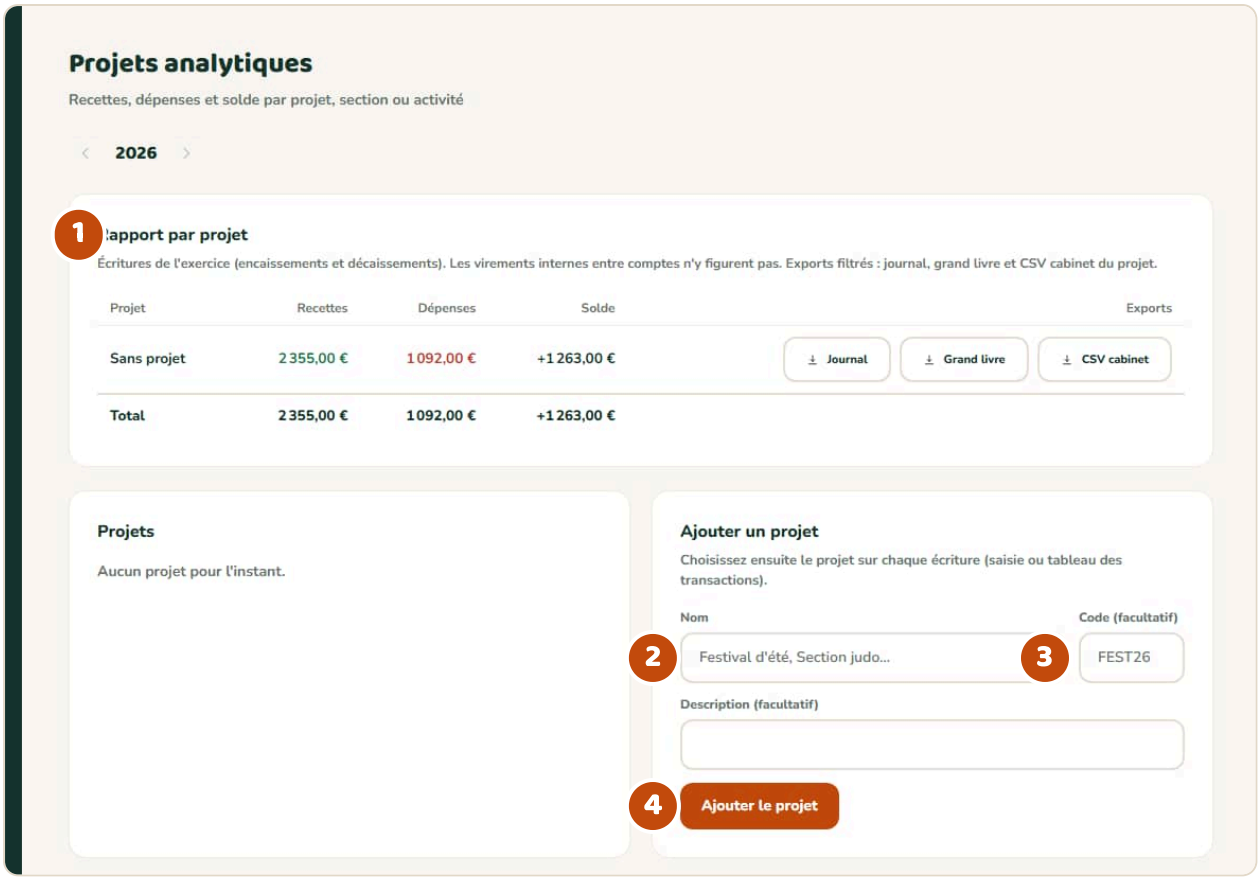
Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Créez vos projets

Ouvrez **Finances › Projets analytiques**. Dans **Ajouter un projet**, indiquez le **Nom** (« Festival d'été », « Section judo »), un **Code (facultatif)** court et une **Description (facultatif)**, puis cliquez sur **Ajouter le projet**.



1. Recettes, dépenses et solde de chaque projet
2. Le nom du projet
3. Un code court, facultatif
4. Créer le projet

2 Rattachez les écritures

À la saisie : dans **Nouvelle transaction**, le champ **Projet (facultatif)** apparaît dès qu'un projet existe.

Après coup : ouvrez la fiche d'une écriture, choisissez le **Projet analytique** et cliquez sur **Enregistrer** à côté. Cela fonctionne aussi pour une cotisation, un don ou un paiement de facture.

3 Lisez le rapport par projet

Le tableau **Rapport par projet** donne, pour l'exercice choisi, les recettes, les dépenses et le solde de chaque projet, plus une ligne pour les écritures sans projet.

Sur chaque ligne, trois exports filtrés sur le projet : **Journal** (CSV), **Grand livre** (PDF) et **CSV cabinet**.

LE RÉSULTAT

Chaque projet affiche son solde sur l'exercice, prêt pour un bilan de section, un compte rendu au financeur ou une décision du bureau.

Cas particuliers

La page Analytique

À ne pas confondre : **Finances › Analytique** donne les statistiques générales de l'exercice (tendance sur plusieurs exercices, répartition mois par mois, recettes et dépenses par catégorie, cotisations, dons, et en engagement les créances et dettes en cours).

Virements internes

Un virement entre deux comptes de l'association n'est ni une recette ni une dépense : il n'apparaît dans aucun projet.

Projet terminé

Archiver le retire de la saisie sans rien effacer ; **Réactiver** le remet. **Supprimer** n'est possible que s'il ne porte aucune écriture.

Ça ne marche pas ?

« Ce projet porte des écritures : archivez-le plutôt (elles gardent leur projet). »

Pourquoi : Supprimer le projet laisserait ses écritures sans rattachement.

Que faire : Cliquez sur **Archiver**.

« Un projet porte déjà ce nom. »

Pourquoi : Deux projets ne peuvent pas avoir le même nom.

Que faire : Ajoutez l'année ou la saison au nom (« Festival d'été 2026 »).

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

Pourquoi : Changer le projet d'une écriture d'un exercice clôturé modifierait des comptes figés.

Que faire : Rattachez seulement les écritures des exercices ouverts.

Questions fréquentes

Q **Une écriture peut-elle être partagée entre deux projets ?**

R Non, une écriture appartient à un seul projet. Pour partager une dépense, saisissez-la en deux écritures, une par projet.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Préparer le budget prévisionnel et le comparer au réalisé** (page 245)
- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)
- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)

FICHE 3.9

Gérer plusieurs comptes (banque, livret, caisse) et les virements internes

EN BREF

Un compte courant, un livret, la caisse de la buvette : déclarez chacun d'eux et MangoAsso calcule leur solde. Les dépôts d'espèces et les mises de côté s'enregistrent en virement interne, sans fausser le résultat.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

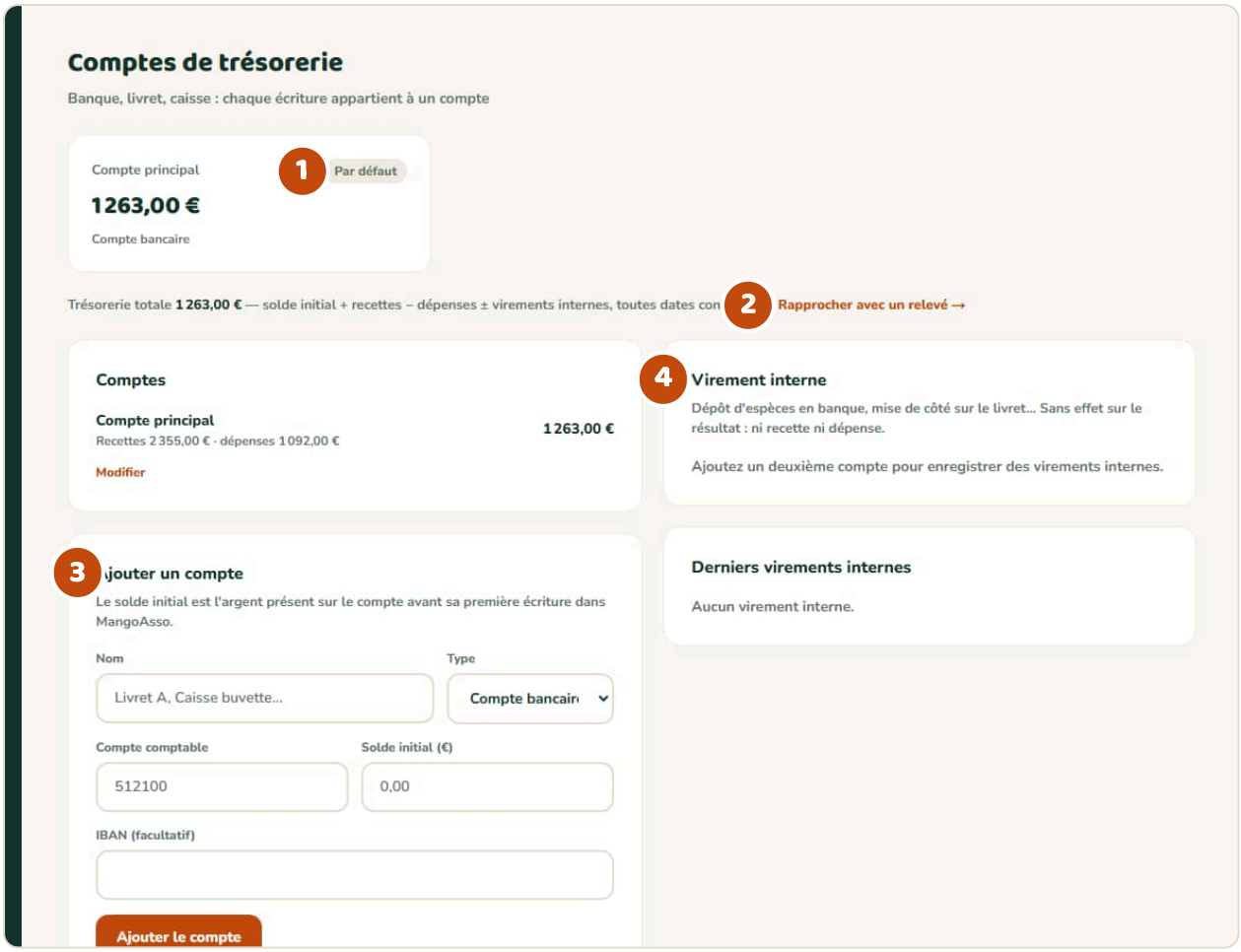
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez la page des comptes

Dans le menu, ouvrez **Finances › Comptes de trésorerie**. Une carte par compte affiche son solde ; le compte créé d'office porte le badge **Par défaut**.

Sous les cartes, **Trésorerie totale** additionne tous les comptes : solde initial + recettes − dépenses ± virements internes, toutes dates confondues.



1. Le compte par défaut et son solde
2. Passer au rapprochement bancaire
3. Déclarer un nouveau compte
4. Enregistrer un virement entre deux comptes

2 Ajoutez un compte

Dans **Ajouter un compte** : un **Nom** (« Livret A », « Caisse buvette »), le **Type** (Compte bancaire, Livret d'épargne, Caisse espèces ou Autre), le **Compte comptable** (proposé automatiquement : 512100, 512500, 530000 ou 517000), le **Solde initial (€)** et, pour une banque, l'**IBAN (facultatif)**.

Cliquez sur **Ajouter le compte**. Dès que vous avez deux comptes, un champ **Compte** apparaît dans la saisie des écritures.

3 Enregistrez un virement interne

Dans **Virement interne**, choisissez **Depuis** et **Vers**, le **Montant (€)**, la **Date** et un **Libellé** (« Dépôt des espèces de la buvette »), puis cliquez sur **Enregistrer le virement**.

Le virement apparaît dans **Derniers virements internes**. Il change les soldes des deux comptes mais n'est ni une recette ni une dépense.

✓ **LE RÉSULTAT**

Chaque carte affiche le solde à jour de son compte et la trésorerie totale correspond à ce que l'association possède réellement.

Cas particuliers

Écritures créées automatiquement

Les dons, cotisations payées, imports de relevé et autres écritures automatiques vont sur le compte par défaut. Pour les déplacer, ouvrez la fiche de l'écriture, choisissez le **Compte de trésorerie** et cliquez sur **Enregistrer**.

Compte fermé

Archiver retire le compte de la saisie ; ses écritures restent. **Réactiver** le remet. Le compte par défaut ne peut pas être archivé.

Supprimer un virement interne

Possible tant que l'exercice est ouvert et que le virement n'est pas pointé sur un relevé bancaire (annulez d'abord le rapprochement).

Ça ne marche pas ?

« Ajoutez un deuxième compte pour enregistrer des virements internes. »

Pourquoi : Un virement interne se fait entre deux comptes de l'association.

Que faire : Créez d'abord le second compte (livret, caisse).

« Numéro de compte invalide : classe 5 du plan comptable (ex. 512100, 530000). »

Pourquoi : Un compte de trésorerie prend un numéro qui commence par 5.

Que faire : Laissez le numéro proposé ou demandez le bon à votre expert-comptable.

« Un compte porte déjà ce nom. »

Pourquoi : Deux comptes ne peuvent pas avoir le même nom.

Que faire : Précisez la banque ou l'usage (« Compte courant Crédit Mutuel »).

« Cette écriture est pointée sur un relevé bancaire : annulez d'abord le rapprochement. »

Pourquoi : Vous essayez de changer le compte d'une écriture déjà rapprochée.

Que faire : Dans **Finances › Rapprochement bancaire**, cliquez sur **Dépointer** sur la ligne, puis changez le compte.

Questions fréquentes

Q **Le solde affiché ne correspond pas à ma banque**

R Vérifiez le solde initial du compte, puis faites un **rapprochement bancaire** (page 258) : il montre exactement quelles écritures manquent ou sont en trop.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Faire le rapprochement bancaire** (page 258)
- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)

FICHE 3.10

Faire le rapprochement bancaire

EN BREF

Le rapprochement compare votre relevé de banque aux écritures saisies dans MangoAsso, ligne par ligne. Il prouve que vos comptes sont justes ou montre précisément l'écart à expliquer.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

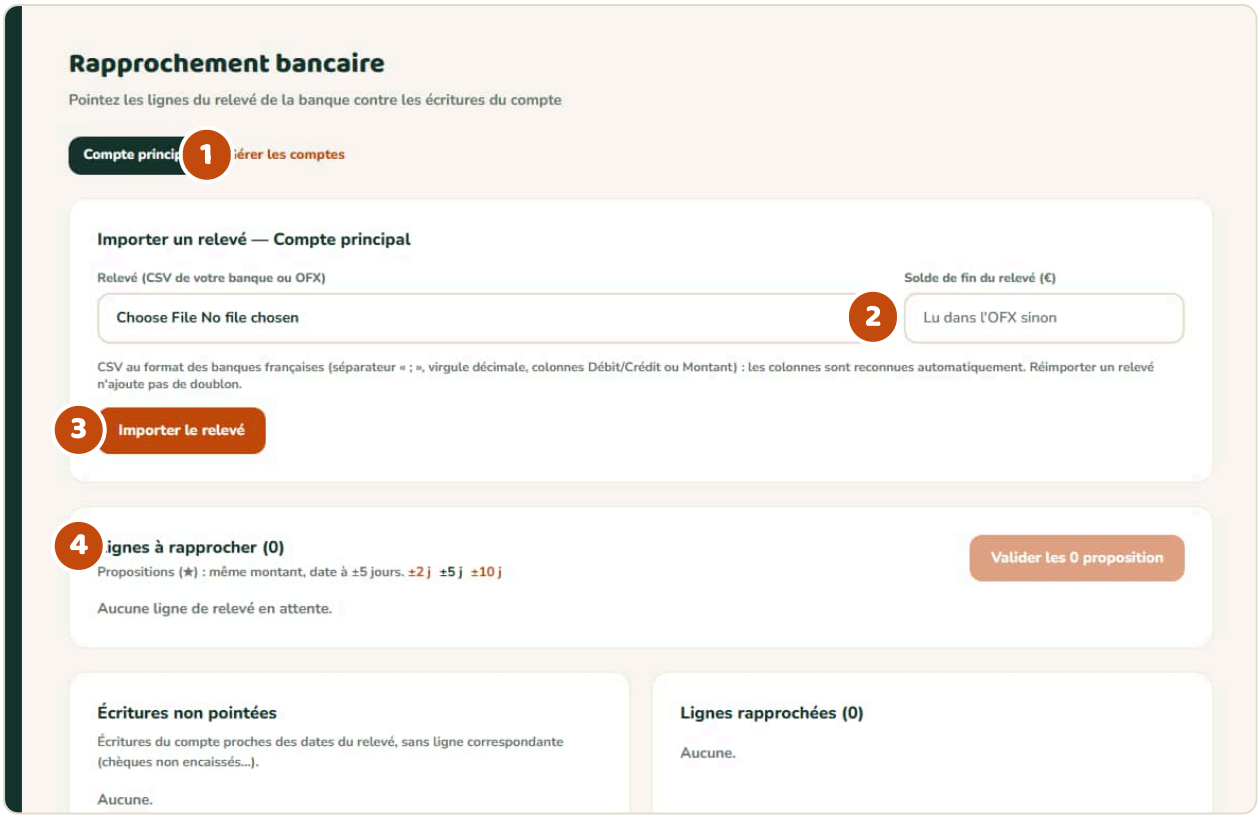
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Le relevé du compte au format CSV ou OFX, téléchargé depuis votre banque en ligne (5 Mo au maximum).

Étape par étape

1 Choisissez le compte et importez le relevé

Ouvrez **Finances › Rapprochement bancaire**. En haut, cliquez sur le compte à rapprocher (un bouton par compte de trésorerie).

Dans **Importer un relevé**, choisissez le fichier, indiquez le **Solde de fin du relevé (€)** (lu automatiquement dans un OFX), puis cliquez sur **Importer le relevé**.



1. Gérer les comptes de trésorerie
2. Le solde de fin indiqué sur le relevé
3. Importer le relevé
4. Les lignes du relevé à pointer

2 Validez les propositions

Dans **Lignes à rapprocher**, MangoAsso marque d'une étoile ★ chaque ligne pour laquelle il a trouvé une écriture du même montant, à quelques jours près (±2, ±5 ou ±10 jours au choix).

Cliquez sur **Valider les N propositions** pour les pointer toutes d'un coup.

3 Traitez les lignes restantes

Pour une ligne sans proposition, choisissez l'écriture correspondante dans la liste et cliquez sur **Pointer** (seules les écritures du même montant sont proposées).

Si l'écriture n'existe pas encore (frais bancaires, prélèvement oublié), indiquez une **Catégorie (facultatif)** et cliquez sur **Créer l'écriture** : elle est créée sur ce compte et pointée aussitôt.

Pour une recette qui est un don, cliquez sur **C'est un don** (ou saisissez la catégorie Dons) : la case **Créer aussi le don rattaché** est cochée d'office. Le don apparaît dans **Finances › Dons** avec le badge **À compléter**, sans seconde écriture : complétez la personne donatrice avant d'émettre le reçu. Pour une recette déjà pointée et classée Dons, le lien **Créer le don** est dans **Lignes rapprochées**.

4 Lisez le résultat

Les cartes du haut comparent le **Solde du relevé**, le **Solde comptable à cette date**, les **Écritures non pointées** et le **Solde rapproché**. Le badge **Rapproché** confirme que tout concorde ; sinon le badge **Écart** indique la différence à expliquer.

LE RÉSULTAT

Toutes les lignes du relevé sont dans **Lignes rapprochées** et le badge **Rapproché** s'affiche. Les écritures encore listées dans **Écritures non pointées** sont normales si elles n'ont pas encore touché la banque (chèque remis mais pas encaissé).

Cas particuliers

D'où vient un écart ?

Le plus souvent : une écriture saisie deux fois, un montant inversé, une ligne de relevé non traitée, ou un solde initial du compte mal renseigné. Regardez d'abord les lignes restées dans **Lignes à rapprocher**.

Erreur de pointage

Cliquez sur **Dépointer** dans **Lignes rapprochées** : la ligne revient à rapprocher.

> **Supprimer un relevé importé**
>
> Dans **Relevés importés**, la suppression retire le relevé et ses lignes ; les écritures restent, simplement dépointées.

> **Virements internes**
>
> Un virement entre deux comptes de l'association se pointe comme une écriture, sur chacun des deux comptes.

Ça ne marche pas ?

« Colonnes non reconnues : le fichier doit contenir une date, un libellé et un montant (ou débit / crédit). »

Pourquoi : Le CSV n'a pas d'en-têtes reconnaissables, ou c'est un autre type de fichier.

Que faire : Téléchargez le format OFX si votre banque le propose, ou un CSV avec une ligne d'en-tête (Date, Libellé, Débit, Crédit).

« Les montants diffèrent : seule une écriture du même montant peut être pointée sur cette ligne. »

Pourquoi : L'écriture choisie n'a pas exactement le montant de la ligne.

Que faire : Corrigez l'écriture si elle est fausse, ou créez l'écriture manquante depuis la ligne.

« Cette écriture est déjà pointée sur une autre ligne de relevé. »

Pourquoi : Une écriture ne se pointe qu'une fois.

Que faire : Dépointez l'autre ligne si elle était mal rapprochée.

Mon relevé est en PDF

Pourquoi : Le rapprochement lit seulement le CSV et l'OFX.

Que faire : Téléchargez le relevé en CSV ou OFX depuis votre banque en ligne.

Questions fréquentes

Q **Quelle différence avec « Importer un relevé » de la comptabilité ?**

R L'import de la comptabilité crée des écritures. Le rapprochement, lui, compare le relevé aux écritures existantes et ne crée une écriture que si vous cliquez sur Créer l'écriture.

Q **À quelle fréquence le faire ?**

R Une fois par mois, à réception du relevé, c'est l'idéal : les écarts sont plus faciles à retrouver quand ils sont récents.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Gérer plusieurs comptes (banque, livret, caisse) et les virements internes** (page 253)
- **Importer un relevé bancaire dans la comptabilité** (page 229)
- **Corriger une écriture comptable par contre-passation** (page 234)

FICHE 3.11

Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance

EN BREF

En un clic, MangoAsso produit les documents comptables de l'exercice, en PDF pour l'assemblée générale ou en CSV pour un tableur. Plus besoin de reconstruire les comptes à la main en fin d'année.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

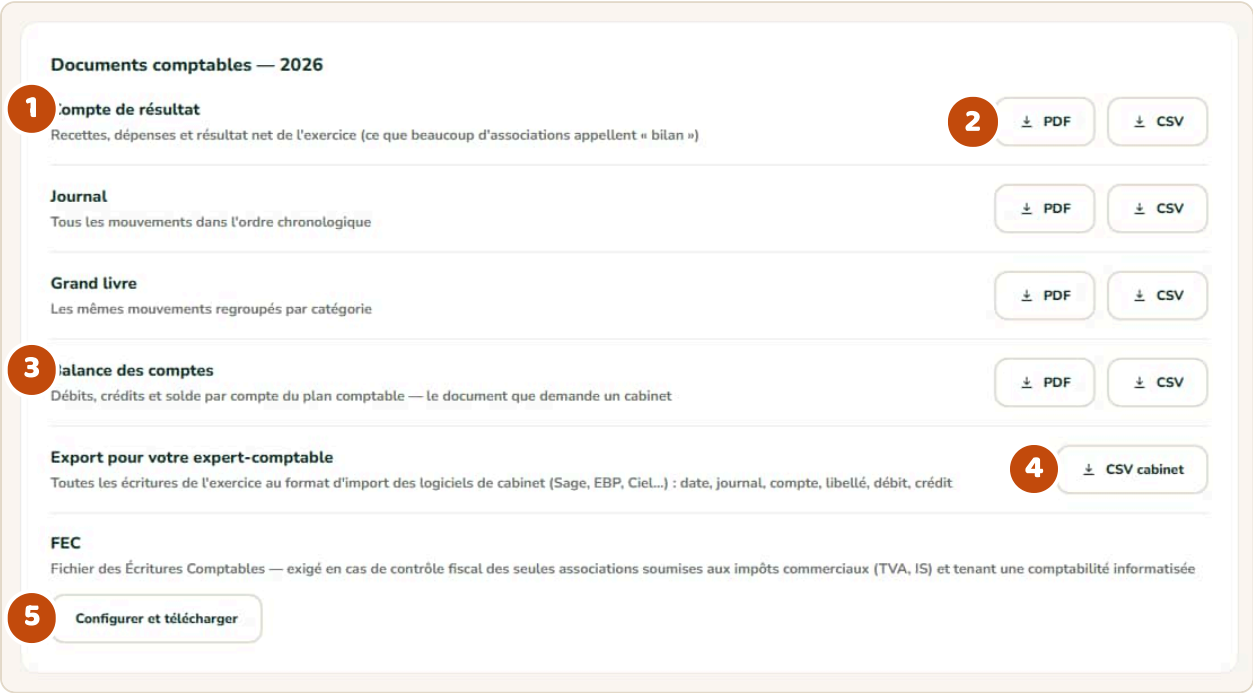
1 Choisissez l'exercice

Ouvrez **Finances › Comptabilité**. Les flèches de part et d'autre du nom de l'exercice (« 2026 », ou « 2025-2026 » pour une saison) permettent de passer à l'exercice précédent ou suivant.

2 Téléchargez le document voulu

Dans la carte **Documents comptables**, chaque document a deux boutons : **PDF** (à imprimer ou à joindre à la convocation de l'AG) et **CSV** (à ouvrir dans un tableur).

Compte de résultat : recettes, dépenses et résultat net de l'exercice, ce que beaucoup d'associations appellent le « bilan ». **Journal** : tous les mouvements dans l'ordre des dates. **Grand livre** : les mêmes mouvements regroupés par catégorie. **Balance des comptes** : débits, crédits et solde de chaque compte du plan comptable, le document que demande un cabinet.



1. Le compte de résultat de l'exercice
2. Télécharger en PDF (ou en CSV à côté)
3. La balance des comptes
4. L'export pour l'expert-comptable
5. Le FEC

LE RÉSULTAT

Le fichier se télécharge aussitôt, établi sur toutes les écritures de l'exercice choisi.

Cas particuliers

Compte de résultat ou bilan ?

Le compte de résultat montre ce qui est entré et sorti pendant l'exercice. Un bilan au sens comptable (ce que l'association possède et doit à une date) n'est pas produit par MangoAsso ; si on vous le demande, votre expert-comptable l'établira à partir de la balance.

Comptabilité d'engagement

Les documents intègrent alors les créances et dettes à leur date d'engagement (factures émises, dettes enregistrées).

Un seul projet

Le journal, le grand livre et le CSV cabinet d'un projet se téléchargent depuis **Finances › Projets analytiques**.

Ça ne marche pas ?

Une écriture manque dans le document

Pourquoi : Sa date est en dehors de l'exercice choisi, ou en dehors de tout exercice (un bandeau orange le signale alors sur la page Comptabilité).

Que faire : Vérifiez la date de l'écriture et les dates de vos exercices dans **Paramètres › Comptabilité**.

Le CSV s'ouvre mal dans Excel (tout dans une colonne)

Pourquoi : Le fichier utilise le point-virgule comme séparateur, l'usage français.

Que faire : Dans Excel, utilisez **Données › À partir d'un fichier texte/CSV** et choisissez le séparateur point-virgule.

Questions fréquentes

Q **Ces documents suffisent-ils pour l'assemblée générale ?**

R Le compte de résultat et le **budget prévisionnel** (page 245) sont ce qu'on présente le plus souvent. Selon vos statuts ou vos financeurs, d'autres documents peuvent être demandés : vérifiez avec votre expert-comptable.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC** (page 267)
- **Préparer le budget prévisionnel et le comparer au réalisé** (page 245)
- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Télécharger le rapport d'activité annuel** (page 496)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 706)

FICHE 3.12

Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC

EN BREF

Votre expert-comptable n'a pas besoin d'un accès à MangoAsso : envoyez-lui le CSV cabinet, que son logiciel sait importer. Le FEC, fichier normé des écritures, se génère aussi en un clic si on vous le demande.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Pour le FEC : le **SIREN** de l'association (9 chiffres) renseigné dans **Paramètres › Facturation & fiscalité**.

Étape par étape

1 Téléchargez le CSV cabinet

Dans **Finances › Comptabilité**, choisissez l'exercice puis, dans **Documents comptables**, cliquez sur **CSV cabinet**.

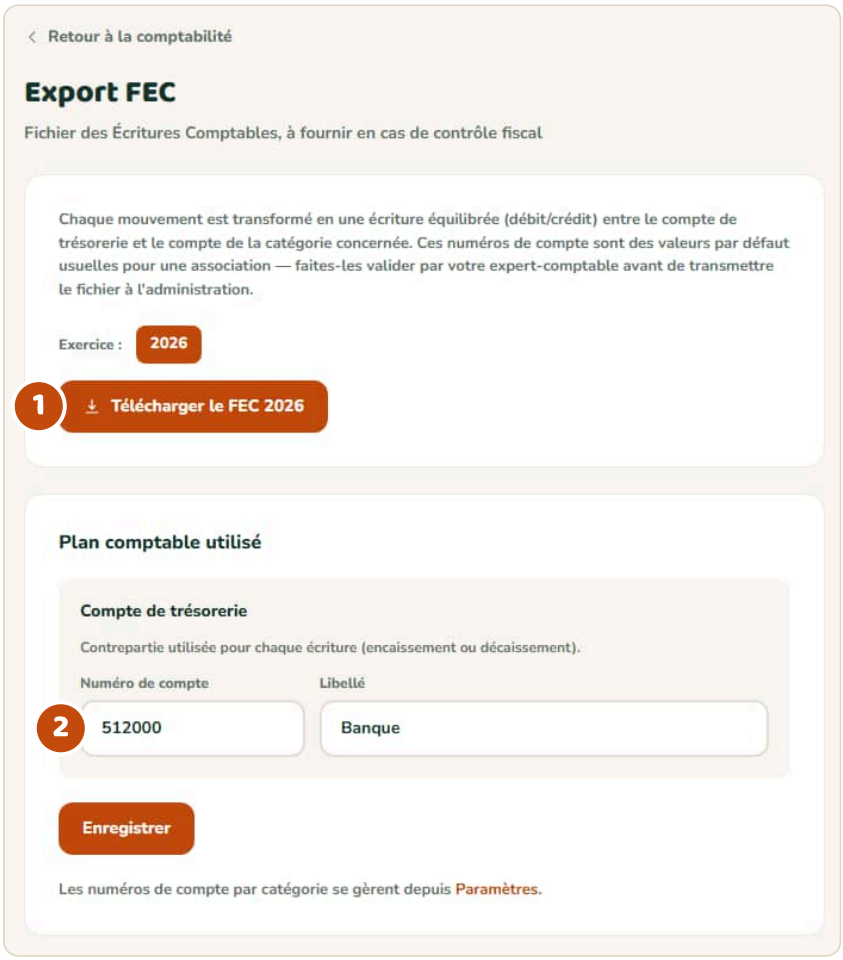
Le fichier contient toutes les écritures de l'exercice en partie double (date, journal, compte, libellé, débit, crédit), au format d'import des logiciels de cabinet (Sage, EBP, Ciel…). Envoyez-le par email à votre expert-comptable.

2 Générez le FEC si on vous le demande

Toujours dans **Documents comptables**, cliquez sur **Configurer et télécharger** à la ligne **FEC**. Choisissez l'exercice, vérifiez le **Plan comptable utilisé** (compte de trésorerie, 512000 « Banque » par défaut), puis cliquez sur **Télécharger le FEC**.

Le fichier porte le nom réglementaire : SIREN, « FEC » et date de clôture de l'exercice.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les numéros de compte sont des valeurs par défaut usuelles : faites-les valider par votre expert-comptable avant de transmettre un FEC à l'administration.



1. Télécharger le FEC de l'exercice choisi
2. Le numéro du compte de trésorerie

LE RÉSULTAT

Vous disposez d'un fichier prêt à importer dans le logiciel du cabinet, ou d'un FEC au format attendu par l'administration.

Cas particuliers

Qui doit fournir un FEC ?

Le FEC est exigé en cas de contrôle fiscal des associations soumises aux impôts commerciaux (TVA, impôt sur les sociétés) qui tiennent une comptabilité informatisée. Beaucoup de petites associations ne sont pas concernées ; votre expert-comptable vous le confirmera.

Trésorerie de départ

Si l'exercice a une **Trésorerie au 1er jour**, le FEC commence par une écriture d'à-nouveaux qui reprend ce solde.

Après la transmission

Clôturez l'exercice : ainsi le FEC remis et la comptabilité ne pourront plus diverger.

Ça ne marche pas ?

« Le SIREN de votre association doit être renseigné dans Paramètres avant de pouvoir générer le fichier »

Pourquoi : Le nom du FEC commence obligatoirement par le SIREN.

Que faire : Renseignez le SIREN dans **Paramètres › Facturation & fiscalité › Facturation**.

« Le SIREN renseigné dans Paramètres doit comporter exactement 9 chiffres »

Pourquoi : Un SIRET (14 chiffres) ou une faute de frappe a été saisi à la place du SIREN.

Que faire : Saisissez les 9 premiers chiffres du SIRET, sans espace.

« Le compte de trésorerie doit être un compte de classe 5 (ex. 512000 pour la banque), de 3 à 10 chiffres. »

Pourquoi : Le numéro saisi dans Plan comptable utilisé ne commence pas par 5.

Que faire : Remettez 512000 ou le numéro donné par votre expert-comptable.

Questions fréquentes

Q **Mon expert-comptable peut-il se connecter directement ?**

R Vous pouvez l'ajouter à l'équipe avec le rôle Trésorier·ère, s'il reste une place dans votre forfait. Sinon, le CSV cabinet suffit dans la plupart des cas.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)
- **Gérer les catégories de recettes et de dépenses et leurs numéros de compte** (page 218)
- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel** (page 797)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 706)

FICHE 3.13

Enregistrer un don

EN BREF

Notez chaque don reçu (chèque, virement, espèces) avec l'identité et l'adresse de la personne donatrice. Le don entre automatiquement en comptabilité et tout est prêt pour le reçu fiscal.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

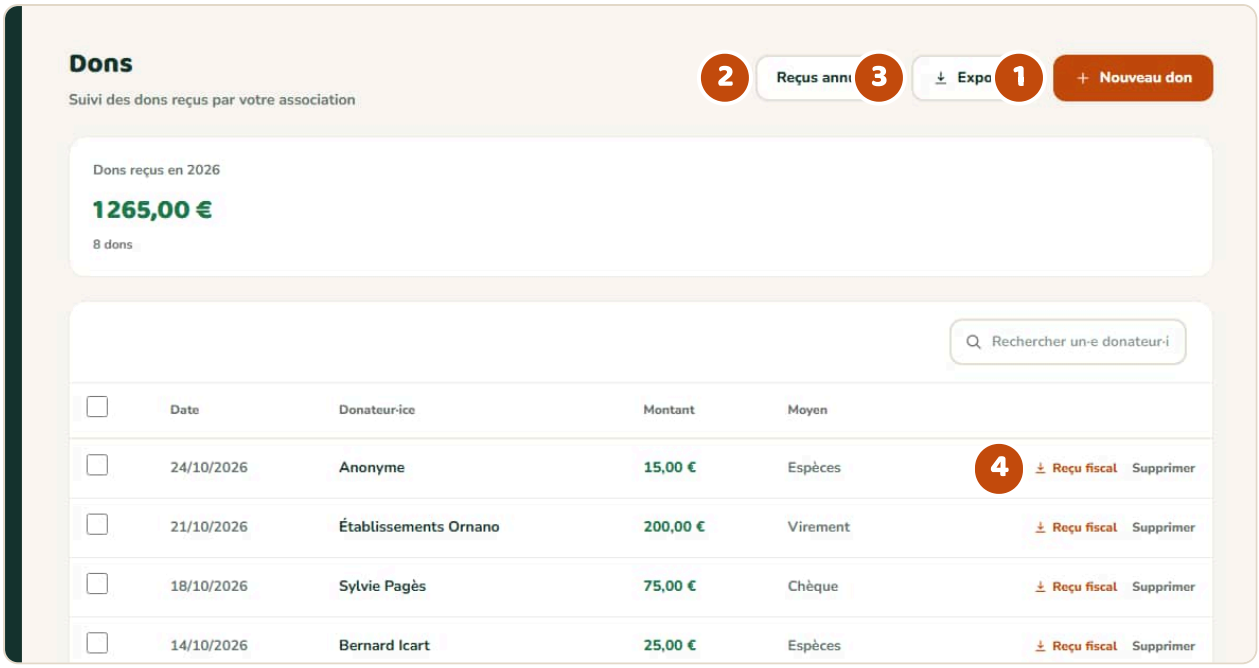
Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez le formulaire

Dans le menu, ouvrez **Finances › Dons**, puis cliquez sur le bouton orange **Nouveau don**.

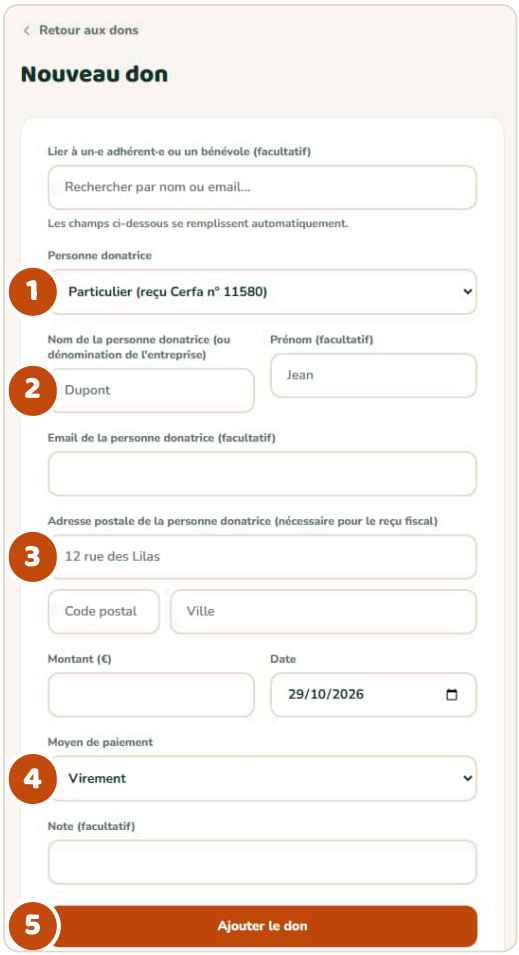


1. Enregistrer un nouveau don
2. Les reçus fiscaux annuels
3. Exporter la liste en CSV
4. Le reçu fiscal d'un don

2 Indiquez qui donne

Si la personne est déjà adhérente ou bénévole, tapez son nom dans **Lier à un·e adhérent·e ou un bénévole (facultatif)** : nom, prénom, email et adresse se remplissent tout seuls.

Sinon, choisissez **Particulier** ou **Entreprise ou personne morale** dans **Personne donatrice**, puis remplissez le nom (ou la dénomination de l'entreprise), le prénom, l'email (facultatif) et l'**adresse postale**, obligatoire : elle figure sur le reçu fiscal.



1. Particulier ou entreprise
2. Le nom (ou la dénomination de l'entreprise)
3. L'adresse, nécessaire au reçu fiscal
4. Le moyen de paiement
5. Enregistrer le don

3 Indiquez le don et enregistrez

Montant (€), **Date** de réception et **Moyen de paiement** : chèque, espèces, virement, carte bancaire, prélèvement ou autre. Une **Note** facultative pour vous (« don pour le voyage des U13 »).

Cliquez sur **Ajouter le don**.

LE RÉSULTAT

Le don apparaît dans la liste et dans le total **Dons reçus en** de l'année. Une recette de la catégorie **Dons** est créée en comptabilité à la même date ; vous n'avez rien à saisir de plus.

Cas particuliers

Modifier un don

Cliquez sur sa ligne, corrigez, puis **Enregistrer** : l'écriture comptable suit. Une fois le reçu fiscal émis, le montant, la date, le mode de versement, l'identité et l'adresse ne sont plus modifiables (la note et le lien à une fiche le restent).

Quête, tronc ou don anonyme

Sans nom ni adresse, le formulaire Nouveau don ne peut pas être validé. Saisissez ces sommes comme une recette dans **Finances › Comptabilité**, catégorie **Dons** : elles apparaissent dans la liste des dons, sans reçu fiscal possible.

Don d'une entreprise

Choisissez **Entreprise ou personne morale** : voir **le reçu fiscal d'un don d'entreprise** (page 287).

Exporter les dons

Exporter télécharge la liste en CSV (date, personne donatrice, email, montant, mode de paiement, numéro de reçu, note). Cochez des lignes pour n'exporter qu'elles.

Ça ne marche pas ?

« Adresse de la personne donatrice requise » (ou code postal, ville)

Pourquoi : L'adresse complète est obligatoire pour tout don enregistré ici, car elle figure sur le reçu fiscal.

Que faire : Demandez l'adresse à la personne. Pour un don vraiment anonyme, passez par la comptabilité (voir les cas particuliers).

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

Pourquoi : Un reçu fiscal numéroté engage l'association : le don qu'il atteste reste au registre.

Que faire : En cas d'erreur réelle, enregistrez un nouveau don correct et contactez le support pour le reçu.

« 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 du don tombe dans un exercice clôturé.

Que faire : Vérifiez la date ; un don oublié d'un exercice clos ne peut plus y être ajouté sans réouverture.

Questions fréquentes

Q **La personne reçoit-elle un email quand j'enregistre son don ?**

R Non. Rien n'est envoyé tant que vous n'envoyez pas vous-même le reçu fiscal.

Q **Et les dons en nature (matériel, lots) ?**

R MangoAsso gère les dons en argent. Pour un don en nature, demandez conseil à votre expert-comptable sur sa valorisation et sur le reçu.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages** (page 277)
- **Émettre et envoyer les reçus fiscaux annuels récapitulatifs** (page 291)
- **Importer l'historique des cotisations et des dons** (page 158)
- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 803)

FICHE 3.14

Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages

EN BREF

Avant d'émettre un premier reçu fiscal, l'association confirme qu'elle y a droit et renseigne les informations imprimées sur le Cerfa. Ce réglage se fait une seule fois.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** (l'onglet n'est pas accessible au rôle trésorier·ère).
- [ ] Le **SIREN** ou le **RNA** de l'association.
- [ ] Être sûr·e que l'association a le droit de délivrer des reçus fiscaux.

Étape par étape

1 Renseignez le SIREN ou le RNA

Ouvrez **Paramètres › Facturation & fiscalité**. Dans la section **Facturation**, saisissez le **SIREN** et/ou le **RNA**, puis **Enregistrer**.

2 Complétez l'adresse et la section Reçus fiscaux (dons)

En haut de l'onglet, dans **Coordonnées de l'association** : l'adresse (numéro et rue, code postal, ville, pays), puis **Enregistrer**.

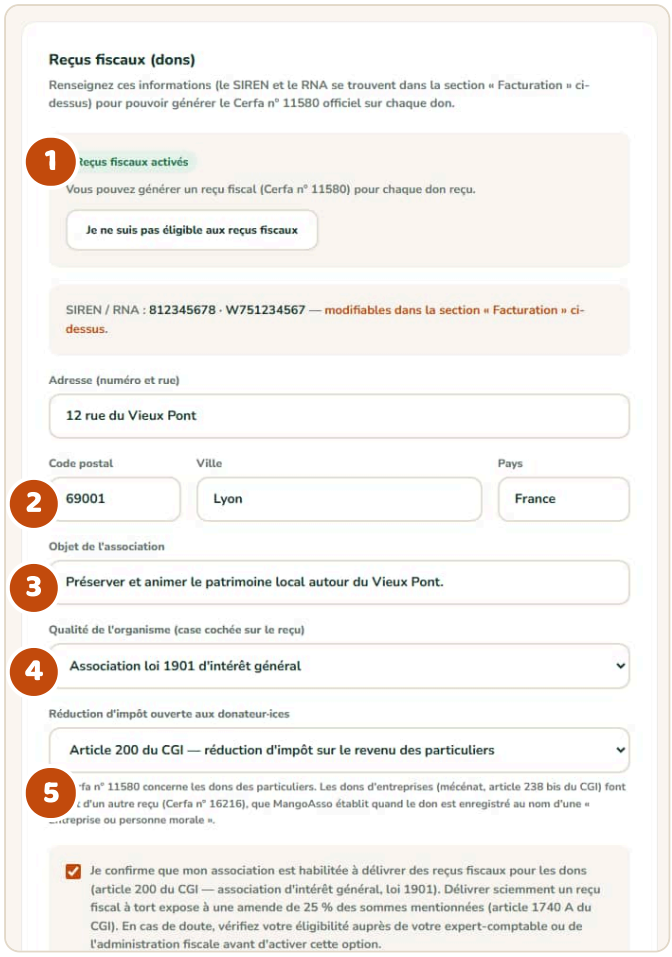
Plus bas, dans **Reçus fiscaux (dons)** : l'**Objet de l'association**, en une phrase (« Enseignement et pratique du judo »).

Qualité de l'organisme : association loi 1901 d'intérêt général, association ou fondation reconnue d'utilité publique, ou association de droit local (Alsace-Moselle).

Réduction d'impôt ouverte aux donateur·ices : article 200 du CGI (impôt sur le revenu) ou articles 200 et 978 (impôt sur le revenu et IFI).

Cochez la case de confirmation, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Délivrer sciemment un reçu fiscal à tort expose l'association à une amende de 25 % des sommes mentionnées (article 1740 A du CGI). En cas de doute sur votre éligibilité, renseignez-vous auprès de votre expert-comptable ou de l'administration fiscale avant d'activer.



1. Le statut : activés ou désactivés
2. L'objet de l'association
3. La qualité de l'organisme
4. La réduction d'impôt ouverte
5. La confirmation d'éligibilité

LE RÉSULTAT

Le badge **Reçus fiscaux activés** s'affiche, le bandeau d'activation disparaît de la page Dons et chaque don propose désormais son reçu fiscal.

Cas particuliers

Association non éligible

Cliquez sur **Je ne suis pas éligible aux reçus fiscaux** : aucun reçu ne pourra être généré. **Réactiver les reçus fiscaux** annule ce choix.

Désactiver après avoir émis des reçus

Les reçus déjà émis restent téléchargeables à l'identique (même numéro, même date). Seule l'émission de nouveaux reçus est bloquée.

Les deux modèles de reçu

Le Cerfa n° 11580 sert aux dons des particuliers, le Cerfa n° 16216 aux dons des entreprises. MangoAsso choisit le bon modèle selon le type de personne donatrice indiqué sur chaque don.

Ça ne marche pas ?

« Informations manquantes pour l'association : … Complétez-les dans Paramètres › Facturation & fiscalité. »

Pourquoi : Il manque le SIREN ou RNA, l'adresse, le code postal, la ville ou l'objet.

Que faire : Complétez les champs cités dans le message, puis réessayez.

Je ne vois pas l'onglet Facturation & fiscalité

Pourquoi : Votre rôle est trésorier·ère : seuls les onglets Comptabilité et Numérotation des paramètres vous sont ouverts.

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

Questions fréquentes

Q **Comment savoir si mon association peut délivrer des reçus fiscaux ?**

R Les conditions (intérêt général, gestion désintéressée, activité non lucrative…) sont fixées par l'administration fiscale. MangoAsso ne peut pas en juger : en cas de doute, demandez à votre expert-comptable ou interrogez l'administration fiscale (procédure dite de rescrit).

Q **Quel taux de réduction d'impôt indiquer aux personnes donatrices ?**

R Le reçu n'indique pas de taux : il atteste le don. Les taux et plafonds dépendent de la situation de chaque personne ; renvoyez-les vers impots.gouv.fr.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Émettre le reçu fiscal d'un don d'entreprise (Cerfa 16216)** (page 287)
- **Comprendre la numérotation des reçus fiscaux et choisir le numéro de départ** (page 300)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)
- **Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas** (page 766)

FICHE 3.15

Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)

EN BREF

Le reçu fiscal permet à la personne donatrice de déduire son don de ses impôts. MangoAsso remplit le Cerfa officiel n° 11580, le numérote et peut l'envoyer par email.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Les reçus fiscaux activés : voir **Activer les reçus fiscaux** (page 277).
- [ ] Un don enregistré avec l'adresse complète de la personne, type **Particulier**.
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Générez le reçu

Dans **Finances › Dons**, cliquez sur **Reçu fiscal** au bout de la ligne du don. Ou ouvrez le don (clic sur la ligne) et cliquez sur **Générer le reçu fiscal**.

Le PDF se télécharge aussitôt. À la première génération, le reçu reçoit son numéro définitif et sa date d'établissement.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une fois le reçu émis, le montant, la date, le mode de versement, l'identité et l'adresse du don ne sont plus modifiables, et le don ne peut plus être supprimé. Vérifiez-les avant de générer.



1. Générer (ou régénérer) le reçu fiscal
2. L'adresse imprimée sur le reçu

2 Envoyez-le par email (facultatif)

Si le don a un email, la fiche du don propose **Envoyer le reçu à …** : un email de remerciement part au nom de l'association, avec le reçu en pièce jointe. La mention « Envoyé à … » confirme l'envoi.

Sinon, imprimez le PDF ou envoyez-le vous-même.

LE RÉSULTAT

La personne dispose d'un Cerfa n° 11580 numéroté, au nom de l'association, à conserver pour sa déclaration de revenus. Le numéro figure dans l'export des dons.

Cas particuliers

Retélécharger un reçu

Régénérer le reçu fiscal redonne exactement le même reçu : même numéro, même date d'établissement, même si vous le retéléchargez un an plus tard.

Plusieurs dons de la même personne dans l'année

Plutôt qu'un reçu par don, vous pouvez émettre un seul reçu récapitulatif en fin d'année : voir **Reçus fiscaux annuels** (page 291).

Don issu d'un abandon de frais

Le reçu mentionne alors la forme « Autres » et la nature « frais engagés par les bénévoles » : voir **Abandon de frais** (page 296).

Ça ne marche pas ?

Bulle « Reçu fiscal impossible » : « Informations manquantes pour ce don : Adresse de la personne donatrice… »

Pourquoi : Le don n'a pas d'adresse complète (cas des dons saisis en comptabilité ou importés d'un relevé).

Que faire : Cliquez sur **Compléter les informations** → dans la bulle, renseignez l'adresse, enregistrez, puis régénérez.

« Les reçus fiscaux ne sont pas activés pour cette association. »

Pourquoi : Le réglage d'activation n'a pas été fait (ou l'association s'est déclarée non éligible).

Que faire : Une personne propriétaire ou administratrice l'active dans **Paramètres › Facturation & fiscalité › Reçus fiscaux (dons)**.

« Ce don figure sur le reçu annuel … : il ne reçoit pas de reçu unitaire. »

Pourquoi : Le don est déjà couvert par un reçu récapitulatif annuel.

Que faire : Téléchargez le reçu annuel depuis **Finances › Reçus fiscaux annuels**.

Une erreur sur un reçu déjà émis

Pourquoi : Un reçu émis est figé : il ne se modifie pas.

Que faire : Ouvrez le don et cliquez sur **Annuler ce reçu**, avec le motif. Le numéro reste consommé, le reçu reste consultable marqué « annulé », puis vous corrigez le don et générez un nouveau reçu : voir **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771).

Questions fréquentes

Q **Faut-il signer le reçu ?**

R Le Cerfa prévoit une signature de la personne habilitée de l'association. Imprimez et signez le reçu si vous le remettez sur papier ; pour les règles exactes, référez-vous à la notice du Cerfa ou à votre expert-comptable.

Q **Le reçu part-il automatiquement à l'enregistrement du don ?**

R Non. Rien n'est généré ni envoyé tant que vous ne cliquez pas sur Reçu fiscal ou Envoyer le reçu.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer un don** (page 271)
- **Émettre et envoyer les reçus fiscaux annuels récapitulatifs** (page 291)
- **Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas** (page 766)
- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771)

FICHE 3.16

Émettre le reçu fiscal d'un don d'entreprise (Cerfa 16216)

EN BREF

Une entreprise mécène qui vous verse un don a besoin d'un reçu spécifique, le Cerfa n° 16216. MangoAsso le remplit automatiquement dès que le don est enregistré au nom d'une entreprise.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Les reçus fiscaux activés : voir **Activer les reçus fiscaux** (page 277).
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

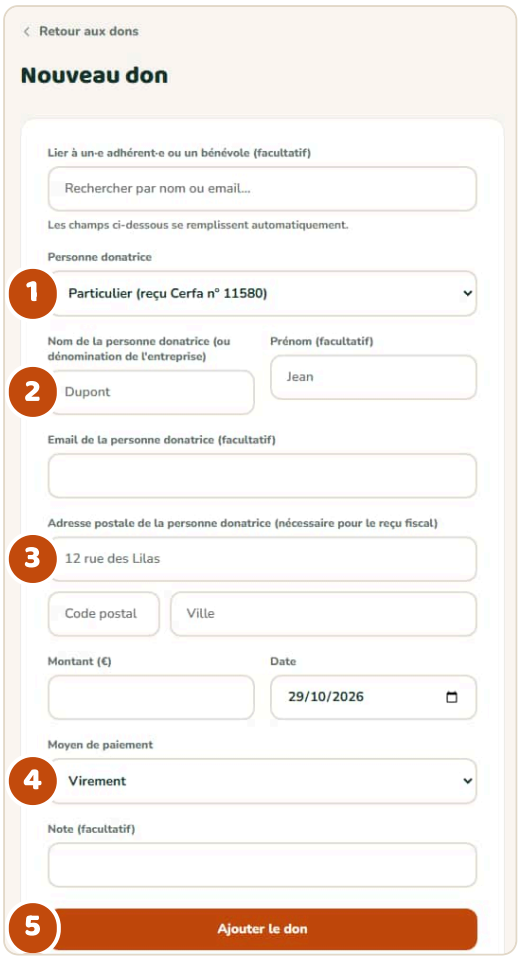
Étape par étape

1 Enregistrez le don au nom de l'entreprise

Dans **Finances › Dons › Nouveau don**, choisissez **Entreprise ou personne morale (reçu Cerfa n° 16216)** dans **Personne donatrice**.

Deux champs apparaissent : **SIREN de l'entreprise** (9 chiffres ; un SIRET de 14 chiffres est accepté, seuls les 9 premiers sont gardés) et **Forme juridique** (SAS, SARL, EURL…, à choisir ou à taper).

Dans le champ du nom, indiquez la **dénomination** de l'entreprise (« Boulangerie Martin SARL »), puis son adresse, le montant, la date et le moyen de paiement. Cliquez sur **Ajouter le don**.



1. Choisir « Entreprise ou personne morale »
2. La dénomination de l'entreprise
3. L'adresse du siège
4. Le moyen de paiement
5. Enregistrer le don

2 Générez le reçu

Comme pour un particulier : **Reçu fiscal** au bout de la ligne, ou **Générer le reçu fiscal** dans la fiche du don. MangoAsso produit le Cerfa n° 16216, numéroté dans la même séquence que les autres reçus.

LE RÉSULTAT

L'entreprise reçoit un reçu Cerfa n° 16216 rempli (dénomination, forme juridique, SIREN, montant, mode de versement), prêt à être signé et transmis.

Cas particuliers

SIREN inconnu

Le SIREN est facultatif : le reçu est établi sans. Il est préférable de le demander à l'entreprise.

Mécénat ou parrainage ?

Si l'entreprise reçoit en échange des contreparties importantes (visibilité publicitaire, prestations), il s'agit en général de parrainage, qui se facture plutôt qu'il ne donne lieu à un reçu fiscal. La frontière est délicate : demandez l'avis de votre expert-comptable.

Dons en nature

Le reçu MangoAsso couvre les versements en argent. Les dons en nature (matériel, prestations) ne sont pas gérés.

Ça ne marche pas ?

« SIREN invalide (9 chiffres, ou SIRET à 14 chiffres). »

Pourquoi : Le numéro saisi n'a ni 9 ni 14 chiffres.

Que faire : Retirez espaces et lettres, ou laissez le champ vide si vous ne le connaissez pas.

Le reçu généré est un Cerfa 11580 au lieu du 16216

Pourquoi : Le don est enregistré comme **Particulier**.

Que faire : Si le reçu n'a pas encore été émis, ouvrez le don, changez **Personne donatrice**, enregistrez, puis générez. S'il a déjà été émis, le type ne peut plus changer : contactez le support.

Questions fréquentes

Q **Puis-je faire un reçu annuel pour une entreprise ?**

R Oui. Les **reçus fiscaux annuels** (page 291) produisent un Cerfa 16216 récapitulatif pour chaque entreprise.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer un don** (page 271)
- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages** (page 277)
- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771)

FICHE 3.17

Émettre et envoyer les reçus fiscaux annuels récapitulatifs

EN BREF

Une personne qui donne tous les mois préfère un seul reçu pour l'année. MangoAsso regroupe ses dons sur un reçu récapitulatif numéroté et envoie tous les reçus de l'année par email en un clic.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

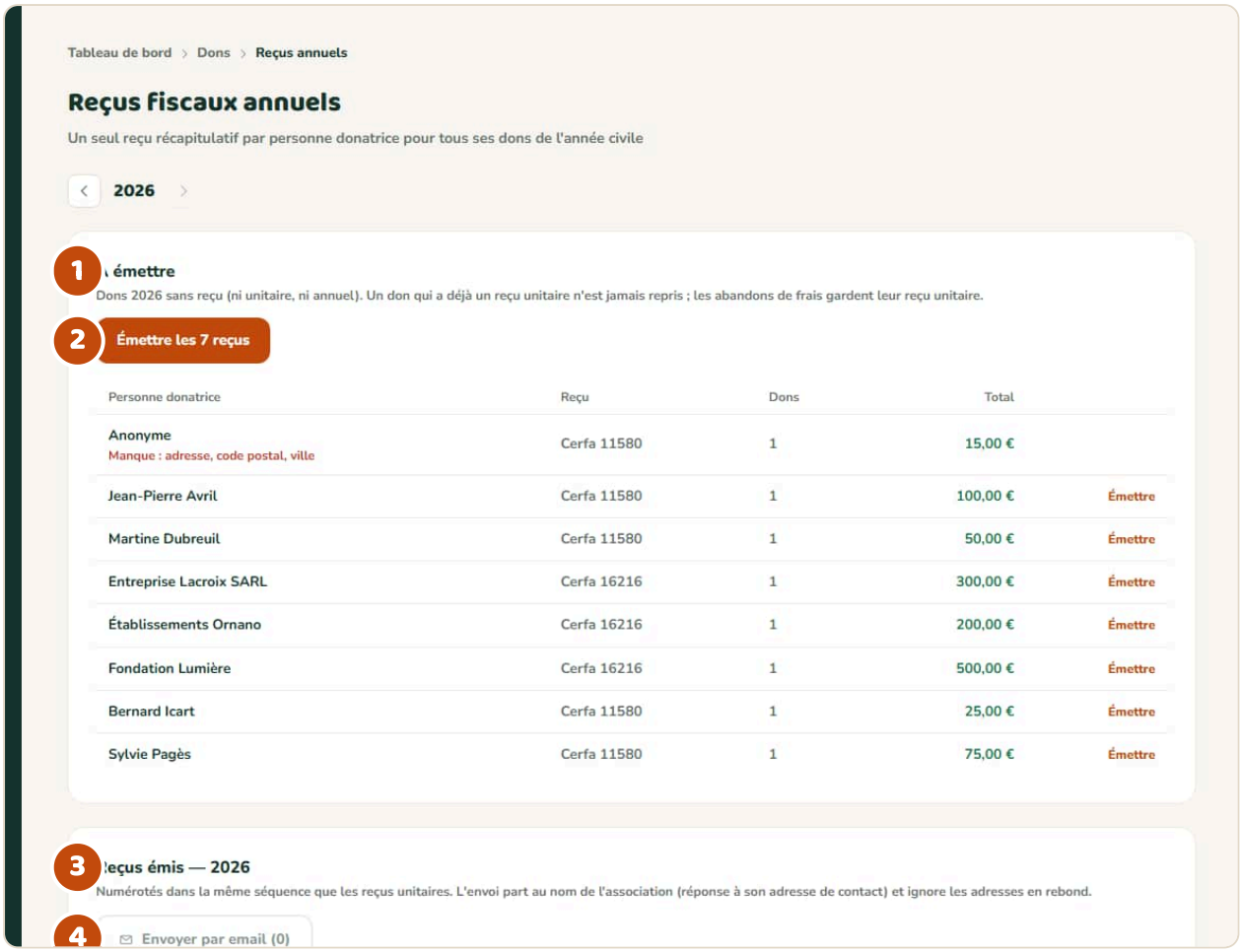
- [ ] Les reçus fiscaux activés : voir **Activer les reçus fiscaux** (page 277).
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez les reçus annuels de l'année

Ouvrez **Finances › Reçus fiscaux annuels** (ou le bouton **Reçus annuels** de la page Dons). Les flèches changent d'année ; jusqu'à fin juin, l'année précédente est proposée par défaut.

La section **À émettre** liste, par personne donatrice, les dons de l'année qui n'ont encore aucun reçu, avec le modèle (Cerfa 11580 ou 16216) et le total.



1. Les dons de l'année à regrouper
2. Émettre tous les reçus d'un coup
3. Les reçus déjà émis
4. Envoyer les reçus par email

2 Émettez les reçus

Cliquez sur **Émettre les N reçus** pour tout le monde, ou sur **Émettre** au bout d'une ligne pour une seule personne, puis confirmez.

Une ligne marquée **Manque : …** (adresse incomplète) est ignorée : complétez l'adresse sur ses dons dans **Finances › Dons**, puis revenez.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Chaque reçu reçoit un numéro définitif et les dons regroupés ne peuvent plus être modifiés ni recevoir de reçu unitaire.

3 Envoyez-les par email

Dans **Reçus émis**, chaque reçu affiche **À envoyer**, **Envoyé** ou **Pas d'email**, et son **PDF**.

Cliquez sur **Envoyer par email (N)** : les reçus non encore envoyés partent au nom de l'association, avec le PDF en pièce jointe. Les envois partent par lots : si le message indique des reçus « restants », cliquez à nouveau.

LE RÉSULTAT

Chaque personne donatrice reçoit un seul reçu pour toute l'année, et la colonne Email passe à **Envoyé**.

Cas particuliers

Comment les dons sont regroupés

Par fiche liée (adhérent·e ou bénévole) si le don y est rattaché ; sinon par SIREN pour une entreprise, par email, ou à défaut par nom et code postal. Liez les dons aux fiches pour éviter qu'une même personne soit coupée en deux.

Dons exclus

Les dons qui ont déjà un reçu unitaire ne sont jamais repris, et les abandons de frais gardent leur reçu unitaire.

Un don arrive après l'émission

Le récapitulatif émis est figé. Le nouveau don recevra un reçu unitaire, depuis la page Dons.

Adresses en échec

Les adresses email déjà refusées par la messagerie (rebond) sont exclues de l'envoi : téléchargez le PDF et transmettez-le autrement.

Ça ne marche pas ?

« Les reçus fiscaux ne sont pas activés pour cette association (Paramètres › Facturation & fiscalité). »

Pourquoi : L'activation n'a pas été faite.

Que faire : Voir **Activer les reçus fiscaux** (page 277).

« Année invalide. »

Pourquoi : On ne peut pas émettre les reçus d'une année future.

Que faire : Revenez à l'année en cours ou à une année passée.

Une personne n'apparaît pas dans À émettre

Pourquoi : Ses dons ont déjà un reçu (unitaire ou annuel), ou sont datés d'une autre année.

Que faire : Vérifiez la colonne Reçu fiscal de ses dons dans **Finances › Dons**.

Une erreur sur un reçu annuel déjà émis

Pourquoi : Un reçu émis est figé : il ne se modifie pas.

Que faire : Dans **Reçus émis**, cliquez sur **Annuler ce reçu** et indiquez le motif. Le reçu rejoint la section **Reçus annulés**, ses dons repassent dans **À émettre** : corrigez-les, puis émettez un nouveau reçu, qui prend un nouveau numéro.

Questions fréquentes

Q **Quand émettre les reçus annuels ?**

R En début d'année, pour les dons de l'année précédente, avant la période de déclaration de revenus.

Q **Les numéros se suivent-ils avec les reçus unitaires ?**

R Oui, une seule séquence pour tous les reçus fiscaux : voir **Numérotation des reçus fiscaux** (page 300).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Enregistrer un don** (page 271)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771)

FICHE 3.18

Transformer les frais d'un·e bénévole en don (abandon de frais)

EN BREF

Un·e bénévole qui renonce au remboursement de ses frais fait en réalité un don à l'association. MangoAsso enregistre la dépense et le don correspondants, et prépare le reçu fiscal.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une note de frais **approuvée** et pas encore remboursée : voir **Gérer les notes de frais** (page 312).
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

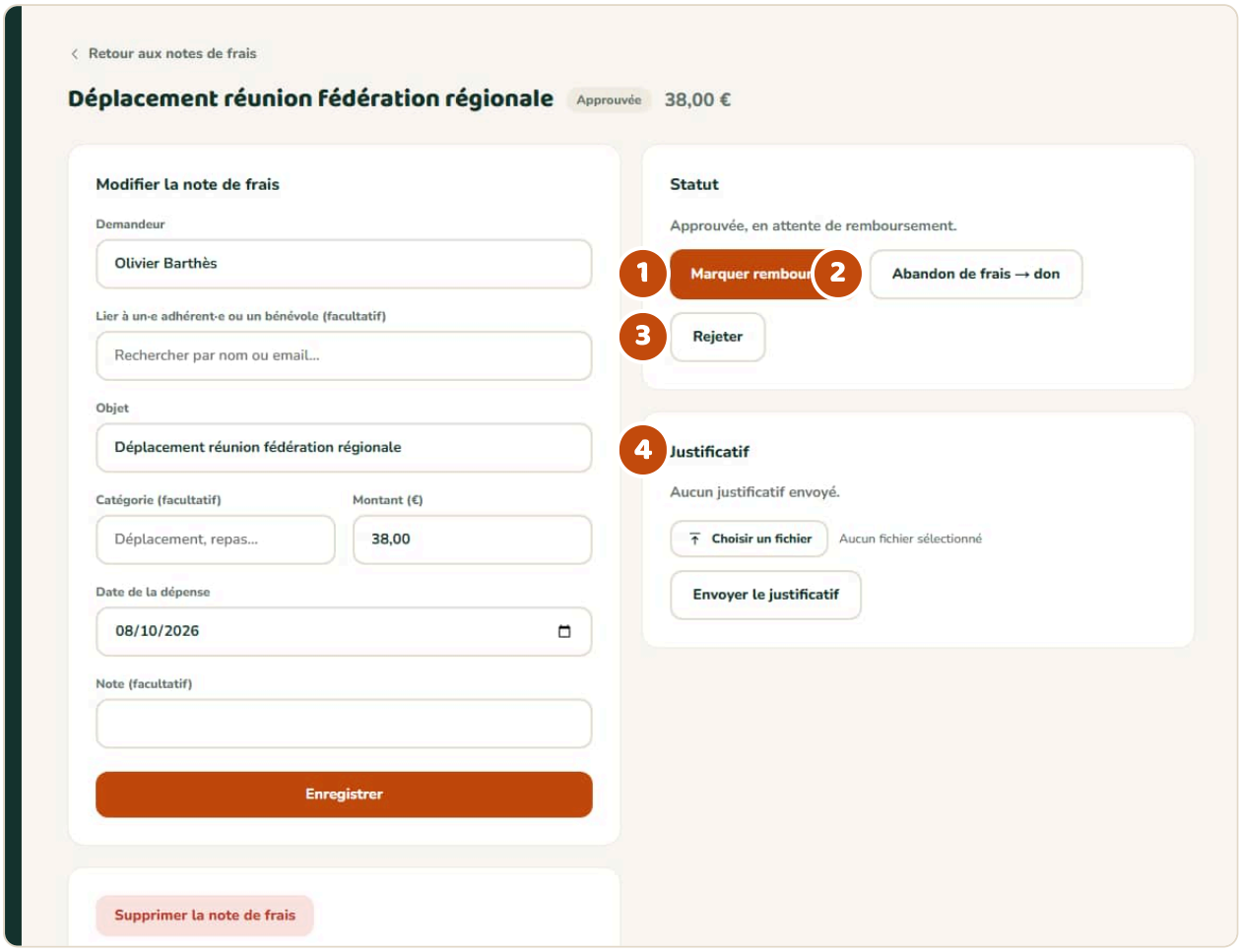
1 Ouvrez la note de frais approuvée

Dans **Finances › Notes de frais**, cliquez sur la note. Son statut indique « Approuvée…, en attente de remboursement ».

2 Cliquez sur Abandon de frais → don

Confirmez. MangoAsso enregistre, à la date du jour, la dépense (catégorie Notes de frais) et une recette **Dons** du même montant, puis crée le don au nom de la personne.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> L'opération est définitive : la note ne peut plus être modifiée ni supprimée, et le montant, la date et la forme du don suivent la note.



1. Rembourser la note
2. Transformer les frais en don
3. Rejeter la note
4. Le justificatif de la dépense

3 Émettez le reçu fiscal

Le don apparaît dans **Finances › Dons**. Si la note était liée à une fiche adhérent·e ou bénévole, l'adresse est reprise ; sinon, ouvrez le don et complétez-la.

Générez ensuite le reçu comme pour tout don. Le Cerfa indique la forme « Autres » et la nature « frais engagés par les bénévoles ».

LE RÉSULTAT

La note passe au statut **Abandon de frais (don)**, la comptabilité contient la dépense et le don, et le reçu fiscal est prêt à être émis.

Cas particuliers

> **Pas de reçu annuel**
>
> Un abandon de frais garde toujours son reçu unitaire : il n'est pas repris dans les reçus annuels récapitulatifs.

> **Note déjà remboursée**
>
> Une note remboursée ne peut plus devenir un abandon : l'argent est déjà parti.

Ça ne marche pas ?

« Seule une note approuvée peut être transformée en abandon de frais. »

Pourquoi : La note est encore en attente, déjà remboursée ou rejetée.

Que faire : Approuvez d'abord la note. Une note remboursée ou rejetée ne peut pas devenir un don.

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

Pourquoi : Vous essayez de supprimer l'une des deux écritures de l'abandon en comptabilité.

Que faire : C'est voulu : la dépense et le don doivent rester ensemble.

Questions fréquentes

Q **Quelles sont les conditions pour qu'un abandon de frais ouvre droit à réduction d'impôt ?**

R En général : des frais engagés pour l'activité de l'association, justifiés, et une renonciation expresse au remboursement par la personne. Conservez sa renonciation écrite et les justificatifs, et vérifiez les conditions exactes avec votre expert-comptable.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Valider et rembourser une note de frais** (page 312)
- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Enregistrer un don** (page 271)
- **Envoyer une note de frais et suivre son remboursement** (page 661)

FICHE 3.19

Comprendre la numérotation des reçus fiscaux et choisir le numéro de départ

EN BREF

Les reçus fiscaux portent un numéro d'ordre unique et continu. Si vous venez d'un autre logiciel ou d'un carnet papier, reprenez votre séquence avant le premier reçu émis dans MangoAsso.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Aucun reçu fiscal encore émis dans MangoAsso, pour changer le numéro de départ.

Étape par étape

1 Ouvrez la section Numérotation

Allez dans **Paramètres › Facturation & fiscalité**, section **Numérotation**, tout en bas. Avec le rôle trésorier·ère, l'onglet s'appelle **Numérotation** et ne contient que cette section.



1. Le prochain numéro de facture (et d'avoir)
2. Le prochain numéro de reçu fiscal

2 Saisissez le prochain numéro et enregistrez

Dans **Prochain numéro de reçu fiscal (unitaire ou annuel)**, indiquez le numéro que portera le prochain reçu. Par exemple, si votre dernier reçu papier portait le n° 147, saisissez 148. Cliquez sur **Enregistrer**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ce réglage n'est possible qu'avant le premier reçu émis dans MangoAsso. Ensuite, la séquence ne se modifie plus.

✓ **LE RÉSULTAT**

Le message « Numérotation mise à jour. » s'affiche et le prochain reçu portera ce numéro. Le changement est inscrit au journal d'activité.

Cas particuliers

Comment les numéros sont attribués

Un numéro est attribué à la première génération du reçu, jamais avant : enregistrer un don ne consomme pas de numéro. Reçus unitaires et reçus annuels partagent la même séquence. Un reçu retéléchargé garde son numéro.

Reçu annulé

Le numéro d'un reçu annulé reste consommé : il n'est jamais réattribué et le prochain reçu prend le numéro suivant. Le reçu annulé reste dans la section **Reçus annulés** de **Finances › Dons**, bouton **Reçus annuels**. Voir **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771).

Factures

Le même écran règle le **Prochain numéro de facture (et d'avoir)**, avec la même règle : voir **Paramétrer la facturation** (page 337).

Ça ne marche pas ?

« Un reçu fiscal a déjà été émis : la numérotation ne peut plus être modifiée. »

Pourquoi : Un reçu (unitaire ou annuel) a déjà reçu un numéro. Le champ est grisé avec la mention « Un document a déjà été émis : la séquence ne se modifie plus. »

Que faire : La séquence continue à partir du dernier numéro émis : c'est la garantie d'un registre sans doublon.

« Numéro invalide (nombre entier de 1 à 99 999 999). »

Pourquoi : Le numéro est vide, décimal ou trop grand.

Que faire : Saisissez un nombre entier.

Questions fréquentes

Q **Puis-je avoir une numérotation par année (2026-001) ?**

R Non : MangoAsso utilise un numéro d'ordre continu, qui ne repart pas à zéro chaque année.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Émettre et envoyer les reçus fiscaux annuels récapitulatifs** (page 291)
- **Paramétrer la facturation : identifiants, mentions, RIB et numéro de départ** (page 337)

FICHE 3.20

Suivre une demande de subvention, du dépôt à la réponse

EN BREF

Mairie, département, région, fondation : notez chaque dossier, sa date limite et son état. MangoAsso vous rappelle les dépôts à faire et garde les pièces du dossier au même endroit.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

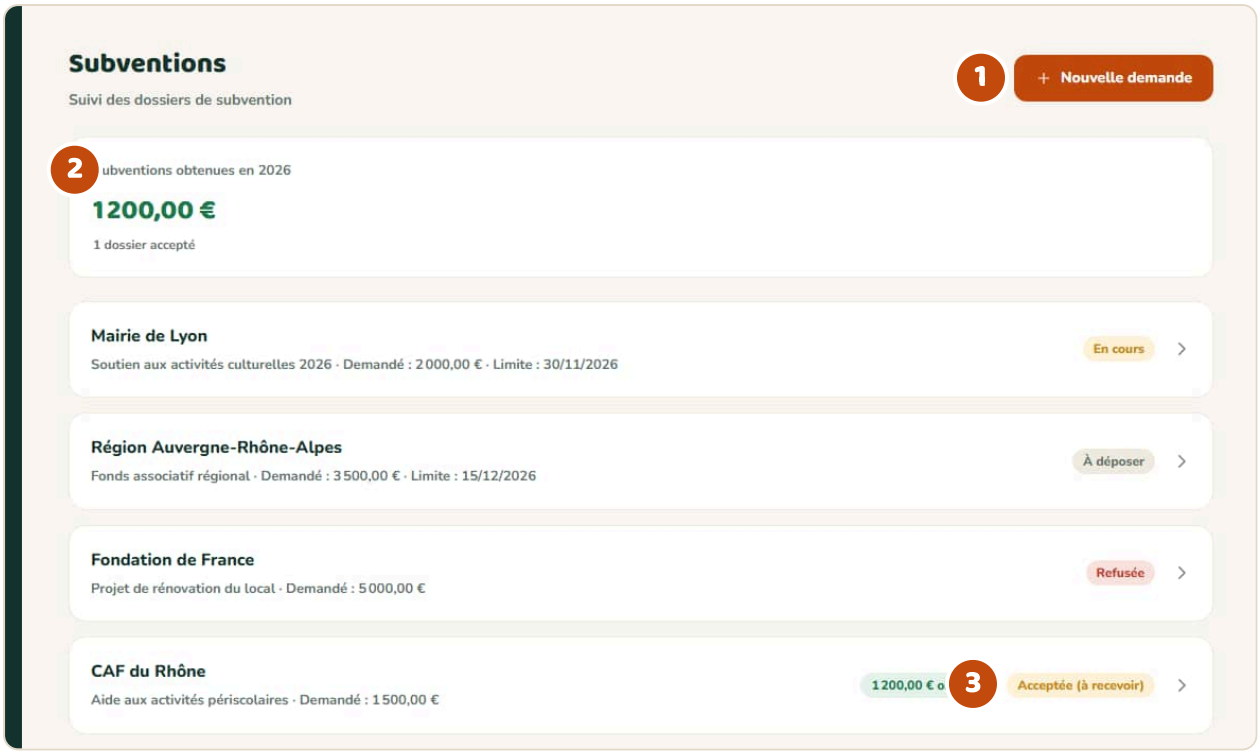
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Créez la demande

Ouvrez **Finances › Subventions** et cliquez sur **Nouvelle demande**. Renseignez le **Financeur** (« Mairie de Lyon »), l'**Objet (facultatif)**, le **Montant demandé (€, facultatif)** et la **Date limite de dépôt (facultatif)**, puis cliquez sur **Créer la demande**.

La demande démarre au statut **À déposer**.



1. Créer une nouvelle demande
2. Le total obtenu dans l'année
3. Le statut de chaque dossier

2 Ajoutez les pièces du dossier

Sur la fiche de la demande, section **Documents**, joignez le formulaire, le budget, les statuts… avec **Choisir un fichier** puis **Ajouter le document** (PDF, JPG, PNG ou WEBP).

3 Faites avancer le statut

Une fois le dossier envoyé : **Marquer déposée**. Le statut devient **En cours**, en attente de réponse.

À la réponse : saisissez le **Montant obtenu (€)** puis **Marquer acceptée**, ou cliquez sur **Marquer refusée**.

Une subvention acceptée passe au statut **Acceptée (à recevoir)** : il reste à enregistrer ses versements, voir **Versements et échéancier** (page 308).

LE RÉSULTAT

La liste montre chaque dossier avec son statut, le montant demandé et la date limite. La carte **Subventions obtenues en …** additionne ce qui a été accordé dans l'année.

Cas particuliers

Rappel avant la date limite

Pour un dossier **À déposer** dont la date limite tombe dans les 7 prochains jours, un email de rappel part une fois aux personnes propriétaire, administratrices et trésorières de l'association. Une date limite dépassée affiche le badge **Échéance dépassée** dans la liste.

Erreur de statut

Revenir à « à déposer » ou **Revenir à « en cours »** (la réponse enregistrée est alors effacée) permettent de corriger. Une subvention refusée par erreur peut être marquée acceptée depuis sa fiche.

Accepter ne crée pas de recette

L'acceptation n'est pas encore de l'argent reçu : seule l'enregistrement d'un versement crée une recette en comptabilité.

Ça ne marche pas ?

« Le montant accordé ne peut pas être inférieur aux versements déjà reçus (…). »

Pourquoi : Vous corrigez le montant obtenu en dessous de ce qui a déjà été versé.

Que faire : Supprimez d'abord le versement en trop, ou saisissez un montant au moins égal au total reçu.

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

Pourquoi : Un versement de cette subvention est daté dans un exercice clôturé : la demande ne peut plus être supprimée ni repasser en arrière.

Que faire : Laissez la subvention en l'état ; ses versements font partie de comptes approuvés.

Questions fréquentes

Q **MangoAsso remplit-il le dossier Cerfa de demande de subvention ?**

R Non, MangoAsso suit vos dossiers et conserve les pièces, mais ne remplit pas le formulaire de demande. Le **budget prévisionnel** (page 245) et les **documents comptables** (page 263) vous aideront à le compléter.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer les versements d'une subvention et suivre son échéancier** (page 308)
- **Préparer le budget prévisionnel et le comparer au réalisé** (page 245)
- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)
- **Compter les heures de bénévolat et les valoriser** (page 415)

FICHE 3.21

Enregistrer les versements d'une subvention et suivre son échéancier

EN BREF

Une subvention arrive souvent en plusieurs fois : une avance, puis le solde sur bilan. Planifiez les échéances prévues par la convention et enregistrez chaque versement reçu : il entre directement en comptabilité.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

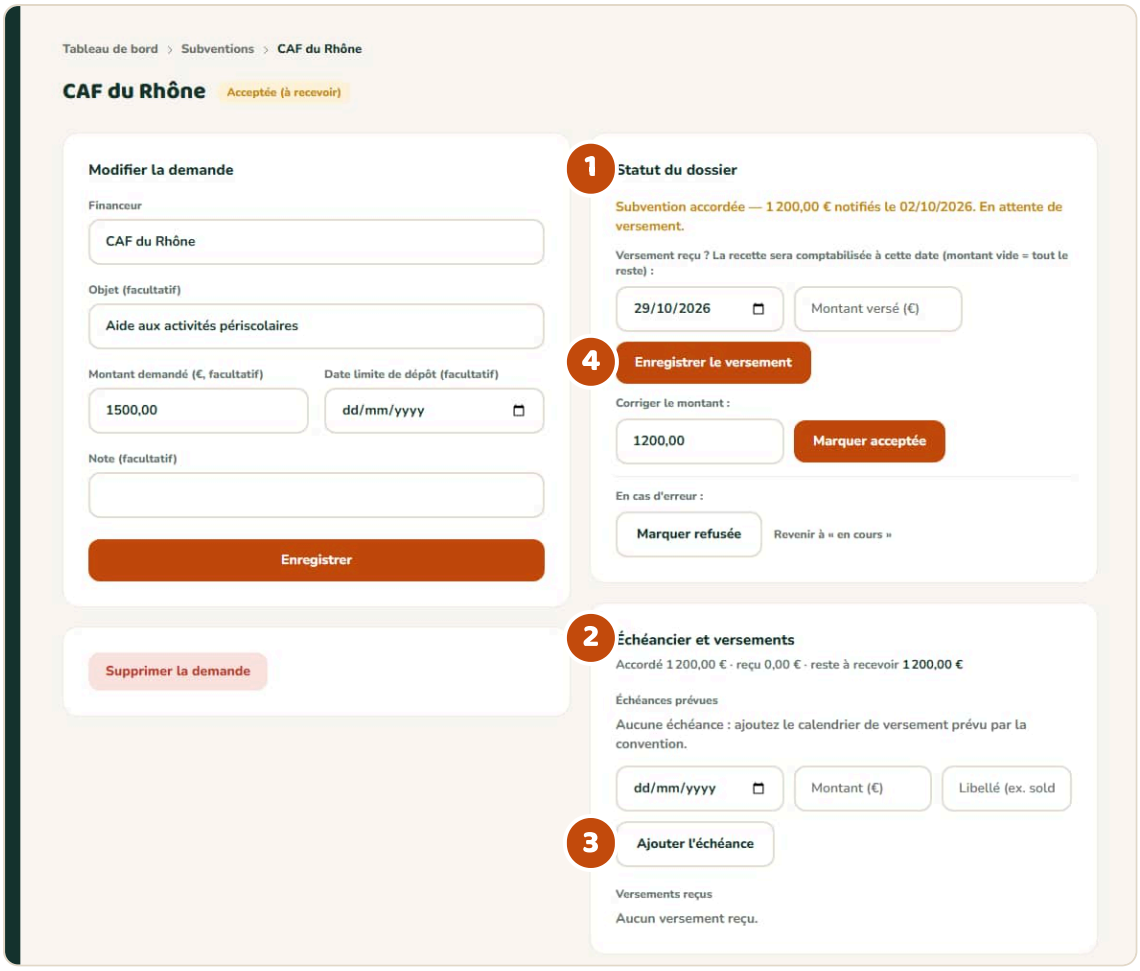
- [ ] Une subvention au statut **Acceptée (à recevoir)**, avec son montant obtenu : voir **Suivre une demande de subvention** (page 304).
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ajoutez les échéances prévues

Sur la fiche de la subvention, carte **Échéancier et versements**, renseignez la **Date prévue**, le **Montant (€)** et un **Libellé** (« avance 50 % », « solde sur bilan »), puis cliquez sur **Ajouter l'échéance**. Recommencez pour chaque échéance.

Chaque échéance affiche son statut : **À venir**, **Partielle**, **Reçue** ou **En retard** (date passée sans versement complet).



1. Le statut du dossier
2. Accordé, reçu et reste à recevoir
3. Ajouter une échéance prévue
4. Enregistrer un versement reçu

2 Enregistrez chaque versement reçu

Quand l'argent arrive, indiquez la date, choisissez l'échéance concernée (ou laissez **Échéance : automatique**), saisissez le **Montant versé (€)**, puis cliquez sur **Enregistrer le versement**.

Une recette de la catégorie **Subventions** est créée en comptabilité à la date du versement (« Versement enregistré en comptabilité. »).

LE RÉSULTAT

La carte indique ce qui est accordé, reçu et reste à recevoir. Tant qu'il reste à recevoir, le badge **Partiellement versée** s'affiche ; une fois tout reçu, la subvention passe au statut **Versée**.

Cas particuliers

Versement non rattaché

Avec **Échéance : automatique**, le versement solde les échéances dans l'ordre des dates.

Supprimer un versement

Le supprimer retire aussi sa recette de la comptabilité et remet à jour le reste à recevoir. Supprimer une échéance, en revanche, ne touche pas aux versements déjà reçus.

Échéances supérieures au montant accordé

Un avertissement « Les échéances prévues dépassent le montant accordé. » s'affiche : corrigez les montants prévus.

Ça ne marche pas ?

« Le versement dépasse le reste à recevoir (…). »

Pourquoi : Le total des versements ne peut pas dépasser le montant obtenu.

Que faire : Vérifiez le montant ; si la subvention a été revalorisée, corrigez d'abord le montant obtenu.

« Enregistrez d'abord l'acceptation de la subvention et son montant. »

Pourquoi : La subvention n'est pas encore acceptée.

Que faire : Saisissez le montant obtenu et cliquez sur **Marquer acceptée**.

« 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 du versement tombe dans un exercice clôturé.

Que faire : Vérifiez la date du versement.

Questions fréquentes

Q **Faut-il aussi saisir le versement dans la comptabilité ?**

R Non : il y est déjà. Le saisir une seconde fois ferait un doublon.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Suivre une demande de subvention, du dépôt à la réponse** (page 304)
- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)

FICHE 3.22

Valider et rembourser une note de frais

EN BREF

Un·e bénévole a avancé des frais pour l'association ? Recevez sa note de frais, approuvez-la ou rejetez-la, puis enregistrez le remboursement : la dépense entre en comptabilité avec son justificatif.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Recevez ou créez la note

Les bénévoles et adhérent·es peuvent envoyer leurs notes depuis leur espace membre : elles portent alors le badge **Envoyée depuis son espace**, et les personnes propriétaire, administratrices et trésorières reçoivent un email et une notification.

Vous pouvez aussi la saisir vous-même : **Finances › Notes de frais › Nouvelle note de frais**, avec le **Demandeur** (lié si possible à sa fiche), l'**Objet**, la **Catégorie (facultatif)**, le **Montant (€)** et la **Date de la dépense**, puis **Créer la note de frais**.

2 Vérifiez le justificatif et décidez

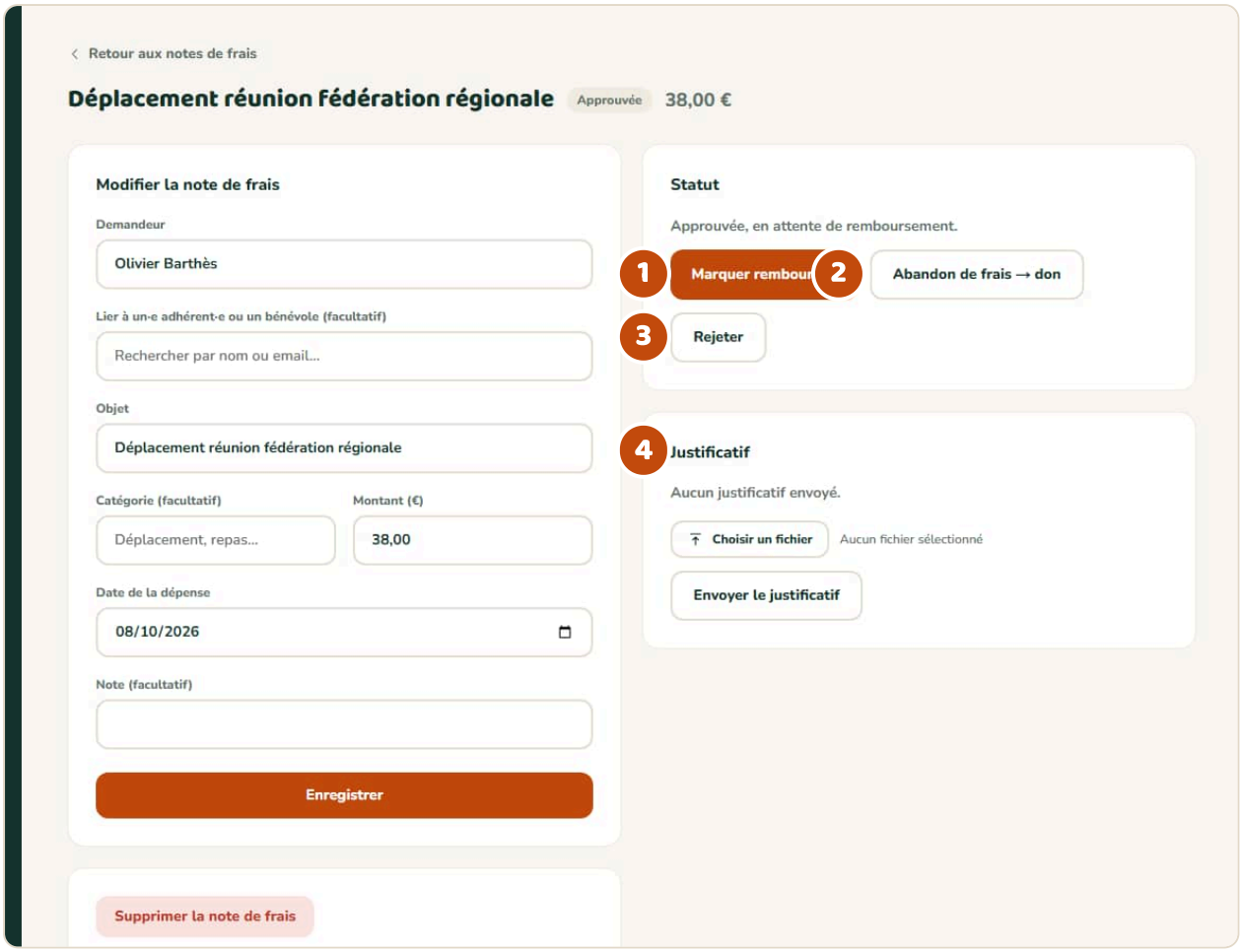
Ouvrez la note. Dans **Justificatif**, consultez le ticket ou la facture, ou ajoutez-le avec **Choisir un fichier** puis **Envoyer le justificatif**.

Cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**. Si la note est liée à une fiche qui a un email, la personne reçoit « Note de frais acceptée » ou « Note de frais refusée ».

3 Enregistrez le remboursement

Après avoir payé la personne, cliquez sur **Marquer remboursée**, indiquez la **Date du remboursement (aujourd'hui si vide)** et le **Moyen de paiement**, puis **Enregistrer le remboursement**.

Une dépense de la catégorie **Notes de frais** est créée en comptabilité, avec le justificatif de la note.



1. Enregistrer le remboursement
2. Ou transformer les frais en don
3. Rejeter la note
4. Le justificatif

LE RÉSULTAT

La note passe au statut **Remboursée**, la dépense figure dans la comptabilité et la carte **En attente de remboursement** diminue d'autant.

Cas particuliers

La personne renonce au remboursement

Au lieu de rembourser, cliquez sur **Abandon de frais → don** : voir **Abandon de frais** (page 296).

Modifier une note

Possible tant qu'elle est en attente ou approuvée et pas encore remboursée. Une note envoyée depuis l'espace membre n'est pas modifiable par l'équipe : seule la décision se prend ici.

Remboursement enregistré par erreur

Supprimez l'écriture de remboursement dans **Finances › Comptabilité** : la note repasse au statut **Approuvée**.

Le remboursement n'envoie pas d'email

Seules l'approbation et le rejet préviennent la personne. Pensez à lui signaler le virement si besoin.

Ça ne marche pas ?

« Seule une note approuvée peut être marquée remboursée. »

Pourquoi : La note est encore en attente, ou déjà remboursée, rejetée ou abandonnée.

Que faire : Approuvez-la d'abord.

« Cette note de frais n'est plus modifiable : seules les notes en attente ou approuvées (non remboursées) peuvent l'être. »

Pourquoi : La note est comptabilisée ou close.

Que faire : Pour une erreur de montant après remboursement, supprimez l'écriture de remboursement en comptabilité, corrigez la note, puis remboursez à nouveau.

La personne n'a pas reçu l'email de décision

Pourquoi : La note n'est liée à aucune fiche, ou la fiche n'a pas d'email.

Que faire : Liez la note à la fiche de la personne. Voir aussi **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

Questions fréquentes

Q **Les bénévoles peuvent-ils envoyer leurs notes eux-mêmes ?**

R Oui, depuis leur espace membre, si l'association a le forfait Essentiel ou Avancé. Ils y suivent aussi le statut de leurs notes.

Q **MangoAsso calcule-t-il les frais kilométriques ?**

R Non : saisissez le montant calculé selon le barème que vous appliquez. Pour le barème à retenir, voyez avec votre expert-comptable.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Transformer les frais d'un·e bénévole en don (abandon de frais)** (page 296)
- **Saisir une recette ou une dépense, avec son justificatif** (page 223)
- **Envoyer une note de frais et suivre son remboursement** (page 661)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 206)

FICHE 3.23

Créer un devis et le transformer en facture

EN BREF

Location de salle, prestation d'animation, stage : envoyez un devis propre au nom de l'association. Une fois accepté, il devient une facture en un clic, sans rien ressaisir.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Les informations de facturation renseignées : voir **Paramétrer la facturation** (page 337).

Étape par étape

1 Créez le devis

Ouvrez **Finances › Devis** et cliquez sur **Nouveau devis**. Renseignez le client (nom, adresse, type Particulier ou Professionnel ; pour un professionnel, SIRET et SIREN), puis les **Lignes** : **Désignation**, **Qté**, **PU HT (€)** et **TVA (%)**. **Valable jusqu'au (facultatif)** fixe la durée de l'offre.

Cliquez sur **Créer le devis**. Il reçoit aussitôt son numéro et le statut **Brouillon**.

> **ASTUCE**
>
> Tant qu'il n'est ni accepté ni refusé, un devis se modifie : sur sa fiche, cliquez sur **Modifier le devis** →. Son numéro ne change pas. S'il a déjà été envoyé, renvoyez-le au client après modification.

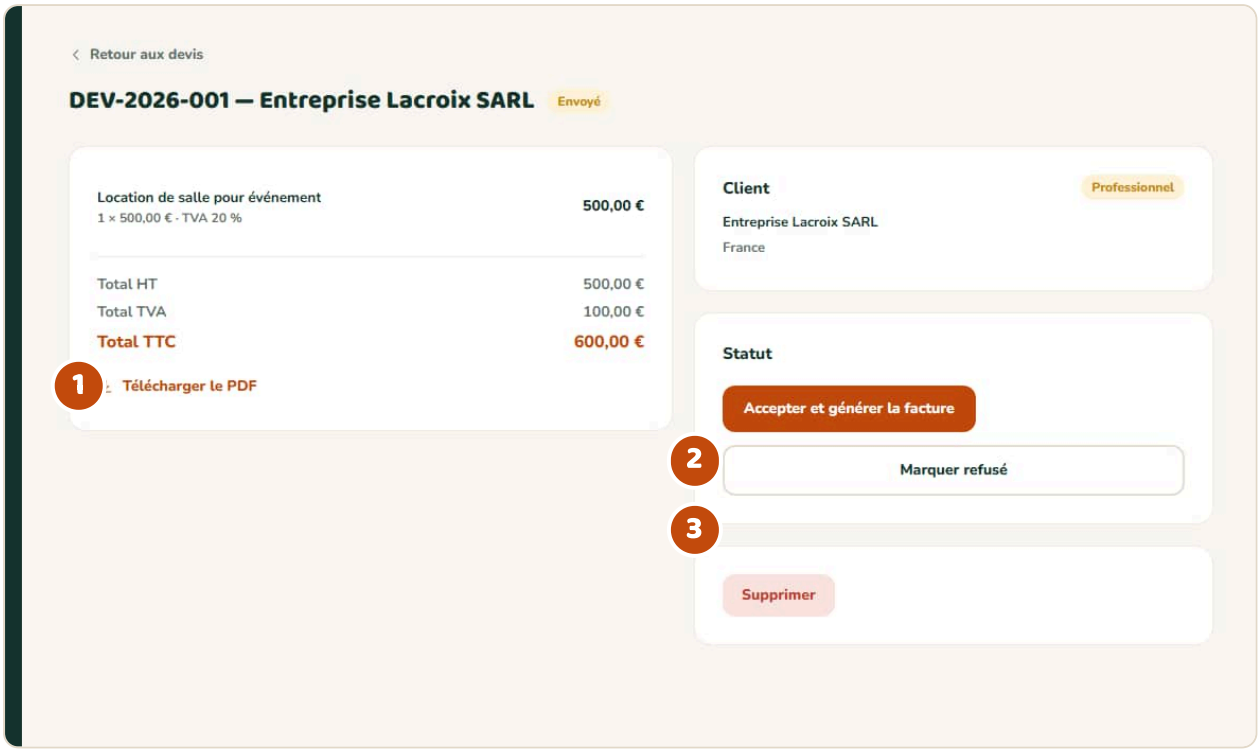
2 Envoyez-le

Si le client a un email, **Envoyer à …** lui envoie le devis en PDF et le passe au statut **Envoyé**. Sinon, téléchargez le PDF, transmettez-le vous-même et cliquez sur **Marquer envoyé**.

3 Enregistrez la réponse

Ces boutons apparaissent une fois le devis envoyé : un client répond à un devis qu'il a reçu. Si le client accepte : **Accepter et générer la facture**. Une facture **brouillon** est créée avec les mêmes client et lignes ; le lien **Voir la facture générée** → y mène.

S'il refuse : **Marquer refusé**.



1. Le montant total du devis
2. Accepter : la facture est créée
3. Le client a refusé

LE RÉSULTAT

Le devis porte le statut **Accepté** et la facture correspondante attend d'être vérifiée puis émise : voir **Émettre une facture** (page 322).

Cas particuliers

Numérotation des devis

Les devis ont leur propre numérotation, distincte de celle des factures, attribuée à la création.

Un devis n'est pas une écriture comptable

Rien n'entre en comptabilité tant que la facture n'est pas émise et payée.

Ça ne marche pas ?

« SIRET et SIREN requis pour un client professionnel. »

Pourquoi : Le type de client est Professionnel.

Que faire : Renseignez les deux numéros, ou choisissez Particulier si ce n'est pas une entreprise.

« Ajoutez au moins une ligne valide. »

Pourquoi : Aucune ligne n'a de désignation et de prix.

Que faire : Complétez au moins une ligne.

« Ce devis a été refusé : il ne peut plus être accepté. »

Pourquoi : Le devis a été marqué refusé.

Que faire : Créez un nouveau devis si le client revient vers vous.

Je ne vois pas le bouton Accepter et générer la facture

Pourquoi : Le devis est encore au statut Brouillon : la fiche le rappelle sous **Marquer envoyé**.

Que faire : Envoyez-le ou cliquez sur **Marquer envoyé**, puis acceptez-le.

« Un devis accepté ou refusé ne se modifie plus. »

Pourquoi : Le client a répondu : le devis est figé, et l'acceptation a créé une facture à partir de ses lignes.

Que faire : Après une acceptation, modifiez la facture tant qu'elle est en brouillon. Après un refus, créez un nouveau devis.

Je ne vois pas le bouton Supprimer sur mon devis

Pourquoi : Seul un devis en brouillon se supprime : une fois envoyé, il reste dans vos pièces avec son numéro.

Que faire : Si le client n'y donne pas suite, cliquez sur **Marquer refusé**.

Questions fréquentes

Q **Le client peut-il accepter le devis en ligne ?**

R Non, il n'y a pas de signature en ligne. Le client vous répond, et vous enregistrez sa réponse.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)
- **Paramétrer la facturation : identifiants, mentions, RIB et numéro de départ** (page 337)

FICHE 3.24

Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)

EN BREF

Facturez une location, une prestation ou une adhésion d'entreprise avec une facture numérotée et ses mentions légales. Une fois émise, elle est figée et MangoAsso suit son paiement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] L'adresse complète et le SIREN (ou SIRET) de l'association renseignés : voir **Paramétrer la facturation** (page 337).

Étape par étape

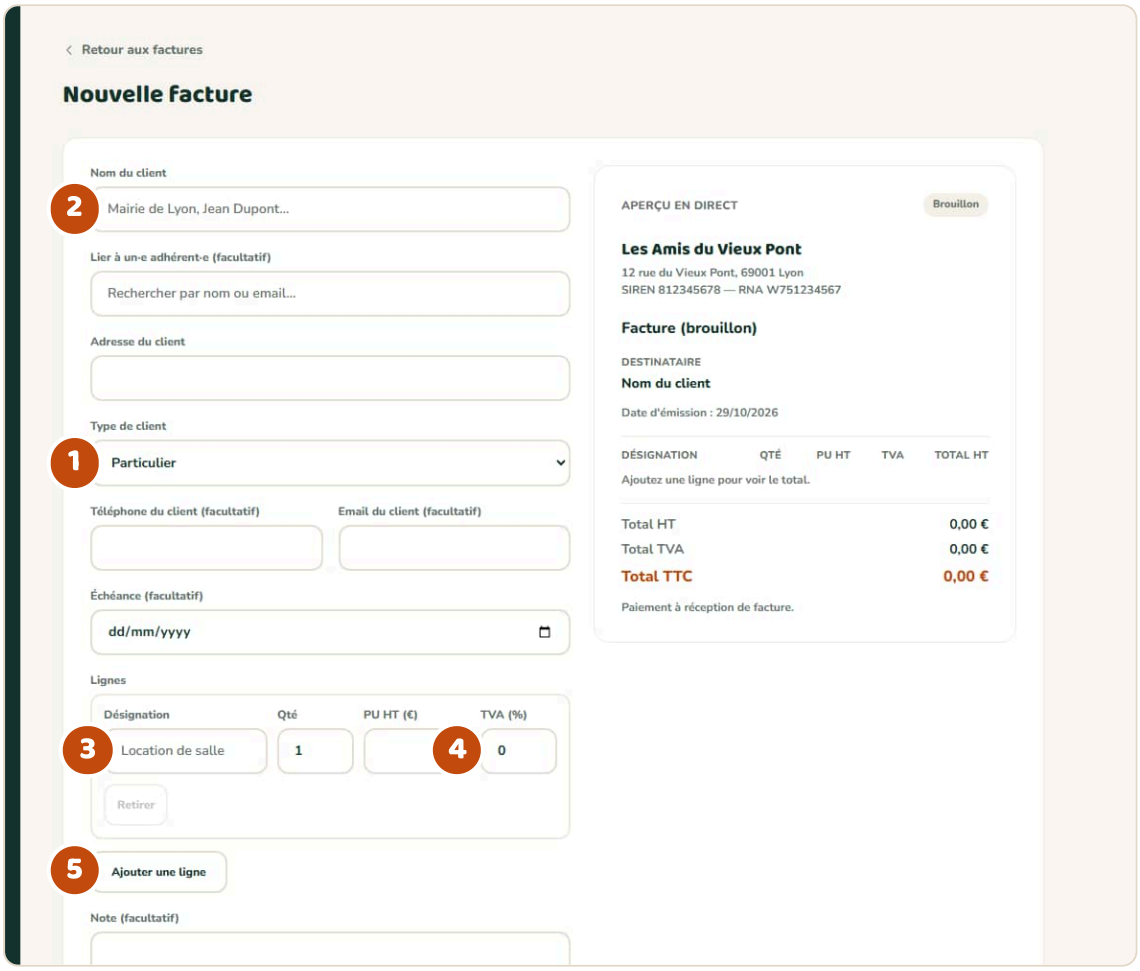
1 Créez la facture en brouillon

Ouvrez **Finances › Factures** et cliquez sur **Nouvelle facture**. Renseignez le client : **Type de client** (Particulier ou Professionnel ; pour un professionnel, **SIRET** et **SIREN** sont obligatoires et le **N° TVA intracommunautaire** est facultatif), **Nom du client**, **Adresse du client**, et si possible son email.

Ajoutez les **Lignes** : **Désignation**, **Qté**, **PU HT (€)**, **TVA (%)**. **Ajouter une ligne** en crée une autre. Indiquez l'**Échéance (facultatif)**, date limite de paiement.

Cliquez sur **Créer la facture**. Elle est enregistrée en **Brouillon**, sans numéro, et reste modifiable.

> **ASTUCE**
>
> Le taux de TVA est à 0 par défaut. Sans TVA, la facture porte automatiquement la mention « TVA non applicable, article 293 B du CGI », sauf si vous avez saisi votre propre mention TVA dans les paramètres.



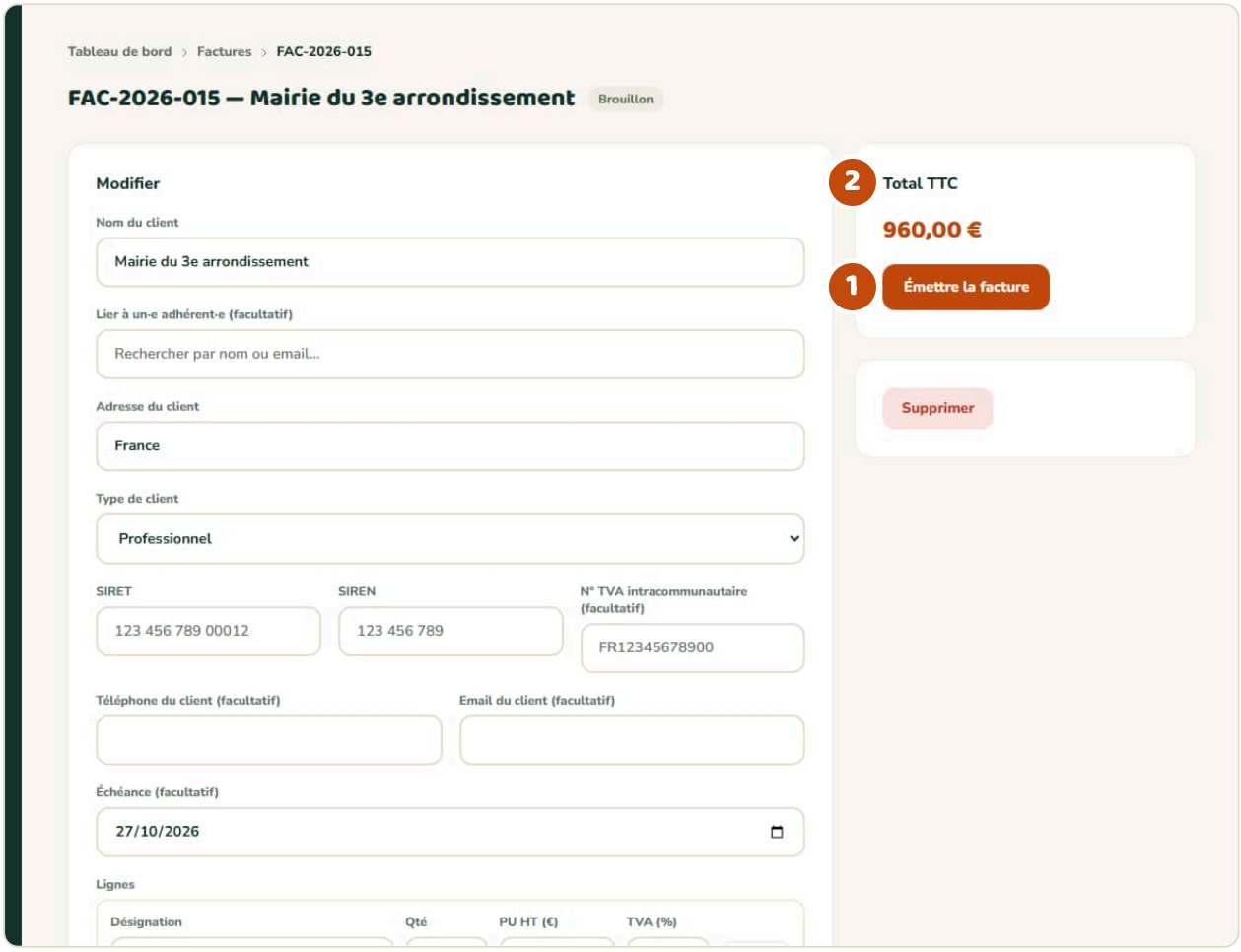
1. Particulier ou professionnel
2. Le nom du client
3. La désignation de la ligne
4. Le taux de TVA (0 si l'association n'en facture pas)
5. Ajouter une ligne

2 Vérifiez puis émettez

Sur la fiche du brouillon, **Télécharger le PDF** permet de relire la facture. Quand tout est juste, cliquez sur **Émettre la facture** et confirmez.

La facture reçoit son numéro définitif (FACT-00001, FACT-00002…) et sa date d'émission.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une facture émise ne peut plus être modifiée ni supprimée. Pour la corriger, il faut l'annuler par un avoir : voir **Annuler une facture ou faire un avoir** (page 332).



1 Émettre la facture : numéro définitif

2 Le total TTC

3 Envoyez-la au client

Si le client a un email, **Envoyer à …** (carte **Client**) lui envoie la facture en PDF, au nom de l'association. Sinon, téléchargez le PDF et transmettez-le vous-même.

LE RÉSULTAT

La facture apparaît dans la liste avec son numéro et le badge **Non payée**. Sa fiche affiche la carte **Paiement** (réglé, restant), prête pour **enregistrer le paiement** (page 328).

Cas particuliers

Mentions ajoutées automatiquement

La mention TVA, vos conditions de paiement, vos coordonnées bancaires et votre pied de page (réglés dans les paramètres) ; pour un client professionnel, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (article L441-10 du Code de commerce).

TVA

Beaucoup d'associations ne facturent pas de TVA, mais certaines activités y sont soumises. Si vous ne savez pas, demandez à votre expert-comptable avant d'émettre.

Effet en comptabilité

L'émission crée une créance, rangée dans la catégorie Prestations de services. En comptabilité de trésorerie, la recette compte au paiement ; en comptabilité d'engagement, dès l'émission.

Facture liée à un·e adhérent·e

Le champ **Lier à un·e adhérent·e (facultatif)** rattache la facture à sa fiche.

Ça ne marche pas ?

« Avant d'émettre une facture, renseignez l'adresse complète de l'association et le numéro SIREN (ou SIRET) »

Pourquoi : Ce sont des mentions obligatoires de l'émetteur.

Que faire : Dans **Paramètres › Facturation & fiscalité**, saisissez le SIREN dans **Facturation** et l'adresse dans **Coordonnées de l'association**.

« Seule une facture en brouillon peut être modifiée. »

Pourquoi : La facture a déjà été émise.

Que faire : Annulez-la par un avoir puis créez une nouvelle facture.

« Émettez d'abord la facture pour pouvoir l'envoyer. »

Pourquoi : Un brouillon n'a pas de numéro et ne s'envoie pas.

Que faire : Cliquez d'abord sur **Émettre la facture**.

« 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 du jour tombe dans un exercice clôturé (exercice mal paramétré).

Que faire : Vérifiez vos exercices dans **Paramètres › Comptabilité**.

Questions fréquentes

Q **Puis-je choisir le numéro de la première facture ?**

R Oui, avant la première émission : **Paramètres › Facturation & fiscalité** › Numérotation. Voir Paramétrer la facturation (page 337).

Q **MangoAsso gère-t-il la facturation électronique ?**

R Non, pas pour l'instant : les factures sont produites en PDF.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer le paiement d'une facture, même en plusieurs fois** (page 328)
- **Annuler une facture ou faire un avoir partiel** (page 332)
- **Paramétrer la facturation : identifiants, mentions, RIB et numéro de départ** (page 337)
- **Créer un devis et le transformer en facture** (page 317)

FICHE 3.25

Enregistrer le paiement d'une facture, même en plusieurs fois

EN BREF

Quand le client paie, enregistrez le règlement sur la facture : la recette entre en comptabilité et le reste dû se met à jour. Les règlements partiels sont gérés, et une relance part toute seule après l'échéance.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une facture **émise** : voir **Émettre une facture** (page 322).
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez la facture

Dans **Finances › Factures**, cliquez sur la facture. La carte **Paiement** indique ce qui est **Réglé** et ce qui est **Restant**.

2 Saisissez le règlement

Dans la carte **Paiement**, indiquez le **Montant payé (€)**, la **Date (aujourd'hui si vide)** et le **Moyen de paiement**, puis cliquez sur **Enregistrer un paiement**.

Pour un paiement en plusieurs fois, recommencez à chaque versement : le montant restant diminue à chaque fois.

LE RÉSULTAT

Une recette est créée en comptabilité à la date du paiement, avec la facture comme justificatif automatique. La facture passe à **Partiellement payée**, puis **Payée** une fois soldée.

Cas particuliers

Relance automatique

Une fois par jour, MangoAsso repère les factures émises dont l'échéance est dépassée et qui ne sont pas soldées : un email de relance part au client (« Facture … — règlement en attente »), une seule fois par facture, s'il a une adresse email. Sans échéance ou sans email, pas de relance.

Relancer vous-même

Sur la fiche d'une facture échue et impayée (ou sans échéance), carte **Paiement**, section **Relance**, le bouton **Relancer le client** envoie le même email au client. Il faut 7 jours au moins entre deux relances, automatique comprise : la date de la dernière relance et celle de la prochaine possible sont affichées, et chaque relance manuelle est inscrite au journal d'activité. Sans email client, la relance se fait hors de MangoAsso.

Paiement saisi par erreur

Supprimez l'écriture du paiement dans **Finances › Comptabilité** (bouton **Supprimer** au bout de la ligne) : la facture se rouvre du même montant. Au forfait Avancé, vous pouvez aussi passer par **Voir la créance et ses règlements** →.

Ça ne marche pas ?

« Le montant dépasse le solde restant (…). »

Pourquoi : Le paiement saisi est supérieur au reste dû.

Que faire : Saisissez au plus le montant restant ; un trop-perçu ne s'enregistre pas sur la facture.

« Seule une facture émise (non annulée) peut recevoir un paiement. »

Pourquoi : La facture est un brouillon, un avoir, ou elle a été annulée.

Que faire : Émettez d'abord la facture, ou enregistrez le paiement sur la bonne facture.

« 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 du paiement tombe dans un exercice clôturé.

Que faire : Vérifiez la date saisie.

Questions fréquentes

Q **Le client peut-il payer en ligne ?**

R Pas pour l'instant : enregistrez les paiements reçus par virement, chèque ou espèces.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)
- **Annuler une facture ou faire un avoir partiel** (page 332)
- **Suivre les créances et les dettes (comptabilité d'engagement)** (page 342)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)

FICHE 3.26

Annuler une facture ou faire un avoir partiel

EN BREF

Une facture émise ne se supprime pas : on l'annule par un avoir, document numéroté qui la compense. L'avoir partiel réduit seulement le montant dû (geste commercial, prestation en partie annulée). Si le client a déjà payé, l'avoir fait apparaître le montant à lui rembourser, à enregistrer en dépense.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une facture **émise**.
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère** ; forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Pour tout annuler : Annuler la facture

Sur la fiche de la facture, carte **Paiement**, cliquez sur **Annuler la facture** et confirmez. Le bouton n'apparaît que si aucun paiement ni avoir n'a été enregistré.

MangoAsso émet un avoir du même montant, aux lignes négatives, numéroté dans la séquence des factures. La facture prend le badge **Annulée (par avoir)**.

2 Pour réduire le montant : Émettre un avoir

Toujours dans la carte **Paiement**, saisissez le **Montant TTC (€)** à retirer et le **Motif** (« geste commercial », « une séance annulée »), puis cliquez sur **Émettre un avoir**.

L'avoir est réparti entre les taux de TVA de la facture. Il apparaît dans **Avoirs émis** et le **Restant** diminue d'autant.

3 Si le client a déjà payé : enregistrez le remboursement

Sur une facture payée, en tout ou partie, l'avoir peut aller jusqu'à ce qui n'a pas encore été crédité, y compris tout le montant de la facture. La part qui dépasse le reste dû est à rembourser au client : un encadré « Avoir … : … à rembourser au client » apparaît dans la carte **Paiement**.

Une fois le client remboursé, renseignez le **Montant (€)**, la **Date**, le **Compte débité** et le **Mode de remboursement**, puis cliquez sur **Enregistrer le remboursement**. Une écriture de dépense « Remboursement — … » est créée dans **Finances › Comptabilité**, et l'encadré disparaît quand tout est remboursé.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Enregistrer le remboursement ne fait aucun virement : MangoAsso note ce que vous avez réglé vous-même au client.

✓ **LE RÉSULTAT**

L'avoir apparaît dans la liste des factures avec le badge **Avoir** ; envoyez-le au client comme une facture, depuis sa fiche.

Cas particuliers

Corriger une erreur de facture

Annulez la facture par un avoir, puis créez une nouvelle facture juste. C'est la seule façon de corriger une facture émise.

> **Facture déjà payée, en tout ou partie**
>
> L'annulation totale n'est plus possible : émettez un avoir. Exemple : 100 € facturés, 60 € payés, avoir de 70 € : les 40 € encore dus sont annulés et 30 € sont à rembourser au client. Sans aucun paiement, un avoir ne peut pas dépasser ce qui reste à payer.

> **Effet en comptabilité**
>
> En comptabilité d'engagement, l'avoir réduit les recettes de l'exercice où il est émis, sans toucher à la facture d'origine (qui peut appartenir à un exercice clôturé), et le remboursement solde le compte du client sans compter une seconde fois en charge. En comptabilité de trésorerie, l'avoir n'entre pas en comptabilité : c'est le remboursement, une dépense de la catégorie **Remboursements clients** (compte 709), qui réduit le résultat. Faites valider ce compte par votre expert-comptable.

Ça ne marche pas ?

« Impossible d'annuler : cette facture a déjà des règlements enregistrés. Émettez un avoir, puis enregistrez le remboursement du client. »

Pourquoi : Un paiement a été enregistré sur la facture.

Que faire : Émettez un avoir, ou supprimez d'abord le paiement s'il a été saisi par erreur.

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

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

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

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

Pourquoi : Des avoirs ont déjà été émis, ou le montant dépasse la facture.

Que faire : Saisissez au plus le montant indiqué.

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

Pourquoi : Un avoir partiel existe déjà.

Que faire : Émettez un second avoir pour le reste.

« L'avoir … prévoit un remboursement au client fondé sur ce règlement : il ne peut plus être supprimé. »

Pourquoi : Vous tentez de supprimer un paiement de la facture alors qu'un de ses avoirs prévoit un remboursement.

Que faire : Ce paiement justifie le remboursement : laissez-le en place. En cas de vraie erreur, rapprochez-vous de votre expert-comptable.

Questions fréquentes

Q **Un avoir rembourse-t-il le client ?**

R L'avoir est un document : il annule ou réduit ce que le client doit. Si le client avait déjà payé, vous le remboursez vous-même (virement, chèque…), puis vous enregistrez ce remboursement sur la fiche de la facture.

Q **Peut-on annuler un avoir ?**

R Non, un avoir ne s'annule pas.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)
- **Enregistrer le paiement d'une facture, même en plusieurs fois** (page 328)
- **Une facture émise ne peut plus être modifiée** (page 788)

FICHE 3.27

Paramétrer la facturation : identifiants, mentions, RIB et numéro de départ

EN BREF

Une fois pour toutes, renseignez ce qui doit figurer sur vos devis et factures : SIREN, mention TVA, conditions de paiement, coordonnées bancaires. Vous pouvez aussi reprendre la numérotation de votre ancien logiciel.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** (l'onglet n'est pas accessible au rôle trésorier·ère).

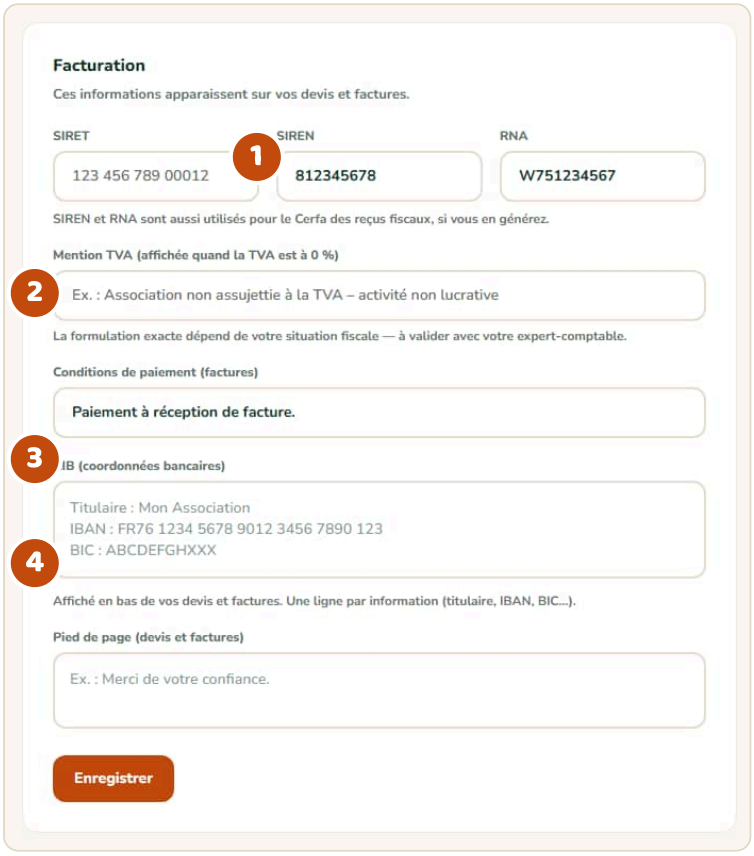
Étape par étape

1 Remplissez la section Facturation

Ouvrez **Paramètres › Facturation & fiscalité**, section **Facturation** : **SIRET**, **SIREN**, **RNA**, **Mention TVA**, **Conditions de paiement (factures)**, **RIB (coordonnées bancaires)** et **Pied de page (devis et factures)**. Cliquez sur **Enregistrer**.

ASTUCE

Laissée vide, la mention est celle de la franchise en base, « TVA non applicable, article 293 B du CGI », et seulement sur les documents sans TVA. Si ce n'est pas votre situation (exonération d'une activité non lucrative, par exemple), saisissez votre propre mention : elle la remplace et s'imprime sur tous vos devis et factures, y compris ceux qui facturent de la TVA. Si vous facturez de la TVA, laissez ce champ vide. La formulation exacte est à valider avec votre expert-comptable.



1. Le SIREN de l'association
2. Votre mention TVA
3. Les conditions de paiement
4. Les coordonnées bancaires

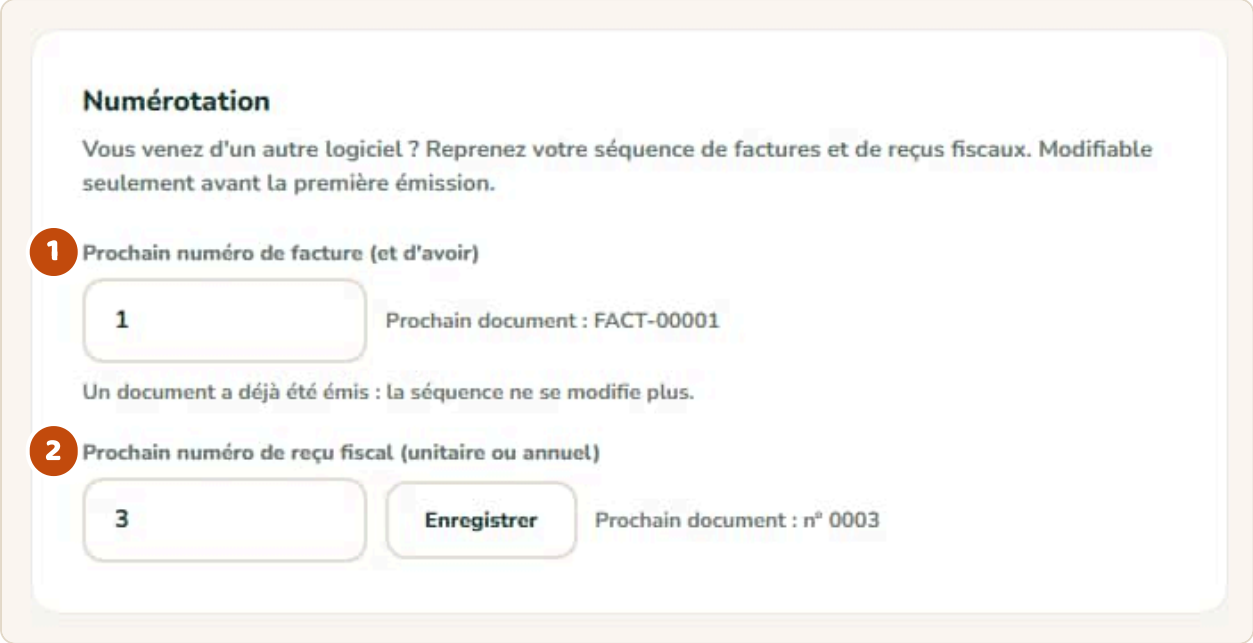
2 Vérifiez l'adresse de l'association

L'adresse imprimée sur les factures se saisit en haut de l'onglet, dans la section **Coordonnées de l'association**. Elle est obligatoire pour émettre une facture.

Le logo se règle dans **Paramètres › Général › Image de marque**.

3 Reprenez votre numérotation (facultatif)

Si vous facturiez avant avec un autre outil, ouvrez la section **Numérotation** et indiquez le **Prochain numéro de facture (et d'avoir)**, puis **Enregistrer**. Possible seulement avant la première facture émise dans MangoAsso.



1. Le prochain numéro de facture (et d'avoir)
2. Le prochain numéro de reçu fiscal

LE RÉSULTAT

Vos prochains devis et factures portent ces informations. La numérotation reprend au numéro choisi, au format FACT-00248 par exemple.

Cas particuliers

> **Factures déjà émises**
>
> Une facture émise est figée : modifier les paramètres ne change pas son contenu. Seuls les documents émis ensuite en tiennent compte.

> **Une seule séquence pour factures et avoirs**
>
> Les avoirs prennent leur numéro dans la même séquence que les factures. Les devis ont leur propre numérotation.

Ça ne marche pas ?

« Ce SIREN n'est pas valide (sa clé de contrôle ne correspond pas) : vérifiez-le sur votre avis de situation SIRENE. » ou « Le SIREN comporte exactement 9 chiffres. … »

Pourquoi : Le numéro saisi n'est pas un SIREN : faute de frappe, chiffre manquant, ou SIRET complet.

Que faire : Saisissez les 9 chiffres du SIREN, avec ou sans espaces. Si votre association n'a qu'un RNA (W suivi de 9 chiffres), laissez le SIREN vide et renseignez le RNA : il suffit pour les reçus fiscaux, mais un SIREN ou un SIRET reste nécessaire pour émettre une facture et pour le FEC.

« Une facture (ou un avoir) a déjà été émise : la numérotation ne peut plus être modifiée. »

Pourquoi : La séquence a commencé dans MangoAsso.

Que faire : Elle continue à partir du dernier numéro émis : aucune action possible.

Je ne vois pas cet onglet

Pourquoi : Votre rôle est trésorier·ère : seuls les onglets Comptabilité et Numérotation des paramètres vous sont ouverts.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice. La numérotation, elle, vous reste accessible dans l'onglet **Numérotation**.

Questions fréquentes

Q **Quelles mentions sont obligatoires sur une facture ?**

R MangoAsso imprime les mentions courantes (numéro, dates, identités, SIREN, détail HT, TVA et TTC, mention TVA, et pour un client professionnel les pénalités de retard). Votre situation peut en demander d'autres : vérifiez avec votre expert-comptable.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)
- **Comprendre la numérotation des reçus fiscaux et choisir le numéro de départ** (page 300)
- **Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages** (page 277)

FICHE 3.28

Suivre les créances et les dettes (comptabilité d'engagement)

EN BREF

En comptabilité d'engagement, ce qu'on vous doit et ce que vous devez compte dès la facture, pas au paiement. Le module Créances & dettes liste ces sommes, suit leurs règlements et vous prévient avant les échéances.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Forfait **Avancé** et comptabilité d'engagement : voir **Choisir entre trésorerie et engagement** (page 213). Le menu **Finances › Créances & dettes** n'apparaît qu'à ces deux conditions.
- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**.

Étape par étape

1 Créez une ligne

Ouvrez **Finances › Créances & dettes** et cliquez sur **Nouvelle ligne**. Choisissez le **Type** : **Créance (on nous doit de l'argent)** ou **Dette (on doit de l'argent)**.

Renseignez le **Tiers** (fournisseur ou client), le **Montant (€)**, l'**Objet** (« facture n° 2026-012 de l'imprimerie »), la **Catégorie (facultatif)**, la **Date d'engagement** (date de la facture) et l'**Échéance (facultatif)**, puis **Créer la ligne**.

2 Enregistrez les règlements

Sur la fiche de la ligne, la carte **Solde** indique **Montant total**, **Déjà réglé** et **Restant**. Dans **Règlements**, saisissez le **Montant réglé (€)**, la date et le moyen de paiement, puis **Enregistrer le règlement**.

Chaque règlement crée l'écriture de recette ou de dépense correspondante. La ligne passe à **Partiellement réglé** puis **Réglé**.

LE RÉSULTAT

La page affiche les totaux **Créances restant dues** et **Dettes restant dues**, et le badge **Échéance dépassée** sur les lignes en retard. Le compte de résultat compte chaque ligne à sa date d'engagement.

Cas particuliers

Créances nées de vos factures

Chaque facture émise crée sa créance automatiquement. Elle est en lecture seule ici (« Créance liée à une facture ») : pour l'annuler, émettez un avoir depuis la facture ; ses paiements s'enregistrent ici ou depuis la facture.

Rappel d'échéance

Pour une ligne non soldée dont l'échéance tombe dans les 7 prochains jours, un email récapitulatif part une fois aux personnes propriétaire, administratrices et trésorières. Le tiers, lui, n'est pas contacté.

Annuler ou supprimer une ligne

Annuler la ligne est possible tant qu'aucun règlement n'existe ; **Rouvrir** la réactive. **Supprimer** retire la ligne et tous ses règlements. Des documents (facture du fournisseur…) peuvent être joints dans **Documents**.

Retour en comptabilité de trésorerie

Le menu disparaît et la création de lignes est désactivée ; les lignes existantes restent consultables et réglables.

Ça ne marche pas ?

« La création manuelle de créances/dettes est réservée à la comptabilité d'engagement. »

Pourquoi : L'association est en comptabilité de trésorerie.

Que faire : Changez de mode dans **Paramètres › Comptabilité** si c'est votre choix comptable.

« Cette créance est liée à une facture : elle n'est pas modifiable ici. »

Pourquoi : Elle suit sa facture.

Que faire : Passez par la facture : avoir pour annuler, carte Paiement pour régler.

« Le montant ne peut pas être inférieur à ce qui a déjà été réglé. »

Pourquoi : Vous réduisez le montant en dessous des règlements enregistrés.

Que faire : Supprimez d'abord le règlement en trop.

« Impossible d'annuler : des règlements existent déjà sur cette ligne. »

Pourquoi : Une ligne partiellement réglée ne s'annule pas.

Que faire : Supprimez les règlements s'ils sont erronés, ou modifiez le montant.

Questions fréquentes

Q **Faut-il saisir les factures de mes fournisseurs ici ou en comptabilité ?**

R En comptabilité d'engagement, ici, comme dette ; le règlement créera ensuite la dépense. Les saisir aussi en comptabilité ferait un doublon.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Choisir entre comptabilité de trésorerie et comptabilité d'engagement** (page 213)
- **Enregistrer le paiement d'une facture, même en plusieurs fois** (page 328)
- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)

FICHE 3.29

Une écriture, un don ou une facture ne se modifie plus : pourquoi ?

EN BREF

Certains éléments financiers sont volontairement figés pour protéger vos comptes et vos documents officiels. Cet article recense chaque message de blocage, sa raison et le bon réflexe ; pour la marche à suivre pas à pas, il renvoie à l'exercice clôturé, à la facture émise ou au reçu fiscal.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

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 concernée tombe dans un exercice clôturé : toutes ses écritures, d'où qu'elles viennent, sont définitives.

Que faire : C'est le but de la clôture. La marche à suivre (régularisation dans l'exercice en cours, ou réouverture par la personne propriétaire) est détaillée dans **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751).

« Catégorie verrouillée : ce mouvement provient d'un don, modifiable depuis la page Dons. »

Pourquoi : L'écriture a été créée par un don (ou une cotisation, une inscription) : elle suit son module.

Que faire : Modifiez le don dans **Finances › Dons**, ou la cotisation dans **Membres › Cotisations**.

« Le reçu fiscal n° … a été émis pour ce don : le montant, la date, le mode de versement et l'identité de la personne donatrice ne sont plus modifiables. »

Pourquoi : Un reçu fiscal émis engage l'association : ce qu'il atteste ne doit plus bouger.

Que faire : La note et le lien à une fiche restent modifiables. Pour une vraie erreur, annulez le reçu puis corrigez le don : voir **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771).

« Seule une facture en brouillon peut être modifiée. » ou « Seule une facture en brouillon peut être supprimée — annulez-la sinon. »

Pourquoi : Une facture émise est numérotée et figée.

Que faire : Annulez-la par un avoir, puis créez une nouvelle facture : voir **Une facture émise ne peut plus être modifiée** (page 788).

« Cette écriture est une contre-passation : elle fait partie de la trace d'une correction et ne se supprime pas. »

Pourquoi : Les écritures d'une correction restent pour la trace.

Que faire : Si la version corrigée est fausse, corrigez-la à son tour : voir **Corriger une écriture** (page 234).

« Cette écriture est un don figurant sur un reçu fiscal annuel : elle ne peut pas être supprimée. »

Pourquoi : Le don est couvert par un reçu annuel numéroté.

Que faire : En cas d'erreur, annulez ce reçu annuel depuis **Finances › Dons**, bouton **Reçus annuels** : le don redevient libre.

« Cette écriture est pointée sur un relevé bancaire : annulez d'abord le rapprochement. »

Pourquoi : Changer le compte d'une écriture rapprochée fausserait le rapprochement.

Que faire : Dans **Finances › Rapprochement bancaire**, cliquez sur **Dépointer**, puis modifiez.

« Impossible de changer de mode : au moins un exercice est clôturé et ses comptes seraient recalculés autrement. »

Pourquoi : Le mode de comptabilité s'applique à tous les exercices, y compris ceux qui sont clôturés.

Que faire : Voir **Choisir entre trésorerie et engagement** (page 213).

Questions fréquentes

Q **Pourquoi MangoAsso est-il si strict ?**

R Parce que des comptes approuvés en assemblée, un FEC transmis, un reçu fiscal ou une facture envoyés sont des documents qui engagent l'association. Les modifier en silence créerait des écarts entre ce que vous avez remis et ce que dit le logiciel.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Corriger une écriture comptable par contre-passation** (page 234)
- **Annuler une facture ou faire un avoir partiel** (page 332)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)
- **Une facture émise ne peut plus être modifiée** (page 788)

CHAPITRE

4

Activités

Événements et billetterie, emploi du temps, présences, missions bénévoles, matériel et salles.

Pour les personnes qui organisent la vie de l'association

18 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 4.1

Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne

EN BREF

Annoncez un repas, un tournoi ou une journée portes ouvertes, limitez le nombre de places et ouvrez, si vous le souhaitez, une page d'inscription en ligne à partager. MangoAsso tient la liste des inscrit·es, la liste d'attente et envoie un billet à chaque personne.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

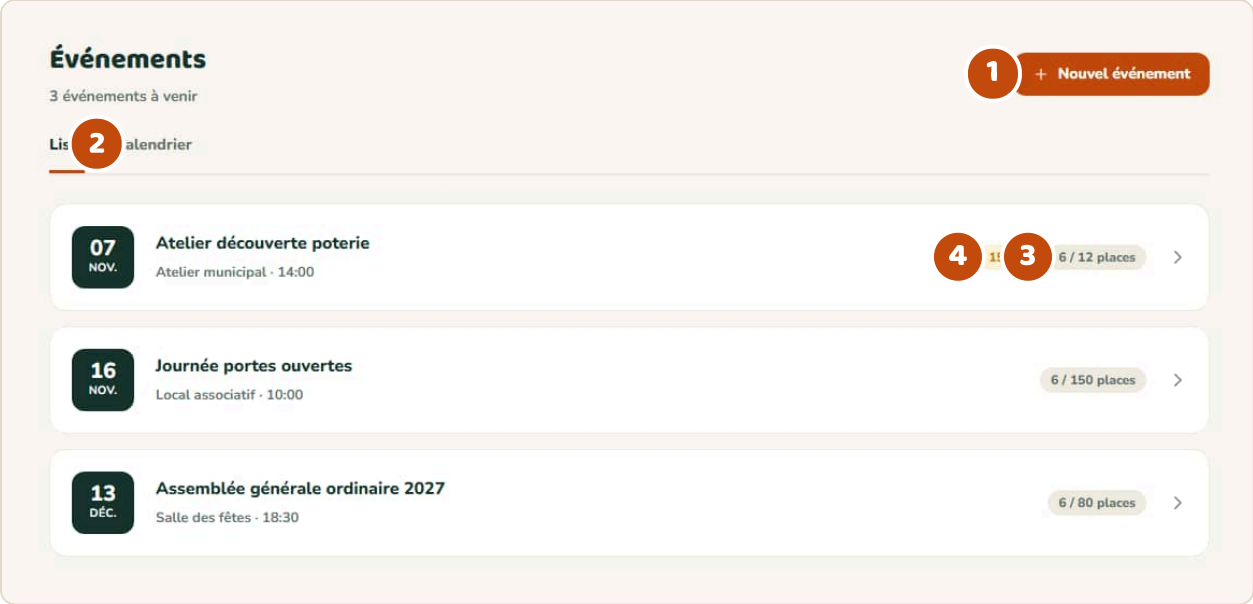
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé** : le module Événements n'est pas inclus dans le forfait Gratuit.
- [ ] Faire partie de l'équipe de l'association : tous les rôles peuvent créer et modifier un événement. La suppression est réservée aux administrateur·ices et à la personne propriétaire.

Étape par étape

1 Ouvrez le formulaire

Dans le menu, ouvrez **Activités › Événements**. La page liste vos événements à venir (onglet **Liste**) ou les affiche sur un mois (onglet **Calendrier**). Chaque ligne indique la date, le lieu, le tarif et le remplissage, par exemple « 6 / 12 places ».

Cliquez sur le bouton orange **Nouvel événement**, en haut à droite.



1. Créer un événement
2. Voir les événements sur un calendrier
3. Le remplissage : places prises sur places disponibles
4. Le tarif par participant·e

2 Décrivez l'événement

Seuls le **Titre** et la date de **Début** sont obligatoires. Ajoutez si besoin une **Description (facultatif)**, un **Lieu (facultatif)** et une **Fin (facultatif)**.

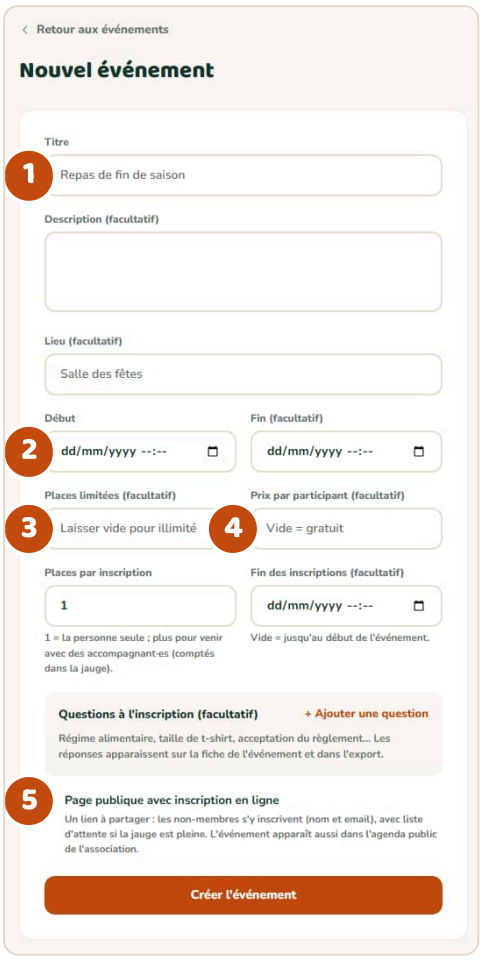
Les heures sont celles de Paris, comme partout dans MangoAsso.

3 Réglez la jauge et le tarif

Places limitées (facultatif) : le nombre maximum de places, par exemple 80 pour la salle des fêtes. Laissez vide pour un nombre illimité.

Prix par participant (facultatif) : laissez vide (ou 0) pour un événement gratuit. Le prix est indicatif : il s'affiche sur la page et dans l'email de confirmation, mais **le paiement ne se fait pas en ligne**. Vous l'encaissez sur place ou par virement, puis vous le notez avec **Marquer payé** (voir **Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es** (page 362)).

Fin des inscriptions (facultatif) : passé cette date, plus personne ne peut s'inscrire en ligne. Vide, les inscriptions restent ouvertes jusqu'au début de l'événement.



1. Le titre de l'événement
2. La date et l'heure de début
3. La jauge (vide = illimité)
4. Le prix par participant (vide = gratuit)
5. Ouvrir une page d'inscription publique

4 Ouvrez l'inscription en ligne si vous le voulez

Cochez **Page publique avec inscription en ligne** pour obtenir un lien à partager (site, réseaux sociaux, affiche). N'importe qui peut alors s'inscrire avec son nom et son email, même sans être adhérent·e, et l'événement apparaît dans l'agenda public de l'association.

Sans cette case, l'événement reste interne : vos adhérent·es peuvent quand même s'inscrire depuis leur espace membre, et l'équipe peut inscrire qui elle veut.

Les réglages **Places par inscription** et **Questions à l'inscription** sont détaillés dans **Places multiples et questions d'inscription** (page 357).

5 Enregistrez

Cliquez sur **Créer l'événement**. Vous revenez à la liste ; cliquez sur l'événement pour ouvrir sa fiche : inscrit·es, billets, émargement et lien de partage.

✓ **LE RÉSULTAT**

L'événement apparaît dans **Activités › Événements** et dans l'espace membre de vos adhérent·es (rubrique « Prochains événements »). S'il est public, son lien figure dans la carte **Partager** de sa fiche.

Cas particuliers

Modifier un événement déjà annoncé

Sur la fiche de l'événement, la carte **Modifier l'événement** reprend le même formulaire. Si des personnes sont inscrites et que vous changez la date ou le lieu, la case **Prévenir les N inscrit·es si la date ou le lieu change** (cochée par défaut) leur envoie un email récapitulatif, et le rappel automatique repart pour la nouvelle date.

Augmenter la jauge d'un événement complet

En enregistrant une jauge plus grande, les places libérées profitent tout de suite à la liste d'attente, dans l'ordre d'arrivée : les personnes concernées reçoivent leur confirmation et leur billet par email.

> **Annuler un événement**
>
> En bas de la fiche, **Supprimer l'événement** (administrateur·ices et propriétaire). Pour un événement à venir, cochez **Prévenir les inscrit·es de l'annulation par email**. Si des inscriptions étaient payées, les recettes restent en comptabilité : pensez au remboursement.

> **Un rendez-vous de l'emploi du temps n'est pas un événement**
>
> Le bouton **Nouveau rendez-vous** de l'emploi du temps crée un **créneau** (réunion, cours) sans inscription ni billet. Pour une soirée ou une sortie où les gens s'inscrivent, utilisez **Activités › Événements**.

Ça ne marche pas ?

« La date limite d'inscription doit précéder le début de l'événement »

Pourquoi : La fin des inscriptions est placée après le début de l'événement.

Que faire : Choisissez une date limite antérieure au début, ou laissez le champ vide.

« La fin de l'événement doit être après son début »

Pourquoi : La date de fin est antérieure à la date de début (souvent une erreur de jour).

Que faire : Corrigez la date de fin, ou videz-la.

Le menu Événements affiche un cadenas

Pourquoi : Votre association est au forfait Gratuit.

Que faire : Passez au forfait Essentiel : voir **Une fonctionnalité n'est pas incluse dans mon forfait** (page 759).

« L'événement « … » 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 les inscrit·es de cet événement.

Que faire : Dans **Communication › Emailing**, retirez l'événement du ciblage concerné, puis supprimez l'événement.

Questions fréquentes

Q **Peut-on faire payer les billets en ligne ?**

R Non, il n'y a pas de billetterie payante en ligne. Le prix est affiché ; le règlement se fait auprès de l'association (sur place, chèque, virement), puis vous le notez avec « Marquer payé », qui ajoute la recette dans Finances.

Q **Les adhérent·es sont-ils prévenus de la création de l'événement ?**

R Non, aucun email ne part à la création. L'événement apparaît dans leur espace membre ; pour l'annoncer, envoyez une campagne d'emailing ou partagez le lien de la page publique.

Q **Combien d'événements puis-je créer ?**

R Autant que vous voulez, dès le forfait Essentiel.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Autoriser les accompagnant·es et poser des questions à l'inscription** (page 357)
- **Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement** (page 362)
- **Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site** (page 378)
- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639)
- **Publier la page publique de votre association** (page 598)

FICHE 4.2

Autoriser les accompagnant·es et poser des questions à l'inscription

EN BREF

Laissez chaque personne réserver plusieurs places (elle et ses proches) et demandez-lui ce dont vous avez besoin : régime alimentaire, taille de t-shirt, acceptation du règlement. Les réponses s'affichent sur la fiche de l'événement et dans l'export.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Un événement créé ou en cours de création : voir **Créer un événement** (page 351).
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez le formulaire de l'événement

Pour un nouvel événement : **Activités › Événements**, puis **Nouvel événement**. Pour un événement existant : ouvrez sa fiche, carte **Modifier l'événement**.

2 Choisissez le nombre de places par inscription

Le champ **Places par inscription** vaut 1 par défaut : chaque personne s'inscrit seule. Mettez par exemple 4 pour un repas de famille : la personne choisit alors « 1 place » à « 4 places (vous + 3 accompagnant·es) ».

Toutes les places comptent dans la jauge : une inscription de 3 places occupe 3 places sur 80. Le maximum est de 20 places par inscription.



1. Le nombre maximum de places qu'une personne peut réserver
2. La date limite des inscriptions en ligne

3 Ajoutez vos questions

Dans le cadre **Questions à l'inscription (facultatif)**, cliquez sur **+ Ajouter une question**, saisissez l'intitulé (« Régime alimentaire ») puis choisissez le **Type** :

Texte libre : la personne écrit sa réponse (500 caractères au plus).

Choix dans une liste : indiquez au moins deux **Choix proposés (un par ligne)**, par exemple « Viande », « Poisson », « Végétarien ».

Case à cocher : pour « J'accepte le règlement de la sortie ».

Cochez **Réponse obligatoire** (ou **Case à cocher obligatoirement**) si l'inscription ne doit pas passer sans réponse. **Retirer** supprime la question. Vous pouvez poser jusqu'à 10 questions.



1. Ajouter une question
2. L'intitulé de la question
3. Le type : texte, liste de choix ou case à cocher
4. Rendre la réponse obligatoire

4 Enregistrez

Cliquez sur **Créer l'événement** ou **Enregistrer**. Les champs apparaissent aussitôt sur la page publique d'inscription et dans le formulaire de l'espace membre.

✓ **LE RÉSULTAT**

Sur la fiche de l'événement, chaque inscrit·e affiche son nombre de places (badge « 3 places ») et ses réponses sous son nom. L'export CSV ajoute une colonne par question, et le billet indique « Billet valable pour 3 personnes ».

Cas particuliers

Plus assez de places pour toute la réservation

Si une personne demande 3 places alors qu'il n'en reste que 2, toute son inscription part sur la liste d'attente : MangoAsso ne coupe pas une réservation en deux. Elle sera confirmée quand 3 places se libéreront ; en attendant, une réservation plus petite arrivée après elle peut passer devant si elle tient dans les places libres.

Inscription faite par l'équipe

Quand vous inscrivez quelqu'un depuis la fiche de l'événement, les mêmes champs s'affichent une fois la personne choisie : le nombre de places et les questions. Les réponses restent facultatives pour vous, même celles des questions obligatoires.

Modifier les questions après les premières inscriptions

C'est possible. Les réponses déjà données restent attachées à leurs questions ; une question retirée n'apparaît plus, ni sur la fiche ni dans l'export.

Ça ne marche pas ?

« « Menu » : proposez au moins deux choix. »

Pourquoi : Une question de type Choix dans une liste n'a qu'un seul choix, ou aucun.

Que faire : Ajoutez au moins deux lignes dans Choix proposés, ou changez le type en Texte libre.

« Vous pouvez réserver de 1 à N places. » (côté inscrit·e)

Pourquoi : Le nombre de places demandé dépasse le réglage Places par inscription.

Que faire : Augmentez Places par inscription si vous acceptez plus d'accompagnant·es.

« Veuillez répondre à « … ». » (côté inscrit·e)

Pourquoi : Une question obligatoire est restée vide.

Que faire : C'est voulu : la personne doit répondre. Si la question n'est pas indispensable, décochez Réponse obligatoire.

Questions fréquentes

Q **Les accompagnant·es ont-ils chacun un billet ?**

R Non : un seul billet par inscription, valable pour le nombre de places réservées. Au contrôle, l'écran affiche « 3 personnes ».

Q **Les noms des accompagnant·es sont-ils demandés ?**

R Non, seul le nombre de places est demandé. Si vous avez besoin des noms, ajoutez une question en texte libre « Noms des accompagnant·es ».

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne** (page 351)
- **Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement** (page 362)
- **Exporter la liste des inscrit·es et imprimer la feuille d'émargement** (page 374)
- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639)

FICHE 4.3

Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement

EN BREF

Ajoutez vous-même un·e adhérent·e ou un·e bénévole, retirez une inscription, suivez la liste d'attente et notez qui a payé. Une seule liste rassemble les inscriptions de l'équipe, de l'espace membre et de la page publique.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

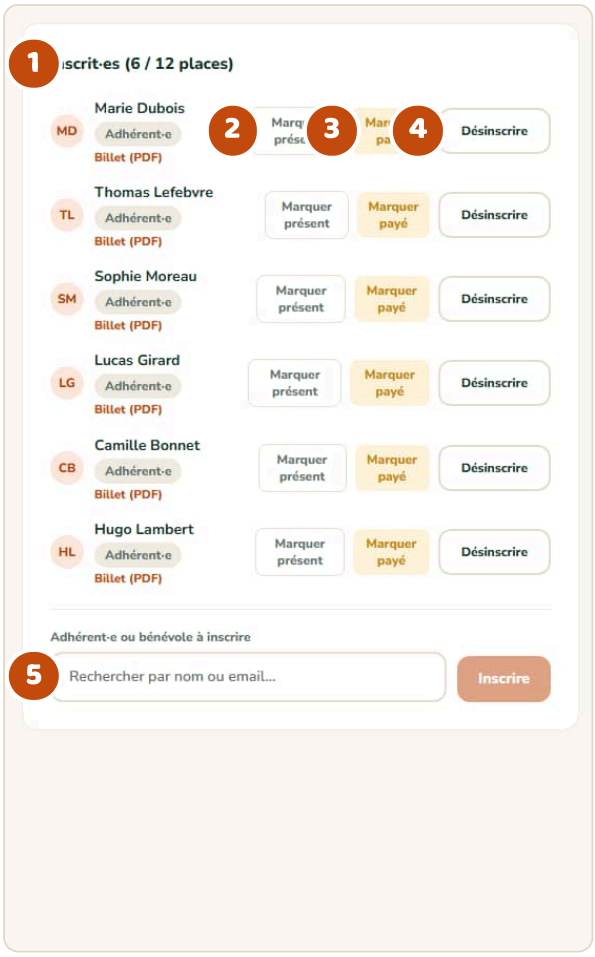
- [ ] Un événement créé, dans **Activités › Événements**.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez la fiche de l'événement

Dans **Activités › Événements**, cliquez sur l'événement. La carte de droite, **Inscrit·es**, affiche le nombre de places prises sur la jauge (« Inscrit·es (6 / 12 places) ») et, s'il y en a, « + N en liste d'attente ».

Chaque ligne indique le nom, le type de personne (**Adhérent·e**, **Bénévole**, **Invité** pour une inscription par la page publique, **Liste d'attente**), le nombre de places et les réponses aux questions.



1. Le nombre de places prises sur la jauge
2. Pointer l'arrivée de la personne
3. Noter le paiement reçu
4. Retirer l'inscription
5. Chercher la personne à inscrire

2 Inscrivez une personne

En bas de la carte, dans **Adhérent·e ou bénévole à inscrire**, tapez au moins deux lettres du nom ou de l'email et choisissez la personne.

Si l'événement accepte plusieurs places par inscription ou pose des questions, les champs apparaissent alors : **Nombre de places (la personne comprise)**, jusqu'au maximum fixé pour l'événement, et les questions. Vous pouvez laisser une question vide, même obligatoire, si vous n'avez pas la réponse. Cliquez sur **Inscrire**.

Seuls les adhérent·es **actif·ves** et les bénévoles apparaissent, et jamais une personne déjà inscrite. S'il n'y a pas assez de places libres, la personne est placée sur la liste d'attente et prévenue.

> **ASTUCE**
>
> Une personne qui n'est ni adhérente ni bénévole (un parent, un ami) s'inscrit elle-même par la page publique : cochez « Page publique avec inscription en ligne » et envoyez-lui le lien.

3 Retirez une inscription

Cliquez sur **Désinscrire** sur la ligne de la personne. La place libérée est donnée automatiquement à la première personne de la liste d'attente qui tient dans les places libres, et celle-ci reçoit sa confirmation par email.

Le bouton n'apparaît que pour un événement à venir et une inscription non payée.

> **ATTENTION**
>
> La personne retirée n'est pas prévenue par email, et son billet devient invalide : au contrôle, il sera refusé avec le motif « Billet annulé ».

4 Notez les paiements (événement payant)

Pour un événement avec un prix, cliquez sur **Marquer payé** quand la personne a réglé, choisissez la date d'encaissement et le mode de paiement, puis **Enregistrer**. Le bouton devient **Payé** ✓ et une recette est ajoutée dans Finances.

Une erreur ? Cliquez sur **Payé** ✓ et confirmez : le paiement est annulé et la recette retirée.

> **ATTENTION**
>
> Seuls les administrateur·ices, la personne propriétaire et le ou la trésorier·ère peuvent noter un paiement. Les autres rôles voient seulement le badge « Payé ».

LE RÉSULTAT

La liste se met à jour aussitôt, ainsi que le remplissage affiché sur la page Événements, la page publique et l'espace membre.

Cas particuliers

Inscriptions venues d'ailleurs

Les adhérent·es s'inscrivent depuis leur espace membre (bouton **S'inscrire**), les autres par la page publique. Pour chaque inscription par la page publique, l'équipe (propriétaire et administrateur·ices) reçoit une notification dans MangoAsso. Si le nom et l'email saisis correspondent à une fiche, l'inscription est rattachée à cette fiche ; sinon elle apparaît comme **Invité**.

La personne se désinscrit elle-même

Un·e adhérent·e clique sur **Se désinscrire** (ou **Quitter la liste d'attente**) dans son espace membre. Un·e invité·e utilise le lien « annuler mon inscription » de son email de confirmation. Dans les deux cas, c'est impossible une fois l'événement commencé ou si l'inscription est payée.

Fiche sans adresse email

L'inscription est enregistrée mais aucun email ne part. Le lien **Billet (PDF)** sous son nom vous permet d'imprimer son billet.

Plus de places que la jauge

Le nombre de places ne peut pas dépasser la jauge de l'événement : le message « L'événement ne compte que 12 places. » s'affiche (le chiffre varie). Si la demande tient dans la jauge mais pas dans les places restantes, toute l'inscription part sur la liste d'attente.

Inscrire après la date limite

La date limite ne bloque que les inscriptions en ligne. L'équipe peut toujours inscrire quelqu'un depuis la fiche, jusqu'au jour même.

Ça ne marche pas ?

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

Pourquoi : On ne retire pas une inscription payée : la recette resterait en comptabilité.

Que faire : Cliquez sur **Payé** ✓ pour annuler le paiement (remboursez la personne), puis désinscrivez-la.

« Cet événement est passé : l'inscription ne peut plus être annulée. »

Pourquoi : L'historique de participation est conservé une fois l'événement commencé.

Que faire : Rien à faire : la liste reflète qui était inscrit·e.

« Cette personne est déjà inscrite à l'événement. »

Pourquoi : Elle s'est inscrite entre-temps (espace membre, page publique) ou figure sur la liste d'attente.

Que faire : Rechargez la page : elle apparaît dans la liste.

Une personne attendue n'apparaît pas dans la recherche

Pourquoi : Sa fiche est inactive ou à la corbeille, ou elle est déjà inscrite.

Que faire : Repassez sa fiche en Actif, ou vérifiez la liste des inscrit·es (liste d'attente comprise).

« Exercice clôturé… » en notant un paiement

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

Que faire : Voir **Une écriture ne se modifie plus : exercice clôturé** (page 751).

Questions fréquentes

Q **Dans quel ordre la liste d'attente est-elle servie ?**

R Dans l'ordre d'arrivée. Une réservation trop grande pour les places libérées attend, et la suivante qui tient dans les places libres passe devant elle.

Q **Puis-je modifier le nombre de places d'une inscription ?**

R Pas directement. Désinscrivez la personne et demandez-lui de se réinscrire avec le bon nombre de places.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne** (page 351)
- **Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone** (page 368)
- **Les emails envoyés aux inscrit·es d'un événement** (page 382)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)
- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639)

FICHE 4.4

Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone

EN BREF

Chaque inscription confirmée reçoit un billet nominatif avec QR code. Le jour J, scannez-les avec la caméra d'un téléphone ou tapez le code imprimé dessous : un billet déjà utilisé, annulé ou d'un autre événement est refusé.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Un événement avec des inscrit·es confirmé·es.
- [ ] Un téléphone connecté à MangoAsso avec votre compte d'équipe (tous les rôles peuvent contrôler les billets).
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Comprenez d'où viennent les billets

À chaque inscription confirmée, la personne reçoit un email avec son billet : un QR code, le code en clair (« ABCD-EFGH-JKMN-PQRS-TVWX ») et un lien **Télécharger le billet (PDF)**. Un·e adhérent·e retrouve aussi **Mon billet (PDF)** dans son espace membre.

Sur la fiche de l'événement, le lien **Billet (PDF)** sous chaque nom permet à l'équipe de réimprimer un billet. Les personnes en liste d'attente n'ont pas de billet tant que leur place n'est pas confirmée.

2 Ouvrez la page de contrôle sur le téléphone

Sur la fiche de l'événement, carte **Billets et listes**, touchez **Contrôler les billets**. La page affiche le compteur « 0 / 45 billets validés ».

Touchez **Scanner avec la caméra** et autorisez l'accès à la caméra. Visez le QR code : la lecture est automatique, sans bouton à presser.

> **ASTUCE**
>
> Le scan par la caméra fonctionne avec Chrome sur Android et avec Safari récent sur iPhone. Sur un autre navigateur, le bouton n'apparaît pas : utilisez la saisie du code.



1. Ouvrir la page de contrôle des billets
2. Télécharger la liste des inscrit·es
3. Imprimer la feuille d'émargement

3 Lisez le verdict

Bienvenue Marie Dubois sur fond vert : billet valide, entrée enregistrée. Le type de personne et le nombre de places (« 3 personnes ») sont rappelés.

Sur fond rouge : **Billet déjà utilisé** (avec l'heure du premier passage), **Billet d'un autre événement**, **Billet annulé** ou **Billet inconnu**. Sur fond orange : **Inscription en liste d'attente**, la personne n'a pas de place confirmée.

Le téléphone vibre brièvement pour un billet valide, plus longuement pour un refus.

4 Sans caméra : tapez le code

Dans **Code du billet**, saisissez les 20 caractères imprimés sous le QR code, puis **Valider le billet**. Les tirets sont facultatifs, et les confusions courantes sont corrigées : la lettre O vaut le chiffre 0, les lettres I et L valent le chiffre 1.



1. Le nombre de billets déjà validés
2. Le code imprimé sous le QR code
3. Valider le billet

✓ **LE RÉSULTAT**

Chaque billet validé passe la personne en **Présent** ✓ sur la fiche de l'événement, coche sa case dans la feuille d'émargement PDF et renseigne la colonne Présence de l'export.

Cas particuliers

> **Plusieurs personnes contrôlent en même temps**
>
> Ouvrez la page de contrôle sur plusieurs téléphones : un même billet n'est jamais validé deux fois, même scanné au même instant à deux entrées.

> **Pointer sans billet**
>
> Sur la fiche de l'événement, le bouton **Marquer présent** de chaque ligne fait la même chose qu'un scan. Un second clic sur **Présent** ✓ annule le pointage.

> **Auto-émargement des adhérent·es par QR code**
>
> La carte **Émargement** de la fiche affiche un autre QR code, à imprimer à l'accueil. Les adhérent·es le scannent avec leur téléphone et touchent **Confirmer ma présence** dans leur espace membre. C'est possible le jour de l'événement uniquement ; une personne non inscrite est ajoutée s'il reste de la place. Les invité·es et les bénévoles sans fiche adhérent·e passent par le contrôle des billets.

Ça ne marche pas ?

« Caméra inaccessible : autorisez-la dans le navigateur, ou saisissez le code du billet ci-dessous. »

Pourquoi : L'accès à la caméra a été refusé, ou une autre application l'utilise.

Que faire : Dans les réglages du navigateur, autorisez la caméra pour MangoAsso, puis rechargez la page. En attendant, tapez le code.

Le bouton Scanner avec la caméra n'apparaît pas

Pourquoi : Ce navigateur ne sait pas lire les QR codes (message « Ce navigateur ne lit pas les QR codes directement »).

Que faire : Ouvrez la page avec Chrome sur Android ou Safari sur iPhone, ou saisissez les codes à la main.

« Billet inconnu » pour une personne bien inscrite

Pourquoi : Code mal saisi, ou billet d'une autre association.

Que faire : Vérifiez le code ; sinon cherchez la personne dans la liste des inscrit·es et cliquez sur **Marquer présent**.

Une personne n'a pas reçu son billet

Pourquoi : Adresse email absente ou erronée, ou email dans les indésirables.

Que faire : Imprimez son billet avec le lien Billet (PDF) de sa ligne, ou pointez-la avec Marquer présent. Voir aussi **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

Questions fréquentes

Q **Faut-il une application à installer ?**

R Non, tout se passe dans le navigateur du téléphone, connecté à votre compte MangoAsso. Voir **Utiliser MangoAsso sur un téléphone** (page 800).

Q **Un billet peut-il être copié ?**

R Le code est aléatoire et impossible à deviner, et chaque billet ne sert qu'une fois : une copie présentée après l'original sera refusée comme « déjà utilisé ».

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement** (page 362)
- **Exporter la liste des inscrit·es et imprimer la feuille d'émargement** (page 374)
- **Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser** (page 800)
- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639)

FICHE 4.5

Exporter la liste des inscrit·es et imprimer la feuille d'émargement

EN BREF

Récupérez la liste complète des inscrit·es dans un tableur (contacts, places, réponses, paiement, présence) et imprimez une feuille d'émargement prête à signer. Pratique pour le traiteur, l'assurance ou l'accueil papier.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Un événement avec des inscrit·es.
- [ ] Export CSV : rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire**. Feuille d'émargement : tous les rôles.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Ouvrez la fiche de l'événement

Dans **Activités › Événements**, cliquez sur l'événement, puis repérez la carte **Billets et listes**.



1. Contrôler les billets à l'entrée
2. Télécharger la liste au format CSV
3. Ouvrir la feuille d'émargement à imprimer

2 Téléchargez la liste (CSV)

Cliquez sur **Exporter (CSV)**. Le fichier « inscrits-nom-de-l-evenement.csv » contient une ligne par inscription : Nom, Prénom, Type, Email, Téléphone, Statut (Confirmé·e ou Liste d'attente), Places, date d'inscription, date de paiement (événement payant), Présence (avec l'heure), code du Billet, puis une colonne par question posée.

Les personnes confirmées sont triées par nom ; la liste d'attente suit, dans l'ordre d'arrivée.

> **ASTUCE**
>
> Accents illisibles à l'ouverture dans Excel ? Voir **Accents cassés dans un export CSV** (page 797).

3 Imprimez la feuille d'émargement (PDF)

Cliquez sur **Feuille d'émargement (PDF)**. Le document A4 liste les inscrit·es confirmé·es par ordre alphabétique, avec le type, le nombre de places, une case Présent (déjà cochée pour les billets scannés) et une colonne Signature.

Cinq lignes vides en bas accueillent les personnes venues sans inscription.

LE RÉSULTAT

Vous avez un fichier à ouvrir dans Excel ou LibreOffice, et une feuille prête à imprimer pour l'accueil.

Cas particuliers

Liste d'attente

Elle figure dans l'export CSV (statut « Liste d'attente ») mais pas sur la feuille d'émargement, qui ne contient que les places confirmées.

Exporter juste avant l'événement

Les deux documents sont générés à l'instant du clic : téléchargez-les le jour même pour avoir les dernières inscriptions et désinscriptions.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas le bouton Exporter (CSV)

Pourquoi : L'export contient les emails et téléphones de tous les inscrits : il est réservé aux administrateur·ices et à la personne propriétaire.

Que faire : Demandez l'export à un·e administrateur·ice, ou utilisez la feuille d'émargement, ouverte à toute l'équipe. Voir **Un bouton est absent : mon rôle** (page 755).

Questions fréquentes

Q **Puis-je envoyer un email à tous les inscrit·es ?**

R Oui, avec une campagne dans « Communication » > « Emailing » ciblant les inscrit·es de l'événement.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement** (page 362)
- **Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone** (page 368)
- **Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel** (page 797)

FICHE 4.6

Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site

EN BREF

Vos événements ouverts au public sont rassemblés sur une page d'agenda à partager, auxquels chacun peut s'abonner depuis son téléphone. Un petit code les affiche aussi sur votre site WordPress, Wix ou autre, toujours à jour.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Au moins un événement à venir avec la case **Page publique avec inscription en ligne** cochée : seuls ceux-là sont publiés.
- [ ] Pour le widget : accès à **Paramètres** (administrateur·ice, trésorier·ère ou propriétaire) et à l'édition de votre site.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.

Étape par étape

1 Partagez la page d'un événement

Sur la fiche de l'événement, la carte **Partager** donne l'adresse de sa page publique (« …/evenements/votre-association/… »). Copiez-la dans un message, une publication, un QR code d'affiche.

Cette page montre la date, le lieu, le tarif, les places restantes, le formulaire d'inscription et un lien **Ajouter à mon agenda (.ics)**.

2 Partagez l'agenda complet

Dans la même carte, **Agenda public de l'association : voir la page** ouvre la liste de tous vos événements publics à venir. Son adresse ne change jamais : vous pouvez la mettre une fois pour toutes sur vos réseaux.

En haut de cet agenda, **S'abonner à l'agenda** ajoute vos événements au calendrier du téléphone ou de l'ordinateur (Agenda d'Apple, Outlook, Google Agenda…). **Fichier .ics** télécharge le même agenda sous forme de fichier.

ASTUCE

Un abonnement se met à jour tout seul : un événement ajouté ou déplacé apparaît dans l'agenda des abonné·es, au rythme de leur application (de quelques heures à une journée).

3 Affichez vos événements sur votre site

Ouvrez **Paramètres**, onglet **Général**, section **Adhésion en ligne**, puis le bloc **Intégrer sur votre site**. Choisissez l'onglet **Prochains événements** et cliquez sur **Copier le code**.

Collez ce code dans un bloc « HTML personnalisé » (WordPress), « Intégrer un code » (Wix) ou équivalent. La seconde ligne du code (le script) est facultative : elle ajuste la hauteur du cadre automatiquement.

Le cadre affiche vos 10 prochains événements publics ; chacun ouvre sa page d'inscription dans un nouvel onglet.

LE RÉSULTAT

Vos événements publics sont visibles sur l'agenda, dans les calendriers des abonné·es et sur votre site, sans aucune double saisie : chaque modification dans MangoAsso s'y reporte.

Cas particuliers

> **Page publique de l'association**
>
> Si vous avez activé la page publique de l'association, ses six prochains événements publics y apparaissent aussi, dans la section « Prochains événements ».

> **Événement interne (non public)**
>
> Il n'apparaît ni dans l'agenda public, ni dans le flux d'abonnement, ni dans le widget. Vos adhérent·es le voient dans leur espace membre.

> **Passage au forfait Gratuit**
>
> L'agenda public, les pages d'événement, le flux d'abonnement et le widget sont fermés tant que le module Événements n'est plus inclus (le widget affiche « L'agenda de cette association n'est pas disponible »).

Ça ne marche pas ?

« Aucun événement public à venir pour le moment. »

Pourquoi : Aucun événement à venir n'a la case Page publique avec inscription en ligne cochée, ou ils sont déjà commencés.

Que faire : Ouvrez l'événement, cochez la case dans Modifier l'événement, puis enregistrez.

Le widget affiche « Aucun événement ouvert au public pour le moment. »

Pourquoi : Même raison : seuls les événements publics à venir sont affichés.

Que faire : Rendez public au moins un événement à venir.

S'abonner à l'agenda ne fait rien sur l'ordinateur

Pourquoi : Aucune application d'agenda n'est associée aux liens d'abonnement sur cet ordinateur.

Que faire : Dans Google Agenda, choisissez « Ajouter un agenda à partir d'une URL » et collez l'adresse du lien **Fichier .ics**.

Questions fréquentes

Q **Les noms des inscrit·es sont-ils visibles publiquement ?**

R Non. Les pages publiques n'affichent que l'événement et le nombre de places restantes.

Q **Les moteurs de recherche indexent-ils ces pages ?**

R Non, l'agenda et les pages d'événement sont exclus des moteurs de recherche : ils se partagent par lien.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne** (page 351)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)
- **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 164)
- **Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site** (page 603)
- **Publier la page publique de votre association** (page 598)

FICHE 4.7

Les emails envoyés aux inscrit·es d'un événement

EN BREF

Confirmation avec billet, liste d'attente, place libérée, rappel deux jours avant, changement de date ou annulation : MangoAsso prévient les inscrit·es sans que vous ayez à écrire. Voici ce qui part, quand, et ce qui ne part pas.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Emails automatiques des événements

Email	Quand	À qui
Inscription confirmée (avec billet et QR code)	À l'inscription, si une place est disponible	La personne inscrite
Liste d'attente	À l'inscription, si l'événement est complet	La personne inscrite
Place confirmée (avec billet)	Dès qu'une place se libère pour elle	La personne promue de la liste d'attente
Rappel	Le matin, entre 24 et 48 heures avant le début	Toutes les inscriptions confirmées
Changement	À l'enregistrement d'une nouvelle date ou d'un nouveau lieu, si la case « Prévenir » est cochée	Les inscriptions confirmées

Annulation	À la suppression d'un événement à venir, si la case « Prévenir » est cochée	Les inscriptions confirmées

Étape par étape

1 Laissez faire la confirmation

Chaque inscription, qu'elle vienne de l'équipe, de l'espace membre ou de la page publique, déclenche un email : « Inscription confirmée » avec la date, le lieu, le tarif, le billet et un bouton **Ajouter à mon agenda**, ou « Liste d'attente » si l'événement est complet.

Les invité·es (inscription par la page publique) trouvent aussi dans cet email un lien pour **annuler mon inscription** ou **quitter la liste d'attente**.

2 Comptez sur le rappel automatique

Chaque matin, MangoAsso envoie un rappel aux inscrit·es des événements qui commencent dans les 48 heures : un email intitulé « Rappel », suivi du titre de l'événement. Il part une seule fois par événement, sans réglage à faire.

Un événement créé à la dernière minute reçoit son rappel le lendemain matin s'il n'a pas encore commencé.

3 Prévenez d'un changement

Dans **Modifier l'événement**, si vous changez la date ou le lieu d'un événement à venir qui a des inscrit·es, laissez cochée **Prévenir les N inscrit·es si la date ou le lieu change** avant d'enregistrer. Le rappel repartira aussi pour la nouvelle date.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Changer seulement le titre, la description ou le prix n'envoie rien.

LE RÉSULTAT

Les inscrit·es savent toujours où et quand venir, et ont leur billet sous la main.

Cas particuliers

Ce qui n'envoie aucun email

La création d'un événement, un retrait par l'équipe (bouton Désinscrire), une désinscription faite par la personne, l'enregistrement d'un paiement, le pointage. Pour annoncer un événement, utilisez une campagne d'emailing.

Fiche sans email, adresse en échec ou fiche à la corbeille

Aucun email ne part vers ces personnes. Pour les adhérent·es sans adresse, l'inscription reste valable ; imprimez leur billet depuis la fiche de l'événement.

Liste d'attente et rappels

Les personnes en liste d'attente ne reçoivent ni le rappel, ni les emails de changement ou d'annulation : elles n'ont pas de place à perdre.

Ça ne marche pas ?

Une personne dit ne pas avoir reçu sa confirmation

Pourquoi : Adresse mal saisie, adresse en échec, ou email classé dans les indésirables.

Que faire : Suivez **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733), et donnez-lui son billet avec le lien Billet (PDF).

Le rappel n'est pas parti

Pourquoi : L'événement a commencé avant le passage du matin, l'association est passée au forfait Gratuit, ou les inscrit·es n'ont pas d'adresse utilisable.

Que faire : Envoyez une campagne d'emailing ciblant les inscrit·es de l'événement.

Questions fréquentes

Q **Peut-on changer le texte des emails ?**

R Non, ils sont rédigés par MangoAsso, avec le nom et le logo de votre association. Les réponses arrivent à l'adresse de réponse réglée dans Paramètres › Général

Q **Peut-on désactiver le rappel ?**

R Non, il fait partie du service. Il ne part qu'une fois par événement.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inscrire quelqu'un et gérer les inscrit·es d'un événement** (page 362)
- **Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne** (page 351)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639)

FICHE 4.8

Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps

EN BREF

L'emploi du temps rassemble les activités régulières et les rendez-vous de l'association sur un calendrier jour, semaine ou mois. Créez un créneau unique ou répété chaque semaine, puis déplacez-le d'un simple glisser.

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

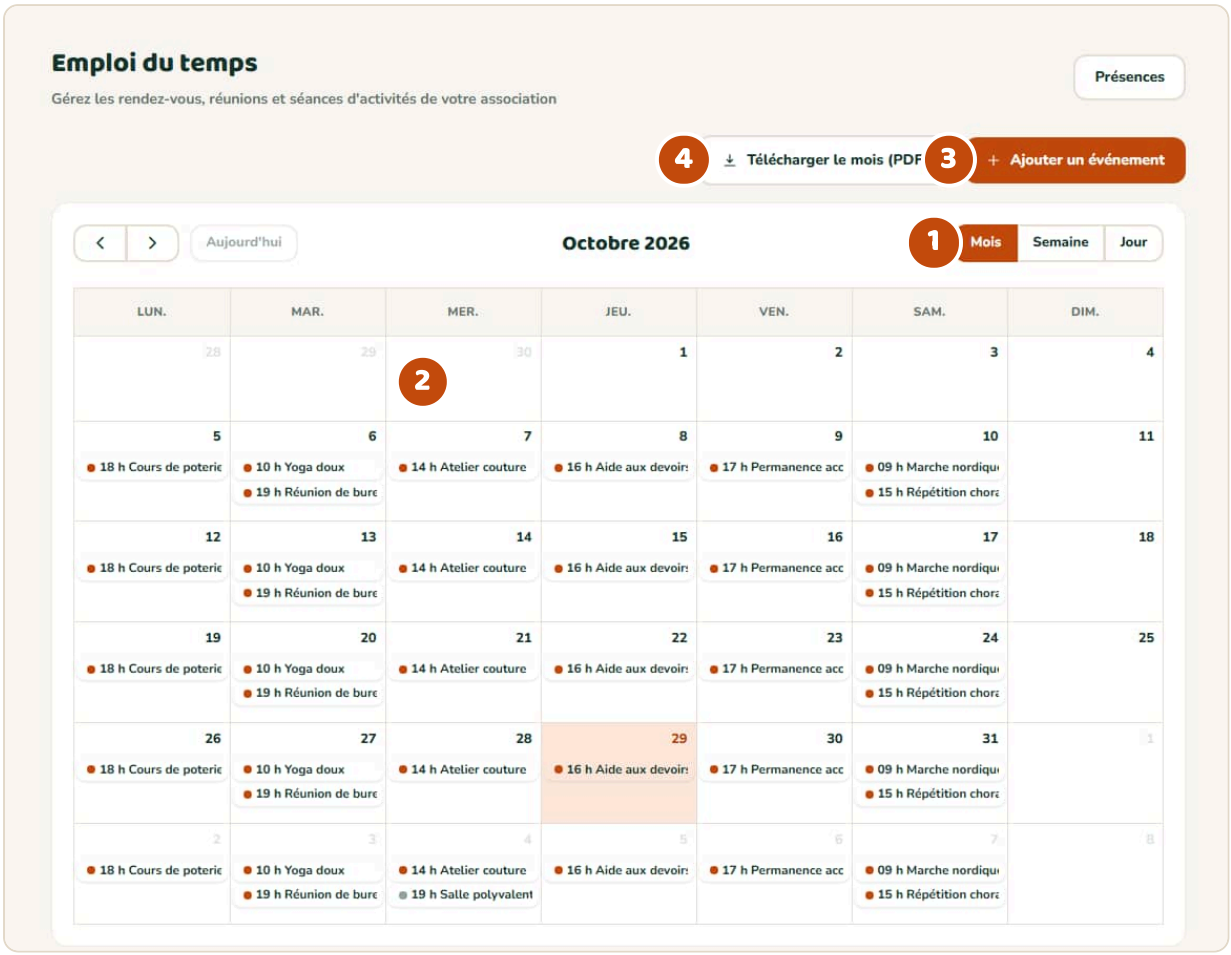
- [ ] Faire partie de l'équipe de l'association : tous les rôles, tous les forfaits.

Étape par étape

1 Ouvrez l'emploi du temps et choisissez la vue

Dans le menu, ouvrez **Activités › Emploi du temps**. En haut du calendrier, les boutons **Mois**, **Semaine** et **Jour** changent la vue ; les flèches passent à la période précédente ou suivante, et **Aujourd'hui** revient au jour même.

Sur un téléphone, la vue **Jour** s'affiche d'office.



1. Changer de vue : mois, semaine ou jour
2. Un créneau : cliquez dessus pour le modifier
3. Créer un créneau
4. Imprimer le mois affiché

2 Créez un créneau

Cliquez sur **Nouveau rendez-vous**, ou faites glisser la souris sur une plage horaire en vue Semaine ou Jour : la fenêtre **Nouveau rendez-vous** s'ouvre avec ces horaires.

Saisissez le **Titre** (« Entraînement U11 », « Réunion de bureau »), le **Début** et la **Fin**, ou cochez **Toute la journée**. Ajoutez si besoin un **Lieu (facultatif)** et une **Description (facultatif)**.

Vous pouvez relier le créneau à un **Adhérent·e lié (facultatif)** ou un **Bénévole lié (facultatif)**, par exemple pour un rendez-vous individuel.

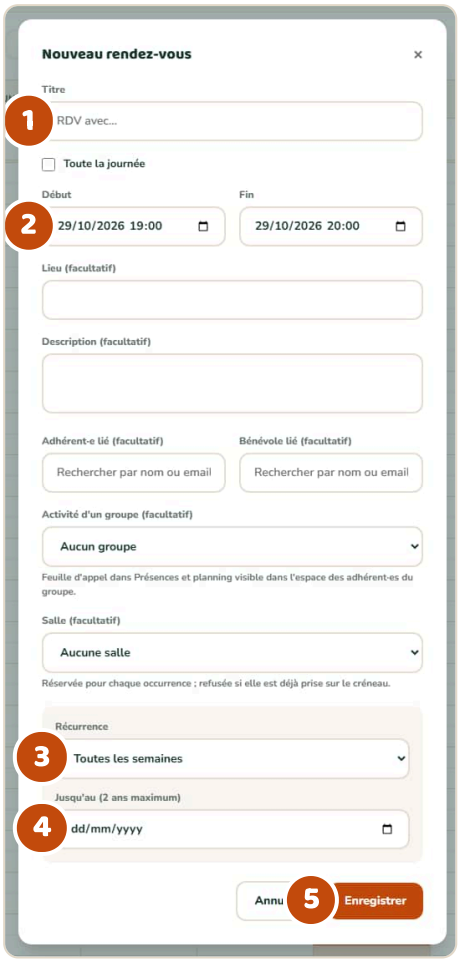
3 Répétez-le si c'est une activité régulière

Dans **Récurrence**, choisissez **Tous les jours**, **Toutes les semaines** ou **Tous les mois**, puis la date **Jusqu'au (2 ans maximum)**. Exemple : le cours de poterie du lundi, toutes les semaines jusqu'au 30 juin.

Cliquez sur **Enregistrer** : toutes les occurrences sont créées d'un coup.

ASTUCE

Si vous avez des groupes d'adhérent·es, le champ **Activité d'un groupe (facultatif)** relie le créneau à un groupe : il devient une séance avec feuille d'appel, visible dans le planning des membres. Voir **Faire l'appel et suivre l'assiduité** (page 399).



1. Le titre du créneau
2. Début et fin
3. La répétition : tous les jours, semaines ou mois
4. La date de la dernière occurrence
5. Enregistrer

4 Déplacez ou allongez un créneau

Faites glisser un créneau vers un autre jour ou une autre heure ; tirez son bord pour changer sa durée. C'est enregistré aussitôt.

Pour changer autre chose, cliquez sur le créneau : la fenêtre **Modifier le rendez-vous** s'ouvre.

LE RÉSULTAT

Le créneau apparaît dans le calendrier de toute l'équipe. S'il est relié à un groupe, il figure aussi dans **Mon planning** de l'espace membre des adhérent·es du groupe.

Cas particuliers

Modifier une occurrence d'une série

Les modifications (fenêtre ou glisser-déposer) ne touchent que l'occurrence choisie : pratique pour décaler un seul cours. Pour changer toute la série, supprimez-la et recréez-la.

Supprimer

Dans la fenêtre du créneau, cliquez sur **Supprimer**, puis sur **cette occurrence** ou, pour une série, **toute la série**.

Créneaux gris

Les réservations de salle faites depuis **Activités › Matériel & salles** s'affichent dans une couleur grisée, pour voir les salles occupées. Elles se modifient depuis la page Matériel & salles, pas depuis le calendrier.

Un créneau n'a pas d'inscription

Pour une soirée ou une sortie avec inscriptions, jauge et billets, créez plutôt un événement : voir **Créer un événement** (page 351).

Ça ne marche pas ?

« La date de fin doit être après la date de début »

Pourquoi : La fin est égale ou antérieure au début.

Que faire : Corrigez l'heure de fin, ou cochez Toute la journée.

« La date de fin de récurrence doit être après le début »

Pourquoi : La date Jusqu'au précède la première occurrence.

Que faire : Choisissez une date de fin postérieure au premier créneau.

Ma série s'arrête plus tôt que prévu

Pourquoi : Une série est limitée à 2 ans et à 260 occurrences (un créneau quotidien s'arrête donc après environ 8 mois et demi).

Que faire : Créez une seconde série qui démarre après la dernière occurrence.

Le créneau revient à sa place après un glisser-déposer

Pourquoi : Il réserve une salle déjà prise sur le nouvel horaire.

Que faire : Choisissez un autre horaire, ou changez de salle dans la fenêtre du créneau.

Questions fréquentes

Q **Les adhérent·es voient-ils l'emploi du temps ?**

R Seulement les séances de leurs groupes, dans **Mon planning** de leur espace membre. Les autres créneaux restent internes à l'équipe.

Q **Les créneaux envoient-ils des rappels ?**

R Non, l'emploi du temps n'envoie aucun email.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Imprimer l'emploi du temps du mois en PDF** (page 392)
- **Réserver une salle pour un créneau de l'emploi du temps** (page 395)
- **Faire l'appel à une séance et suivre l'assiduité** (page 399)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)
- **Consulter son planning des activités** (page 654)

FICHE 4.9

Imprimer l'emploi du temps du mois en PDF

EN BREF

Téléchargez le mois affiché sous forme de calendrier mural A4, à afficher au local ou à envoyer aux familles. Le PDF reprend tous les créneaux du mois, jour par jour.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

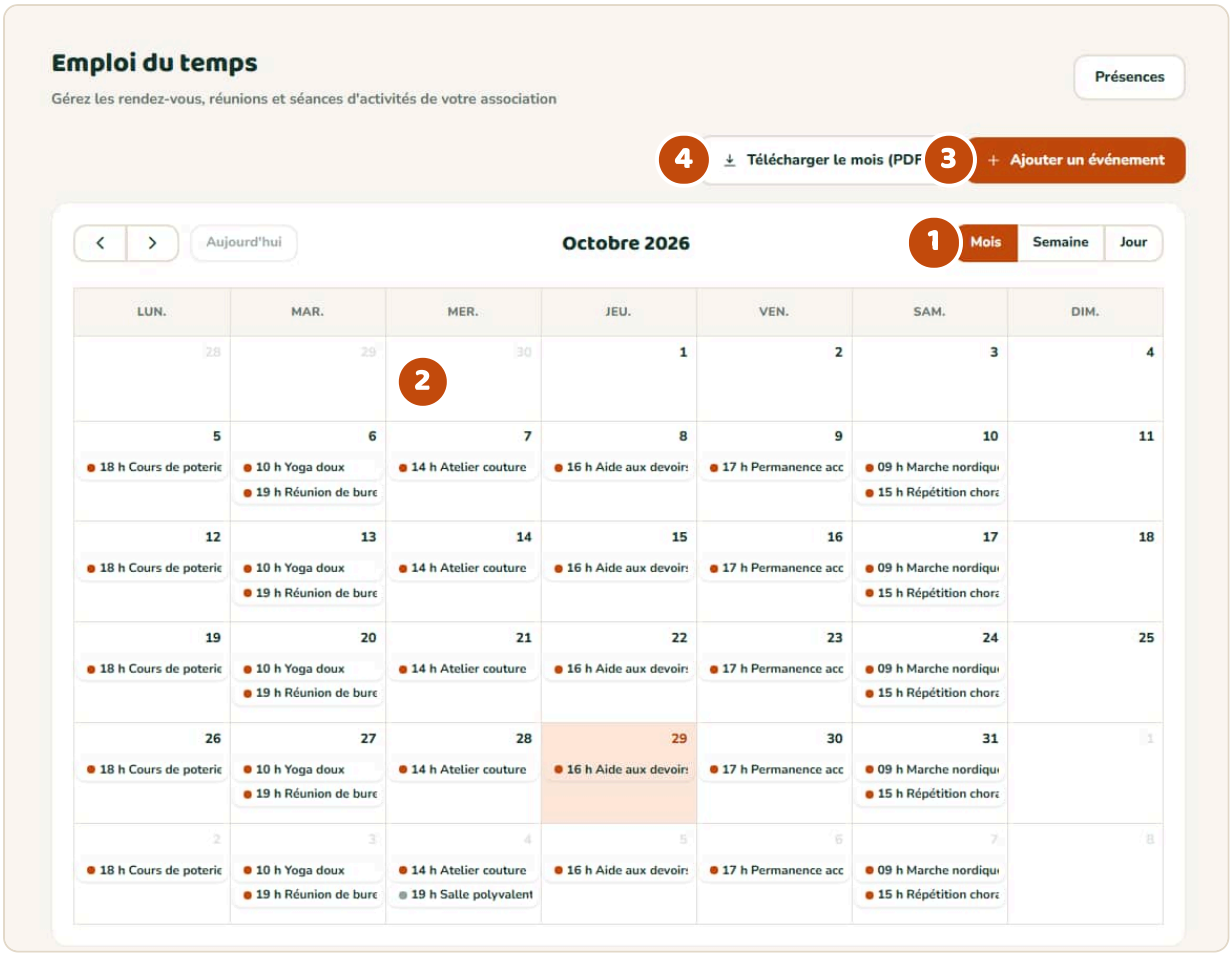
Étape par étape

1 Affichez le bon mois

Dans **Activités › Emploi du temps**, utilisez les flèches pour vous placer sur le mois voulu (dans n'importe quelle vue).

2 Téléchargez le PDF

Cliquez sur **Télécharger le mois (PDF)**, au-dessus du calendrier. Le fichier « emploi-du-temps-…-2026-11.pdf » s'enregistre : une page A4 à l'horizontale, une case par jour, avec l'heure, le titre et le lieu de chaque créneau.



1. Changer de vue : mois, semaine ou jour
2. Les créneaux du mois
3. Créer un créneau
4. Télécharger le mois affiché en PDF

LE RÉSULTAT

Vous obtenez un calendrier mensuel prêt à imprimer, aux heures de Paris.

Cas particuliers

Jour très chargé

Si une case ne peut pas tout contenir, les derniers créneaux sont résumés par « +2 autres ». Pour le détail d'une journée chargée, utilisez la vue Jour à l'écran.

> **Vue Semaine ou Jour à cheval sur deux mois**
>
> Le PDF prend le mois qui contient le milieu de la période affichée. Passez en vue Mois pour être sûr·e du mois imprimé.

> **Réservations de salle hors emploi du temps**
>
> Les réservations faites depuis Matériel & salles (couleur grisée à l'écran) ne figurent pas dans le PDF, qui ne reprend que les créneaux de l'emploi du temps.

Ça ne marche pas ?

Le PDF est vide

Pourquoi : Aucun créneau sur le mois affiché.

Que faire : Vérifiez que vous êtes sur le bon mois avant de cliquer.

Questions fréquentes

Q **Peut-on imprimer une seule semaine ?**

R Le PDF est toujours mensuel. Pour une semaine, utilisez l'impression de votre navigateur sur la vue Semaine.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps** (page 386)
- **Réserver une salle pour un créneau de l'emploi du temps** (page 395)
- **Consulter son planning des activités** (page 654)

FICHE 4.10

Réserver une salle pour un créneau de l'emploi du temps

EN BREF

Choisissez la salle directement dans le créneau : elle est réservée pour chaque occurrence, et MangoAsso refuse tout double emploi. Fini les deux activités prévues dans la même salle au même moment.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé** (module Matériel & salles).
- [ ] Au moins une salle dans l'inventaire : un·e administrateur·ice l'ajoute avec le type **Salle** dans **Activités › Matériel & salles** (voir **Tenir l'inventaire du matériel et des salles** (page 421)).

Étape par étape

1 Ouvrez ou créez le créneau

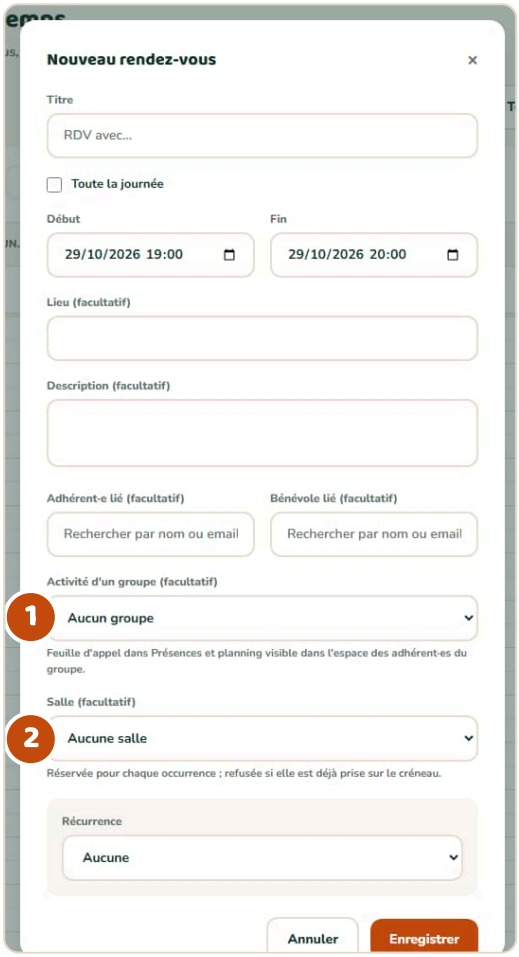
Dans **Activités › Emploi du temps**, cliquez sur **Nouveau rendez-vous**, ou sur un créneau existant pour le modifier.

2 Choisissez la salle

Dans **Salle (facultatif)**, choisissez la salle. Pour une série (« Toutes les semaines »), la salle est réservée pour chaque occurrence.

Cliquez sur **Enregistrer**. Dans le calendrier, le titre du créneau est suivi du nom de la salle : « Yoga doux · Salle polyvalente ».

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Pour une série, c'est tout ou rien : si la salle est prise ne serait-ce qu'une fois, rien n'est enregistré et le message indique la date en conflit.



1. Relier le créneau à un groupe (feuille d'appel)
2. Choisir la salle à réserver

3 Retirez ou changez la salle

Rouvrez le créneau et choisissez **Aucune salle** ou une autre salle, puis **Enregistrer**. La réservation suit aussi le créneau quand vous le déplacez dans le calendrier.

LE RÉSULTAT

La réservation apparaît dans **Activités › Matériel & salles**, section « Réservations des 30 prochains jours », avec le badge **Emploi du temps**, et dans la fiche de la salle.

Cas particuliers

Réservation de salle sans créneau

Pour une location ponctuelle (anniversaire d'un adhérent, réunion d'une autre association), réservez depuis la fiche de la salle : voir **Réserver du matériel ou une salle** (page 425). Elle apparaît dans une couleur grisée dans l'emploi du temps.

Annuler une réservation liée à un créneau

Elle ne s'annule pas depuis la page Matériel & salles : retirez la salle du créneau, ou supprimez le créneau.

Salle archivée

Une salle archivée n'est plus proposée. Les réservations déjà faites restent dans son historique.

Ça ne marche pas ?

« La salle est déjà réservée le lundi 17 novembre sur ce créneau : rien n'a été enregistré. »

Pourquoi : Une autre réservation occupe la salle à cette date.

Que faire : Changez d'horaire ou de salle, ou arrêtez la série avant cette date et créez-en une seconde après.

« La salle est déjà réservée sur ce créneau. »

Pourquoi : En modifiant ou en déplaçant un créneau, le nouvel horaire tombe sur une autre réservation.

Que faire : Choisissez un autre horaire ; le créneau reste à sa place d'origine tant que ce n'est pas réglé.

Je ne vois pas le champ Salle

Pourquoi : Aucune salle dans l'inventaire, ou forfait Gratuit.

Que faire : Ajoutez une salle dans Matériel & salles (forfait Essentiel ou Avancé).

Questions fréquentes

Q **Peut-on réserver du matériel depuis un créneau ?**

R Non, seulement une salle. Le matériel se réserve depuis sa fiche dans Matériel & salles.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps** (page 386)
- **Tenir l'inventaire du matériel et des salles** (page 421)
- **Réserver du matériel ou une salle sans double emploi** (page 425)

FICHE 4.11

Faire l'appel à une séance et suivre l'assiduité

EN BREF

Pour chaque séance d'un groupe (cours, entraînement, répétition), cochez présent·e ou absent·e depuis un téléphone en quelques secondes. MangoAsso calcule l'assiduité de chaque adhérent·e et l'exporte pour vos bilans.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

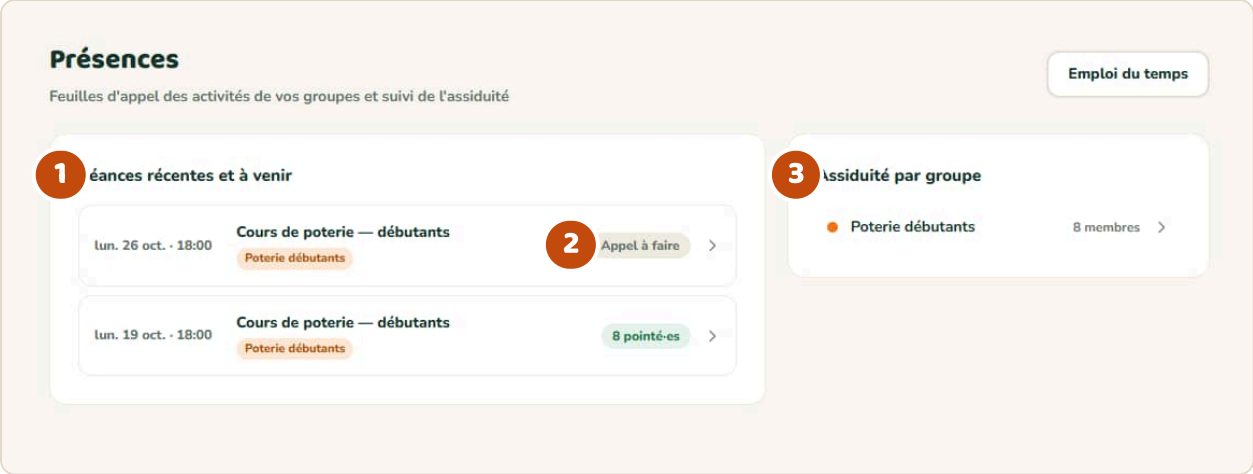
Avant de commencer

- [ ] Des **groupes d'adhérent·es** (« Poterie débutants », « U11 ») avec leurs membres : voir **Créer des groupes d'adhérent·es** (page 121).
- [ ] Des créneaux de l'emploi du temps reliés à ces groupes (champ **Activité d'un groupe (facultatif)**) : voir **Planifier un cours dans l'emploi du temps** (page 386).
- [ ] Tous les rôles peuvent faire l'appel ; l'export est réservé aux administrateur·ices et à la personne propriétaire. Tous les forfaits.

Étape par étape

1 Ouvrez les présences

Dans le menu, ouvrez **Activités › Présences**. À gauche, **Séances récentes et à venir** liste les séances des 14 derniers jours et des 2 prochains, avec le badge **Appel à faire** ou « 8 pointé·es ». À droite, **Assiduité par groupe**.



1. Les séances des deux dernières semaines
2. Une séance dont l'appel reste à faire
3. L'assiduité de chaque groupe

2 Faites l'appel

Cliquez sur la séance. La feuille d'appel liste les membres actif·ves du groupe par ordre alphabétique. Pour chacun·e, touchez **Présent·e** ou **Absent·e** ; un second toucher sur le même bouton efface le pointage.

Tout le monde est là sauf deux personnes ? Pointez les absent·es, puis cliquez sur **Pointer les autres présent·es** : les membres pas encore pointés passent présents, sans toucher aux absences déjà notées.

Le compteur en haut indique « 10 présent·es · 2 absent·es · 0 non pointé·e ». Chaque toucher est enregistré aussitôt, sans bouton à valider.

> **ASTUCE**
>
> La feuille d'appel est pensée pour le téléphone : l'animateur·ice fait l'appel depuis le bord du terrain.

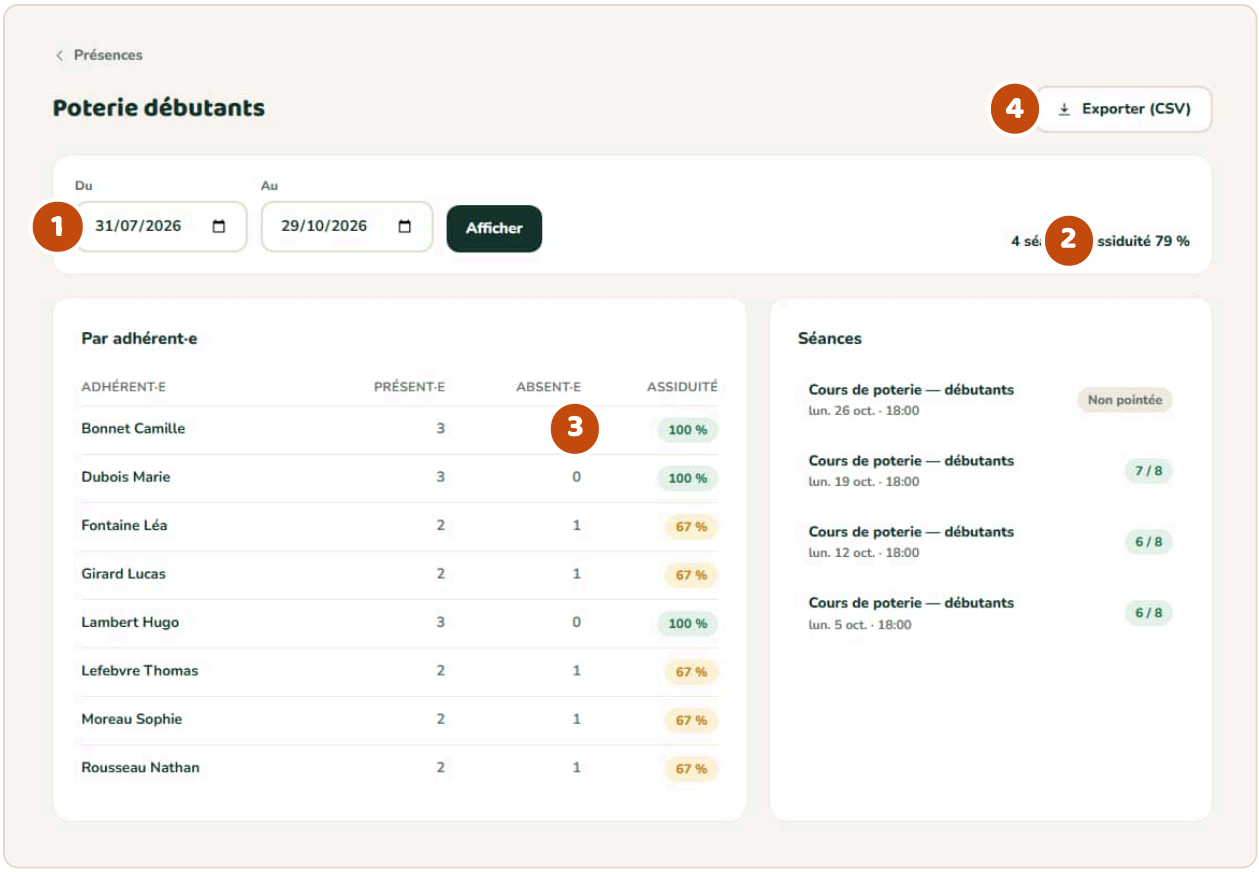


1. Le compteur de présences
2. Pointer présent·es tous les membres restants
3. Marquer une personne présente
4. Marquer une personne absente

3 Consultez l'assiduité d'un groupe

Dans **Activités › Présences**, cliquez sur un groupe. Choisissez la période (**Du**, **Au**, puis **Afficher** ; par défaut les 90 derniers jours).

Le tableau **Par adhérent·e** donne pour chacun·e le nombre de présences, d'absences et le taux d'**Assiduité** : vert à 75 % et plus, orange de 50 à 74 %, rouge en dessous. La liste **Séances** à droite rappelle chaque séance et son nombre de présent·es.



1. Choisir la période
2. Le taux d'assiduité global du groupe
3. Le taux de chaque adhérent·e
4. Télécharger le détail

4 Exportez le détail

Cliquez sur **Exporter (CSV)**. Le fichier contient une ligne par adhérent·e (présences, absences, assiduité en %) et une colonne par séance : P pour présent·e, A pour absent·e, vide si non pointé·e.

LE RÉSULTAT

Vous savez qui vient, qui décroche, et vous avez un registre de présence à joindre à un bilan d'activité ou une demande de subvention.

Cas particuliers

Comment le taux est calculé

Le taux ne compte que les séances pointées pour la personne : 9 présences et 1 absence donnent 90 %, même si deux séances n'ont pas été pointées.

Nouvelle personne dans le groupe

Elle apparaît sur les feuilles d'appel dès son ajout au groupe, y compris celles des séances passées, qu'elle n'a pas besoin de pointer.

Adhérent·e inactif·ve ou à la corbeille

Il ou elle disparaît des feuilles d'appel et de l'assiduité. Ses pointages passés sont conservés et réapparaissent si la fiche redevient active.

Ce que voient les adhérent·es

Leurs séances à venir dans **Mon planning** de l'espace membre. Leur assiduité n'y est pas affichée.

Ça ne marche pas ?

« Aucune séance. »

Pourquoi : Aucun créneau de l'emploi du temps n'est relié à un groupe dans les 14 derniers jours ou les 2 prochains.

Que faire : Ouvrez le créneau dans l'emploi du temps et choisissez le groupe dans Activité d'un groupe. Pour une séance plus ancienne, passez par la page d'assiduité du groupe.

Le champ Activité d'un groupe n'apparaît pas dans l'emploi du temps

Pourquoi : L'association n'a encore aucun groupe d'adhérent·es.

Que faire : Créez vos groupes dans **Membres › Adhérent·es**, bouton Groupes.

« Aucun·e adhérent·e actif·ve dans ce groupe. »

Pourquoi : Le groupe est vide, ou ses membres sont inactif·ves.

Que faire : Ajoutez les adhérent·es au groupe depuis leur fiche ou la page des groupes.

Questions fréquentes

Q **Les présences des événements sont-elles comptées ici ?**

R Non. Les événements ont leur propre pointage (billets et Marquer présent). Les présences concernent les séances régulières des groupes.

Q **Peut-on faire l'appel pour des bénévoles ?**

R Non, la feuille d'appel concerne les adhérent·es d'un groupe. Les bénévoles sont pointé·es sur leurs créneaux de mission.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps** (page 386)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)
- **Ranger automatiquement par âge (catégories U9, U11, Seniors…)** (page 126)

FICHE 4.12

Créer une mission bénévole et ses créneaux

EN BREF

Découpez la buvette, l'accueil ou l'installation d'une fête en créneaux à places limitées. Les bénévoles s'y inscrivent eux-mêmes depuis leur espace, et vous voyez d'un coup d'œil les trous du planning.

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, tous les forfaits. La suppression d'une mission est réservée aux administrateur·ices et à la personne propriétaire.
- [ ] Des bénévoles enregistré·es, avec un accès à leur espace : voir **Gérer les bénévoles** (page 206).

Étape par étape

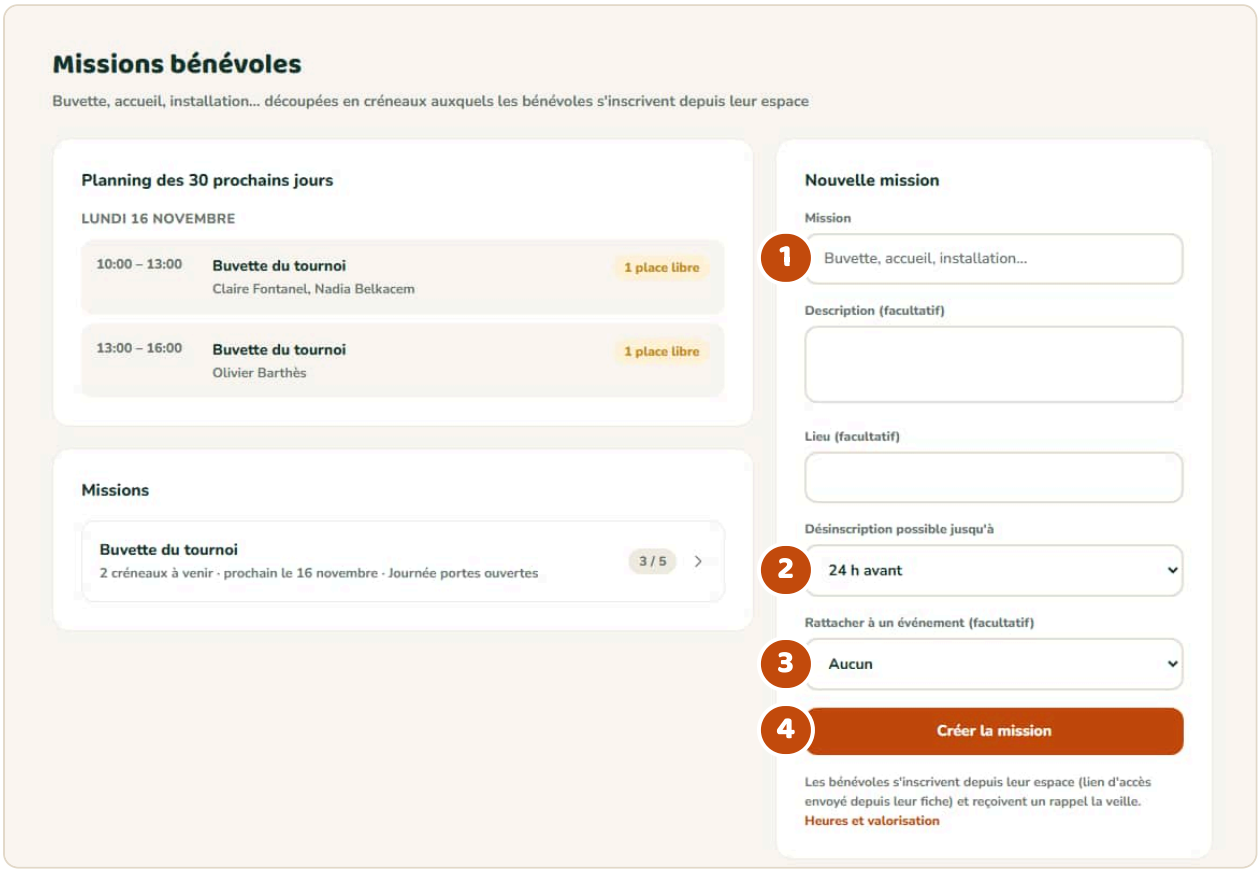
1 Créez la mission

Dans le menu, ouvrez **Activités › Missions bénévoles**. Dans la carte **Nouvelle mission**, saisissez l'intitulé (champ **Mission** : « Buvette du tournoi »), une **Description (facultatif)** et un **Lieu (facultatif)**.

Désinscription possible jusqu'à : jusqu'à quand un·e bénévole peut se retirer seul·e, de « le début du créneau » à « 7 jours avant » (24 h avant par défaut).

Si vous avez le module Événements, **Rattacher à un événement (facultatif)** relie la mission à un événement à venir ; son titre s'affiche alors sur la mission et chez les bénévoles.

Cliquez sur **Créer la mission** : sa page s'ouvre.



1. L'intitulé de la mission
2. Jusqu'à quand un·e bénévole peut se désinscrire
3. Relier la mission à un événement
4. Créer la mission

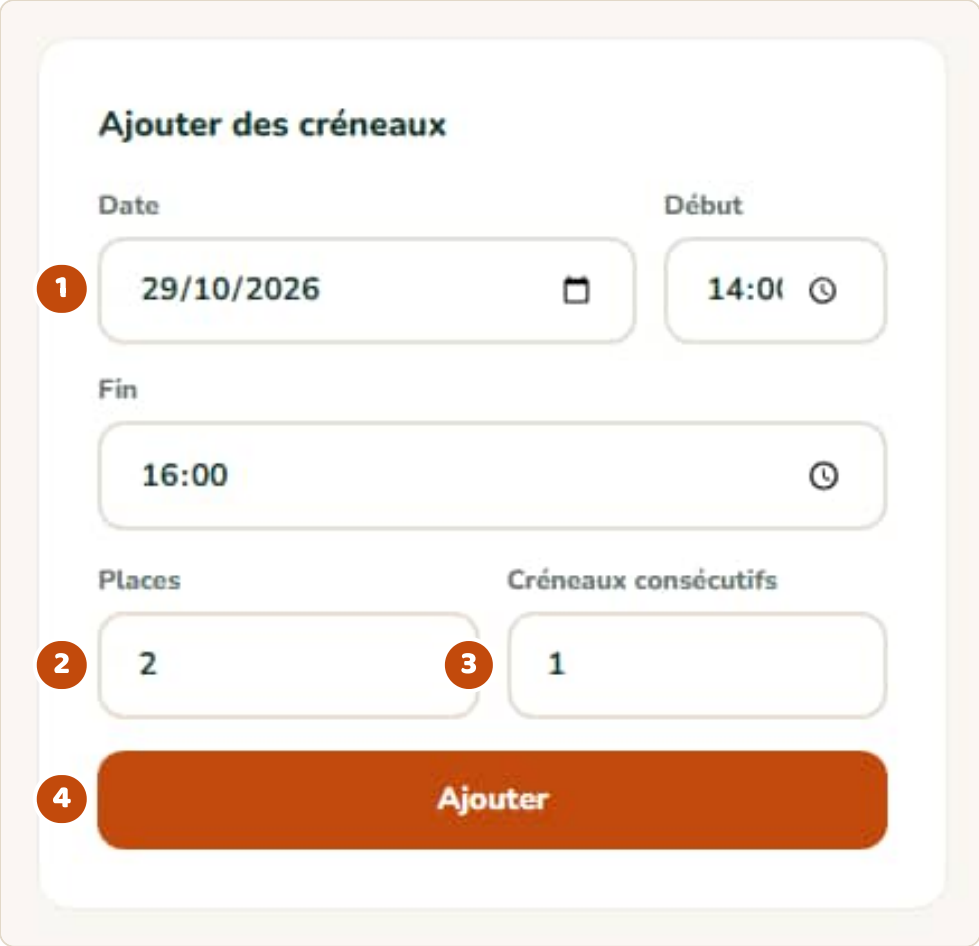
2 Ajoutez des créneaux

Dans la carte **Ajouter des créneaux**, choisissez la **Date**, le **Début** et la **Fin**, puis le nombre de **Places** (2 par défaut, 500 au plus).

Créneaux consécutifs crée plusieurs créneaux de même durée à la suite : début 14:00, fin 16:00 et 3 créneaux consécutifs donnent 14 h – 16 h, 16 h – 18 h et 18 h – 20 h. Cliquez sur **Ajouter**.

ASTUCE

Une fin plus tôt que le début (22:00 – 02:00) crée un créneau de nuit qui se termine le lendemain.



1. Le jour du créneau
2. Le nombre de bénévoles attendu·es
3. Enchaîner plusieurs créneaux de même durée
4. Ajouter les créneaux

3 Suivez le remplissage

La page **Activités › Missions bénévoles** affiche le **Planning des 30 prochains jours**, jour par jour : chaque créneau avec ses inscrit·es et un badge rouge (personne), orange (« 1 place libre ») ou vert (**Complet**).

La liste **Missions** dessous indique pour chacune le nombre de créneaux à venir et les places prises (« 5 / 8 »).

LE RÉSULTAT

Les créneaux apparaissent aussitôt dans l'espace de vos bénévoles, rubrique « Missions bénévoles », avec le nombre de places restantes et un bouton **Je m'inscris**.

Cas particuliers

Modifier une mission

Sur sa page, la carte **Modifier la mission** change l'intitulé, le lieu, l'échéance de désinscription ou l'événement rattaché. Les horaires d'un créneau ne se modifient pas : supprimez-le et recréez-le.

Supprimer un créneau ou une mission

Le lien **Supprimer** d'un créneau le retire avec ses inscriptions, après confirmation. **Supprimer la mission** emporte tous ses créneaux et inscriptions. Les bénévoles concerné·es ne sont pas prévenu·es par email.

Ça ne marche pas ?

« Un créneau dure 24 heures au plus »

Pourquoi : La durée calculée dépasse une journée.

Que faire : Découpez la mission en plusieurs créneaux.

Le champ Rattacher à un événement n'apparaît pas

Pourquoi : Aucun événement à venir, ou forfait Gratuit (module Événements non inclus).

Que faire : Créez d'abord l'événement, ou laissez la mission indépendante.

Questions fréquentes

Q **Les bénévoles sont-ils prévenus d'une nouvelle mission ?**

R Non, aucun email ne part à la création. Annoncez-la par une campagne d'emailing ou un message ; les bénévoles la trouvent dans leur espace.

Q **Une mission a-t-elle besoin d'un forfait payant ?**

R Non, les missions bénévoles sont incluses dans tous les forfaits.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inscrire les bénévoles sur les créneaux et pointer leur présence** (page 410)
- **Compter les heures de bénévolat et les valoriser** (page 415)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 206)
- **S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire** (page 657)

FICHE 4.13

Inscrire les bénévoles sur les créneaux et pointer leur présence

EN BREF

Les bénévoles choisissent leurs créneaux depuis leur espace et reçoivent un rappel la veille ; l'équipe complète les trous et pointe qui est venu. Les heures effectuées alimentent le décompte du bénévolat.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Une mission avec des créneaux : voir **Créer une mission bénévole** (page 405).
- [ ] Pour que les bénévoles s'inscrivent eux-mêmes : leur avoir envoyé le lien d'accès à leur espace depuis leur fiche (**Membres › Bénévoles**).

Étape par étape

1 Côté bénévole : s'inscrire

Dans son espace bénévole, rubrique **Missions bénévoles**, la personne voit tous les créneaux à venir, jour par jour, avec le nombre de places et la description. Elle clique sur **Je m'inscris** : « Merci ! Vous êtes inscrit·e sur ce créneau. »

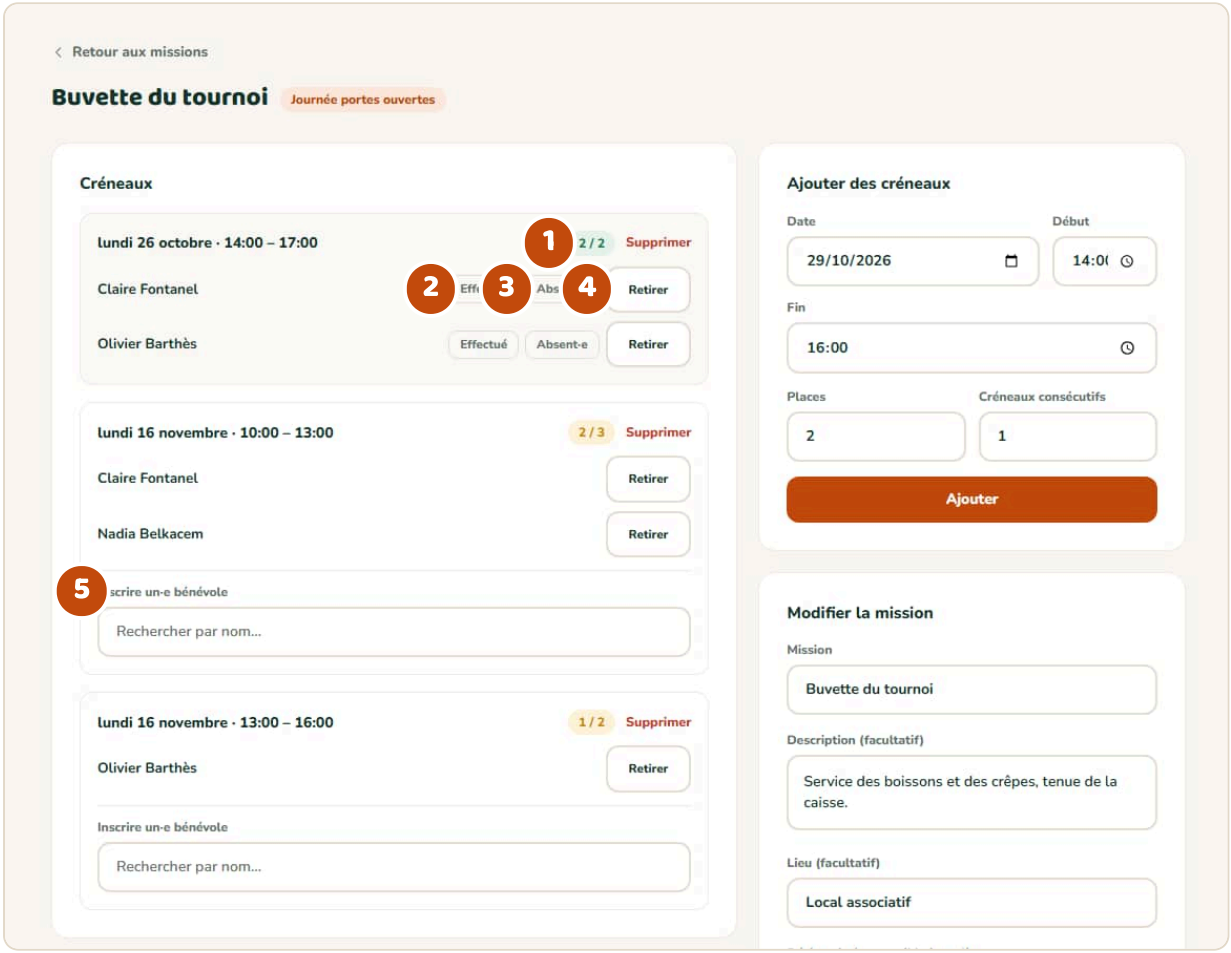
Ses créneaux sont rappelés en haut, dans **Mes prochains créneaux**. Jusqu'à l'échéance fixée par la mission, le bouton **Me désinscrire** lui permet de se retirer ; ensuite, le créneau affiche « Inscrit·e ✓ » et elle doit prévenir

l'équipe.

2 Côté équipe : inscrire quelqu'un

Ouvrez la mission depuis **Activités › Missions bénévoles**. Sous chaque créneau à venir qui a encore de la place, le champ **Inscrire un·e bénévole** : tapez deux lettres du nom et choisissez la personne. Elle est inscrite immédiatement.

Retirer, sur la ligne d'un·e inscrit·e, la désinscrit sans condition de délai.



1. Le remplissage du créneau
2. Confirmer que le créneau a été assuré
3. Noter une absence
4. Désinscrire la personne
5. Inscrire un·e bénévole

3 Le rappel de la veille part tout seul

Chaque matin, chaque bénévole inscrit·e sur un créneau du lendemain reçoit un email récapitulant ses créneaux de la journée (objet « Rappel », « vos missions de demain »), avec un bouton **Voir mes missions**. Un seul email par personne, même avec plusieurs créneaux.

4 Pointez après le créneau

Une fois le créneau passé, deux boutons apparaissent sur chaque ligne : **Effectué** et **Absent·e**. Un second clic efface le pointage.

Sans pointage, le créneau est compté comme effectué dans les heures de bénévolat. Pointer **Absent·e** le retire du décompte.

LE RÉSULTAT

Le planning reflète qui vient quand, et les heures réellement données s'ajoutent dans **Membres › Heures de bénévolat**.

Cas particuliers

Bénévole sans email

Il ou elle ne peut pas recevoir de lien d'accès ni de rappel. Inscrivez-le ou la depuis la mission et prévenez-le ou la directement.

Inscription sur un créneau complet

Le bouton devient « Complet » côté bénévole, et le champ Inscrire un·e bénévole disparaît côté équipe. Pour ajouter quelqu'un, retirez une personne ou recréez le créneau avec plus de places.

Aucun email à l'inscription

Ni le ou la bénévole ni l'équipe ne reçoivent d'email quand quelqu'un s'inscrit ou se retire : consultez le planning. Seul le rappel de la veille est envoyé.

Ça ne marche pas ?

« La désinscription n'est plus possible moins de 24 h avant le créneau : prévenez l'équipe. » ou, si l'échéance est « le début du créneau », « La désinscription n'est plus possible, le créneau a commencé : prévenez l'équipe. »

Pourquoi : L'échéance de désinscription choisie pour la mission est passée.

Que faire : Le ou la bénévole prévient l'équipe, qui le ou la retire avec **Retirer**.

« Ce créneau est complet. »

Pourquoi : Quelqu'un a pris la dernière place entre-temps.

Que faire : Choisir un autre créneau, ou demander à l'équipe.

« Ce créneau a déjà commencé. »

Pourquoi : On ne s'inscrit plus à un créneau commencé.

Que faire : Si la personne est venue quand même, notez ses heures à la main dans Heures de bénévolat.

Un·e bénévole ne voit pas les missions

Pourquoi : Il ou elle n'a pas encore reçu ou utilisé le lien d'accès à son espace.

Que faire : Renvoyez-lui le lien depuis sa fiche dans **Membres › Bénévoles**.

Questions fréquentes

Q **Un·e bénévole peut-il s'inscrire sur deux créneaux qui se chevauchent ?**

R Oui, MangoAsso ne le bloque pas. Gardez un œil sur le planning.

Q **À quelle heure part le rappel ?**

R Tôt le matin, la veille du créneau.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer une mission bénévole et ses créneaux** (page 405)
- **Compter les heures de bénévolat et les valoriser** (page 415)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 206)
- **S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire** (page 657)

FICHE 4.14

Compter les heures de bénévolat et les valoriser

EN BREF

MangoAsso additionne les créneaux de missions effectués et les heures saisies à la main, par bénévole et par période. Avec un taux horaire, vous obtenez une valorisation du bénévolat à présenter dans vos comptes annuels et vos dossiers de subvention.

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

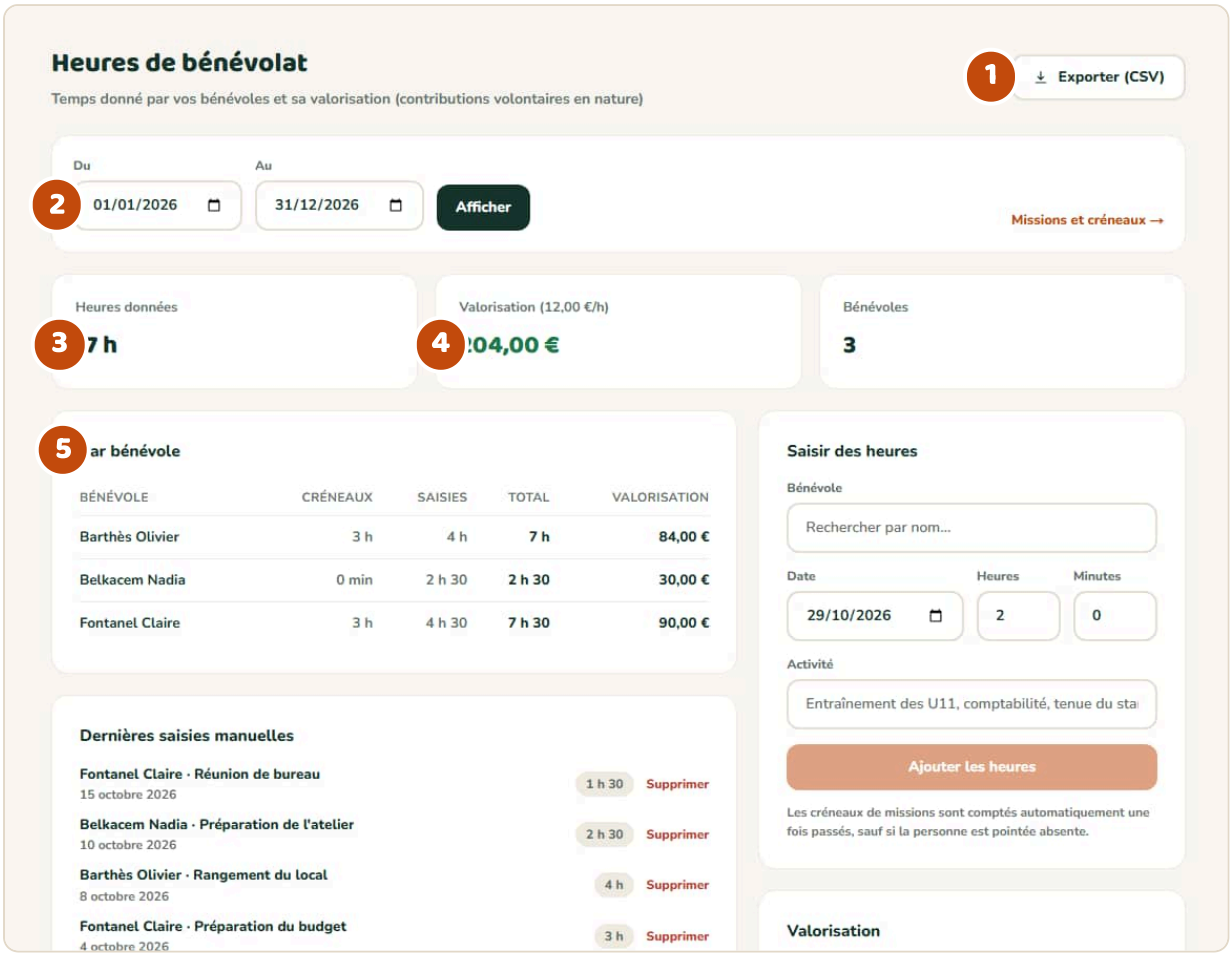
- [ ] Tous les rôles peuvent consulter et saisir des heures. Le taux horaire et l'export sont réservés aux administrateur·ices et à la personne propriétaire. Tous les forfaits.

Étape par étape

1 Ouvrez le décompte

Dans le menu, ouvrez **Membres › Heures de bénévolat**. Par défaut, la période est l'année civile en cours ; changez **Du** et **Au** puis cliquez sur **Afficher** pour une saison ou un exercice.

En haut : **Heures données**, **Valorisation** (au taux affiché) et le nombre de **Bénévoles**. Dessous, le tableau **Par bénévole** sépare les heures de **Créneaux** (missions) et les **Saisies** manuelles.



1. Télécharger le décompte
2. Choisir la période
3. Le total des heures données
4. La valorisation au taux horaire choisi
5. Le détail par bénévole

2 Laissez les missions se compter seules

Chaque créneau de mission terminé compte pour sa durée, sauf si la personne a été pointée **Absent·e** : un créneau de 14 h à 16 h ajoute 2 h à chaque bénévole inscrit·e.

3 Saisissez les autres heures

Pour le temps donné hors missions (entraîner les U11, tenir la comptabilité, préparer l'AG), utilisez la carte **Saisir des heures** : choisissez le ou la **Bénévole**, la **Date**, les **Heures** et **Minutes**, et l'**Activité**, puis **Ajouter les**

heures.

Les **Dernières saisies manuelles** s'affichent dessous ; **Supprimer** retire une saisie erronée.

4 Réglez le taux horaire

Dans la carte **Valorisation**, saisissez votre **Taux horaire de valorisation (€)** et **Enregistrer**. Tant que vous n'avez rien saisi, MangoAsso applique une **valeur indicative** de 12,00 € de l'heure, à adapter.

Chaque association choisit et documente sa méthode : par exemple un salaire horaire de référence, ou le coût d'un service équivalent. Votre expert-comptable ou commissaire aux comptes peut vous conseiller.



1. Le taux horaire de valorisation
2. La présentation dans les comptes annuels

5 Exportez pour vos comptes et dossiers

Cliquez sur **Exporter (CSV)**. Le fichier rappelle la période et le taux, donne une synthèse par bénévole (heures de créneaux, de saisies, total, valorisation en euros) puis le détail ligne par ligne (date, bénévole, activité, source).

LE RÉSULTAT

Vous avez le total d'heures et sa valeur, prêts à reporter au pied de votre compte de résultat ou dans le budget d'une demande de subvention.

Cas particuliers

Comptes 86 et 87 : aucune écriture dans MangoAsso

La valorisation se présente hors bilan, au pied du compte de résultat : en compte 87 (contributions volontaires en nature) et en compte 86 (emplois des contributions volontaires en nature), pour le même montant. Elle ne modifie ni votre trésorerie ni votre résultat, et MangoAsso ne crée aucune écriture dans votre comptabilité : reportez le montant vous-même dans vos comptes annuels.

Mission ou créneau supprimé

Les heures des créneaux supprimés disparaissent du décompte. Si elles ont réellement été effectuées, saisissez-les à la main.

Ce que voit le ou la bénévole

Son espace bénévole affiche le total de ses heures de l'année en cours (« 12 h 30 données en 2026, merci ! »).

Ça ne marche pas ?

« Durée invalide (24 h au plus par saisie). »

Pourquoi : Durée nulle, ou supérieure à 24 heures.

Que faire : Saisissez une durée entre quelques minutes et 24 h ; pour un week-end, faites une saisie par jour.

« Taux horaire invalide (entre 0,01 et 1 000 €). »

Pourquoi : Taux vide, nul ou trop élevé.

Que faire : Saisissez un montant comme 11,88. Pour revenir à la valeur indicative, videz le champ et enregistrez.

Un créneau passé n'est pas compté

Pourquoi : La personne est pointée Absent·e, ou le créneau n'est pas encore terminé.

Que faire : Sur la page de la mission, cliquez sur **Effectué** (ou recliquez sur Absent·e pour effacer le pointage).

Questions fréquentes

Q **La valorisation du bénévolat est-elle obligatoire ?**

R Non, c'est une information facultative mais recommandée : elle montre le poids réel de votre action, et beaucoup de financeurs la demandent. Le taux de 12 € proposé n'est qu'un point de départ, pas une valeur réglementaire.

Q **Les heures des adhérent·es sont-elles comptées ?**

R Seulement s'ils ou elles ont aussi une fiche bénévole : les heures sont toujours rattachées à un·e bénévole.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inscrire les bénévoles sur les créneaux et pointer leur présence** (page 410)
- **Créer une mission bénévole et ses créneaux** (page 405)
- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)
- **Suivre une demande de subvention, du dépôt à la réponse** (page 304)

FICHE 4.15

Tenir l'inventaire du matériel et des salles

EN BREF

Recensez sono, barnums, tables, ballons et salles, avec leur quantité, leur état, leur valeur et leur emplacement. L'inventaire sert ensuite aux réservations, aux prêts et aux demandes des adhérent·es.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire** pour ajouter, modifier ou supprimer. Toute l'équipe consulte l'inventaire et réserve.

Étape par étape

1 Ouvrez Matériel & salles

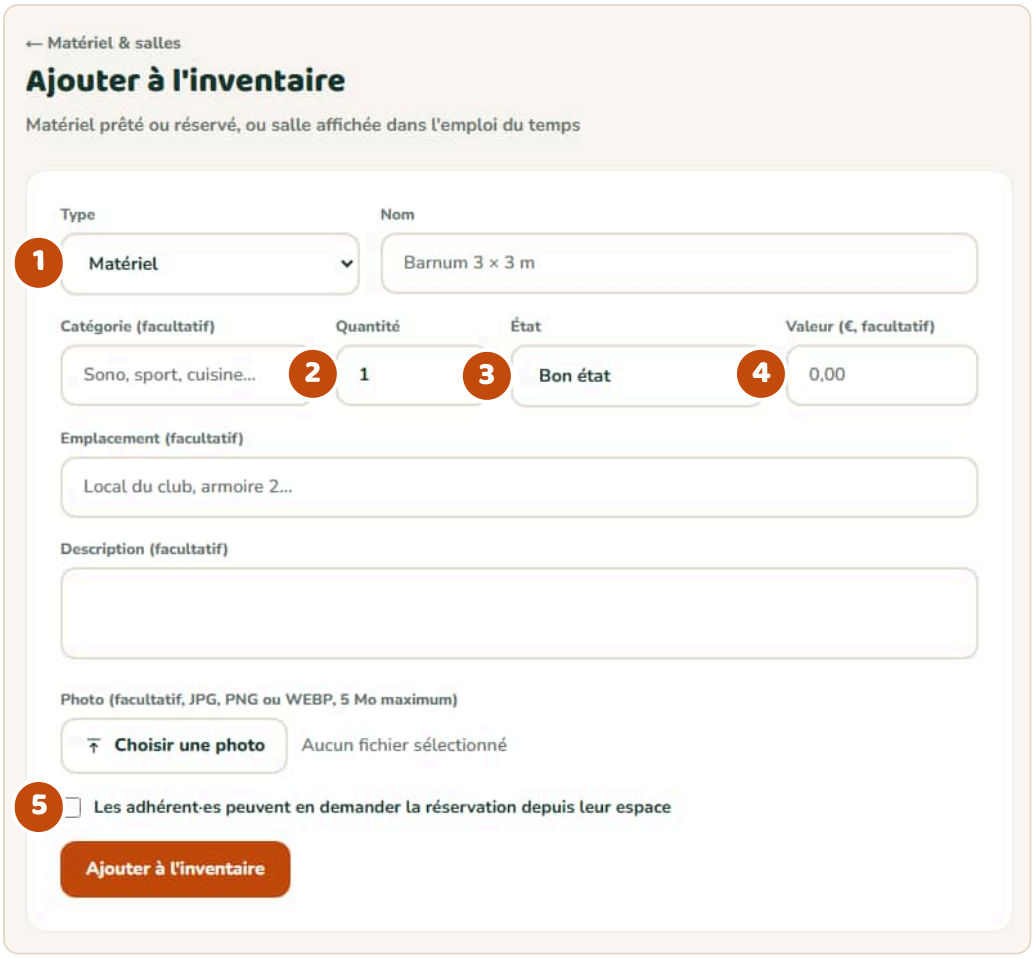
Dans le menu, ouvrez **Activités › Matériel & salles**. La colonne de droite affiche l'**Inventaire**, avec sa **Valeur indicative** totale. Cliquez sur **Ajouter**, en haut à droite.

2 Décrivez l'élément

Type : **Matériel** (se prête ou se réserve en quantité) ou **Salle** (se réserve entière et peut être choisie dans l'emploi du temps).

Nom (« Barnum 3 × 3 m », « Salle polyvalente »), puis si vous le souhaitez **Catégorie (facultatif)** (« Sono », « Sport »), **Quantité** pour du matériel (12 tables), **État** (**Neuf**, **Bon état**, **Usagé**, **À réparer**, **Hors service**), **Valeur (€, facultatif)** et **Emplacement (facultatif)** (« Local du club, armoire 2 »).

Une **Photo (facultatif, JPG, PNG ou WEBP, 5 Mo maximum)** aide à reconnaître le bon carton.



1. Matériel ou salle
2. Le nombre d'exemplaires
3. L'état de l'élément
4. La valeur, pour l'inventaire et l'assurance
5. Autoriser les demandes des adhérent·es

3 Ouvrez-le aux demandes des adhérent·es si besoin

Cochez **Les adhérent·es peuvent en demander la réservation depuis leur espace** pour qu'il apparaisse dans leur formulaire de demande. Voir **Les demandes de réservation des adhérent·es** (page 434).

Cliquez sur **Ajouter à l'inventaire** : la fiche de l'élément s'ouvre, prête pour une réservation.

LE RÉSULTAT

L'élément figure dans l'inventaire ; un élément **À réparer** ou **Hors service** y porte un badge orange.

Cas particuliers

Modifier un élément

Ouvrez-le dans l'inventaire : la carte **Fiche** reprend le formulaire. Changez l'état après un retour abîmé, la quantité après un achat.

Archiver plutôt que supprimer

Archiver retire l'élément de l'inventaire et des réservations en gardant son historique ; il reste visible avec le lien **Archives** et revient avec **Réintégrer à l'inventaire**. **Supprimer** efface l'élément avec tout son historique.

Valeur indicative

Le total additionne la valeur unitaire multipliée par la quantité. C'est une aide pour l'assurance ou le bilan, pas une écriture comptable.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas le bouton Ajouter

Pourquoi : L'inventaire se gère avec le rôle administrateur·ice ou propriétaire.

Que faire : Demandez ce rôle à la personne propriétaire, ou demandez-lui d'ajouter l'élément.

« Montant invalide. »

Pourquoi : La valeur contient autre chose qu'un nombre.

Que faire : Saisissez par exemple 349,90, sans le signe €.

Le menu Matériel & salles affiche un cadenas

Pourquoi : Forfait Gratuit.

Que faire : Le module est inclus dès Essentiel : voir **Une fonctionnalité n'est pas incluse dans mon forfait** (page 759).

Questions fréquentes

Q **Un élément Hors service peut-il être réservé ?**

R L'équipe peut encore le réserver (l'état est une information), mais il n'est plus proposé aux adhérent·es dans leurs demandes.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Réserver du matériel ou une salle sans double emploi** (page 425)
- **Prêter du matériel, suivre la caution et les retours en retard** (page 429)
- **Réserver une salle pour un créneau de l'emploi du temps** (page 395)

FICHE 4.16

Réserver du matériel ou une salle sans double emploi

EN BREF

Bloquez une salle ou une partie du matériel sur un créneau : MangoAsso vérifie la quantité disponible et refuse toute réservation qui dépasserait le stock. Chacun voit d'un coup d'œil ce qui est pris dans les 30 prochains jours.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] L'élément dans l'inventaire : voir **Tenir l'inventaire du matériel et des salles** (page 421).
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**. Tous les rôles peuvent réserver.

Étape par étape

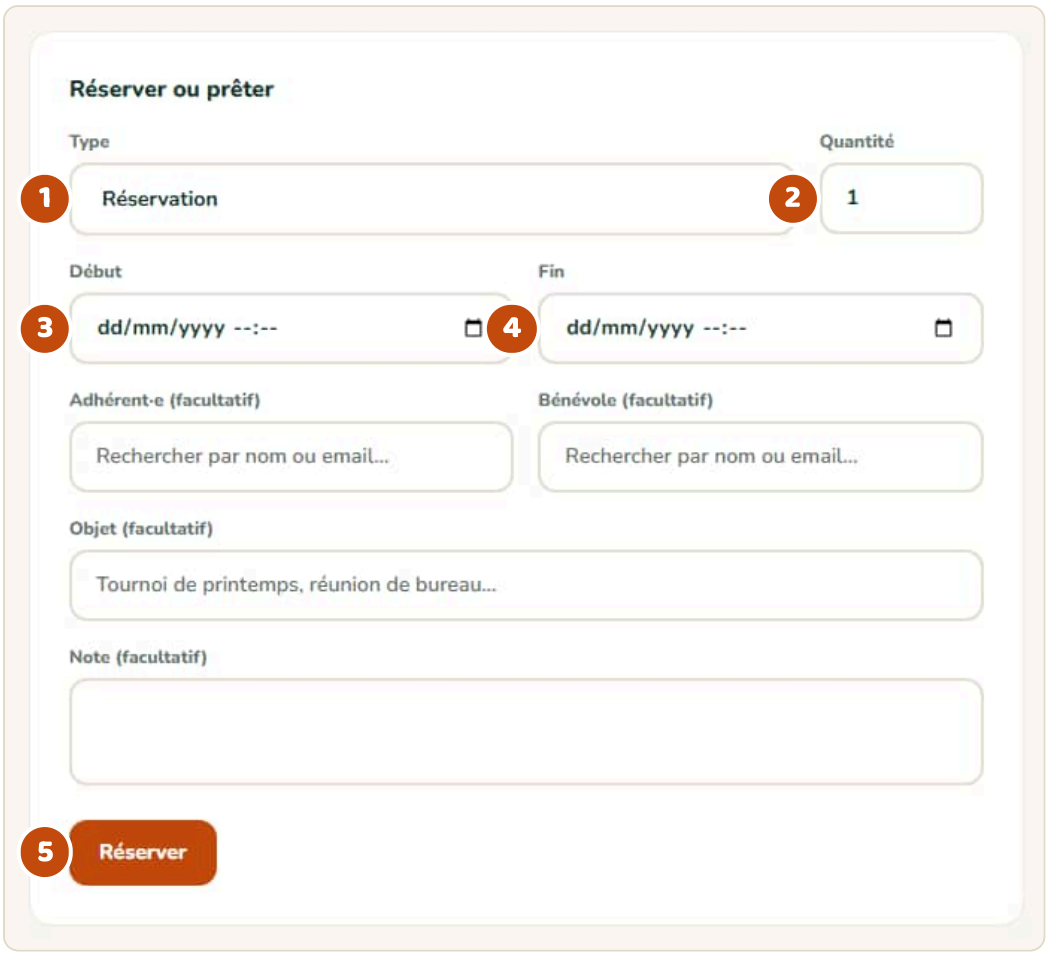
1 Ouvrez la fiche de l'élément

Dans **Activités › Matériel & salles**, cliquez sur l'élément dans l'inventaire. La carte **Réserver ou prêter** (ou **Réserver la salle**) est en haut de sa fiche.

2 Remplissez la réservation

Laissez le **Type** sur **Réservation**. Indiquez la **Quantité** (pour du matériel en plusieurs exemplaires), le **Début** et la **Fin**.

Si vous voulez, reliez la réservation à un **Adhérent·e (facultatif)** ou un **Bénévole (facultatif)**, précisez l'**Objet (facultatif)** (« Tournoi de printemps ») et une **Note (facultatif)**. Cliquez sur **Réserver**.



1. Réservation ou prêt
2. Combien d'exemplaires
3. Le début du créneau
4. La fin du créneau
5. Enregistrer la réservation

3 Consultez les réservations

La page **Activités › Matériel & salles** liste les **Réservations des 30 prochains jours**, celles qui viennent de l'emploi du temps portant le badge **Emploi du temps**. La fiche de chaque élément affiche ses **Réservations et prêts** récents et à venir.

Pour libérer la place, cliquez sur **Annuler** sur la ligne de la réservation, dans la fiche de l'élément.

LE RÉSULTAT

La quantité réservée n'est plus disponible sur ce créneau : toute réservation qui dépasserait le stock est refusée, même faite au même instant par quelqu'un d'autre.

Cas particuliers

Quantité partielle

Pour 12 tables en stock, une réservation de 8 tables laisse 4 tables réservables sur le même créneau. MangoAsso retient le moment le plus chargé du créneau pour faire ce calcul.

Salle réservée par un créneau de l'emploi du temps

Elle s'affiche dans la liste mais ne s'annule pas ici : retirez la salle du créneau dans l'emploi du temps. Voir **Réserver une salle pour un créneau** (page 395).

Prêter à une personne

Pour du matériel qui part chez quelqu'un (avec retour et caution), choisissez le type **Prêt à une personne** : voir **Prêter du matériel** (page 429).

Ça ne marche pas ?

« Créneau déjà pris : seulement 4 disponibles sur cette période. »

Pourquoi : D'autres réservations ou prêts occupent une partie du stock sur ce créneau.

Que faire : Réduisez la quantité, changez d'horaire, ou consultez la fiche de l'élément pour voir qui l'a réservé.

« Créneau déjà pris : plus rien de disponible sur cette période. »

Pourquoi : Tout le stock (ou la salle) est déjà réservé.

Que faire : Choisissez un autre créneau.

« Ressource ou réservation introuvable (archivée ?). »

Pourquoi : L'élément a été archivé entre-temps.

Que faire : Demandez à un·e administrateur·ice de le réintégrer à l'inventaire.

« Réservation introuvable ou liée à un rendez-vous de l'emploi du temps. »

Pourquoi : Vous essayez d'annuler une réservation créée depuis un créneau de l'emploi du temps.

Que faire : Retirez la salle depuis le créneau, dans **Activités › Emploi du temps**.

Questions fréquentes

Q **La personne liée à une réservation est-elle prévenue ?**

R Non, une réservation saisie par l'équipe n'envoie aucun email, et un prêt ne déclenche qu'un rappel s'il est en retard. Seules les demandes faites depuis l'espace adhérent reçoivent une réponse par email : voir **Les demandes de réservation des adhérent·es** (page 434).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Tenir l'inventaire du matériel et des salles** (page 421)
- **Prêter du matériel, suivre la caution et les retours en retard** (page 429)
- **Réserver une salle pour un créneau de l'emploi du temps** (page 395)
- **Demander à réserver du matériel ou une salle** (page 667)

FICHE 4.17

Prêter du matériel, suivre la caution et les retours en retard

EN BREF

Enregistrez qui emporte quoi, jusqu'à quand et contre quelle caution. MangoAsso signale les retours en retard et envoie un rappel à la personne, puis vous notez le retour et la caution rendue.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le matériel dans l'inventaire, et la personne qui emprunte enregistrée comme adhérent·e ou bénévole.
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**. Tous les rôles peuvent prêter et noter un retour.

Étape par étape

1 Enregistrez le prêt

Ouvrez l'élément depuis `Activités › Matériel & salles`. Dans **Réserver ou prêter**, choisissez le **Type Prêt à une personne**.

Indiquez la **Quantité**, la **Sortie** et le **Retour prévu**, puis l'**Adhérent·e qui emprunte** (ou le **ou bénévole qui emprunte**). Si vous demandez une caution, saisissez son montant dans **Caution (€, facultatif)**. Cliquez sur **Enregistrer le prêt**.

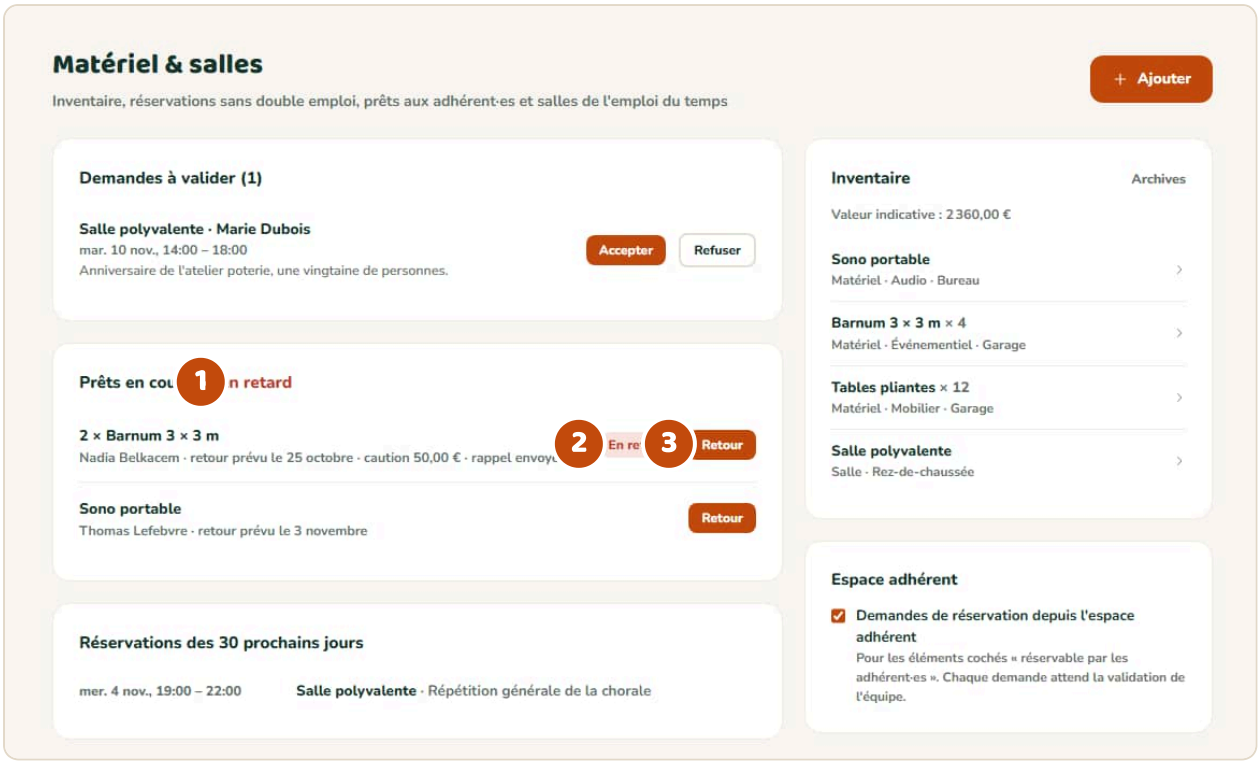
> ⚠ **ATTENTION**
>
> La caution est un simple suivi : elle n'est pas encaissée en ligne et n'entre pas en comptabilité.



1. Le type Prêt à une personne
2. La date de retour prévue
3. La personne qui emprunte
4. Le montant de la caution
5. Enregistrer le prêt

2 Surveillez les prêts en cours

Sur la page **Activités › Matériel & salles**, la carte **Prêts en cours** liste chaque prêt avec la personne, la date de retour prévue et la caution. Les prêts dépassés passent en tête avec le badge rouge **En retard**, et le titre indique « · 2 en retard ».



1. Le nombre de prêts en retard
2. Un prêt en retard
3. Enregistrer le retour du matériel

3 Laissez partir le rappel de retard

Le matin qui suit la date de retour prévue, la personne reçoit un email intitulé « Retour en attente », suivi du nom du matériel, qui rappelle la date prévue et, s'il y a lieu, que sa caution lui sera rendue au retour. Le prêt affiche ensuite « rappel envoyé ».

Pour un·e adhérent·e sans email, le rappel part vers le contact de son foyer.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Un seul rappel est envoyé par prêt. Au-delà, relancez la personne vous-même.

4 Notez le retour, puis la caution rendue

Quand le matériel revient, cliquez sur **Retour**. Dans la fiche de l'élément, la ligne indique « rendu le… ».

Si une caution avait été demandée, le bouton **Caution rendue** apparaît alors sur cette ligne : cliquez dessus quand vous la restituez.

LE RÉSULTAT

Le prêt disparaît des prêts en cours, le stock redevient disponible, et l'historique garde la trace de l'emprunt, du retour et de la caution.

Cas particuliers

> **Matériel rendu abîmé**
>
> Après le retour, ouvrez la carte **Fiche** de l'élément et passez son état en **À réparer** ou **Hors service**. Gardez la caution le temps de régler la question avec la personne.

> **Annuler un prêt saisi par erreur**
>
> Avant le retour, cliquez sur **Annuler** sur sa ligne dans la fiche de l'élément.

Ça ne marche pas ?

« Choisissez l'adhérent·e ou le ou la bénévole qui emprunte. »

Pourquoi : Un prêt doit toujours avoir une personne.

Que faire : Choisissez la personne, ou utilisez le type Réservation si le matériel reste à l'association.

« Le retour prévu doit être après la sortie. »

Pourquoi : Dates inversées.

Que faire : Corrigez la date de retour prévue.

Le rappel de retard n'est pas parti

Pourquoi : La personne n'a pas d'email (ni de foyer avec un email), ou son adresse est en échec.

Que faire : Contactez-la directement. Voir **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

Questions fréquentes

Q **Peut-on prolonger un prêt ?**

R Pas directement : notez le retour, puis enregistrez un nouveau prêt avec la nouvelle date.

Q **Peut-on prêter une salle ?**

R Non, une salle se réserve. Le prêt concerne le matériel qui sort du local.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Réserver du matériel ou une salle sans double emploi** (page 425)
- **Tenir l'inventaire du matériel et des salles** (page 421)
- **Laisser les adhérent·es demander une salle ou du matériel** (page 434)

FICHE 4.18

Laisser les adhérent·es demander une salle ou du matériel

EN BREF

Vos adhérent·es demandent eux-mêmes une salle ou du matériel depuis leur espace membre ; l'équipe accepte ou refuse en un clic. Plus de demandes perdues par SMS, et jamais de double réservation.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

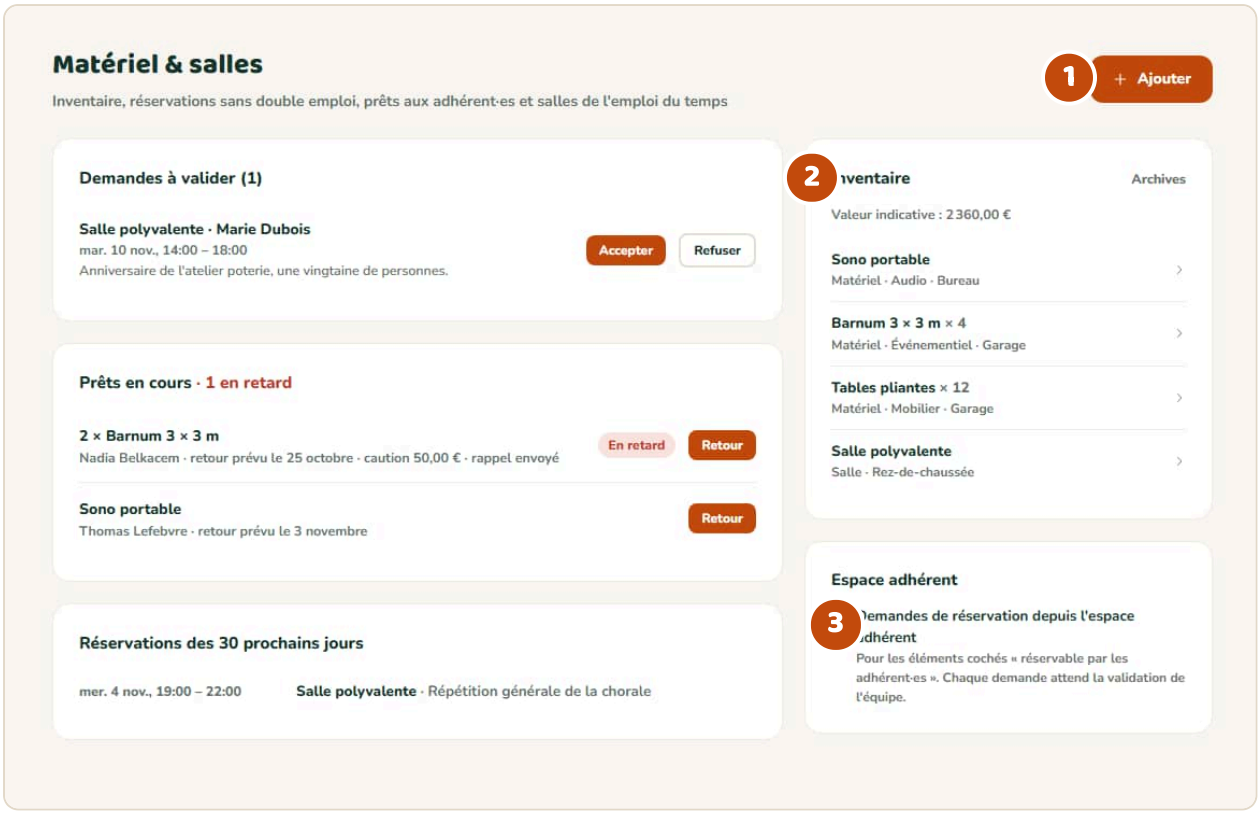
- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire** pour activer les demandes ; tous les rôles peuvent ensuite les accepter ou les refuser.
- [ ] Des adhérent·es avec un accès à leur espace membre : voir **Inviter à l'espace membre** (page 130).

Étape par étape

1 Activez les demandes

Dans **Activités › Matériel & salles**, carte **Espace adhérent** (colonne de droite), cochez **Demandes de réservation depuis l'espace adhérent**.

Puis, sur la fiche de chaque élément à proposer, cochez **Les adhérent·es peuvent en demander la réservation depuis leur espace** et enregistrez. Les éléments **Hors service** ou archivés ne sont jamais proposés.

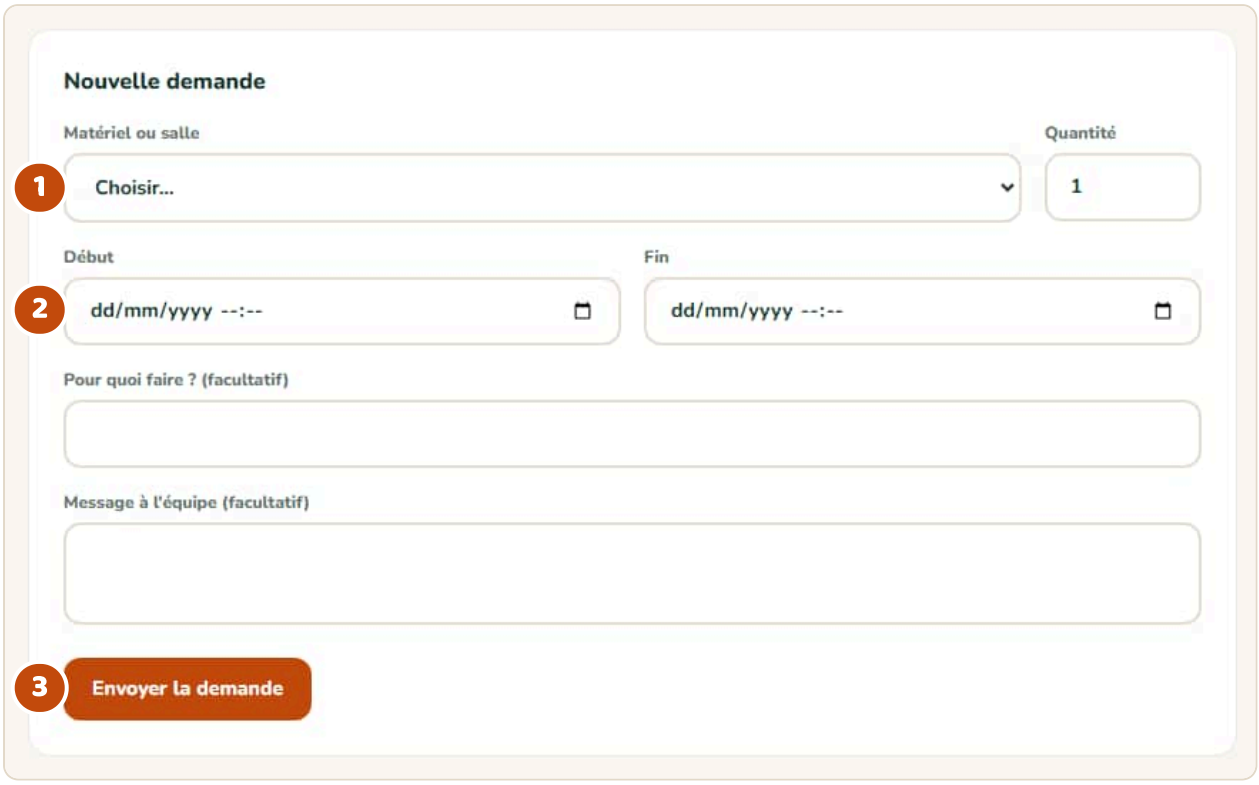


1. Ajouter un élément à l'inventaire
2. L'inventaire de l'association
3. Ouvrir les demandes aux adhérent·es

2 Côté adhérent·e : faire une demande

Dans son espace membre, l'onglet **Réservations** apparaît. La personne choisit le **Matériel ou salle**, la **Quantité**, le **Début** et la **Fin**, et peut préciser **Pour quoi faire ? (facultatif)** et un **Message à l'équipe (facultatif)**, puis clique sur **Envoyer la demande**.

Ses demandes s'affichent dans **Mes demandes et emprunts** avec leur statut : **Demande en attente**, **Confirmée**, **Refusée** ou **Annulée**. Tant qu'une demande est en attente, **Retirer** l'annule.



1. Choisir la salle ou le matériel
2. Le créneau souhaité
3. Envoyer la demande à l'équipe

3 Côté équipe : accepter ou refuser

À l'arrivée d'une demande, la personne propriétaire et les administrateur·ices reçoivent un email et une notification dans MangoAsso. Les demandes apparaissent en haut de **Activités › Matériel & salles**, dans **Demandes à valider (N)**, avec la personne, le créneau, l'objet et le message.

Cliquez sur **Accepter**, ou sur **Refuser** : vous pouvez alors indiquer un **Motif du refus (facultatif, transmis par email)**, puis cliquez sur **Confirmer le refus**.

À l'acceptation, MangoAsso revérifie la disponibilité à cet instant : la réservation devient **Confirmée** et occupe le stock.

Dans les deux cas, la personne reçoit un email avec l'élément, les dates, la réponse et, s'il y en a un, le motif. Un message vous confirme l'envoi.



1. Les demandes en attente
2. Confirmer la réservation
3. Refuser la demande

LE RÉSULTAT

La demande acceptée devient une réservation comme les autres ; la personne est prévenue par email et voit son statut changer dans son espace.

Cas particuliers

L'email de réponse

Il part vers l'adresse de la fiche, ou vers celle du contact du foyer si la fiche n'en a pas. C'est un email de service, comme un reçu : il est envoyé même si la personne s'est désinscrite des campagnes. S'il ne peut pas partir (aucune adresse, adresse en échec), le message « Réponse enregistrée, mais aucun email n'a pu partir : prévenez la personne directement. » s'affiche.

Une demande n'occupe pas de place

Tant qu'elle n'est pas acceptée, d'autres peuvent réserver le même créneau. La première acceptée l'emporte.

> **Demande d'un prêt**
>
> Une demande acceptée devient une réservation. Si le matériel doit sortir avec une caution, refusez la demande et enregistrez plutôt un prêt.

> **Où retrouver le motif d'un refus**
>
> Le motif est transmis dans l'email et conservé dans le journal d'activité de l'association. L'espace de la personne n'affiche que le badge **Refusée**.

Ça ne marche pas ?

« Créneau déjà pris : plus rien de disponible sur cette période. » en acceptant

Pourquoi : Une autre réservation a été confirmée sur ce créneau depuis la demande.

Que faire : Refusez la demande et proposez un autre créneau à la personne.

« Cette demande a déjà été traitée. »

Pourquoi : Quelqu'un d'autre de l'équipe l'a acceptée ou refusée, ou la personne l'a retirée.

Que faire : Rechargez la page.

L'onglet Réservations n'apparaît pas dans l'espace membre

Pourquoi : Les demandes ne sont pas activées, ou le forfait n'inclut plus le module.

Que faire : Cochez Demandes de réservation depuis l'espace adhérent dans Matériel & salles.

« Aucun matériel ni salle n'est proposé à la réservation pour le moment. » (côté adhérent·e)

Pourquoi : Aucun élément n'a la case de réservation par les adhérent·es cochée.

Que faire : Cochez-la sur la fiche des éléments à proposer.

Questions fréquentes

Q **Les bénévoles peuvent-ils faire une demande ?**

R Non, les demandes se font depuis l'espace adhérent·e. Pour un·e bénévole, l'équipe réserve directement.

Q **Combien de demandes une personne peut-elle envoyer ?**

R Jusqu'à 20 par heure, pour éviter les envois répétés par erreur.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Tenir l'inventaire du matériel et des salles** (page 421)
- **Réserver du matériel ou une salle sans double emploi** (page 425)
- **Demander à réserver du matériel ou une salle** (page 667)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)

CHAPITRE

5

Gouvernance

Assemblées générales de A à Z, votes, procès-verbaux, bureau et mandats, registre spécial, documents à signer.

Pour le bureau et le conseil d'administration

23 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 5.1

Créer une assemblée générale ou une réunion

EN BREF

Préparez votre AG (ordinaire ou extraordinaire), un conseil d'administration ou une réunion de bureau en quelques minutes : date, lieu, quorum, mode de vote et ordre du jour. Tout le reste (convocation, pouvoirs, votes, procès-verbal) se gère ensuite depuis la même page.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
3 min de lecture

Avant de commencer

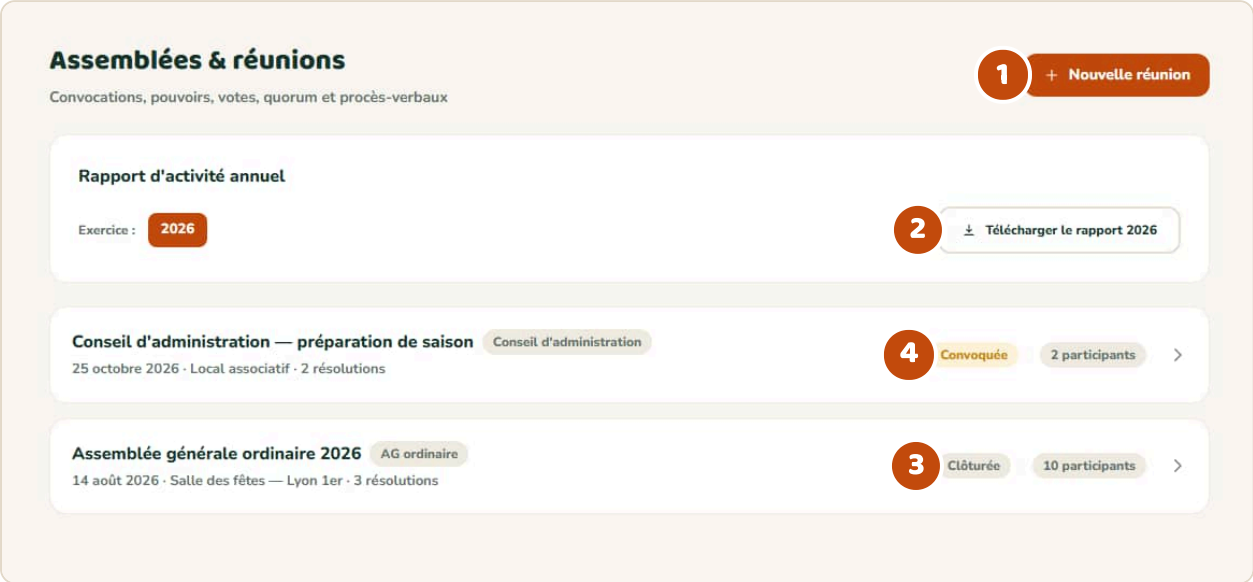
- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] N'importe quel rôle de l'équipe (propriétaire, administrateur·ice, trésorier·ère, membre de l'équipe). Seule la suppression d'une réunion est réservée aux administrateur·ices et à la personne propriétaire.
- [ ] Avoir vos statuts sous la main : ils fixent le quorum, le délai de convocation, qui vote et si le vote à distance est permis.

Étape par étape

1 Ouvrez les assemblées et cliquez sur Nouvelle réunion

Dans le menu, ouvrez **Gouvernance › Assemblées & réunions**. La page liste vos réunions, de la plus récente à la plus ancienne, avec leur statut : **Brouillon**, **Convoquée**, **Vote ouvert** ou **Clôturée**.

Cliquez sur le bouton orange **Nouvelle réunion**, en haut à droite.



1. Créer une nouvelle réunion
2. Télécharger le rapport d'activité de l'exercice choisi
3. Une réunion clôturée : résultats et procès-verbal figés
4. Une réunion convoquée, en attente du vote

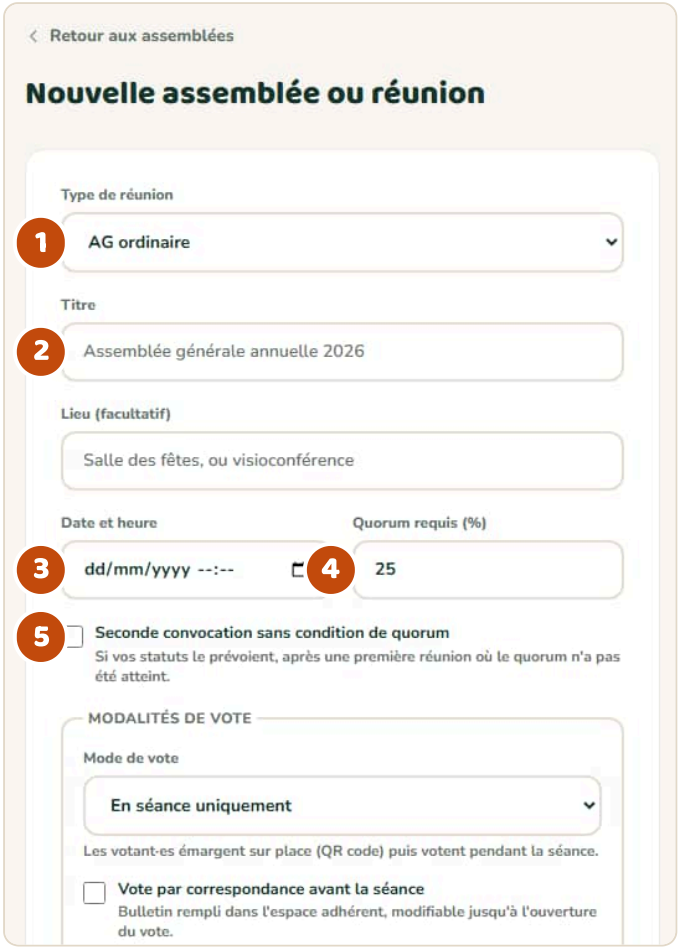
2 Choisissez le type, le titre, la date et le quorum

Type de réunion : **AG ordinaire**, **AG extraordinaire**, **Conseil d'administration** ou **Bureau**. Pour une AG, tous les adhérent·es votent ; pour un conseil d'administration ou un bureau, vous choisissez les personnes convoquées (voir **Réunir le conseil d'administration ou le bureau** (page 499)).

Titre : par exemple « Assemblée générale annuelle 2026 ». Il apparaît dans la convocation et le procès-verbal. **Lieu (facultatif)** : « Salle des fêtes », ou « visioconférence ».

Date et heure de la réunion, puis **Quorum requis (%)** : 25 % par défaut, à remplacer par le chiffre de vos statuts.

Cochez **Seconde convocation sans condition de quorum** uniquement si vos statuts le prévoient, après une première réunion où le quorum n'a pas été atteint.



1. Le type : AG ordinaire, extraordinaire, conseil d'administration ou bureau
2. Le titre, repris dans la convocation
3. La date et l'heure de la réunion
4. Le quorum requis, en pourcentage
5. Seconde convocation, sans condition de quorum

3 Réglez les modalités de vote

Dans l'encadré **Modalités de vote**, choisissez le **Mode de vote** : **En séance uniquement**, **Hybride (en séance ou à distance)** ou **Entièrement à distance**, et autorisez si besoin le **Vote par correspondance avant la séance**. Au forfait Essentiel, seul **En séance uniquement** est disponible : les autres options portent la mention « forfait Avancé ».

Chaque mode est détaillé dans **Choisir le mode de vote** (page 468). En cas de doute, gardez **En séance uniquement** : c'est l'AG classique.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les modalités de vote figurent dans la convocation : elles ne se modifient plus une fois la convocation envoyée.

4 Indiquez le délai de convocation, les électeurs et le plafond de pouvoirs

Délai de convocation prévu par les statuts (jours) : 15 par défaut, puis celui de votre réunion précédente. MangoAsso vous avertit si vous convoquez trop tard.

Électeurs (AG uniquement) : **Adhérent·es actifs**, ou **Adhérent·es à jour de cotisation** si vos statuts réservent le vote aux membres à jour.

Pouvoirs max. par mandataire : laissez vide (« Sans plafond ») ou indiquez la limite de vos statuts, par exemple 2.



1. Qui vote : adhérent·es actif·ves, ou à jour de cotisation
2. Le nombre maximal de pouvoirs par personne

5 Ajoutez l'ordre du jour, puis créez la réunion

Sous **Ordre du jour (résolutions, facultatif)**, saisissez chaque point soumis au vote (« Approbation du rapport moral », « Approbation des comptes 2025 »), sa **Règle d'adoption** et, si besoin, sa **Description (facultatif)**. **Ajouter une résolution** crée une ligne de plus. Vous pourrez compléter l'ordre du jour plus tard.

Cliquez sur **Créer la réunion**. Elle est créée en **Brouillon** : personne n'est prévenu tant que vous n'envoyez pas la convocation.

ASTUCE

Le parcours complet d'une AG : créer la réunion, **convoquer** (page 448), recevoir les pouvoirs, **émarger** (page 478) le jour J, **ouvrir puis clôturer le vote** (page 483), **signer le procès-verbal** (page 492).

LE RÉSULTAT

Vous arrivez sur la page de la réunion, au statut **Brouillon**. Vous y trouvez les modalités de vote, le formulaire « Modifier la réunion », l'ordre du jour, le quorum, les participant·es, les pouvoirs et le bouton **Envoyer la convocation**.

Cas particuliers

AG extraordinaire (modification des statuts, dissolution)

Choisissez **AG extraordinaire** et la règle de majorité prévue par vos statuts pour chaque résolution (souvent les deux tiers). Marquez la résolution comme **Modification des statuts** dans ses options : une fois adoptée, elle est portée automatiquement au registre spécial.

AG ordinaire et extraordinaire le même jour

Créez deux réunions distinctes, l'une après l'autre (par exemple 18 h et 19 h 30) : chacune a son quorum, ses votes et son procès-verbal.

Assemblée sans vote (réunion d'information)

L'ordre du jour est facultatif : créez la réunion sans résolution. Vous pourrez quand même convoquer, émarger et produire un procès-verbal de présence.

Ça ne marche pas ?

« Assemblées & réunions » est grisé ou renvoie vers une page de forfait

Pourquoi : Le module fait partie des forfaits Essentiel et Avancé.

Que faire : Passez au forfait Essentiel depuis **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, ou voir **Un module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759).

« Le vote à distance, hybride et par correspondance sont inclus dans le forfait Avancé. »

Pourquoi : Votre forfait comprend le vote en séance, pas ces modalités.

Que faire : Choisissez **En séance uniquement**, ou passez au forfait Avancé : voir **Choisir le mode de vote** (page 468).

« Vote à distance : indiquez la date de fin du vote. »

Pourquoi : En mode **Entièrement à distance**, la date de fin du vote est obligatoire.

Que faire : Renseignez **Fin du vote à distance**, postérieure à l'ouverture du vote.

« Plafond de pouvoirs : au moins 1 »

Pourquoi : Le plafond de pouvoirs ne peut pas être 0.

Que faire : Laissez le champ vide pour ne fixer aucun plafond, ou indiquez 1 ou plus.

Questions fréquentes

Q **Quel quorum et quel délai de convocation dois-je indiquer ?**

R Ceux de vos statuts (ou de votre règlement intérieur). Pour une association loi 1901, la loi ne fixe en principe ni quorum ni délai : ce sont vos statuts qui font foi. Les valeurs proposées par MangoAsso (25 %, 15 jours) ne sont que des valeurs de départ.

Q **Les adhérent·es voient-ils la réunion tant qu'elle est en brouillon ?**

R Non. Elle n'apparaît dans leur espace membre qu'une fois la convocation envoyée.

Q **Puis-je dupliquer l'AG de l'an dernier ?**

R Pas directement. Créez une nouvelle réunion : le délai de convocation de la précédente est repris automatiquement.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Convoquer les membres et respecter le délai de convocation** (page 448)
- **Préparer l'ordre du jour et les résolutions (règles de majorité)** (page 454)
- **Choisir le mode de vote : en séance, hybride, à distance ou par correspondance** (page 468)
- **Réunir le conseil d'administration ou le bureau** (page 499)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)

FICHE 5.2

Convoquer les membres et respecter le délai de convocation

EN BREF

Envoyez la convocation par email à tout le corps électoral en un clic, avec la date, le lieu, l'ordre du jour et un lien pour répondre. MangoAsso vous prévient si le délai prévu par vos statuts n'est plus respecté.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion créée (voir **Créer une assemblée générale ou une réunion** (page 441)), avec son ordre du jour.
- [ ] Pour un conseil d'administration ou un bureau : la liste des convoqué·es remplie.

Étape par étape

1 Vérifiez le délai de convocation

Le champ **Délai de convocation prévu par les statuts (jours)** de la réunion sert de garde-fou. Au moment de l'envoi, MangoAsso compte les jours pleins restants avant la réunion.

S'il en reste moins, un message vous le signale : « la réunion a lieu dans 9 jours, alors que vos statuts prévoient une convocation au moins 15 jours à l'avance ». Vous pouvez annuler, ou envoyer quand même.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une convocation tardive peut rendre les délibérations contestables. MangoAsso n'empêche pas l'envoi : la décision vous revient.



1. Le délai prévu par vos statuts, en jours
2. L'avertissement si la convocation part trop tard

2 Cliquez sur Envoyer la convocation

En haut de la page de la réunion, cliquez sur **Envoyer la convocation** et confirmez. La réunion passe au statut **Convoquée** et apparaît dans l'espace membre des personnes convoquées.

Chaque électeur·ice reçoit un email « Convocation — [titre] » avec la date, l'heure, le lieu, les modalités de vote, l'ordre du jour, un bouton **Consulter et participer** et un lien **Ajouter à mon agenda (.ics)**.



1. Le statut de la réunion
2. Envoyer (ou renvoyer) la convocation
3. Ouvrir le vote le jour J

3 Lisez le compte rendu d'envoi

Sous le bouton s'affiche par exemple : « Convocation envoyée à 46 / 48 personnes. 2 sans adresse email (ni personnelle, ni du foyer) : à convoquer par un autre moyen. »

Une personne sans email est convoquée via l'adresse d'un membre de son **foyer** (un parent pour un enfant). Sans adresse du tout, elle reste convoquée et voit la réunion dans son espace, mais il faut la prévenir vous-même : courrier, téléphone, affichage.

4 Laissez les adhérent·es répondre depuis leur espace

Avec le bouton de l'email, chaque personne ouvre la réunion dans son espace membre et choisit **Je participe**, ou **Je ne peux pas participer, donner pouvoir**, ou vote par correspondance si vous l'avez autorisé (forfait Avancé).

Celles et ceux qui n'ont pas répondu reçoivent des rappels automatiques à J-7 et J-1 (voir **Rappels et agenda** (page 489)).

✓ **LE RÉSULTAT**

La réunion est **Convoquée**. Les participations annoncées et les pouvoirs arrivent au fil des réponses dans les cartes **Participants** et **Pouvoirs** de la page.

Cas particuliers

Un envoi a été interrompu

Le bouton devient **Renvoyer la convocation** : il renvoie l'email à toutes les personnes concernées. Attention, celles qui l'avaient déjà reçu le recevront une seconde fois.

Vous changez la date ou le lieu après l'envoi

Un bandeau orange s'affiche : « La date ou le lieu ont changé depuis l'envoi de la convocation ». Cliquez sur **Prévenir les convoqués** : chacun·e reçoit « Modification — Convocation — [titre] ». Voir **Modifier, déplacer ou supprimer une réunion** (page 503).

Résolution ajoutée après la convocation

Elle apparaît dans l'espace membre, mais pas dans l'email déjà parti. Si vos statuts l'exigent, prévenez les convoqué·es de ce point supplémentaire.

Vote réservé aux membres à jour de cotisation

Si **Électeurs** vaut « Adhérent·es à jour de cotisation », seules les personnes dont la cotisation de la saison est payée sont convoquées. Enregistrez les paiements reçus avant d'envoyer.

Ça ne marche pas ?

« Cette réunion prévoit le vote à distance, inclus dans le forfait Avancé. »

Pourquoi : Ce brouillon a été préparé quand votre forfait incluait ces options, ou il porte encore un vote secret. Votre forfait actuel ne permet pas de le convoquer ainsi.

Que faire : Dans **Modifier la réunion**, choisissez **En séance uniquement** et retirez le vote secret des résolutions (**Options**), ou passez au forfait Avancé. Rien n'est envoyé tant que ce n'est pas fait.

Une personne dit ne pas avoir reçu la convocation

Pourquoi : Adresse fausse, adresse en échec, absence d'email et de foyer, ou message classé en indésirables.

Que faire : Suivez **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733). Elle peut aussi ouvrir la réunion directement depuis son espace membre.

Le compte rendu indique moins de personnes que prévu

Pourquoi : Seuls les adhérent·es **actif·ves** (et à jour de cotisation si la réunion l'exige) sont électeur·ices ; pour un CA ou un bureau, seules les personnes convoquées.

Que faire : Repassez la fiche en Actif, enregistrez la cotisation, ou ajoutez la personne aux convoqué·es, puis utilisez **Renvoyer la convocation**.

Questions fréquentes

Q **La convocation par email est-elle valable ?**

R Cela dépend de vos statuts : beaucoup prévoient « par tout moyen », d'autres exigent un courrier. Vérifiez-les ; au besoin, doublez l'email d'un courrier pour les personnes concernées.

Q **Peut-on modifier le corps électoral après l'envoi ?**

R Non : « Le corps électoral ne peut plus être modifié après l'envoi de la convocation. » Le type de réunion et les modalités de vote sont figés aussi.

Q **Depuis quelle adresse part la convocation ?**

R Depuis MangoAsso, au nom de votre association. Les réponses arrivent à l'adresse de réponse réglée dans Paramètres › Général

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer une assemblée générale ou une réunion** (page 441)
- **Rappels J-7 et J-1 et ajout à l'agenda (.ics)** (page 489)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)

FICHE 5.3

Préparer l'ordre du jour et les résolutions (règles de majorité)

EN BREF

Chaque point soumis au vote est une résolution, avec sa règle d'adoption : majorité simple, absolue, deux tiers, trois quarts ou unanimité. MangoAsso calcule ensuite le résultat exactement, sans arrondi, et le reporte au procès-verbal.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion créée, pas encore clôturée.

Règles d'adoption et calcul

Règle	Adoptée si…	Exemple : 10 pour, 6 contre, 4 abstentions
Majorité simple	plus de voix pour que de voix contre (abstentions ignorées)	Adoptée (10 > 6)
Majorité absolue	plus de la moitié des votant·es, abstentions comprises	Rejetée (10 n'est pas plus de la moitié de 20)
Majorité des deux tiers	au moins les deux tiers des suffrages exprimés	Rejetée (10 sur 16, moins de 2/3)

Majorité des trois quarts	au moins les trois quarts des suffrages exprimés	Rejetée
Unanimité	aucune voix contre parmi les suffrages exprimés (et au moins une voix pour)	Rejetée

Étape par étape

1 À la création : listez les résolutions

Dans le formulaire de la réunion, rubrique **Ordre du jour (résolutions, facultatif)**, tapez l'intitulé de chaque point, choisissez sa **Règle d'adoption** et ajoutez au besoin une **Description (facultatif)** : le texte soumis au vote. **Ajouter une résolution** ajoute une ligne, **Retirer** en supprime une.



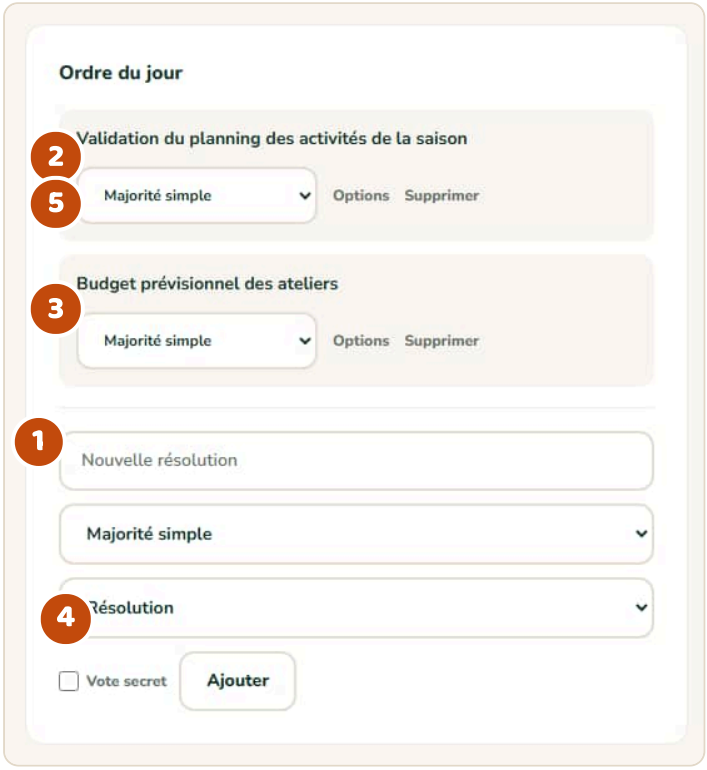
1. L'intitulé de la résolution
2. Sa règle d'adoption
3. Ajouter une autre résolution

2 Ensuite : ajoutez ou modifiez depuis la page de la réunion

Dans la carte **Ordre du jour**, tapez l'intitulé dans **Nouvelle résolution**, et si besoin une description dans le champ en dessous. Choisissez la règle, la nature (**Résolution**, **Élection** ou **Modification des statuts**), cochez **Vote**

secret si besoin (forfait Avancé), puis cliquez sur **Ajouter**.

Sur une résolution existante : changez la règle dans la liste puis cliquez sur **Enregistrer** ; **Options** règle la nature et, au forfait Avancé, le vote secret ; **Ajouter une description** ou **Modifier la description** change son texte tant qu'aucune voix n'est enregistrée ; **Supprimer** retire la résolution et ses votes.



1. L'intitulé de la nouvelle résolution
2. La règle d'adoption
3. La nature : résolution, élection ou modification des statuts
4. Le vote à bulletin secret
5. Ajouter la résolution

3 Choisissez la bonne règle d'adoption

Reprenez la règle de vos statuts pour chaque type de décision. Le tableau ci-dessous dit exactement comment MangoAsso compte. Les **suffrages exprimés** sont les voix « pour » et « contre » : les abstentions n'en font pas partie.

ASTUCE

Pour une élection, choisissez la nature **Élection**, la fonction et la personne candidate : après la clôture, MangoAsso vous proposera de créer son mandat (voir **Enregistrer les élu·es** (page 512)).

LE RÉSULTAT

Les intitulés figurent dans la convocation, dans l'espace membre et au procès-verbal. La description s'affiche dans l'espace membre (ordre du jour et bulletin de vote) et au procès-verbal, mais pas dans l'email de convocation. Pendant la réunion, chaque résolution affiche un résultat **provisoire**, puis définitif à la clôture : **Adoptée**, **Rejetée**, **Aucun suffrage exprimé** (que des abstentions) ou **Non soumise au vote** (aucune voix).

Cas particuliers

Égalité de voix

Avec la majorité simple, une égalité (8 pour, 8 contre) donne une résolution **rejetée**. Si vos statuts donnent une voix prépondérante à la présidence, saisissez-la dans le décompte à main levée et mentionnez-le au procès-verbal.

Changer la règle après les premiers votes

C'est possible tant que la réunion n'est pas clôturée, mais le résultat est recalculé. Fixez la règle avant d'ouvrir le vote pour éviter toute contestation.

Ça ne marche pas ?

« Cette réunion est clôturée : son procès-verbal est figé et plus rien ne peut y être modifié. »

Pourquoi : On ne modifie plus l'ordre du jour d'une réunion clôturée.

Que faire : Si un point a été oublié, il faudra une nouvelle réunion.

« Des voix sont déjà enregistrées : le texte de cette résolution ne peut plus être modifié. »

Pourquoi : Des votes ou un décompte à main levée existent déjà sur cette résolution : son texte ne change plus, et le lien de modification disparaît.

Que faire : Laissez-la telle quelle, ou supprimez-la et recréez-la avant le vote (les voix déjà exprimées seront perdues).

« Titre requis. »

Pourquoi : Le champ Nouvelle résolution est vide.

Que faire : Tapez l'intitulé avant de cliquer sur Ajouter.

Questions fréquentes

Q **Les abstentions comptent-elles comme des voix contre ?**

R Non, sauf avec la **majorité absolue**, qui se calcule sur l'ensemble des votant·es, abstentions comprises : une abstention y pèse donc comme un « non adopté ».

Q **Peut-on ajouter un texte détaillé à une résolution ?**

R Oui : le champ **Description** accepte 2 000 caractères. Les votant·es le lisent dans leur espace et il est repris en entier au procès-verbal. Il ne figure pas dans l'email de convocation : pour un long document (nouveaux statuts, comptes), joignez le texte complet par un autre moyen.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer une assemblée générale ou une réunion** (page 441)
- **Organiser un vote à bulletin secret** (page 474)
- **Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats** (page 483)
- **Enregistrer les élu·es d'une assemblée dans les mandats** (page 512)

FICHE 5.4

Gérer les pouvoirs (procurations)

EN BREF

Un·e adhérent·e qui ne peut pas venir donne pouvoir à une personne présente, qui votera en son nom. Les pouvoirs se donnent depuis l'espace membre ou se saisissent par l'équipe, avec les garde-fous de vos statuts (plafond, pas de chaîne).

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion convoquée (ou en brouillon pour une saisie par l'équipe).
- [ ] La personne qui reçoit le pouvoir (le mandataire) doit avoir annoncé sa participation ou être marquée présente.

Étape par étape

1 Fixez le plafond de pouvoirs

Dans **Modifier la réunion**, le champ **Pouvoirs max. par mandataire** limite le nombre de pouvoirs qu'une même personne peut détenir. Vide : pas de plafond. Mettez la limite de vos statuts (souvent 1 à 3).

2 Laissez les adhérent·es donner pouvoir depuis leur espace

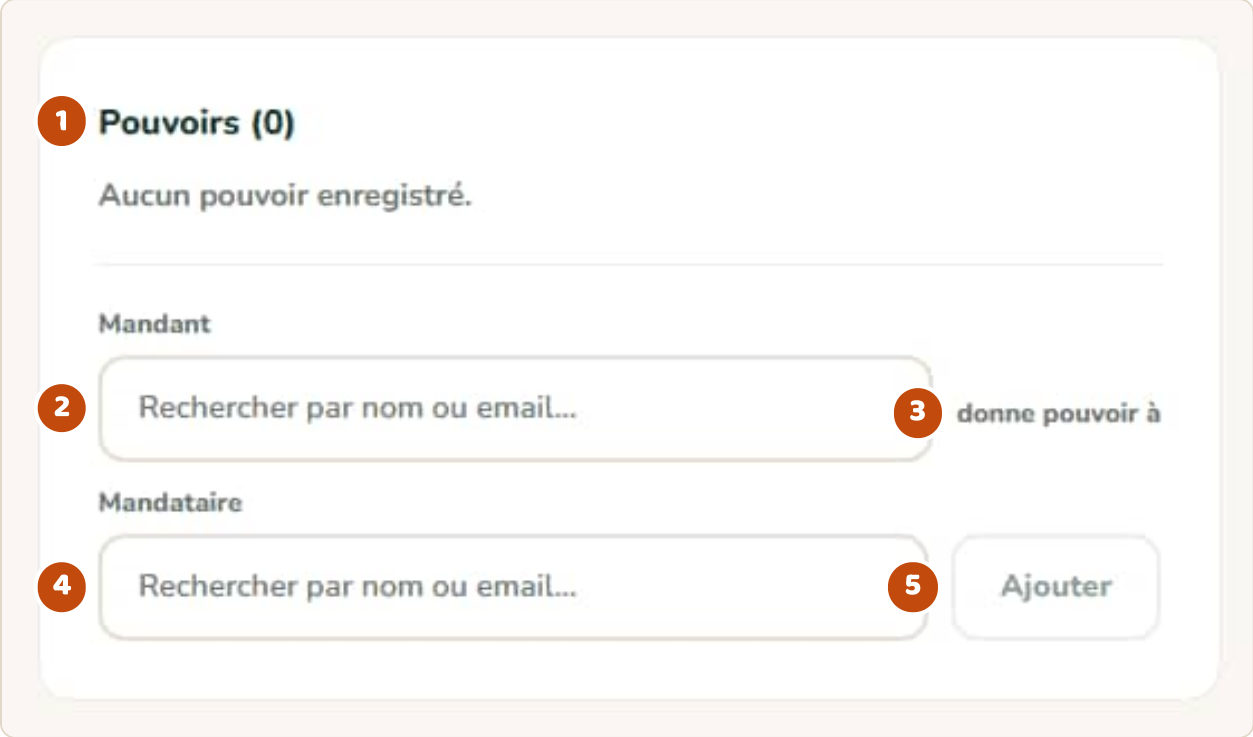
Dans la réunion, côté espace membre, la personne absente clique sur **Je ne peux pas participer, donner pouvoir**, choisit dans la liste quelqu'un qui a déjà confirmé sa participation, puis **Confirmer le pouvoir**.

Tant que personne n'a confirmé sa venue, la liste est vide : « Personne n'a encore confirmé sa participation à qui donner pouvoir. »

3 Ou saisissez un pouvoir reçu sur papier

Dans la carte **Pouvoirs** de la réunion, cherchez le **Mandant** (la personne absente), puis le **Mandataire** (la personne présente qui votera), et cliquez sur **Ajouter**.

Le mandataire doit être parmi les participant·es : ajoutez-le d'abord dans la carte **Participants** s'il n'y est pas.



1. Les pouvoirs enregistrés
2. Le mandant : la personne absente
3. Le sens du pouvoir
4. Le mandataire : la personne présente qui votera
5. Enregistrer le pouvoir

4 Le jour J : le mandataire vote pour ses mandants

Une fois émargé·e, le mandataire voit dans son espace un bulletin pour lui et un pour chaque mandant. Un pouvoir n'est compté (quorum et votes) que si le mandataire est présent et votant : sinon il est affiché « (mandataire absent ou sans droit de vote) ».

✓ **LE RÉSULTAT**

La carte **Pouvoirs (N)** liste chaque pouvoir « Mandant → Mandataire ». Les personnes représentées comptent dans le quorum et apparaissent au procès-verbal sous « Représentés (pouvoirs) ».

Cas particuliers

Le mandant vient finalement

S'il émarge, son pouvoir tombe automatiquement : il vote lui-même. Depuis son espace, il peut aussi cliquer sur **Annuler ce pouvoir**.

Changer de mandataire

Ajoutez simplement un nouveau pouvoir pour le même mandant : il remplace l'ancien.

Donner pouvoir annule la participation

Une personne qui donne pouvoir cesse d'être participante, et les voix qu'elle avait déjà exprimées sont retirées : c'est désormais son mandataire qui vote.

Ça ne marche pas ?

« [Nom] doit d'abord confirmer sa participation à la réunion. »

Pourquoi : Le mandataire n'est pas parmi les participant·es.

Que faire : Ajoutez-le dans la carte **Participants** (ou demandez-lui de cliquer sur **Je participe**), puis recommencez.

« [Nom] détient déjà le nombre maximal de pouvoirs (2) fixé pour cette réunion. »

Pourquoi : Le plafond de pouvoirs est atteint.

Que faire : Choisissez un autre mandataire, ou relevez le plafond si vos statuts le permettent.

« Un·e adhérent·e qui détient des pouvoirs ne peut pas donner le sien : les voix qu'il représente seraient perdues. »

Pourquoi : Les chaînes de pouvoirs (A donne à B qui donne à C) sont interdites.

Que faire : Faites d'abord réattribuer les pouvoirs que cette personne détient, puis elle pourra donner le sien.

« [Nom] vote par correspondance : il ne peut pas recevoir de pouvoir. »

Pourquoi : Un bulletin par correspondance ne vaut que pour son auteur·rice.

Que faire : Choisissez un mandataire qui sera présent en séance.

« [Nom] a donné son propre pouvoir : il ne peut pas en recevoir. »

Pourquoi : Une personne absente qui a donné pouvoir ne peut pas représenter les autres.

Que faire : Choisissez un autre mandataire.

> **« [Nom] n'est pas à jour de cotisation : seuls les adhérent·es à jour votent à cette assemblée. »**
>
> **Pourquoi :** La réunion réserve le vote aux membres à jour, et cette personne ne l'est pas.
>
> **Que faire :** Enregistrez son paiement de cotisation si elle a payé, puis recommencez.

Questions fréquentes

Q **Un·e bénévole non adhérent·e peut-il recevoir un pouvoir ?**

R Non : mandant et mandataire doivent faire partie du corps électoral de la réunion.

Q **Faut-il garder les pouvoirs papier ?**

R Oui, conservez-les avec le procès-verbal : MangoAsso enregistre le pouvoir, mais pas le document signé par le mandant.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Suivre le quorum d'une assemblée** (page 464)
- **Émarger les présent·es : QR code et liste** (page 478)
- **Convoquer les membres et respecter le délai de convocation** (page 448)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)

FICHE 5.5

Suivre le quorum d'une assemblée

EN BREF

La carte Quorum indique en direct combien de votant·es sont présent·es ou représenté·es, rapporté au corps électoral, et si le seuil de vos statuts est atteint. Le calcul est exact, sans arrondi, et figure au procès-verbal.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion créée avec son **Quorum requis (%)**.

Étape par étape

1 Lisez la carte Quorum

En haut à droite de la page de la réunion, la carte **Quorum** affiche par exemple « 31 / 120 adhérent·es actifs (25,8 %) — requis : 25 % », puis le détail : présent·es, représenté·es et votes par correspondance.

La jauge et le badge **Quorum atteint**, **Quorum non atteint** ou **Quorum non requis** (seconde convocation) se mettent à jour à chaque émargement et à chaque pouvoir.



1. Présent·es et représenté·es sur le corps électoral, et le quorum requis
2. Le détail : présent·es, représenté·es, votes par correspondance
3. La jauge du quorum
4. Atteint ou non atteint

2 Comprenez qui est compté

Au numérateur : les électeur·ices présent·es (émargé·es en salle, ou qui ont voté à distance), les personnes représentées par un pouvoir dont le mandataire est présent, et les votant·es par correspondance si la réunion les compte comme présent·es.

Au dénominateur : tout le corps électoral, c'est-à-dire les adhérent·es actif·ves (ou à jour de cotisation), ou les convoqué·es d'un CA ou d'un bureau.

Une personne annoncée (« Je participe ») mais pas émargée ne compte pas. Un·e bénévole non adhérent·e présent·e est listé·e, sans droit de vote.

3 Quorum non atteint : décidez selon vos statuts

Vous pouvez quand même clôturer : MangoAsso vous avertit, et le procès-verbal porte la mention « Délibérations prises sans que le quorum requis soit atteint ».

Si vos statuts prévoient une seconde convocation sans quorum, créez une nouvelle réunion en cochant **Seconde convocation sans condition de quorum**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Des délibérations prises sans le quorum de vos statuts peuvent être contestées. En cas de doute, reportez l'assemblée.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> À la clôture, le quorum est figé avec les résultats et repris au procès-verbal (présent·es, représenté·es, votes par correspondance, taux réel et taux requis).

Cas particuliers

24,96 % pour 25 % requis

Le quorum n'est pas atteint : le taux n'est jamais arrondi vers le haut. Il faut au moins 25 % exactement.

Votes par correspondance (forfait Avancé)

La case **Les votant·es par correspondance comptent comme présent·es pour le quorum** (cochée par défaut) suit vos statuts. Elle reste modifiable jusqu'à l'ouverture du vote.

Vote entièrement à distance (forfait Avancé)

Chaque personne qui vote est réputée présente : le quorum se remplit au fil des votes.

Ça ne marche pas ?

Une personne présente n'est pas comptée

Pourquoi : Elle est seulement **Annoncé·e** (pas émargée), ou affichée « (ne vote pas) » : inactive, pas à jour de cotisation, ou non convoquée.

Que faire : Cliquez sur **Annoncé·e** pour la passer **Présent·e**. Si elle ne vote pas, vérifiez sa fiche et sa cotisation.

Un pouvoir est marqué « (mandataire absent ou sans droit de vote) »

Pourquoi : Le mandataire n'est pas émargé, ou ne fait pas partie du corps électoral.

Que faire : Faites émarger le mandataire, ou réattribuez le pouvoir.

Questions fréquentes

Q **La loi impose-t-elle un quorum ?**

R Pour une association loi 1901, en général non : ce sont vos statuts (ou votre règlement intérieur) qui le fixent, s'ils en prévoient un. Sans quorum dans vos statuts, mettez 1 % et décidez en connaissance de cause.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Gérer les pouvoirs (procurations)** (page 459)
- **Émarger les présent·es : QR code et liste** (page 478)
- **Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats** (page 483)

FICHE 5.6

Choisir le mode de vote : en séance, hybride, à distance ou par correspondance

EN BREF

Votre AG peut se tenir en salle, en salle et à distance, entièrement en ligne entre deux dates, et accepter des votes par correspondance avant la séance. Chaque adhérent·e vote une seule fois par résolution, quel que soit le canal.

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

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Avancé** : le vote à distance, hybride, par correspondance et le vote secret électronique en font partie.
- [ ] Des statuts (ou un règlement intérieur) qui autorisent le vote à distance ou par correspondance si vous les utilisez.
- [ ] Des adhérent·es ayant accès à leur espace membre : on y vote (voir **Inviter à l'espace membre** (page 130)).

Les modes de vote en un coup d'œil

Mode	Qui vote, et quand	Émargement
En séance uniquement	Les présent·es, sur leur téléphone (espace membre) une fois le vote ouvert, ou à main levée saisie par l'équipe	Oui, QR code ou liste

Hybride (en séance ou à distance)	Pendant le vote : les émargé·es votent en séance, les autres depuis leur espace, à distance	Oui pour la salle
Entièrement à distance	Tout le monde, depuis son espace, entre l'ouverture et la fin du vote	Non
Par correspondance (option)	Dès la convocation et jusqu'à l'ouverture du vote, bulletin modifiable jusque-là	Non

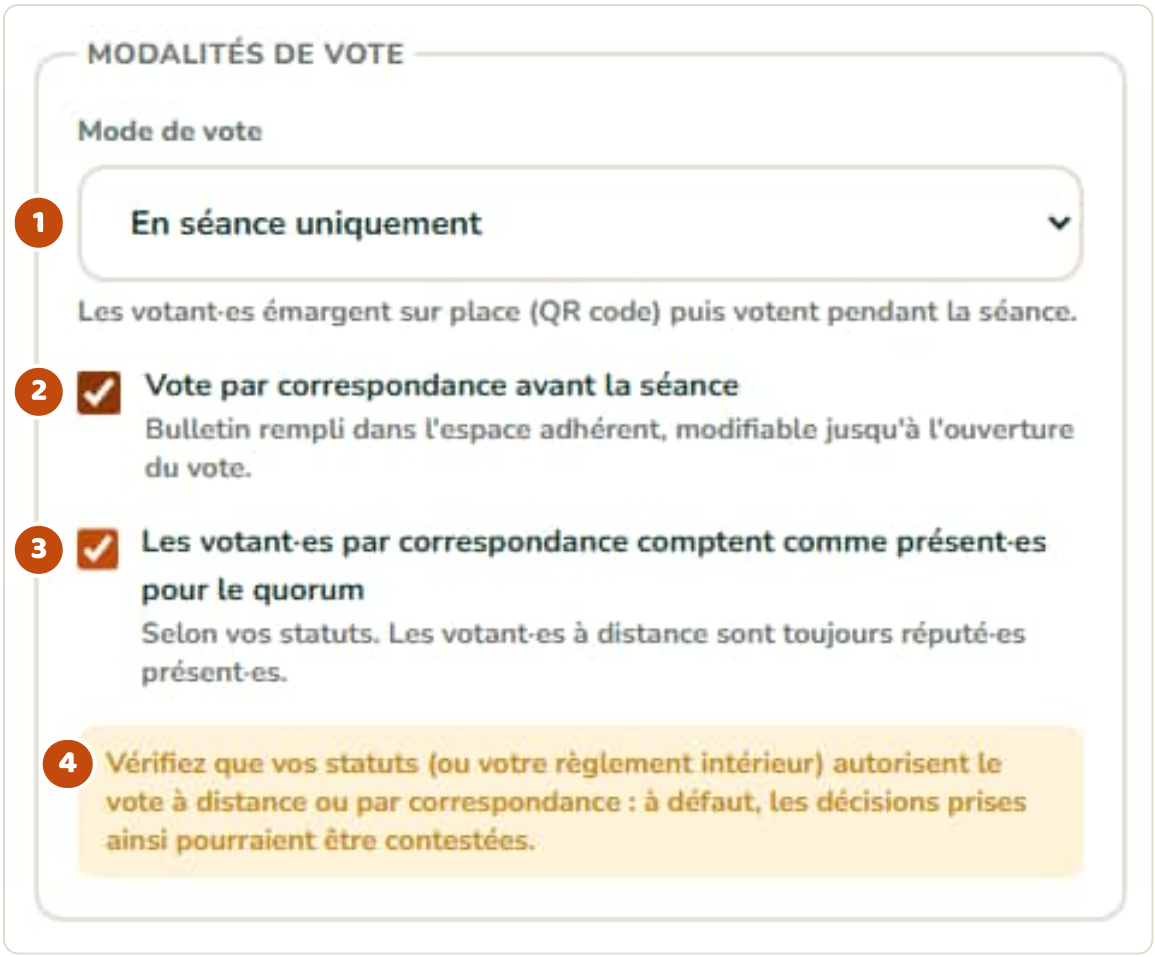
Étape par étape

1 Choisissez le mode dans Modalités de vote

À la création de la réunion (ou dans **Modifier la réunion** tant qu'elle est en brouillon), choisissez le **Mode de vote**. Une phrase sous la liste résume ce qu'il implique.

Hors mode à distance, cochez **Vote par correspondance avant la séance** pour permettre de voter dès la convocation, puis décidez si ces votant·es **comptent comme présent·es pour le quorum**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> « Vérifiez que vos statuts (ou votre règlement intérieur) autorisent le vote à distance ou par correspondance : à défaut, les décisions prises ainsi pourraient être contestées. »



1. Le mode de vote
2. Autoriser le vote par correspondance
3. Compter ou non ces votes pour le quorum
4. Le rappel : vos statuts doivent le permettre

2 Pour un vote entièrement à distance, fixez la période

Le champ de date devient **Ouverture du vote**, et **Fin du vote à distance** apparaît. Le vote s'ouvre tout seul à l'heure dite, sans séance ni émargement, et se clôture automatiquement après la date de fin, au plus tard le lendemain matin.

LE RÉSULTAT

La carte **Modalités de vote** de la réunion récapitule le mode, la période ou l'option correspondance. La convocation l'explique aux adhérent·es, et le procès-verbal détaille les voix par canal (en séance, à distance, par correspondance).

Cas particuliers

Un seul vote par personne

Une voix exprimée par correspondance ne peut plus être remplacée en séance, et inversement : une seule voix par résolution, tous canaux confondus.

Passage du forfait Avancé à Essentiel avec une réunion en cours

Une réunion déjà convoquée garde ses modalités jusqu'à sa clôture : le vote à distance, les bulletins par correspondance et les votes secrets prévus restent valables, et son procès-verbal reste consultable. Un brouillon qui les porte ne peut pas être convoqué : repassez-le en **En séance uniquement** et retirez le vote secret de ses résolutions, ou revenez au forfait Avancé. Les nouvelles réunions se tiennent en séance.

Venir en personne après avoir voté par correspondance

Si la personne émarge en salle avant l'ouverture du vote, son vote par correspondance est retiré : elle votera en séance. Après l'ouverture, il reste acquis.

AG en visioconférence

MangoAsso ne fournit pas la visioconférence : utilisez votre outil habituel (lien dans le champ Lieu) et le mode **Hybride** ou **Entièrement à distance** pour les votes.

Ça ne marche pas ?

« Les modalités de vote ne peuvent plus être modifiées après l'envoi de la convocation. »

Pourquoi : Elles sont annoncées dans la convocation.

Que faire : Si le changement est indispensable, créez une nouvelle réunion et convoquez à nouveau.

« La fin du vote à distance doit suivre son ouverture. »

Pourquoi : La date de fin est antérieure ou égale à l'ouverture.

Que faire : Corrigez **Fin du vote à distance**.

Un·e adhérent·e lit « Le vote n'est pas encore ouvert pour cette réunion. »

Pourquoi : Le vote en séance n'est pas encore ouvert et le vote par correspondance n'est pas autorisé.

Que faire : Ouvrez le vote le moment venu (bouton **Ouvrir le vote**).

Questions fréquentes

Q **Les votes à distance sont-ils sécurisés ?**

R Chaque personne vote depuis son propre espace membre, une seule fois par résolution. Le journal des votes indique qui a voté et par quel canal, jamais ce qu'elle a voté.

Q **Peut-on voter par SMS ou par téléphone ?**

R Non : le vote se fait depuis l'espace membre (ordinateur ou téléphone), ou à main levée en séance.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Organiser un vote à bulletin secret** (page 474)
- **Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats** (page 483)
- **Suivre le quorum d'une assemblée** (page 464)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)

FICHE 5.7

Organiser un vote à bulletin secret

EN BREF

Pour une élection ou un sujet sensible, activez le vote secret sur la résolution : MangoAsso enregistre que la personne a voté, mais jamais ce qu'elle a voté. Le décompte reste exact et le procès-verbal le mentionne.

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

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Avancé** : le vote à distance, hybride, par correspondance et le vote secret électronique en font partie.
- [ ] Une résolution à l'ordre du jour, sur laquelle **aucune voix n'est encore enregistrée**.

Étape par étape

1 Activez le vote secret sur la résolution

En ajoutant la résolution : cochez **Vote secret** à côté du bouton **Ajouter**. Choisir la nature **Élection** coche la case d'office (vous pouvez la décocher).

Sur une résolution existante : cliquez sur **Options**, cochez **Vote secret**, puis **Enregistrer**. La résolution porte alors le badge **Vote secret**.

2 Prévenez les votant·es qu'un bulletin secret est définitif

En séance ou à distance, un bulletin secret déposé ne peut plus être modifié : il n'est rattaché à personne. Seul un bulletin par correspondance reste modifiable jusqu'à l'ouverture du vote, puis il est anonymisé.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le vote secret ne peut plus être activé ou désactivé dès la première voix enregistrée. Décidez-le avant d'ouvrir le vote.

3 Lisez le résultat

La carte **Résultats** indique le nombre de voix « · bulletin secret ». Le **Journal des votes** liste qui a participé et par quel canal, sans le choix. Le procès-verbal porte la mention « vote à bulletin secret ».

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Le décompte (pour, contre, abstention) est juste et vérifiable, mais aucun écran, export ni procès-verbal ne permet de savoir qui a voté quoi.

Cas particuliers

Mandataire et vote secret

Le mandataire dépose un bulletin secret pour lui et un pour chacun de ses mandants.

Vote secret à main levée ?

Le décompte à main levée reste saisissable, mais il n'a rien de secret : pour un vrai scrutin secret en salle, faites voter sur téléphone, ou organisez une urne papier et saisissez son dépouillement (possible aussi au forfait Essentiel).

Ça ne marche pas ?

« Le vote secret électronique est inclus dans le forfait Avancé. »

Pourquoi : Votre forfait comprend le vote en séance sans bulletin secret électronique.

Que faire : Enregistrez la résolution sans vote secret (par exemple avec une urne papier dont vous saisissez le dépouillement), ou passez au forfait Avancé.

« Des voix sont déjà enregistrées : le vote secret ne peut plus être activé ou désactivé pour cette résolution. »

Pourquoi : Des votes existent déjà sur cette résolution.

Que faire : Laissez la résolution telle quelle, ou supprimez-la et recréez-la avant le vote (les voix déjà exprimées seront perdues).

Une personne veut corriger son bulletin secret

Pourquoi : Un bulletin secret déposé en séance ou à distance est définitif.

Que faire : Ce n'est pas possible : c'est la garantie du secret.

Questions fréquentes

Q **L'équipe peut-elle retrouver le vote d'une personne ?**

R Non. Le bulletin est enregistré séparément de la participation, sans lien entre les deux.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Préparer l'ordre du jour et les résolutions (règles de majorité)** (page 454)
- **Enregistrer les élu·es d'une assemblée dans les mandats** (page 512)
- **Choisir le mode de vote : en séance, hybride, à distance ou par correspondance** (page 468)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)

FICHE 5.8

Émarger les présent·es : QR code et liste

EN BREF

Le jour de la réunion, projetez le QR code d'émargement : chaque adhérent·e le scanne avec son téléphone et confirme sa présence en quelques secondes. Pour les autres, l'équipe coche la présence à l'accueil.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion **convoquée**, en séance ou hybride (pas d'émargement pour un vote entièrement à distance).
- [ ] Des adhérent·es qui peuvent se connecter à leur espace membre pour scanner le QR code.

Étape par étape

1 Affichez le QR code dans la salle

Ouvrez la page de la réunion sur l'ordinateur relié au vidéoprojecteur. La carte **Émargement** affiche le QR code à partir de deux heures avant le début, et jusqu'à la clôture. Avant, elle indique l'heure à partir de laquelle il s'affichera.

Le QR code change chaque minute : une photo envoyée à quelqu'un resté chez lui expire au bout de trois minutes. Laissez la page ouverte.



1. La carte d'émargement et son QR code
2. Le nombre de présent·es sur le nombre d'électeur·ices

2 Les adhérent·es scannent et confirment

Chaque personne scanne le QR code avec l'appareil photo de son téléphone, se connecte à son espace membre si besoin, puis touche **Confirmer ma présence**. Elle compte aussitôt pour le quorum, et un pouvoir qu'elle avait donné est annulé.

3 Émargez à la main les personnes sans téléphone

Dans la carte **Participants**, cherchez la personne (adhérent·e ou bénévole) et cliquez sur **Marquer présent**.

Les personnes qui avaient annoncé leur venue apparaissent avec le bouton **Annoncé·e** : cliquez dessus pour le passer à **Présent·e**. Un nouveau clic annule la présence. **Retirer** supprime la ligne.



1. Les présent·es et les personnes annoncées
2. Rechercher une personne arrivée sans scanner
3. La marquer présente

LE RÉSULTAT

Le compteur « N présents sur M électeurs » et la carte **Quorum** se mettent à jour. À la clôture, la liste des présent·es est figée et reprise au procès-verbal, qui tient lieu de feuille de présence.

Cas particuliers

> **Un·e bénévole non adhérent·e assiste à la réunion**
>
> Ajoutez-le dans **Participants** : il apparaît comme « Bénévole », présent, mais sans droit de vote.

> **Une personne part avant la fin**
>
> Repassez-la en **Annoncé·e** : elle ne compte plus pour le quorum et ses votes publics sont retirés. Un bulletin secret déjà déposé, anonyme, reste compté.

> **Une personne ne vote pas**
>
> La mention « (ne vote pas) » signale une fiche inactive, pas à jour de cotisation ou non convoquée : elle est présente sans droit de vote.

Ça ne marche pas ?

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

Pourquoi : Le QR scanné a plus de trois minutes (photo, capture d'écran, connexion trop longue).

Que faire : Rescannez le QR affiché en direct sur l'écran.

« L'émargement ouvre deux heures avant le début de la réunion. »

Pourquoi : La personne scanne trop tôt.

Que faire : Patientez, ou émargez-la à la main plus tard.

La carte affiche « Envoyez la convocation pour ouvrir l'émargement. »

Pourquoi : La réunion est encore en brouillon.

Que faire : Envoyez la convocation.

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

Pourquoi : La personne n'est pas électrice (inactive, pas à jour, non convoquée).

Que faire : Émargez-la à la main si elle doit être présente sans voter, ou corrigez sa fiche.

Une personne n'arrive pas à se connecter à son espace

Pourquoi : Elle n'a jamais reçu de lien, ou son adresse est fausse.

Que faire : Émargez-la à la main pour ne pas bloquer l'accueil, puis voir **Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter** (page 743).

Questions fréquentes

Q **Peut-on imprimer une feuille d'émargement papier ?**

R MangoAsso n'édite pas de feuille vierge à signer. Le procès-verbal liste les présent·es ; si vos statuts exigent une feuille signée, faites-la circuler en parallèle.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Suivre le quorum d'une assemblée** (page 464)
- **Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats** (page 483)
- **Gérer les pouvoirs (procurations)** (page 459)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)

FICHE 5.9

Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats

EN BREF

Ouvrez le vote au moment voulu : les présent·es votent depuis leur téléphone, et vous pouvez ajouter un décompte à main levée. À la clôture, les résultats sont figés, le procès-verbal est généré et les participant·es reçoivent les résultats par email.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion **convoquée**, avec son ordre du jour et ses présent·es émargé·es.

Étape par étape

1 Ouvrez le vote

En haut de la page de la réunion, cliquez sur **Ouvrir le vote** et confirmez. Le statut passe à **Vote ouvert**. Les électeur·ices émargé·es voient alors les bulletins dans leur espace membre (et, en hybride, forfait Avancé, les autres peuvent voter à distance).

Chacun·e coche **Pour**, **Contre** ou **Abstention** pour chaque résolution (et pour chaque mandant), puis **Valider mes votes**.

> **ASTUCE**
>
> En mode entièrement à distance, inutile d'ouvrir : le vote s'ouvre tout seul à l'heure prévue.

2 Ajoutez si besoin le décompte à main levée

Sous chaque résolution de la carte **Résultats**, la ligne **À main levée** (Pour, Contre, Abst.) permet de saisir un comptage en salle, puis **Enregistrer**. Ces voix s'ajoutent aux votes électroniques.

Si des votes électroniques existent déjà pour cette résolution, MangoAsso demande confirmation avant d'enregistrer. La part à main levée reste ensuite affichée à part (« Dont à main levée ») dans les résultats, dans l'espace membre et au procès-verbal.

> **ATTENTION**
>
> Ne comptez pas deux fois les mêmes personnes : si une partie de la salle a voté sur téléphone, ne relevez à main levée que les autres. Tant que la réunion n'est pas clôturée, un bandeau signale chaque résultat qui cumule les deux.

3 Suivez les résultats provisoires

Chaque résolution affiche ses voix et un badge **Adoptée (provisoire)** ou **Rejetée (provisoire)**. Le **Journal des votes** indique qui a voté, par quel canal et quand, jamais le choix.



1. Le décompte pour, contre, abstention
2. La règle d'adoption de la résolution
3. Le résultat : adoptée, rejetée, ou non soumise au vote

4 Clôturez l'assemblée

Quand tous les points ont été votés, cliquez sur **Clôturer l'assemblée** et confirmez. Si le quorum n'est pas atteint, le message commence par « ATTENTION » et rappelle que le procès-verbal le mentionnera.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> La clôture est définitive : plus aucun vote, présence, pouvoir ni résolution ne peut être modifié, et la réunion ne se rouvre pas.



1. Le statut Clôturée
2. Télécharger le procès-verbal (PDF)

LE RÉSULTAT

La réunion est **Clôturée**. Les résultats et le quorum sont figés, le procès-verbal PDF est prêt (bouton **Télécharger le procès-verbal**), les modifications de statuts adoptées sont portées au registre spécial, et chaque participant·e ayant une adresse email reçoit « Résultats — [titre] ».

Cas particuliers

Vote entièrement à distance (forfait Avancé)

La réunion se clôture automatiquement après la **Fin du vote à distance**, lors du passage quotidien du matin. Vous pouvez aussi cliquer sur **Clôturer l'assemblée** plus tôt, mais le vote s'arrête alors pour tout le monde.

Élection ou modification des statuts adoptée

Le bouton **Aide à la déclaration en préfecture** apparaît après la clôture. Voir **Déclarer les changements en préfecture** (page 523).

Ce que voient les adhérent·es

Dans leur espace, la réunion clôturée affiche les résultats de chaque résolution et le bouton **Télécharger le procès-verbal**.

Ça ne marche pas ?

Un·e adhérent·e lit « Confirmez d'abord votre présence en scannant le QR code d'émargement de l'assemblée. »

Pourquoi : En mode en séance, seules les personnes émargées votent.

Que faire : Faites-lui scanner le QR code, ou émargez-la à la main.

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

Pourquoi : La personne a donné pouvoir avant la réunion.

Que faire : Elle émarge (le pouvoir tombe) ou annule son pouvoir depuis son espace avant l'ouverture.

« 1 voix déjà exprimée (autre canal ou bulletin secret définitif) n'a pas été modifiée. »

Pourquoi : La personne avait déjà voté par un autre canal, ou déposé un bulletin secret.

Que faire : C'est normal : une seule voix par résolution. La première reste comptée.

Une résolution affiche « Non soumise au vote »

Pourquoi : Aucune voix n'a été enregistrée, ni électronique ni à main levée.

Que faire : Avant la clôture, faites voter ou saisissez le décompte à main levée.

Questions fréquentes

Q **Peut-on rouvrir une assemblée clôturée ?**

R Non. Le procès-verbal doit rester identique à ce qui a été distribué. En cas d'erreur, tenez une nouvelle réunion.

Q **Qui reçoit l'email de résultats ?**

R Les participant·es présent·es (en salle ou à distance) et les votant·es par correspondance qui ont une adresse email. Pas les absent·es.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Émarger les présent·es : QR code et liste** (page 478)
- **Télécharger et signer le procès-verbal** (page 492)
- **Suivre le quorum d'une assemblée** (page 464)
- **Préparer l'ordre du jour et les résolutions (règles de majorité)** (page 454)

FICHE 5.10

Rappels J-7 et J-1 et ajout à l'agenda (.ics)

EN BREF

Une semaine puis la veille de la réunion, MangoAsso relance automatiquement les convoqué·es qui n'ont pas encore répondu. Chaque email propose aussi d'ajouter la réunion à l'agenda du téléphone ou de l'ordinateur.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion au statut **Convoquée**. Rien à activer : les rappels sont automatiques.

Étape par étape

1 Laissez partir les rappels automatiques

Chaque matin, MangoAsso vérifie les réunions convoquées. Entre 7 et 4 jours avant la réunion, il envoie le **rappel J-7** ; dans les 36 heures qui précèdent, le **rappel J-1**.

Ils ne partent qu'aux personnes qui n'ont **ni annoncé leur participation, ni donné pouvoir, ni voté par correspondance**. L'email « Rappel — [titre] » contient le bouton **Répondre à la convocation**.

2 Vérifiez qu'ils sont partis

Dans la carte **Modalités de vote** de la réunion apparaissent « Rappel J-7 envoyé le … » et « Rappel J-1 envoyé le … ».

3 Proposez l'ajout à l'agenda

La convocation et les rappels contiennent un lien **Ajouter à mon agenda (.ics)**, et l'espace membre affiche **Ajouter à mon agenda** sur la page de la réunion. Le fichier s'ouvre dans Google Agenda, Apple Calendrier ou Outlook.

La réunion y dure deux heures par défaut ; pour un vote à distance, l'événement couvre la période de vote.

✓ **LE RÉSULTAT**

Les personnes qui n'ont pas répondu sont relancées deux fois, sans que vous ayez à y penser, et peuvent garder la date dans leur agenda.

Cas particuliers

Convocation envoyée tardivement

Pas de rappel J-7 dans les deux jours qui suivent la convocation, ni si la réunion a lieu dans moins de 4 jours. Un rappel dont la période est passée n'est pas rattrapé.

Réunion déplacée

Si vous changez la date, les rappels repartent de la nouvelle date.

Vote ouvert ou réunion clôturée

Plus aucun rappel n'est envoyé dès que le vote est ouvert.

Ça ne marche pas ?

Aucun rappel n'est parti

Pourquoi : Tout le monde avait déjà répondu, la réunion n'était pas au statut Convoquée pendant la période, ou la convocation est partie moins de 4 jours avant.

Que faire : Pour une relance manuelle, utilisez **Renvoyer la convocation** (elle part à tout le monde) ou une campagne d'emailing ciblée.

Le fichier .ics ne s'ouvre pas

Pourquoi : Le lien demande d'être connecté·e à son espace membre.

Que faire : Ouvrir d'abord la réunion depuis le bouton de l'email, puis cliquer sur **Ajouter à mon agenda**.

Questions fréquentes

Q **Peut-on désactiver les rappels ou changer leurs dates ?**

R Non, les rappels J-7 et J-1 sont fixes et ne visent que les personnes sans réponse.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Convoquer les membres et respecter le délai de convocation** (page 448)
- **Modifier, déplacer ou supprimer une réunion** (page 503)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)

FICHE 5.11

Télécharger et signer le procès-verbal

EN BREF

À la clôture, MangoAsso rédige le procès-verbal de la réunion : présent·es, pouvoirs, quorum, résolutions et résultats. La présidence et le secrétariat de séance le signent ensuite en ligne, et les adhérent·es le téléchargent depuis leur espace.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion **clôturée**.

Étape par étape

1 Téléchargez le procès-verbal

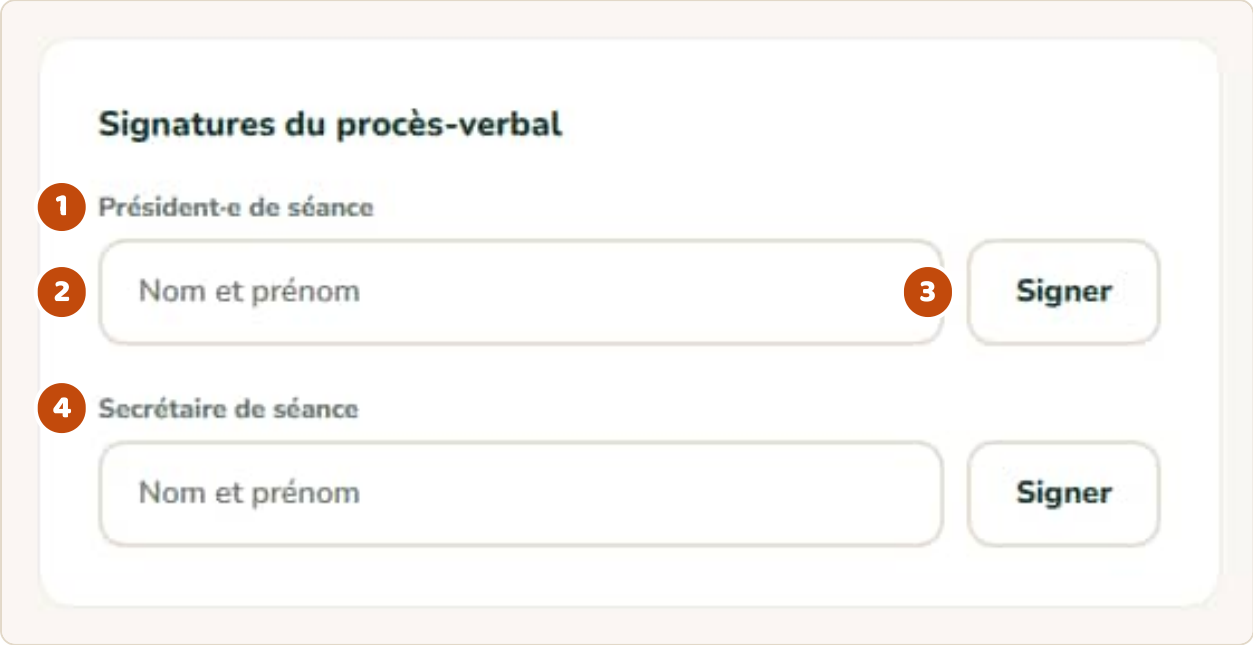
Sur la page de la réunion clôturée, cliquez sur **Télécharger le procès-verbal**. Le PDF reprend le titre, la date et le lieu, le corps électoral, les modalités de vote, la présidence et le secrétariat de l'association, les présent·es, les votes par correspondance, les représenté·es, le quorum, puis chaque résolution avec ses voix, sa règle d'adoption et son résultat.

2 Faites signer la présidence et le secrétariat de séance

La carte **Signatures du procès-verbal** propose **Président·e de séance** et **Secrétaire de séance**, préremplis avec la présidence et le secrétariat en cours (voir **Composition du bureau** (page 507)). Corrigez le nom si besoin, puis cliquez sur **Signer**.

Le procès-verbal est régénéré avec le nom et la date de signature. Rien d'autre ne change.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une signature est définitive : le formulaire disparaît ensuite. Vérifiez le nom avant de cliquer.



1. La présidence de séance
2. Le nom de la personne qui signe
3. Signer (définitif)
4. Le secrétariat de séance

3 Diffusez-le

Les adhérent·es le téléchargent depuis la page de la réunion dans leur espace membre (pour un CA ou un bureau, seulement les convoqué·es et participant·es). Vous pouvez aussi l'envoyer par email ou l'imprimer pour

vos archives.

LE RÉSULTAT

Le procès-verbal est figé : son empreinte SHA-256 s'affiche en bas de la page (« Empreinte SHA-256 du PV »), ce qui permet de prouver qu'il n'a pas été modifié depuis.

Cas particuliers

Quorum non atteint

Le procès-verbal porte la mention « Délibérations prises sans que le quorum requis soit atteint ».

Élection

La ligne « Élu·e : [nom], [fonction] » s'ajoute sous la résolution adoptée.

Ajouter un débat ou une intervention

Le procès-verbal de MangoAsso est un relevé des décisions. Pour un compte rendu des débats, rédigez une annexe dans votre traitement de texte et joignez-la au PDF.

Ça ne marche pas ?

« Le procès-verbal se signe une fois la réunion clôturée. »

Pourquoi : La réunion n'est pas encore clôturée.

Que faire : Clôturez d'abord l'assemblée.

« Le procès-verbal est déjà signé par la présidence de séance. »

Pourquoi : Quelqu'un a déjà signé ce rôle.

Que faire : Rafraîchissez la page : la signature existante s'affiche avec sa date.

L'adhérent·e lit « Le procès-verbal n'est pas encore disponible. »

Pourquoi : Le PDF n'a pas pu être enregistré à la clôture.

Que faire : Téléchargez-le depuis l'équipe et transmettez-le, puis écrivez-nous depuis **Support**.

Questions fréquentes

Q **La signature en ligne remplace-t-elle une signature manuscrite ?**

R Elle enregistre le nom et la date de signature dans le PDF. Si votre préfecture ou un partenaire demande un PV signé à la main, imprimez-le et faites-le signer.

Q **Peut-on corriger une faute dans le procès-verbal ?**

R Non, son contenu est figé à la clôture. Pour une erreur de fond, il faut une nouvelle réunion ; pour une coquille, une note rectificative jointe au PV.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ouvrir le vote, clôturer la séance et lire les résultats** (page 483)
- **Tenir à jour la composition du bureau (mandats)** (page 507)
- **Déclarer les changements en préfecture après une assemblée** (page 523)
- **Tenir le registre spécial** (page 518)

FICHE 5.12

Télécharger le rapport d'activité annuel

EN BREF

Préparez le rapport moral et financier de votre AG en un clic : nombre d'adhérent·es, bénévoles, événements, réunions, puis recettes, dépenses et résultat de l'exercice. Un PDF prêt à présenter ou à joindre à la convocation.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

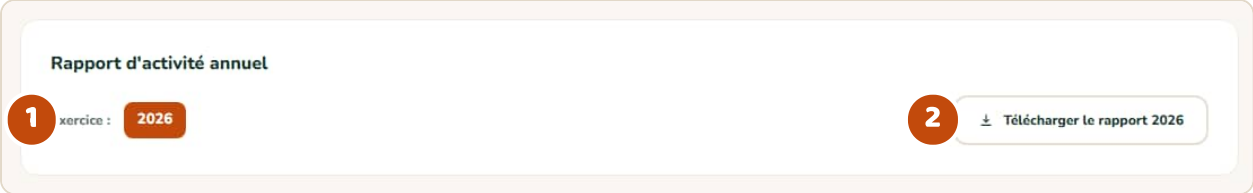
Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Un exercice comptable (créé automatiquement si besoin).

Étape par étape

1 Choisissez l'exercice

En haut de **Gouvernance › Assemblées & réunions**, la carte **Rapport d'activité annuel** liste vos exercices. Cliquez sur celui à présenter : il passe en orange.



1. Choisir l'exercice
2. Télécharger le rapport en PDF

2 Téléchargez le rapport

Cliquez sur **Télécharger le rapport [exercice]**. Le PDF contient le **Bilan moral** : adhérent·es actif·ves, nouveaux·elles adhérent·es de l'exercice, bénévoles enregistrés, événements organisés, inscriptions aux événements, réunions et assemblées tenues.

Puis le **Bilan financier** : total des recettes, total des dépenses et résultat net de l'exercice.

> **ASTUCE**
>
> Joignez-le à la convocation (par email ou en le déposant en ligne), et présentez-le pendant l'AG avant le vote d'approbation des comptes.

LE RÉSULTAT

Un fichier « rapport-activite-[asso]-[exercice].pdf » est téléchargé.

Cas particuliers

> **Membre de l'équipe sans accès aux finances**
>
> Le rapport s'arrête au bilan moral : « Votre rôle donne accès au bilan moral ; le bilan financier est réservé aux administrateurs et au trésorier·ère. »

> **Nombre d'adhérent·es actif·ves**
>
> MangoAsso ne garde pas l'historique des statuts actif et inactif : le nombre est donc celui du jour du téléchargement, et le rapport l'indique (« Adhérent·es actif·ves à la date d'édition du rapport »). Pour un chiffre proche de la clôture de l'exercice, téléchargez le rapport à cette période et conservez le PDF.

Ça ne marche pas ?

« Aucun exercice configuré. »

Pourquoi : Aucun exercice comptable n'existe encore.

Que faire : Voir **Exercices comptables et clôture** (page 240).

Questions fréquentes

Q **Le rapport remplace-t-il les comptes annuels ?**

R Non : c'est une synthèse. Pour les comptes détaillés, utilisez les documents comptables de **Finances**

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer une assemblée générale ou une réunion** (page 441)
- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Télécharger le compte de résultat, le journal, le grand livre et la balance** (page 263)

FICHE 5.13

Réunir le conseil d'administration ou le bureau

EN BREF

Pour un conseil d'administration ou une réunion de bureau, seules les personnes que vous choisissez sont convoquées et votent. Le reste fonctionne comme une AG : convocation, pouvoirs, émargement, votes et procès-verbal.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Les membres du CA ou du bureau enregistrés comme adhérent·es actif·ves.

Étape par étape

1 Créez la réunion avec le bon type

Dans **Nouvelle réunion**, choisissez **Conseil d'administration** ou **Bureau**. Le champ **Électeurs** disparaît, remplacé par la liste **Convoqués (sélectionnez les membres concernés)** : cochez chaque personne, puis **Créer la réunion**.

2 Complétez la liste des convoqué·es

Sur la page de la réunion, la carte **Convoqués (N)** permet d'ajouter une personne (recherche puis **Convoquer**) ou d'en **Retirer** une.

ASTUCE

Ajouter quelqu'un ici n'envoie pas d'email. Une fois la liste complète, utilisez **Envoyer la convocation** (ou **Renvoyer la convocation**).



1. Le nombre de personnes convoquées
2. Rechercher un·e adhérent·e
3. L'ajouter aux convoqué·es

3 Convoquez et tenez la réunion

Suivez ensuite le même parcours qu'une AG : **convocation** (page 448), **émargement** (page 478), **vote et clôture** (page 483). Le quorum se calcule sur les convoqué·es.

LE RÉSULTAT

La réunion n'est visible, dans l'espace membre, que des convoqué·es et des participant·es ; son procès-verbal aussi.

Cas particuliers

Une personne convoquée devenue inactive

Elle reste dans la liste avec la mention « (ne vote pas) » et n'est pas comptée dans le quorum.

Inviter quelqu'un sans droit de vote (expert-comptable, salarié·e)

S'il ou elle est bénévole, ajoutez-le dans **Participants** le jour J : présent·e, sans droit de vote. Sinon, mentionnez sa présence en annexe du procès-verbal.

Ça ne marche pas ?

Un·e membre du CA ne trouve pas la réunion dans son espace

Pourquoi : La personne n'est pas dans la liste des convoqué·es, ou la convocation n'a pas été envoyée.

Que faire : Ajoutez-la dans **Convoqués**, puis **Renvoyer la convocation**.

« [Nom] n'est pas convoqué·e à cette réunion. »

Pourquoi : Un pouvoir ou un vote concerne une personne hors de la liste.

Que faire : Ajoutez-la aux convoqué·es si elle doit voter.

Questions fréquentes

Q **Les membres du CA doivent-ils être adhérent·es ?**

R Dans MangoAsso, oui : seules des fiches adhérent·es actives peuvent être convoquées et voter.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer une assemblée générale ou une réunion** (page 441)
- **Convoquer les membres et respecter le délai de convocation** (page 448)
- **Tenir à jour la composition du bureau (mandats)** (page 507)

FICHE 5.14

Modifier, déplacer ou supprimer une réunion

EN BREF

Changez le titre, la date, le lieu ou le quorum d'une réunion tant qu'elle n'est pas clôturée. Après la convocation, certains réglages sont figés, et un changement de date ou de lieu se signale aux convoqué·es en un clic.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion non clôturée. Supprimer : rôle administrateur·ice ou propriétaire.

Étape par étape

1 Modifiez la réunion

Sur la page de la réunion, la carte **Modifier la réunion** reprend tous les champs. Corrigez, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Après l'envoi de la convocation, le type de réunion, les électeurs et les modalités de vote sont grisés (« Non modifiable après l'envoi de la convocation. »).

2 Date ou lieu changé : prévenez les convoqué·es

Un bandeau orange s'affiche : « La date ou le lieu ont changé depuis l'envoi de la convocation. » Cliquez sur **Prévenir les convoqués** : chacun·e reçoit la convocation mise à jour, avec la mention « Attention : la date ou le lieu de cette réunion ont changé depuis la convocation initiale. »

Le délai de convocation est vérifié à nouveau à ce moment-là.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Tant que vous n'avez pas cliqué sur Prévenir les convoqués, personne n'est informé du changement.

3 Supprimez une réunion qui n'aura pas lieu

En bas de la colonne de gauche, **Supprimer l'assemblée** efface la réunion avec ses résolutions, pouvoirs et votes, après confirmation. Les convoqué·es ne sont pas prévenu·es : informez-les vous-même.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> La suppression est définitive. Une réunion clôturée ne peut pas être supprimée.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La réunion est à jour ; si la date a changé, les rappels J-7 et J-1 repartent de la nouvelle date.

Cas particuliers

> **Changer de type (AG ordinaire en extraordinaire) après convocation**
>
> Impossible : « Le type de réunion ne peut plus être modifié après l'envoi de la convocation : créez une nouvelle réunion. »

> **Réunion au vote ouvert**
>
> La modification reste possible, mais la prise en compte des votes par correspondance dans le quorum ne change plus une fois le vote ouvert.

Ça ne marche pas ?

« Le corps électoral ne peut plus être modifié après l'envoi de la convocation. »

Pourquoi : Les électeurs annoncés dans la convocation sont figés.

Que faire : Créez une nouvelle réunion si le corps électoral doit changer.

« La prise en compte des votes par correspondance dans le quorum ne change plus une fois le vote ouvert. »

Pourquoi : Le vote est ouvert.

Que faire : Laissez le réglage tel quel.

Je ne vois pas Supprimer l'assemblée

Pourquoi : Votre rôle n'est pas administrateur·ice ou propriétaire, ou la réunion est clôturée.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire. Voir **Un bouton est absent** (page 755).

Questions fréquentes

Q **Une réunion supprimée part-elle à la corbeille ?**

R Non, elle est supprimée définitivement. La suppression est inscrite au journal d'activité.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Convoquer les membres et respecter le délai de convocation** (page 448)
- **Rappels J-7 et J-1 et ajout à l'agenda (.ics)** (page 489)
- **Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi** (page 541)

FICHE 5.15

Tenir à jour la composition du bureau (mandats)

EN BREF

Enregistrez qui occupe la présidence, la trésorerie, le secrétariat ou un siège au conseil, avec les dates de mandat. L'organigramme est toujours à jour, les procès-verbaux sont préremplis et le registre spécial se remplit tout seul.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

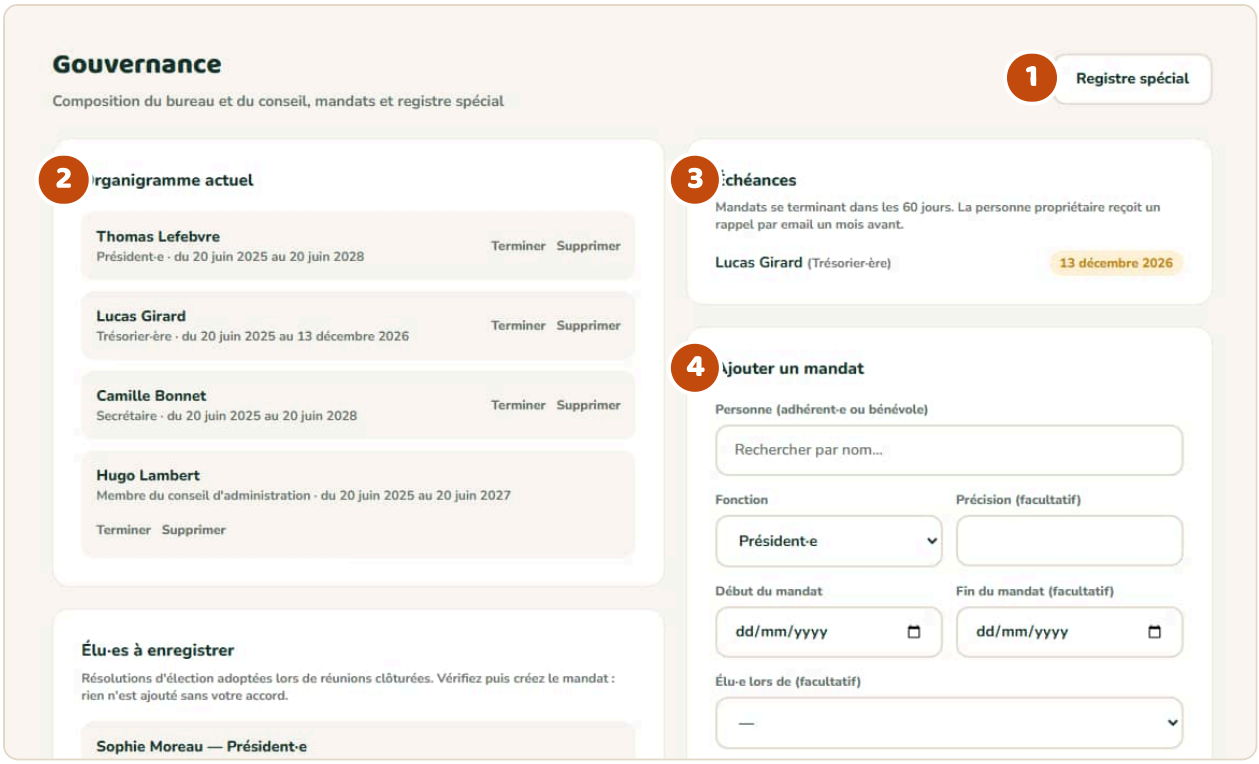
Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire** pour ajouter ou terminer un mandat ; toute l'équipe peut consulter.
- [ ] La personne enregistrée comme adhérent·e ou bénévole.

Étape par étape

1 Ouvrez Bureau & mandats

Dans le menu, ouvrez **Gouvernance › Bureau & mandats**. La page montre l'**Organigramme actuel** (mandats en cours, présidence en tête), les mandats **À venir**, les **Échéances** des 60 prochains jours et l'**Historique des mandats**.



1. Le registre spécial
2. Les mandats en cours
3. Les mandats qui se terminent bientôt
4. Ajouter un mandat

2 Ajoutez un mandat

Dans **Ajouter un mandat**, cherchez la **Personne (adhérent·e ou bénévole)**, choisissez la **Fonction** (Président·e, Vice-président·e, Trésorier·ère, Secrétaire, Membre du conseil d'administration, Autre fonction) et, si vous voulez, une **Précision** (« adjoint·e »).

Indiquez le **Début du mandat** et, si vos statuts fixent une durée, la **Fin du mandat (facultatif)**, c'est-à-dire son dernier jour. **Élu·e lors de (facultatif)** relie le mandat à une réunion clôturée. Cliquez sur **Ajouter le mandat**.



1. La personne : adhérent·e ou bénévole
2. Sa fonction
3. Le début du mandat
4. La fin du mandat (facultative)
5. La réunion qui l'a élue (facultatif)
6. Enregistrer le mandat

LE RÉSULTAT

Le mandat apparaît dans l'organigramme (ou « À venir » si son début est futur). Une entrée « Nomination de [nom] en qualité de [fonction] » est ajoutée au registre spécial, et la présidence et le secrétariat en cours préremplissent les signatures des procès-verbaux.

Cas particuliers

Co-présidence

Ajoutez deux mandats « Président·e » : les deux noms sont joints par « et » sur le procès-verbal.

Fonction absente de la liste

Choisissez **Autre fonction** et tapez le libellé (« Trésorier·ère adjoint·e », « Responsable communication »).

Erreur de saisie

Supprimer sur la ligne du mandat l'efface ; l'entrée du registre spécial, elle, est conservée (vous pourrez la corriger). Pour un départ réel, utilisez plutôt **Terminer**.

Ça ne marche pas ?

« Choisissez un·e adhérent·e ou un·e bénévole. »

Pourquoi : Aucune personne n'a été sélectionnée dans la recherche.

Que faire : Tapez au moins deux lettres du nom, puis cliquez sur la personne proposée.

« Précisez le libellé de la fonction. »

Pourquoi : La fonction « Autre fonction » exige un libellé.

Que faire : Remplissez **Libellé de la fonction**.

« La date de fin précède la date de début. »

Pourquoi : Les dates sont inversées.

Que faire : Corrigez la date de fin.

Je ne vois pas le formulaire Ajouter un mandat

Pourquoi : Votre rôle est trésorier·ère ou membre de l'équipe : lecture seule.

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

Questions fréquentes

Q **Le bureau dans MangoAsso donne-t-il des droits dans l'application ?**

R Non : les mandats décrivent la gouvernance de l'association. Les droits dans MangoAsso dépendent des rôles de l'équipe (voir **Inviter son équipe** (page 12)).

Q **Faut-il déclarer le nouveau bureau en préfecture ?**

R Les changements de dirigeants se déclarent en général dans les trois mois. Voir **Déclarer les changements en préfecture** (page 523).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Enregistrer les élu·es d'une assemblée dans les mandats** (page 512)
- **Terminer un mandat et suivre les échéances** (page 515)
- **Tenir le registre spécial** (page 518)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)

FICHE 5.16

Enregistrer les élu·es d'une assemblée dans les mandats

EN BREF

Après une AG qui a élu le nouveau bureau, MangoAsso vous propose de créer les mandats des élu·es en un clic. Rien n'est ajouté sans votre accord, et le registre spécial suit automatiquement.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire**.
- [ ] Une réunion clôturée dont la résolution a la nature **Élection**, avec la fonction et la **Personne candidate** renseignées dans ses **Options**, et qui a été **adoptée**.

Étape par étape

1 Préparez l'élection avant la réunion

Pour chaque poste, créez une résolution (« Élection de Marie Dubois à la présidence »), ouvrez ses **Options**, choisissez **Élection**, la fonction (par exemple Président·e) et la **Personne candidate**, puis **Enregistrer**.

ASTUCE

Une résolution par personne candidate : chacune est votée et adoptée séparément.

2 Après la clôture, ouvrez Bureau & mandats

La carte **Élu·es à enregistrer** liste chaque élection adoptée sans mandat : « Marie Dubois — Président·e », avec la résolution et la réunion.

3 Cliquez sur Créer le mandat

Vérifiez la ligne, puis **Créer le mandat**. Le mandat commence à la date de clôture de la réunion, sans date de fin : ajoutez-la ensuite si vos statuts fixent une durée.

LE RÉSULTAT

L'élu·e apparaît dans l'organigramme avec la mention « élu·e lors de [réunion] », et sa nomination est inscrite au registre spécial.

Cas particuliers

Personne candidate non renseignée

L'élection n'est pas proposée. Ajoutez le mandat à la main dans **Ajouter un mandat**, en choisissant la réunion dans **Élu·e lors de**.

Remplacer l'ancien bureau

Créer le mandat d'une nouvelle présidente ne termine pas celui de l'ancien président : utilisez **Terminer** sur son mandat (voir **Terminer un mandat** (page 515)).

Ça ne marche pas ?

« Cette élection est introuvable ou déjà importée. »

Pourquoi : Le mandat a déjà été créé (double clic, autre personne de l'équipe).

Que faire : Rafraîchissez la page : le mandat est dans l'organigramme.

Une élection adoptée n'apparaît pas

Pourquoi : Elle n'a pas la nature Élection, pas de personne candidate ou de fonction, ou elle appartient à une réunion ancienne (seules les 20 dernières réunions clôturées sont examinées).

Que faire : Ajoutez le mandat à la main.

Questions fréquentes

Q **Une élection rejetée crée-t-elle quelque chose ?**

R Non, seules les élections adoptées sont proposées.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Tenir à jour la composition du bureau (mandats)** (page 507)
- **Organiser un vote à bulletin secret** (page 474)
- **Déclarer les changements en préfecture après une assemblée** (page 523)

FICHE 5.17

Terminer un mandat et suivre les échéances

EN BREF

Démission, non-renouvellement ou fin de mandat : enregistrez la date de fin en deux clics, et le registre spécial est mis à jour. MangoAsso vous prévient un mois avant chaque fin de mandat pour préparer le renouvellement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire**.

Étape par étape

1 Cliquez sur Terminer

Dans **Gouvernance › Bureau & mandats**, sur la ligne du mandat, cliquez sur **Terminer**. Un champ de date apparaît : indiquez le dernier jour des fonctions, puis **Valider**.

2 Vérifiez le registre spécial

Le message « Fin de mandat enregistrée (registre spécial mis à jour) » confirme l'opération : une entrée « Fin des fonctions de [nom] ([fonction]) le [date] » est ajoutée au registre. L'opération est aussi inscrite au journal d'activité.

3 Surveillez les échéances

La carte **Échéances** liste les mandats qui se terminent dans les 60 jours. Un mois avant, la personne propriétaire de l'association reçoit un email « Mandats arrivant à échéance » qui les récapitule.

LE RÉSULTAT

Le mandat passe dans **Historique des mandats** le lendemain de sa date de fin.

Cas particuliers

Mandat sans date de fin

Aucun rappel n'est envoyé. Renseignez la fin à la création si vos statuts fixent une durée (par exemple trois ans).

Fin de mandat dans le futur

Vous pouvez saisir une date future (départ annoncé) : le mandat reste en cours jusqu'à cette date.

Ça ne marche pas ?

« La date de fin précède le début du mandat. »

Pourquoi : La date saisie est antérieure au début.

Que faire : Vérifiez la date.

« Date de fin invalide. »

Pourquoi : Le champ de date est vide.

Que faire : Choisissez une date avant de cliquer sur Valider.

Questions fréquentes

Q **Qui reçoit le rappel d'échéance ?**

R Les personnes au rôle propriétaire de l'espace MangoAsso, une seule fois par mandat.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Tenir à jour la composition du bureau (mandats)** (page 507)
- **Tenir le registre spécial** (page 518)
- **Déclarer les changements en préfecture après une assemblée** (page 523)

FICHE 5.18

Tenir le registre spécial

EN BREF

Le registre spécial garde l'historique des modifications des statuts et des changements de dirigeants, avec leurs dates de déclaration en préfecture. Il n'est plus obligatoire depuis 2015, mais reste utile. MangoAsso le tient automatiquement à partir des mandats et des votes, et l'exporte en PDF.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire** pour ajouter ou modifier une entrée ; toute l'équipe peut consulter et exporter.

Étape par étape

1 Ouvrez le registre

Dans **Gouvernance › Bureau & mandats**, cliquez sur **Registre spécial**. Chaque entrée affiche son type, la date de la décision, sa description et l'état de la déclaration (« Déclaration à renseigner » tant qu'aucune date n'est saisie).

Les entrées se créent seules : chaque mandat ajouté ou terminé, et chaque résolution « Modification des statuts » adoptée à la clôture d'une réunion.



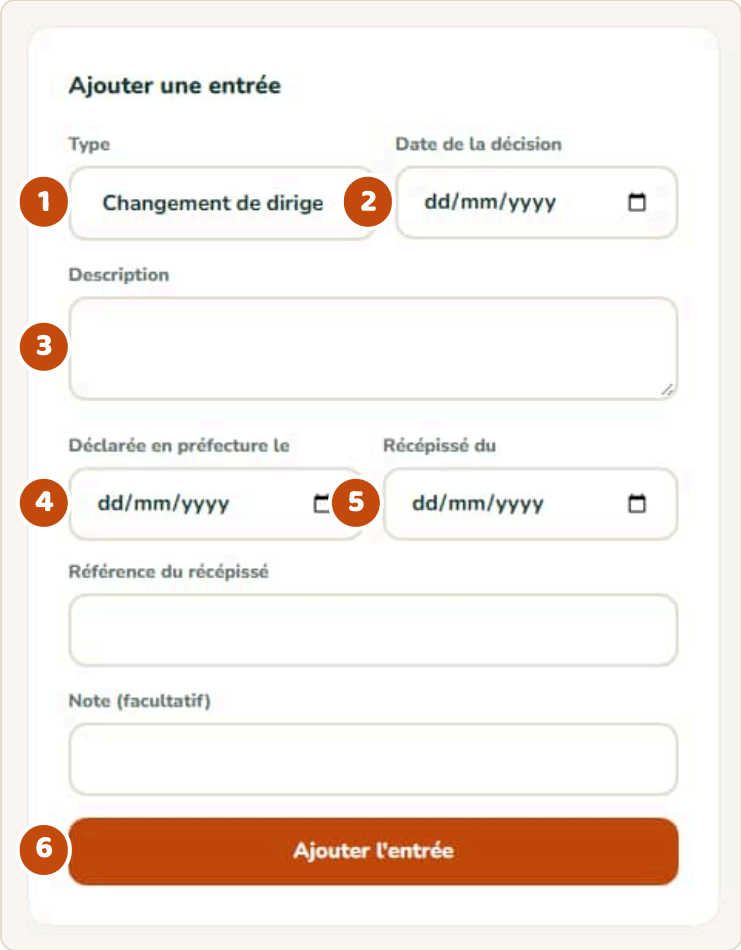
1. Exporter le registre en PDF
2. Le registre se tient tout seul à partir des mandats et des statuts
3. Ajouter une entrée à la main

2 Complétez la déclaration et le récépissé

Après votre déclaration en préfecture, cliquez sur **Modifier** sur l'entrée, renseignez **Déclarée en préfecture le**, puis à réception **Récépissé du** et **Référence du récépissé**, et **Enregistrer**.

3 Ajoutez une entrée à la main si besoin

Pour une décision antérieure à MangoAsso ou un changement de siège : dans **Ajouter une entrée**, choisissez le **Type**, la **Date de la décision**, la **Description**, puis **Ajouter l'entrée**.



1. Le type de modification
2. La date de la décision
3. La description
4. La date de déclaration en préfecture
5. La date du récépissé
6. Enregistrer l'entrée

4 Exportez le registre

Exporter en PDF produit le registre complet, dans l'ordre chronologique des décisions, prêt à imprimer ou à archiver.

✓ **LE RÉSULTAT**

Votre registre spécial est à jour, daté et exportable à tout moment.

Cas particuliers

> **Corriger une entrée automatique**
>
> Elle se corrige avec **Modifier** mais ne se supprime pas : elle serait recréée au prochain événement.

> **Registre papier**
>
> Si vos statuts ou un agrément demandent un registre papier coté et paraphé, imprimez l'export PDF et faites-le signer selon leurs exigences.

Ça ne marche pas ?

« Cette entrée est tenue automatiquement : modifiez-la plutôt que de la supprimer. »

Pourquoi : L'entrée vient d'un mandat ou d'un vote.

Que faire : Cliquez sur **Modifier** et corrigez-la.

« La déclaration ne peut précéder la décision. » ou « Le récépissé ne peut précéder la déclaration. »

Pourquoi : Les dates sont dans le désordre.

Que faire : Vérifiez l'ordre : décision, puis déclaration, puis récépissé.

« Description requise. » ou « Date de la décision requise. »

Pourquoi : Un champ obligatoire est vide.

Que faire : Remplissez-le.

Questions fréquentes

Q **Le registre spécial est-il obligatoire ?**

R Non : sa tenue est facultative depuis le 24 juillet 2015 (ordonnance n° 2015-904, puis décret n° 2017-908). Vérifiez toutefois vos statuts ou votre agrément, qui peuvent encore en demander un. La déclaration des modifications de statuts et des changements de dirigeants au greffe des associations, elle, reste obligatoire dans les 3 mois (article 5 de la loi de 1901). Voir la FAQ de associations.gouv.fr (associations.gouv.fr/faq/thematiques/statuts) .

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Déclarer les changements en préfecture après une assemblée** (page 523)
- **Tenir à jour la composition du bureau (mandats)** (page 507)
- **Terminer un mandat et suivre les échéances** (page 515)

FICHE 5.19

Déclarer les changements en préfecture après une assemblée

EN BREF

Après une élection ou une modification des statuts, MangoAsso prépare un récapitulatif à recopier sur le service en ligne officiel : nouveaux dirigeants, statuts modifiés, extrait du procès-verbal et date limite. La démarche reste à faire par l'association.

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

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Le forfait **Essentiel** ou **Avancé** : les assemblées en séance, le bureau et le registre spécial en font partie.
- [ ] Une réunion **clôturée** où une résolution **Élection** ou **Modification des statuts** a été adoptée.
- [ ] Compléter les informations des dirigeant·es : rôle **administrateur·ice** ou **propriétaire**.

Étape par étape

1 Ouvrez l'aide à la déclaration

Sur la page de la réunion clôturée, cliquez sur **Aide à la déclaration en préfecture**. L'encadré **À faire** indique la date limite (trois mois après la réunion) et les liens vers le **Service en ligne e-modification** et les **Démarches et formulaires papier (dont le Cerfa n° 13971)**.

2 Complétez les nouveaux dirigeants

La carte **Nouveaux dirigeants** affiche, pour chaque mandat créé depuis cette réunion : nom, prénom, fonction, nationalité, profession, adresse et prise de fonctions. Un badge **À compléter** liste ce qui manque ; remplissez **Nationalité**, **Profession**, **Adresse**, puis **Enregistrer**. Le badge passe à **Complet**.

Si une élection adoptée n'a pas encore de mandat, un message vous invite à le créer depuis la page Gouvernance.

3 Recopiez le récapitulatif sur le site officiel

Copiez l'**Extrait du procès-verbal**, prêt à coller, et téléchargez le procès-verbal complet. Pour une modification des statuts, joignez aussi les nouveaux statuts.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> MangoAsso ne dépose rien à votre place : la déclaration est faite par un·e dirigeant·e de l'association sur le site officiel.

4 Notez la date de déclaration

Une fois déclaré, ouvrez le **registre spécial** (page 518) et renseignez **Déclarée en préfecture le**. La carte **Suivi dans le registre spécial** passe de **À déclarer** à **Déclarée le …**.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vous avez tout ce qu'il faut pour remplir la déclaration en ligne, et le registre spécial garde la trace de la démarche.

Cas particuliers

> **Changement de bureau décidé en conseil d'administration**
>
> La page existe aussi pour une réunion de CA clôturée avec une élection adoptée.

> **Mandat ajouté à la main, sans réunion**
>
> Pas de page d'aide : renseignez nationalité, profession et adresse dans la déclaration directement, et suivez la démarche dans le registre spécial.

> **Associations d'Alsace-Moselle**
>
> Elles relèvent du droit local (inscription au registre du tribunal) : les liens et le délai proposés ne s'appliquent pas tels quels. Renseignez-vous auprès du tribunal compétent.

Ça ne marche pas ?

Le bouton Aide à la déclaration en préfecture n'apparaît pas

Pourquoi : La réunion n'est pas clôturée, ou aucune résolution adoptée n'a la nature Élection ou Modification des statuts.

Que faire : Vérifiez la nature de vos résolutions avant la prochaine réunion (bouton **Options**).

Questions fréquentes

Q **Le délai est-il vraiment de trois mois ?**

R C'est le délai généralement prévu pour déclarer ces changements (loi du 1er juillet 1901, article 5). Vérifiez sur service-public.fr en cas de doute.

Q **Faut-il déclarer chaque membre du conseil d'administration ?**

R En général, la déclaration porte sur les personnes chargées de l'administration de l'association : vos statuts et la notice du formulaire précisent lesquelles.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Tenir le registre spécial** (page 518)
- **Enregistrer les élu·es d'une assemblée dans les mandats** (page 512)
- **Télécharger et signer le procès-verbal** (page 492)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)

FICHE 5.20

Faire signer un document en ligne

EN BREF

Envoyez une convention, une charte ou une décharge à signer à des membres de l'équipe ou à des adhérent·es : chacun·e signe en tapant son nom. Une fois toutes les signatures reçues, vous téléchargez le PDF signé avec son certificat.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

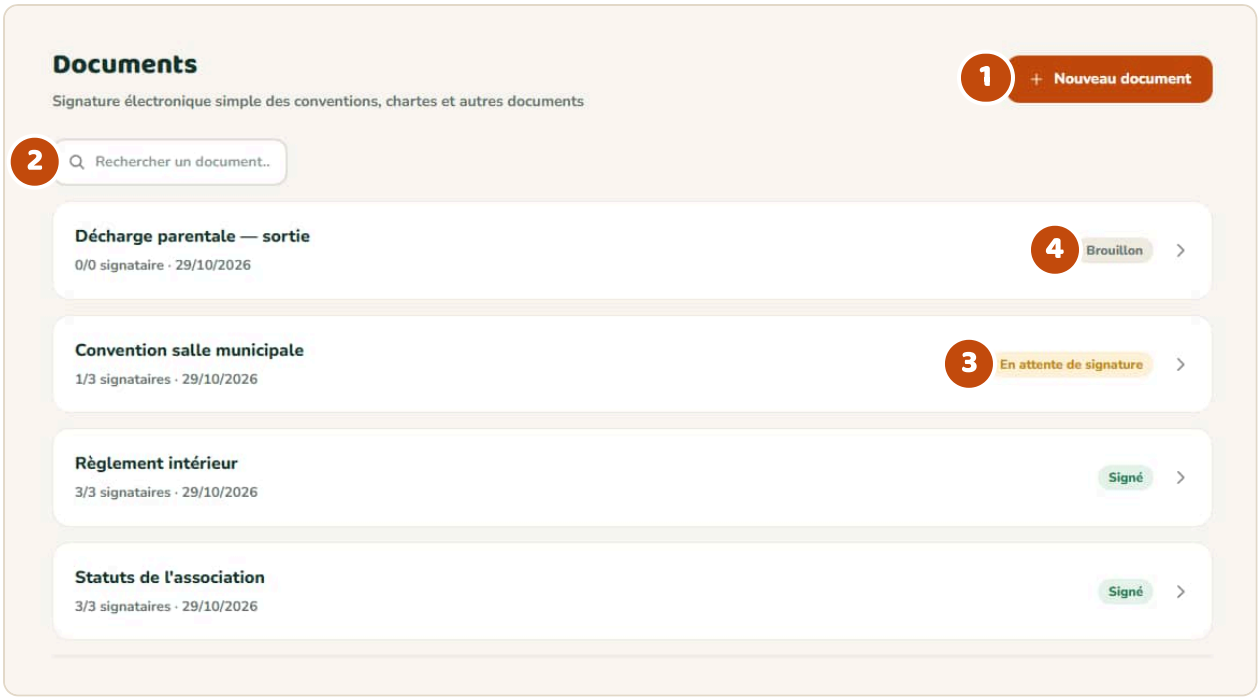
Avant de commencer

- [ ] Tous les forfaits. Tous les rôles de l'équipe peuvent créer et envoyer un document ; la suppression est réservée aux administrateur·ices et à la personne propriétaire.
- [ ] Le document au format **PDF**, 10 Mo au maximum.
- [ ] Pour les adhérent·es signataires : un accès à leur espace membre (voir **Inviter à l'espace membre** (page 130)).

Étape par étape

1 Ouvrez Documents et cliquez sur Nouveau document

Dans le menu, ouvrez **Gouvernance › Documents**. La liste affiche chaque document avec son avancement (« 1/3 signataires ») et son statut : **Brouillon**, **En attente de signature**, **Signé** ou **Annulé**.



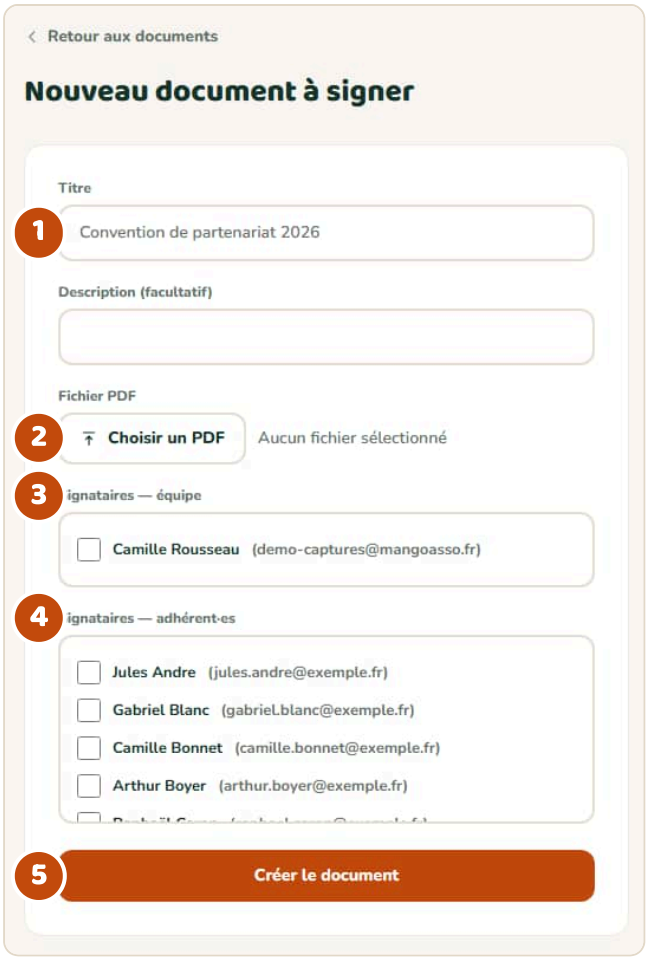
1. Créer un document à signer
2. Rechercher par titre
3. Un document en attente de signatures
4. Un brouillon, pas encore envoyé

2 Remplissez le document et choisissez les signataires

Saisissez le **Titre** (« Convention de partenariat 2026 »), une **Description (facultatif)**, puis **Choisir un PDF**.

Cochez les signataires dans **Signataires — équipe** (les comptes de votre équipe) et **Signataires — adhérent·es** (les adhérent·es actif·ves). Cliquez sur **Créer le document**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Tant que le document est en brouillon, vous pouvez encore changer les signataires, le fichier et le titre. Une fois envoyé, plus rien ne se modifie.



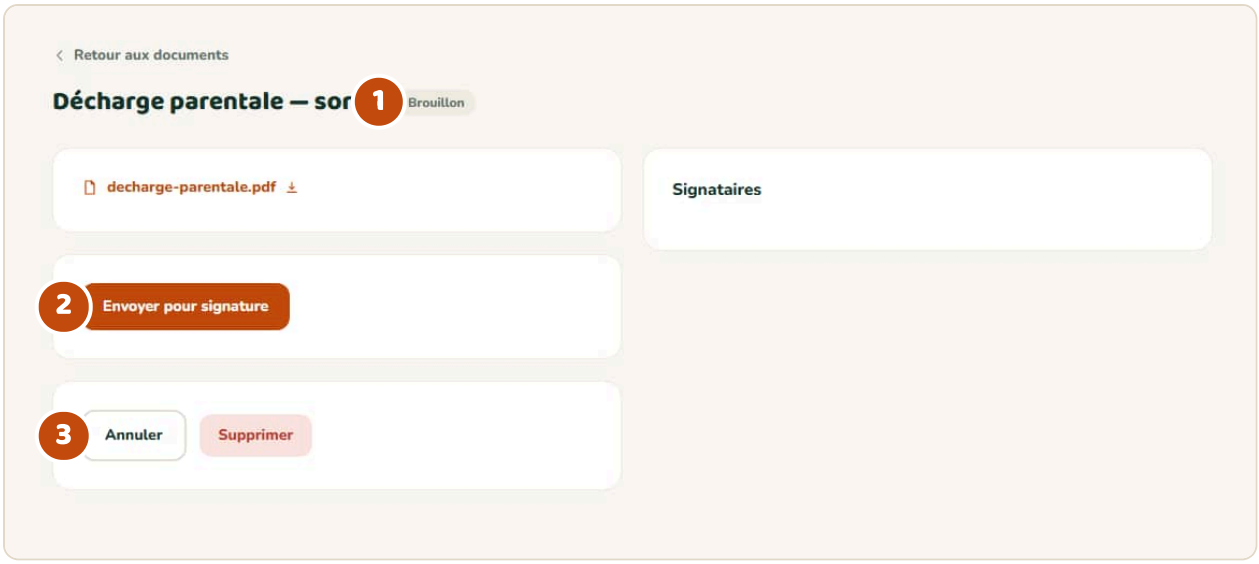
1. Le titre du document
2. Choisir le fichier PDF
3. Les signataires de l'équipe
4. Les signataires adhérent·es
5. Créer le document (rien n'est encore envoyé)

3 Envoyez pour signature

Le document est créé en **Brouillon**. Ouvrez le PDF pour le vérifier. Pour corriger quelque chose (titre, description, fichier, signataires), cliquez sur **Modifier le brouillon**. Puis cliquez sur **Envoyer pour signature** et confirmez : « Le fichier ne pourra plus être modifié. »

Chaque signataire reçoit l'email « Document à signer : [titre] » avec le bouton **Voir et signer le document**. Pour un·e adhérent·e, ce bouton ouvre directement le document dans son espace membre pendant 30 minutes ;

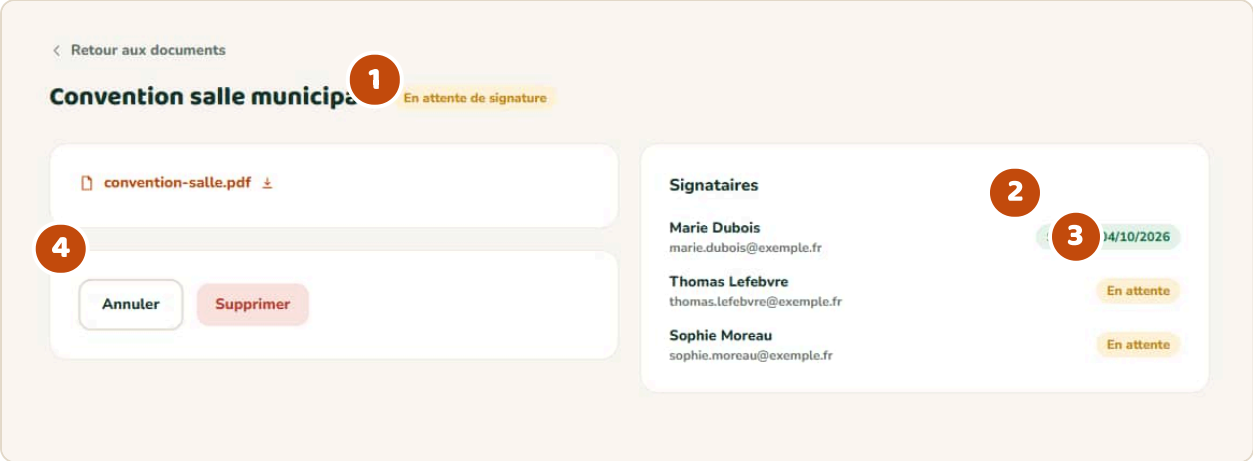
ensuite, il lui permet de demander un nouveau lien de connexion, qui ramène au document.



1. Le statut Brouillon
2. Envoyer aux signataires
3. Annuler le document

4 Suivez les signatures

La carte **Signataires** indique pour chacun·e **Signé le [date]** ou **En attente**, avec un bouton **Relancer** (voir **Relancer un·e signataire** (page 537)). Pour signer vous-même, tapez votre nom dans le champ « Prénom Nom » qui apparaît sur la page, puis **Signer**.



1. Le statut du document
2. Une signature reçue, avec sa date
3. Une signature attendue
4. Annuler la demande

LE RÉSULTAT

Quand la dernière personne a signé, le document passe à **Signé**, les administrateur·ices et la personne propriétaire reçoivent l'email « Document signé — [titre] », et le lien **Télécharger le document signé (certificat inclus)** apparaît.

Cas particuliers

Adhérent·e sans email

L'email part à l'adresse d'un membre de son foyer s'il y en a une, en précisant pour qui est le document ; sinon aucun email n'est envoyé et le message de confirmation l'indique. La personne peut signer en se connectant à son espace membre, rubrique **Documents**.

Corriger un document déjà envoyé

Le fichier ne se remplace pas. **Annuler** le document, puis créez-en un nouveau avec le bon PDF.

> **Signataire extérieur (mairie, partenaire)**
>
> Seuls les membres de l'équipe et les adhérent·es peuvent signer dans MangoAsso. Pour un partenaire extérieur, faites-le signer à part et conservez les deux versions.

Ça ne marche pas ?

« Seuls les fichiers PDF sont acceptés. » ou « Le contenu du fichier ne correspond pas à un PDF valide. »

Pourquoi : Le fichier est un Word, une image, ou un PDF abîmé.

Que faire : Enregistrez-le en PDF depuis votre traitement de texte (Fichier › Exporter en PDF), puis recommencez.

« Fichier trop volumineux (10 Mo maximum). »

Pourquoi : Le PDF dépasse 10 Mo (scan en haute résolution).

Que faire : Compressez-le ou scannez en résolution plus basse.

« Sélectionnez au moins un signataire. »

Pourquoi : Aucune case n'est cochée.

Que faire : Cochez au moins une personne.

« Ce document a déjà été envoyé : il ne peut plus être modifié. Annulez-le et créez-en un nouveau. »

Pourquoi : **Modifier le brouillon** ne fonctionne que tant que le document n'est pas envoyé.

Que faire : Annulez le document, puis créez-en un nouveau avec les bonnes informations.

« Ce document a déjà été envoyé. »

Pourquoi : Le document n'est plus en brouillon.

Que faire : Rien à faire : il est en attente de signature.

« Vous n'êtes pas désigné·e comme signataire de ce document. »

Pourquoi : Votre compte n'a pas été coché parmi les signataires.

Que faire : En brouillon, ajoutez-vous avec **Modifier le brouillon**. Une fois le document envoyé, créez-en un nouveau en vous ajoutant.

Questions fréquentes

Q **Cette signature a-t-elle une valeur juridique ?**

R C'est une signature électronique simple. Voir **Valeur juridique de la signature électronique** (page 534).

Q **Combien de documents puis-je faire signer ?**

R Le module Documents est inclus dans tous les forfaits, sans limite de nombre annoncée.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Relancer un·e signataire ou annuler une demande de signature** (page 537)
- **Valeur juridique de la signature électronique MangoAsso** (page 534)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)

FICHE 5.21

Valeur juridique de la signature électronique MangoAsso

EN BREF

MangoAsso propose une signature électronique simple : le nom tapé, la date, l'heure et l'adresse IP de chaque signataire, et l'empreinte du document d'origine. Elle convient aux documents courants de l'association ; pour un acte à fort enjeu, faites-vous conseiller.

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Ce que MangoAsso enregistre, et ce qu'il ne fait pas

Enregistré	Non fait
Nom tapé par la personne au moment de signer	Vérification d'une pièce d'identité
Date, heure et adresse IP de chaque signature	Certificat qualifié ou horodatage qualifié
Empreinte SHA-256 du PDF d'origine	Signature dessinée ou paraphe page par page

Étape par étape

1 Téléchargez le document signé

Quand le document est **Signé**, cliquez sur **Télécharger le document signé (certificat inclus)**. Le PDF d'origine est suivi d'une page « Certificat de signature électronique ».

2 Lisez le certificat

Il indique le titre, l'association, l'**empreinte du document d'origine (SHA-256)**, puis pour chaque signataire : le nom, l'email, la date et l'heure de signature, et l'adresse IP.

L'empreinte prouve que le document signé est bien celui qui a été envoyé : la moindre modification du fichier changerait l'empreinte.

3 Choisissez le bon outil selon l'enjeu

Le certificat le dit lui-même : « Signature électronique simple (eIDAS art. 3(10)) : preuve technique interne, sans vérification d'identité ni certificat qualifié ». Elle convient bien aux chartes de bénévoles, conventions de prêt de salle, règlements intérieurs, décharges et autorisations.

Pour un bail, un contrat de travail, un acte notarié ou tout document à fort enjeu financier, demandez conseil à un professionnel du droit : une signature avancée ou qualifiée, ou une signature manuscrite, peut être préférable.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous savez ce que prouve le document signé, et quand préférer un autre mode de signature.

Ça ne marche pas ?

« Merci de taper votre nom complet pour confirmer la signature. »

Pourquoi : Le champ « Prénom Nom » est vide.

Que faire : Tapez votre nom complet, puis **Signer**.

« Vous avez déjà signé ce document. »

Pourquoi : Votre signature est déjà enregistrée.

Que faire : Rien à faire : la date figure dans la liste des signataires.

Questions fréquentes

Q **Une signature électronique simple est-elle valable en France ?**

R Oui, elle est reconnue (règlement européen eIDAS et Code civil), mais sa force de preuve est plus faible qu'une signature qualifiée : en cas de contestation, c'est à l'association de démontrer la fiabilité du procédé. Le certificat MangoAsso y aide.

Q **Peut-on faire signer les statuts de l'association ?**

R Vous pouvez faire signer un exemplaire pour vos archives. Pour un dépôt en préfecture, suivez les exigences du service en ligne ou du greffe.

Q **MangoAsso vérifie-t-il que le nom tapé est le bon ?**

R Non : seul le compte connecté peut signer, et le nom tapé est enregistré tel quel. Demandez de taper le nom complet.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Faire signer un document en ligne** (page 527)
- **Relancer un·e signataire ou annuler une demande de signature** (page 537)

FICHE 5.22

Relancer un·e signataire ou annuler une demande de signature

EN BREF

Une signature se fait attendre ? Relancez la personne en un clic, ou toutes celles qui n'ont pas signé. Et si le document n'a plus lieu d'être, annulez-le ou supprimez-le.

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

- [ ] Un document **En attente de signature**. Supprimer : rôle administrateur·ice ou propriétaire.

Étape par étape

1 Repérez qui n'a pas signé

Ouvrez le document dans **Gouvernance › Documents** : la carte **Signataires** marque **En attente** les personnes qui n'ont pas encore signé, avec leur email et la date du dernier email reçu.

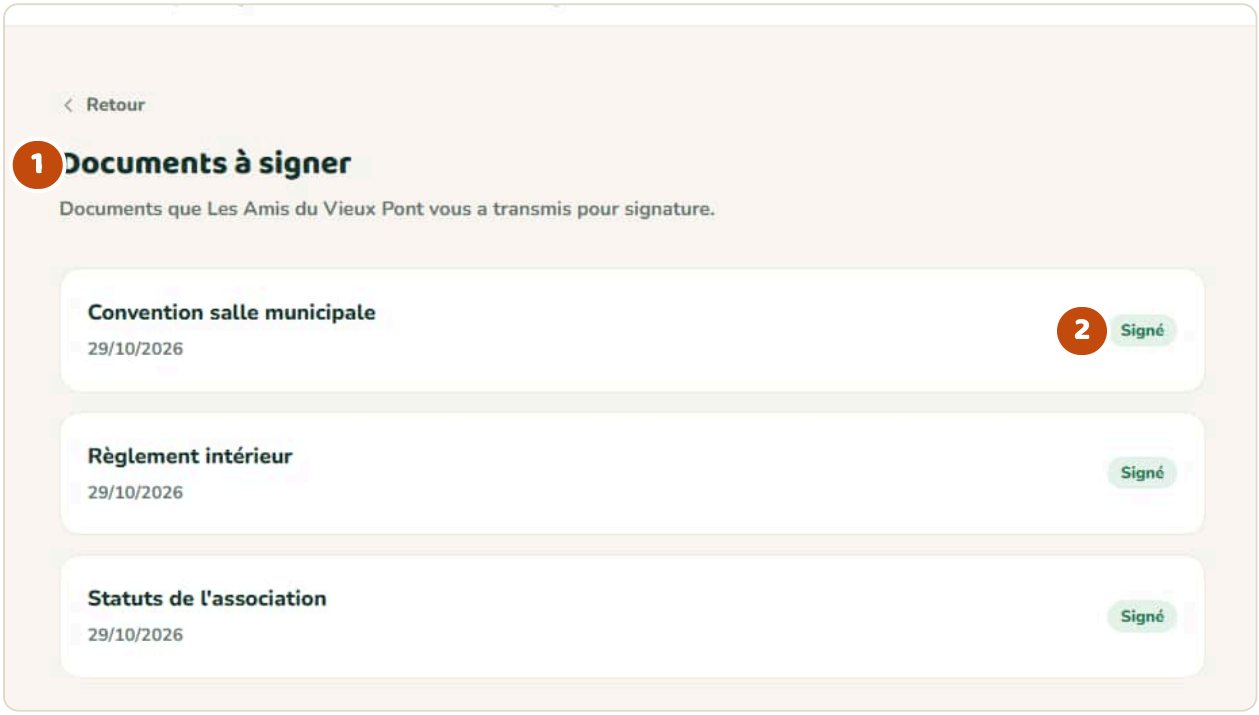
2 Relancez d'un clic

Cliquez sur **Relancer** sur la ligne d'une personne, ou sur **Relancer tous les non-signés** sous la liste (à partir de deux personnes en attente), puis confirmez. Chacun·e reçoit l'email « Rappel — Document à signer : [titre] ». MangoAsso n'envoie aucun rappel automatique : c'est vous qui décidez.

Une même personne ne reçoit pas plus d'un email toutes les 48 heures, envoi initial compris : passé ce rythme, le bouton est grisé et indique la date de la prochaine relance possible. Vous pouvez aussi lui rappeler où trouver le document :

Adhérent·e : se connecter à son espace membre, rubrique **Documents**, où la page « Documents à signer » affiche **À signer**. Le bouton de l'email la connecte directement pendant 30 minutes ; passé ce délai, il lui permet de demander un nouveau lien, qui ramène au document.

Membre de l'équipe : se connecter à MangoAsso, ouvrir **Gouvernance › Documents**, puis le document.



1. La rubrique Documents de l'espace membre
2. L'état : à signer ou signé

3 Annulez ou supprimez si le document n'a plus lieu d'être

Annuler (document en brouillon ou en attente) le passe au statut **Annulé** : plus personne ne peut le signer.

Supprimer (administrateur·ices et propriétaire) le retire de la liste : il part dans la corbeille (**Membres › Corbeille**), d'où il peut être restauré pendant 30 jours avant d'être effacé définitivement avec ses fichiers.

LE RÉSULTAT

Le document est signé après votre relance, ou proprement annulé.

Cas particuliers

Une personne signataire a quitté l'association

Une fois le document envoyé, les signataires ne se modifient plus. Annulez-le et recréez-le avec les bonnes personnes.

Document annulé partiellement signé

Les signatures déjà reçues restent visibles sur la page, mais aucun PDF signé n'est produit.

Ça ne marche pas ?

L'adhérent·e lit « Ce document n'est plus disponible à la signature. »

Pourquoi : Le document a été annulé, ou n'a pas été envoyé.

Que faire : Vérifiez son statut ; au besoin, recréez-le et envoyez-le.

« Cette personne a déjà reçu un email il y a moins de 48 heures, ou l'envoi a échoué. Réessayez plus tard. »

Pourquoi : Le délai minimal entre deux emails n'est pas écoulé, ou le service d'envoi n'a pas pu remettre le message.

Que faire : Attendez la date indiquée sur le bouton, ou contactez la personne par un autre moyen.

« Ce document n'est pas en attente de signature. »

Pourquoi : Le document a été annulé ou supprimé pendant que la personne signait.

Que faire : Recréez-le si la signature est toujours nécessaire.

Questions fréquentes

Q **Peut-on renvoyer l'email de signature ?**

R Oui : **Relancer**, au plus une fois toutes les 48 heures par personne. **Envoyer pour signature**, lui, ne fonctionne qu'une fois, depuis le brouillon.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Faire signer un document en ligne** (page 527)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 779)
- **Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre** (page 743)

FICHE 5.23

Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi

EN BREF

Le journal d'activité garde la trace des actions sensibles de l'équipe : suppressions, imports, clôtures d'exercice, convocations, mandats, reçus fiscaux annuels. En cas de doute (« qui a supprimé cette fiche ? »), c'est là que se trouve la réponse.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

Actions les plus fréquentes

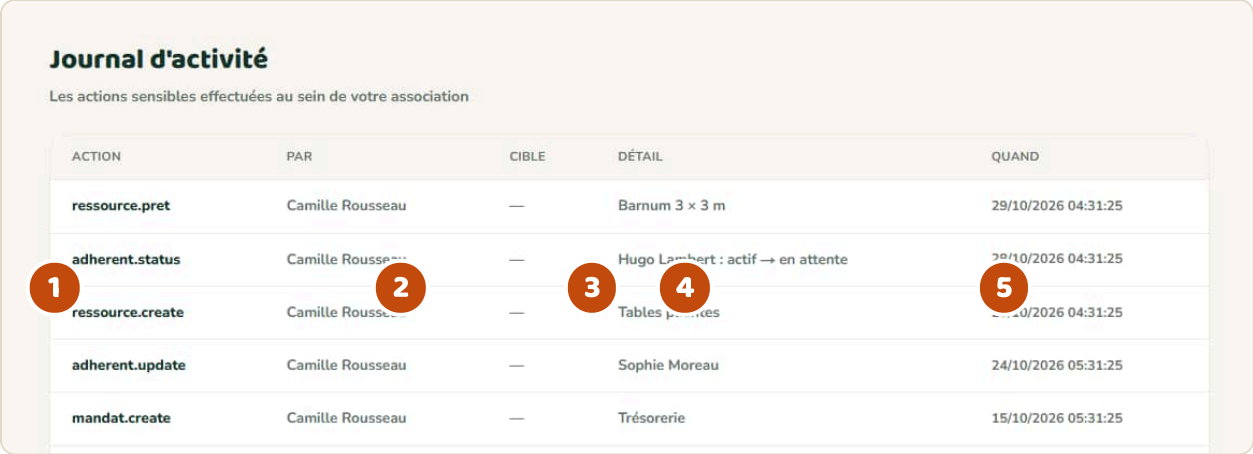
Action affichée	Ce qui s'est passé
Fiche adhérent·e modifiée / Statut d'une fiche adhérent·e changé	Une fiche a changé, ou elle est passée d'actif à inactif (ou l'inverse)
Fiche adhérent·e mise à la corbeille / Fiches adhérent·es mises à la corbeille	Suppression d'une ou de plusieurs fiches, récupérables 30 jours
Import d'adhérent·es	Un fichier d'adhérent·es a été importé
Invitation à l'espace membre envoyée	Des adhérent·es ont reçu leur lien d'accès
Fiche bénévole modifiée / Fiche bénévole mise à la corbeille	Mêmes actions, côté bénévoles

Convocation envoyée / Convocation renvoyée / Avis de modification de la convocation envoyé	Envoi aux convoqué·es, avec le nombre de personnes jointes
Réunion supprimée	Une réunion non clôturée a été supprimée
Mandat ajouté / Mandat créé depuis une élection / Fin de mandat enregistrée / Mandat supprimé	Évolution du bureau et du conseil d'administration
Entrée du registre spécial supprimée	Une entrée saisie à la main a été retirée
Écriture comptable supprimée / Écriture comptable corrigée	Modification de la comptabilité
Exercice comptable clôturé / Exercice comptable rouvert	Avec le résultat figé, ou le motif de réouverture
Reçus fiscaux annuels émis	Émission groupée des reçus de l'année
Document envoyé pour signature / Relance de signature envoyée	Demande de signature, ou rappel aux signataires
Reçu fiscal annulé / Reçu fiscal annuel annulé	Un reçu émis a été annulé, avec le motif ; son numéro reste consommé
Relance de facture envoyée	Relance manuelle d'une facture impayée
Remboursement d'un avoir enregistré	Dépense de remboursement après l'avoir d'une facture payée
Événement supprimé	Avec le nombre d'inscrit·es prévenu·es

Étape par étape

1 Ouvrez le journal

Dans le menu, ouvrez **Gouvernance › Journal d'activité**. Le tableau liste les actions de la plus récente à la plus ancienne, 50 par page, avec : **Action**, **Par** (la personne de l'équipe), **Cible** (le type d'élément), **Détail** et **Quand**.



1. L'action effectuée
2. Qui l'a faite
3. Sur quoi
4. Le détail
5. La date et l'heure

2 Lisez les actions

La colonne Action indique en toutes lettres ce qui a été fait : le tableau ci-dessous donne les plus fréquentes. La colonne Détail précise l'élément concerné (nom de la fiche, titre de la réunion…).

3 Retrouvez une action précise

Au-dessus du tableau, choisissez un **Type d'action**, une **Personne** et une période (**Du**, **Au**), puis cliquez sur **Filtrer**. **Effacer les filtres** revient à la liste complète. La pagination en bas du tableau conserve vos filtres.

Pour une fiche adhérent·e, l'encadré **Dernières modifications** de sa fiche montre les cinq dernières actions la concernant, avec un lien **Voir le journal complet**.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous savez qui a fait l'action, quand, et sur quel élément.

Cas particuliers

> **Durée de conservation**
>
> Les entrées sont conservées environ deux ans (24 mois), puis effacées automatiquement.

> **Toutes les actions ne sont pas journalisées**
>
> Le journal retient les actions sensibles, pas chaque consultation ni chaque saisie courante (création d'un don, inscription à un événement…).

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas Journal d'activité dans le menu

Pourquoi : Votre rôle est trésorier·ère ou membre de l'équipe.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire. Voir **Un bouton est absent** (page 755).

La page indique « Aucune action enregistrée pour l'instant. »

Pourquoi : Aucune action sensible n'a encore été faite, ou les plus anciennes ont dépassé la durée de conservation.

Que faire : C'est normal pour une association récente.

Questions fréquentes

Q **Une action peut-elle être effacée du journal ?**

R Non, personne dans l'équipe ne peut modifier ni supprimer une entrée du journal.

Q **Le journal montre-t-il les votes des AG ?**

R Non. Chaque réunion a son propre **Journal des votes** (qui a voté, par quel canal, jamais le choix).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 779)
- **Modifier une fiche adhérent·e : coordonnées, photo, documents** (page 99)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 721)

CHAPITRE

6

Communication

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

Pour les personnes qui écrivent aux adhérent·es

14 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 6.1

Créer et envoyer une campagne d'emails

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Avant de commencer

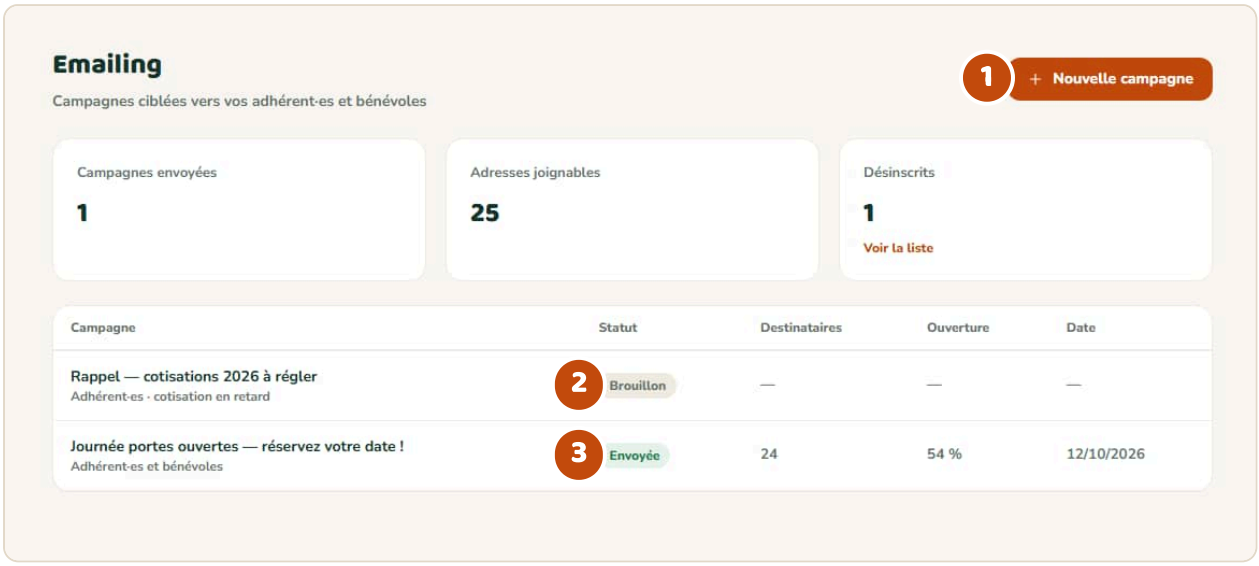
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : l'emailing n'est ouvert ni aux trésorier·ères ni aux membres de l'équipe.
- [ ] Des adhérent·es ou des bénévoles joignables par email dans MangoAsso (leur adresse, ou celle du contact de leur foyer).
- [ ] Forfait Gratuit : 1 campagne envoyée par mois civil. Essentiel et Avancé : sans limite.
- [ ] Conseillé : avoir ajouté le logo de l'association, qui s'affiche en haut de chaque email (voir **Régler les informations de l'association** (page 40)).

Étape par étape

1 Ouvrez l'emailing et cliquez sur Nouvelle campagne

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

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



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

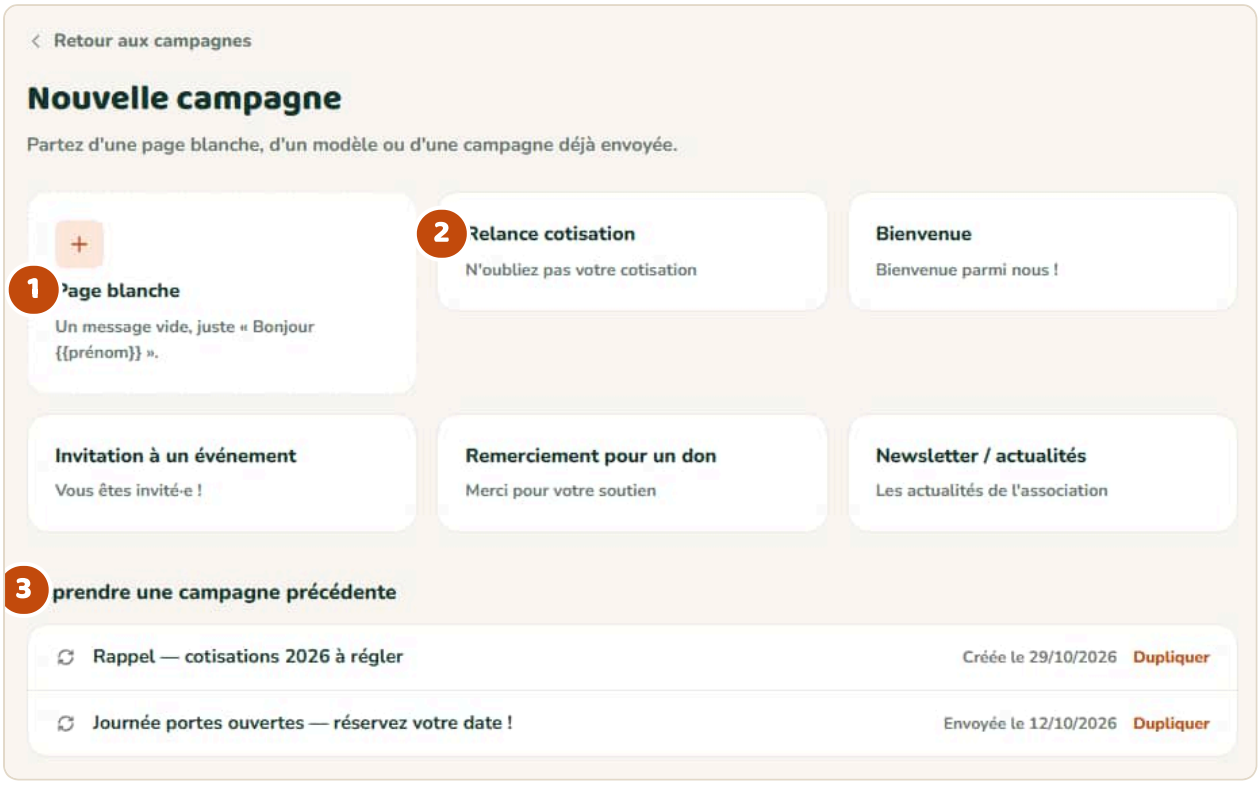
2 Choisissez un point de départ

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

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

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

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



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

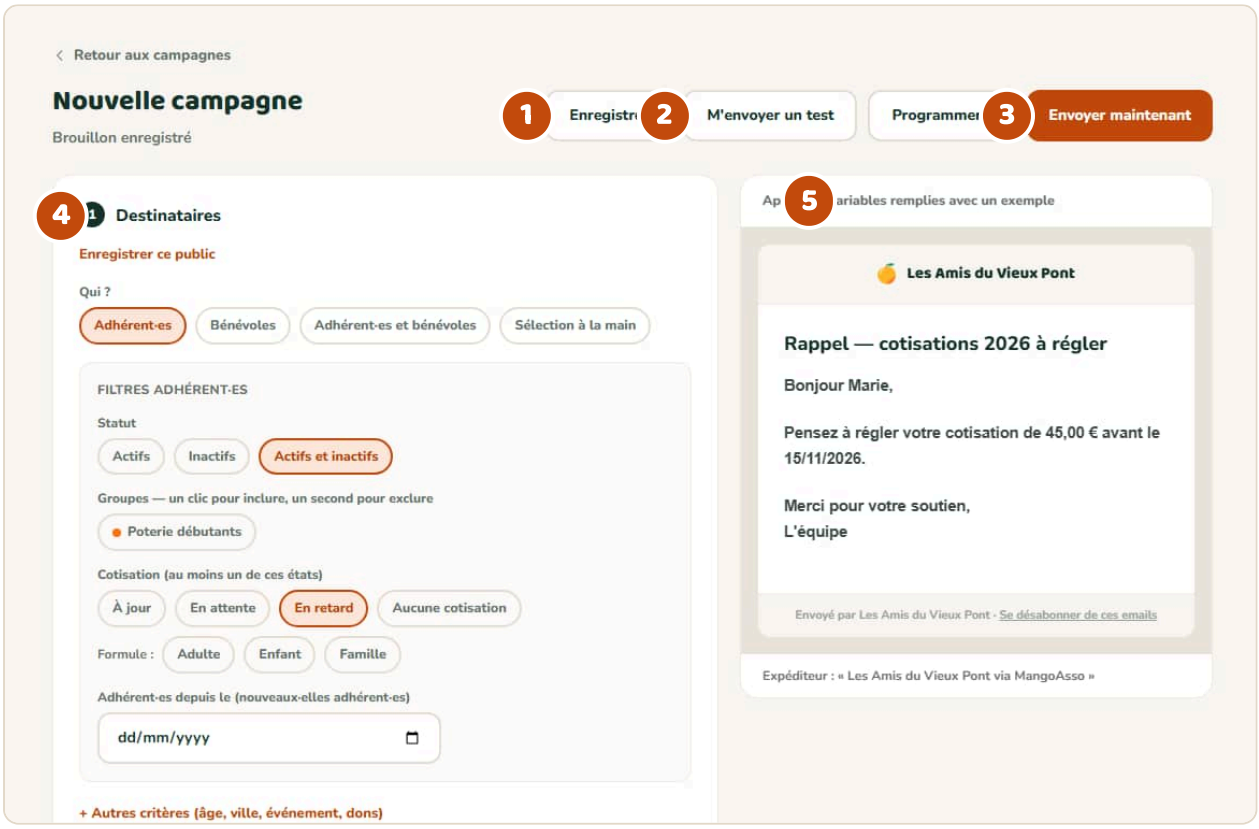
3 Réglez les destinataires, puis rédigez l'objet et le message

L'éditeur tient en trois cadres numérotés. Le cadre **1 Destinataires** propose par défaut tous les adhérent·es actif·ves ; affinez si besoin (groupes, cotisations en retard, bénévoles…) : voir **Choisir les destinataires d'une campagne** (page 555). Le nombre de destinataires se met à jour en direct.

Dans le cadre **2 Message**, saisissez l'**Objet** (200 caractères au plus), par exemple « Fête de fin de saison le 21 juin », puis votre texte. La barre d'outils ajoute du gras, un lien, un bouton, une image ou une variable comme le prénom : voir **Mettre en forme une campagne** (page 561).

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

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



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

4 Envoyez-vous un test

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

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

5 Envoyez la campagne

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

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

Pour choisir le jour et l'heure à la place, utilisez **Programmer…** : voir **Programmer une campagne** (page 567).

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

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

Cas particuliers

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

Une famille qui partage une adresse

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

Quelqu'un répond à la campagne

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

Supprimer une campagne

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

Dans l'association de démonstration

Aucun email n'est réellement envoyé depuis la démo : vous pouvez tout essayer sans risque.

Ça ne marche pas ?

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

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

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

« Aucun destinataire ne correspond à ce ciblage. »

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

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

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

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

Que faire : Programmez la campagne pour le mois prochain, ou passez au forfait Essentiel. Voir **Limite de campagnes du forfait Gratuit** (page 571).

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

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

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

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

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

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

Je ne vois pas Emailing dans le menu

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

R Non, MangoAsso n'envoie que des emails.

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

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

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

R Jamais. Le cadre Destinataires indique combien de personnes désinscrites ont été écartées. Voir **Désinscriptions et RGPD** (page 579).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles** (page 555)
- **Mettre en forme une campagne : prénom, boutons, images et pièces jointes** (page 561)
- **Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds** (page 574)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing** (page 579)

FICHE 6.2

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

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

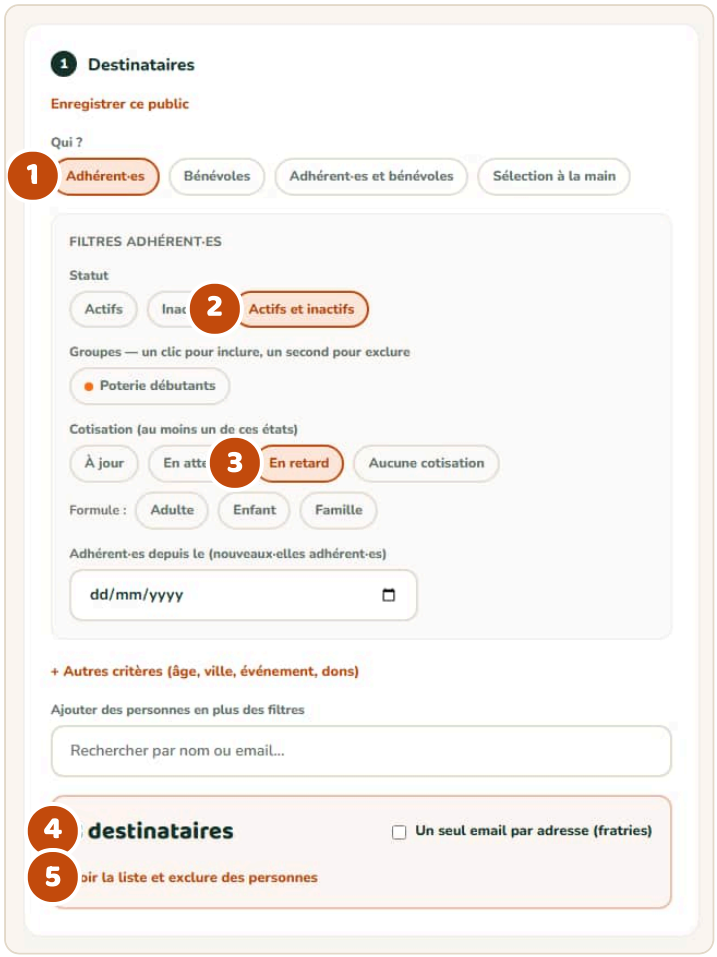
- [ ] Avoir ouvert une campagne en brouillon (voir **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)).
- [ ] Pour cibler par groupe : avoir créé des groupes (voir **Les groupes d'adhérent·es** (page 121)).

Étape par étape

1 Choisissez qui écrire

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

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



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

2 Affinez avec les filtres adhérent·es

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

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

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

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

3 Ou ciblez vos bénévoles

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

4 Ajoutez d'autres critères si besoin

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

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

5 Vérifiez la liste, ajoutez ou retirez des personnes

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

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Fratries et adresses partagées

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

Qui n'est jamais dans la liste

Les fiches à la corbeille, les fiches sans adresse email ni contact de foyer joignable, les personnes désinscrites et les adresses marquées « Email en échec ». Une fiche sans email rattachée à un foyer apparaît avec l'adresse du contact de ce foyer. Pour ces dernières, voir **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

Relancer celles et ceux qui n'ont pas ouvert

Après l'envoi, le bouton **Relancer les N non-ouvreurs** de la page de la campagne crée un brouillon déjà réglé sur ces seules personnes. Voir **Statistiques d'une campagne** (page 574).

Ça ne marche pas ?

Le compteur affiche 0 destinataire

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

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

Une personne attendue n'apparaît pas

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

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

Je ne trouve pas mes groupes dans le cadre Destinataires

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 206)
- **Relances de cotisation : manuelles et automatiques** (page 193)

FICHE 6.3

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

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

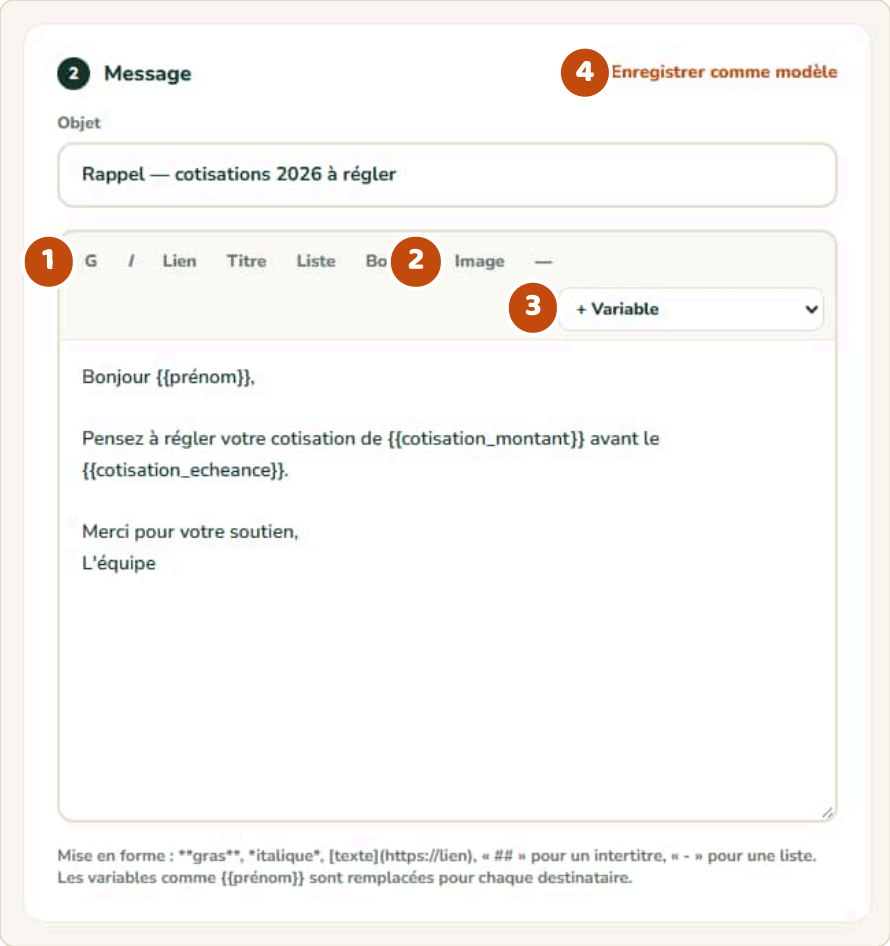
Étape par étape

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

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

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

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



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

2 Personnalisez avec les variables

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

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

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

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

3 Ajoutez une image

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

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

4 Joignez des fichiers

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

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

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



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

5 Enregistrez votre message comme modèle

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

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

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

« Image trop lourde (3 Mo maximum). »

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

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

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

Pourquoi : La limite de la campagne est atteinte.

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

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

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

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

Le bouton Lien ne fait rien

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)

FICHE 6.4

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

EN BREF

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

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

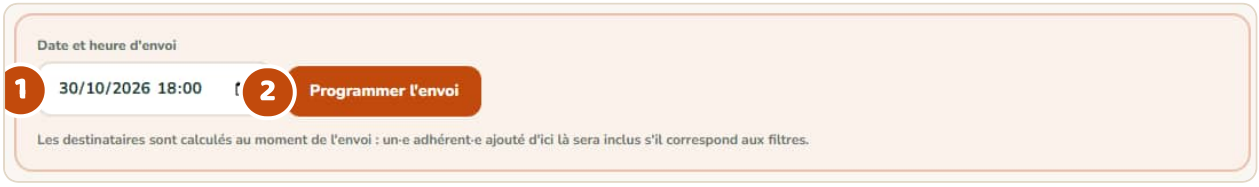
Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez le réglage de programmation

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



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

2 Choisissez la date et l'heure, puis validez

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

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

3 Modifiez ou annulez si besoin

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

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

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

Cas particuliers

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

Pourquoi : La date choisie dépasse un an.

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

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois** (page 571)
- **Choisir les destinataires d'une campagne : groupes, retards, bénévoles** (page 555)

FICHE 6.5

Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Campagnes d'emailing selon le forfait

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

Cas particuliers

Ce qui compte dans la limite

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

J'ai deux annonces à faire ce mois-ci

Pourquoi : Une seule campagne est possible au forfait Gratuit.

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Programmer l'envoi d'une campagne à une date et une heure** (page 567)
- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)

FICHE 6.6

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

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez la campagne

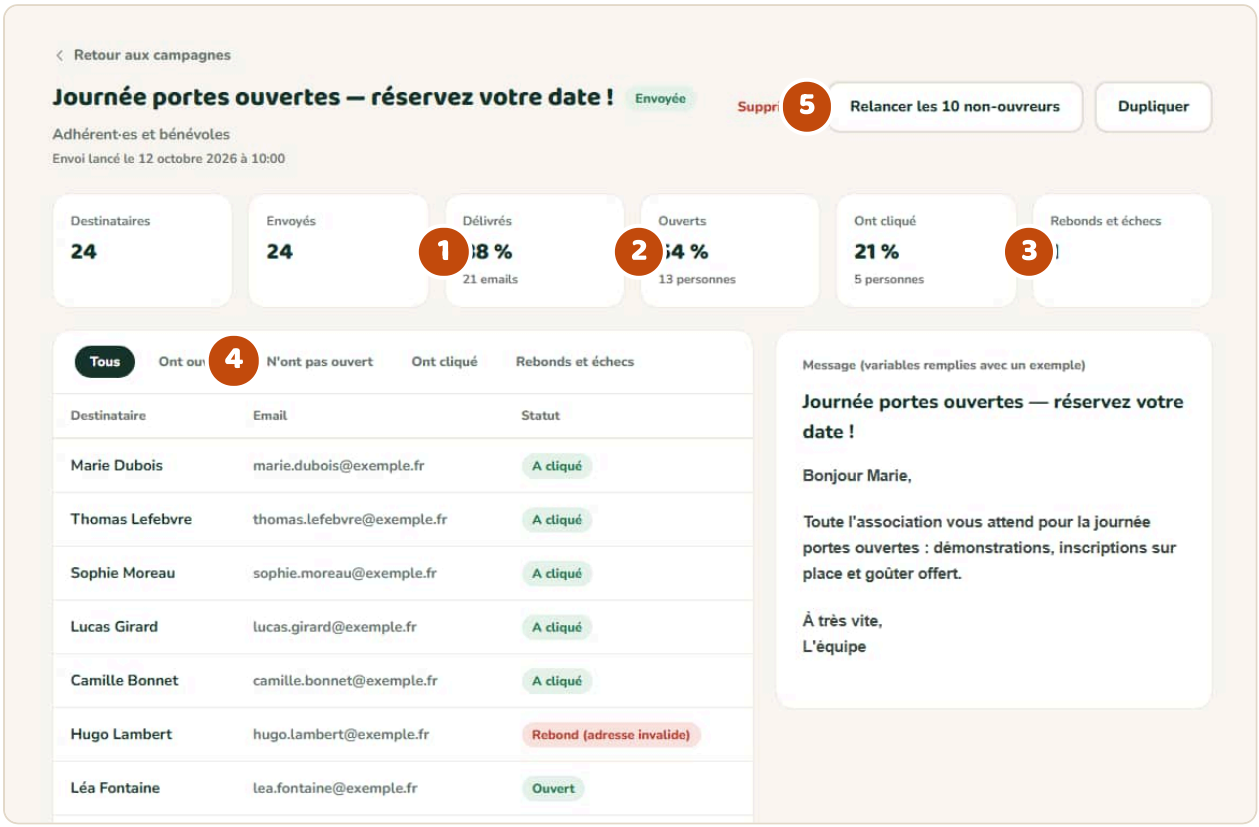
Dans **Communication › Emailing**, la colonne **Ouverture** donne déjà le taux d'ouverture de chaque campagne. Cliquez sur l'objet d'une campagne envoyée pour voir le détail.

2 Lisez les compteurs

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

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

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



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

3 Filtrez les destinataires

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

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

4 Relancez ou réutilisez la campagne

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Un rebond (adresse invalide)

L'adresse a été refusée définitivement. La fiche est marquée **Email en échec** et ne reçoit plus d'emails tant que l'adresse n'est pas corrigée. Voir **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

Signalé comme spam

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

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

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

Ça ne marche pas ?

Le taux d'ouverture me semble bas

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

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

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing** (page 579)
- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)

FICHE 6.7

Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Comprenez ce que fait le lien de désinscription

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

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

ATTENTION

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

2 Consultez la liste des personnes désinscrites

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



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

3 Réinscrivez une personne, seulement à sa demande

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

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

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



1. Réabonner, à la demande de la personne uniquement

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Signalement comme spam

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

Désinscription pendant l'envoi

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

Une personne se plaint de ne rien recevoir

Vérifiez d'abord qu'elle n'est pas dans la liste des désinscrits (souvent après un clic par erreur). Voir **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

Ça ne marche pas ?

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds** (page 574)
- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)

FICHE 6.8

Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Forfait **Essentiel** ou **Avancé**.
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**.
- [ ] Pour consulter un groupe : l'avoir créé (voir **Les groupes d'adhérent·es** (page 121)).

Étape par étape

1 Ouvrez Sondages et cliquez sur Nouveau sondage

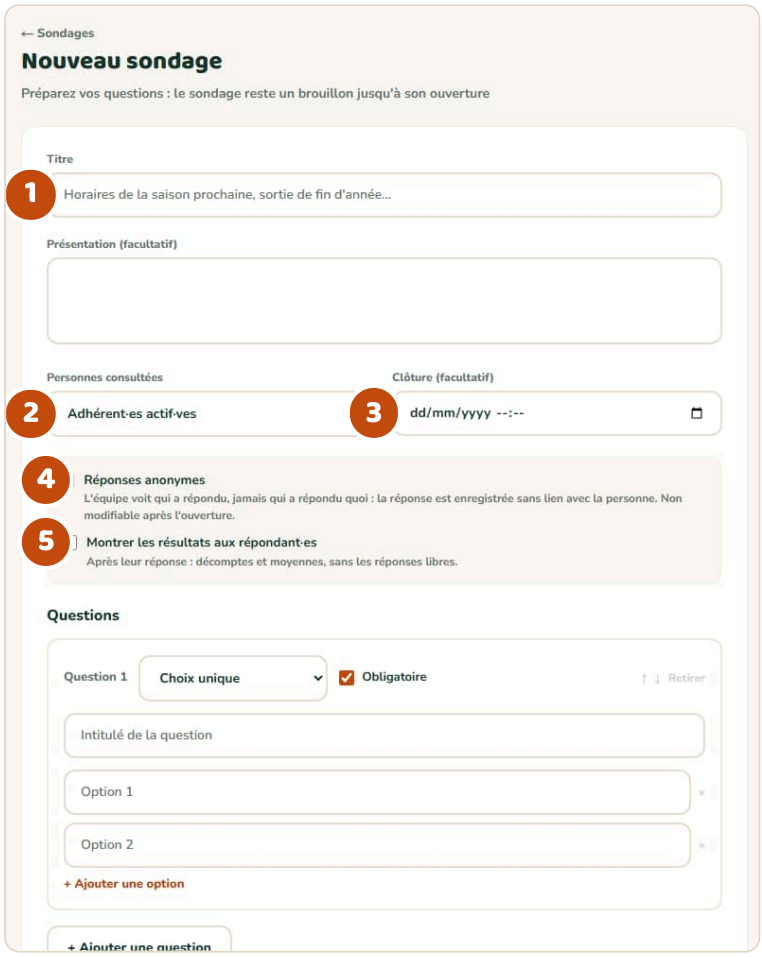
Dans le menu, ouvrez **Communication › Sondages**, puis cliquez sur **Nouveau sondage**. Le sondage reste un **brouillon**, invisible de vos membres, jusqu'à son ouverture.

2 Donnez un titre et choisissez qui consulter

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

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

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



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

3 Choisissez l'anonymat et la publication des résultats

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

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

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

4 Écrivez vos questions

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

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



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

5 Créez le brouillon, puis ouvrez le sondage

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

Quand tout est prêt, cliquez sur **Ouvrir le sondage** : il devient visible dans l'espace membre (ou bénévole) des personnes concernées, et vous pouvez envoyer les invitations par email (voir **Inviter et relancer pour un sondage** (page 589)).

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

Consulter le bureau ou le conseil d'administration

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

Un vote officiel d'assemblée générale

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

Qui peut répondre

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

« « Votre question » : deux options identiques. »

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

Que faire : Corrigez ou retirez le doublon.

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

Pourquoi : Un intitulé ou une option est resté vide.

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

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

Pourquoi : La date de clôture choisie est déjà passée.

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

« Choisissez le groupe visé. »

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

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

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

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

Que faire : Voir **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759).

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer** (page 589)
- **Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage** (page 594)
- **Créer des groupes et y ranger vos adhérent·es** (page 121)
- **Répondre à un sondage de son association** (page 650)

FICHE 6.9

Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

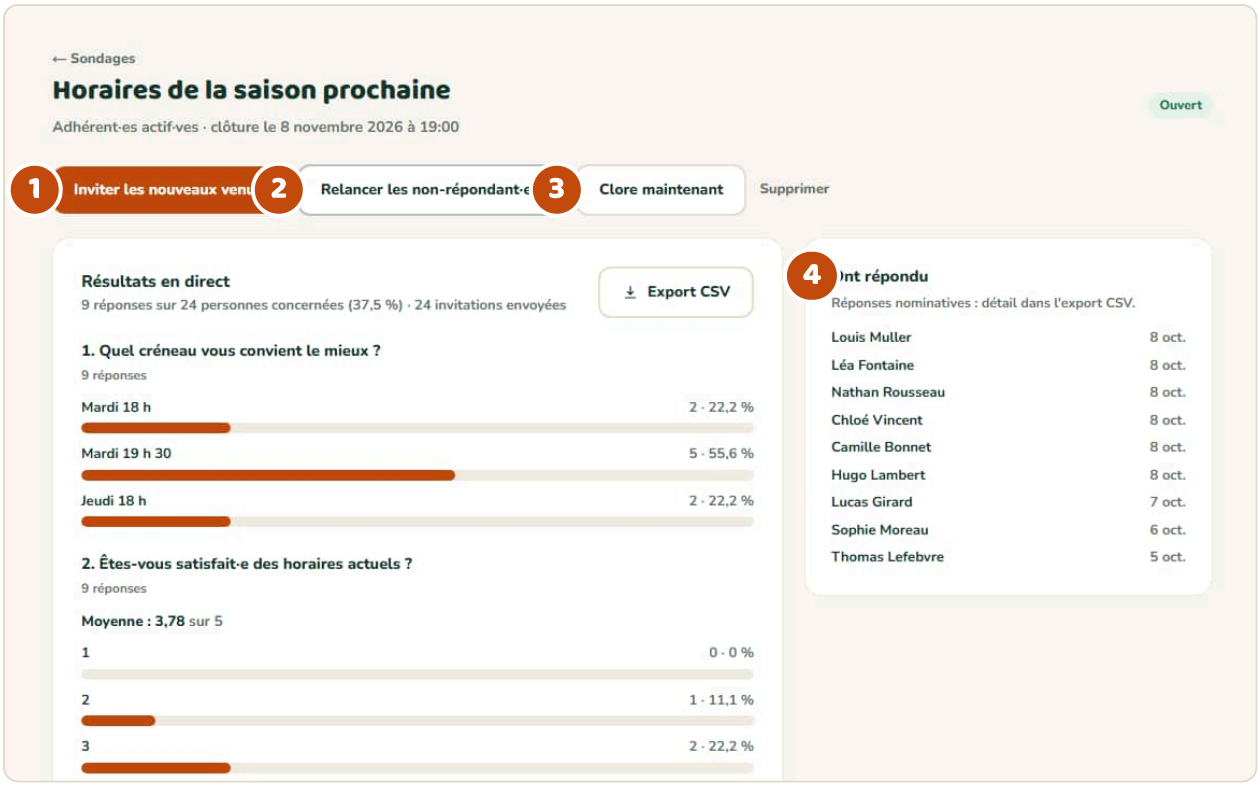
- [ ] Un sondage **ouvert** (bouton **Ouvrir le sondage** sur sa page).

Étape par étape

1 Envoyez les invitations

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

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



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

2 Suivez la participation

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

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

3 Relancez celles et ceux qui n'ont pas répondu

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

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

ASTUCE

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

4 Invitez les nouveaux venus

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Enfants et fiches sans email

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

Personnes désinscrites des emails

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

Prévenir sans email

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

Que faire : Attendez le lendemain pour une nouvelle relance.

« Toutes les personnes concernées ont déjà été invitées. »

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

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

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

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

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

Un membre voit « Lien invalide »

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles** (page 583)
- **Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage** (page 594)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Répondre à un sondage de son association** (page 650)

FICHE 6.10

Lire, exporter et partager les résultats d'un sondage

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

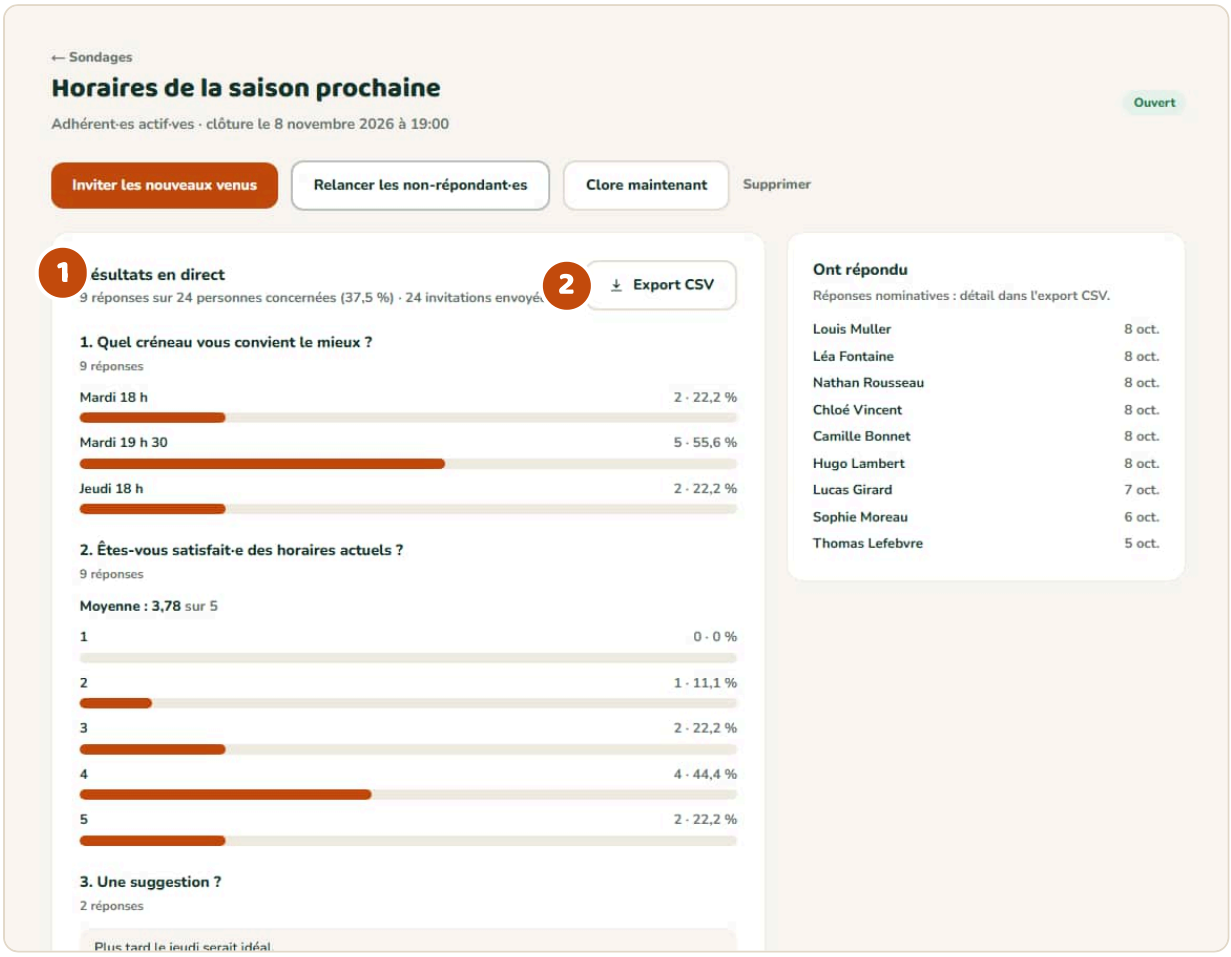
- [ ] Un sondage ouvert ou clos, avec au moins une réponse.

Étape par étape

1 Ouvrez la page du sondage

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

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



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

2 Exportez les réponses

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

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

3 Partagez les résultats avec les répondant·es

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Sondage anonyme avec moins de 3 réponses

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

Une personne a été supprimée depuis sa réponse

Sa réponse reste comptée ; dans la liste **Ont répondu**, elle apparaît comme « Fiche supprimée ».

Ça ne marche pas ?

Le bouton Export CSV n'apparaît pas

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

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

Les accents s'affichent mal dans Excel

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

Que faire : Voir **Accents cassés dans un export CSV** (page 797).

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles** (page 583)
- **Inviter les membres à répondre à un sondage et relancer** (page 589)
- **Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel** (page 797)

FICHE 6.11

Publier la page publique de votre association

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez les réglages de la page

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

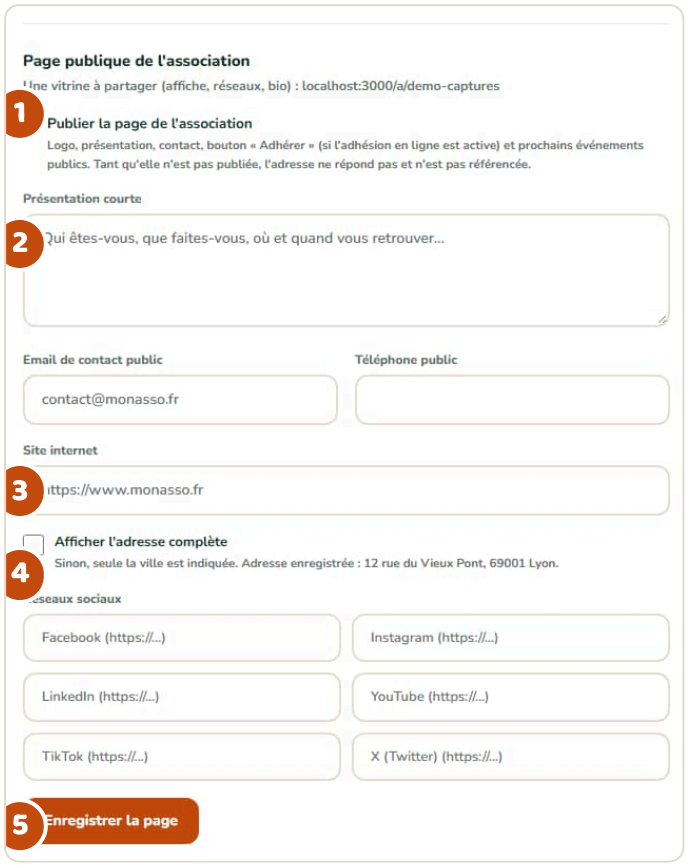
2 Remplissez la présentation et les contacts

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

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

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

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



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

3 Publiez et partagez

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

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

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

Quels événements apparaissent

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

Pas de bouton Adhérer

Il n'apparaît que si le formulaire d'adhésion en ligne est activé : voir **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 164).

Retirer temporairement la page

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

Ça ne marche pas ?

« Lien invalide : … »

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

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

« Email de contact invalide. »

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

Que faire : Corrigez-la ou videz le champ.

Ma page affiche « introuvable »

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

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

Questions fréquentes

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

R La page est hébergée à l'adresse MangoAsso de votre association. Si vous avez déjà un site, intégrez-y plutôt nos widgets : voir **Intégrer l'adhésion et l'agenda sur votre site** (page 603).

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Intégrer le formulaire d'adhésion et l'agenda sur votre site** (page 603)
- **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 164)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)
- **Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site** (page 378)

FICHE 6.12

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

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

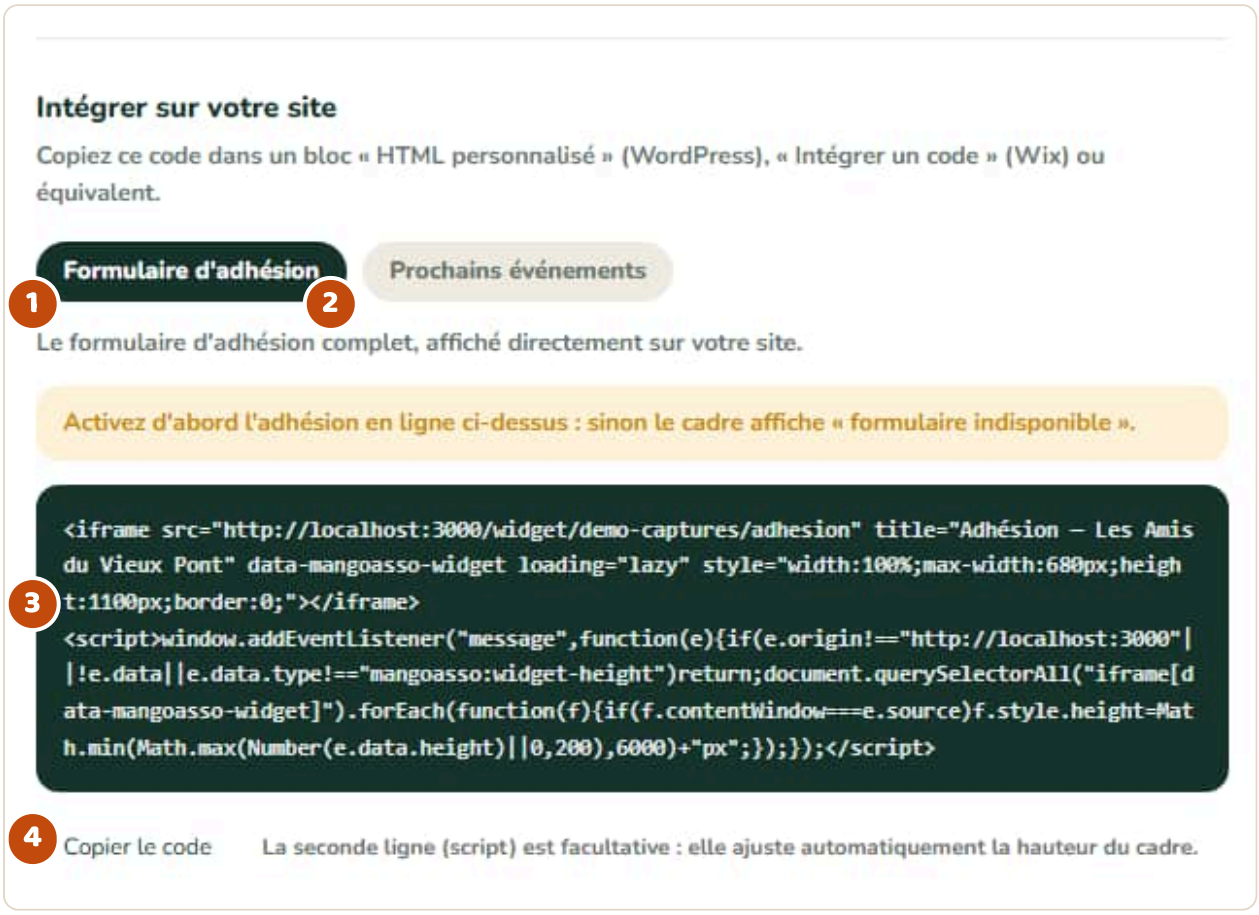
- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**, et un accès à l'administration de votre site.
- [ ] Widget **Formulaire d'adhésion** : l'adhésion en ligne activée (voir **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 164)).
- [ ] Widget **Prochains événements** : forfait Essentiel ou Avancé, et des événements avec la case « Page publique avec inscription en ligne » cochée.

Étape par étape

1 Copiez le code du widget

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

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



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

2 Collez-le dans votre site

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

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

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

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

ASTUCE

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

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

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

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

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

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

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

Valider les demandes reçues

Une demande déposée depuis votre site se traite comme toute demande d'adhésion : voir **Valider les demandes d'adhésion** (page 169).

Ça ne marche pas ?

Le cadre est coupé ou laisse un grand vide

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

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

Mon outil de site n'accepte pas le code

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Publier la page publique de votre association** (page 598)
- **Mettre en place le formulaire d'adhésion en ligne** (page 164)
- **Valider les demandes d'adhésion reçues en ligne** (page 169)
- **Publier vos événements : agenda public, abonnement iCal et widget pour votre site** (page 378)

FICHE 6.13

Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association

EN BREF

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

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

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

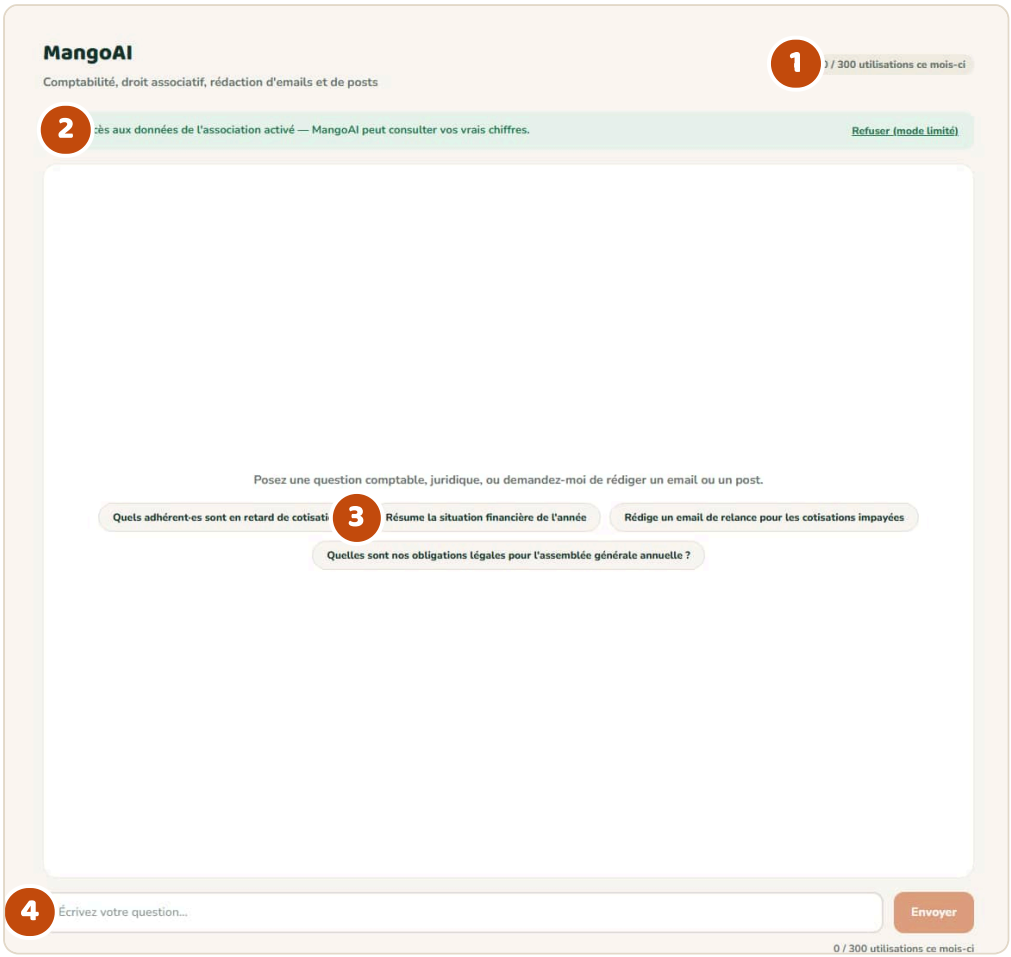
- [ ] Forfait **Avancé**.
- [ ] Faire partie de l'équipe, quel que soit le rôle.
- [ ] La première fois, un·e administrateur·ice choisit si MangoAI peut consulter les données de l'association (voir **Accès aux données et limites de MangoAI** (page 614)).

Étape par étape

1 Ouvrez MangoAI

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

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



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

2 Posez votre question

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

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

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

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

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

3 Réutilisez la réponse

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

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

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

Cas particuliers

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

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

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

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

Ça ne marche pas ?

> **« Limite mensuelle de requêtes MangoAI atteinte pour cette association. Réessayez le mois prochain. »**
>
> **Pourquoi :** Le quota mensuel de l'association est épuisé.
>
> **Que faire :** Il se renouvelle le 1er du mois. Voir **Accès aux données et limites de MangoAI** (page 614).

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

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

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

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

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

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

Je ne vois pas le bouton orange de MangoAI

Pourquoi : MangoAI est réservé au forfait Avancé.

Que faire : Voir **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759).

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **MangoAI : autoriser l'accès aux données et limite mensuelle** (page 614)
- **Créer et envoyer une campagne d'emails** (page 547)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)

FICHE 6.14

MangoAI : autoriser l'accès aux données et limite mensuelle

EN BREF

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

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Forfait Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

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

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

Dossiers de subvention	Oui	Non

Étape par étape

1 Faites le choix à la première ouverture

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

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

2 Changez d'avis quand vous voulez

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



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

3 Surveillez la limite du mois

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

Je ne peux pas changer l'accès aux données

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Utiliser MangoAI, l'assistant de l'association** (page 608)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)

CHAPITRE

7

Espace adhérent·e et bénévole

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

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

12 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 7.1

Recevoir son lien et se connecter à son espace membre

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez l'email envoyé par votre association

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

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

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

2 Ou demandez vous-même un lien

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

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

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

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



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

3 Repérez-vous dans votre espace

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

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



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

4 Restez connecté·e, ou déconnectez-vous

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

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

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

Plusieurs personnes de la famille utilisent la même adresse email

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

Un enfant ou un proche sans adresse email

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

Vous êtes bénévole

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

Je ne reçois aucun email après avoir demandé mon lien

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

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

Une page « Accès suspendu » s'affiche

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

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

Questions fréquentes

Q **Dois-je créer un mot de passe ?**

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

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

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

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

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

Q **Le lien est-il sûr ?**

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions** (page 671)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)
- **Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre** (page 743)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)
- **Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser** (page 800)

FICHE 7.2

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

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être connecté·e à votre espace membre. Voir **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619).

Étape par étape

1 Regardez l'état de votre cotisation

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

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



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

2 Téléchargez l'attestation d'adhésion

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

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

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

3 Téléchargez un reçu de cotisation

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Cotisation familiale

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

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

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

Aucune cotisation affichée

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

Ça ne marche pas ?

Le message « Reçu indisponible pour cette cotisation. »

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

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

Je ne trouve pas le bouton pour payer en ligne

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

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

Questions fréquentes

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

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

Q **L'attestation est-elle signée ?**

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Présenter sa carte de membre et son QR code** (page 630)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire** (page 634)
- **Attestation d'adhésion et reçu de cotisation** (page 198)

FICHE 7.3

Présenter sa carte de membre et son QR code

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez votre carte

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

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



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

2 Présentez le QR code

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

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Une capture d'écran de la carte

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

Besoin d'un justificatif papier

Il n'y a pas de carte à imprimer. Téléchargez plutôt l'attestation d'adhésion (PDF) depuis **Mon adhésion**. Voir **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625).

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es** (page 135)

FICHE 7.4

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

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

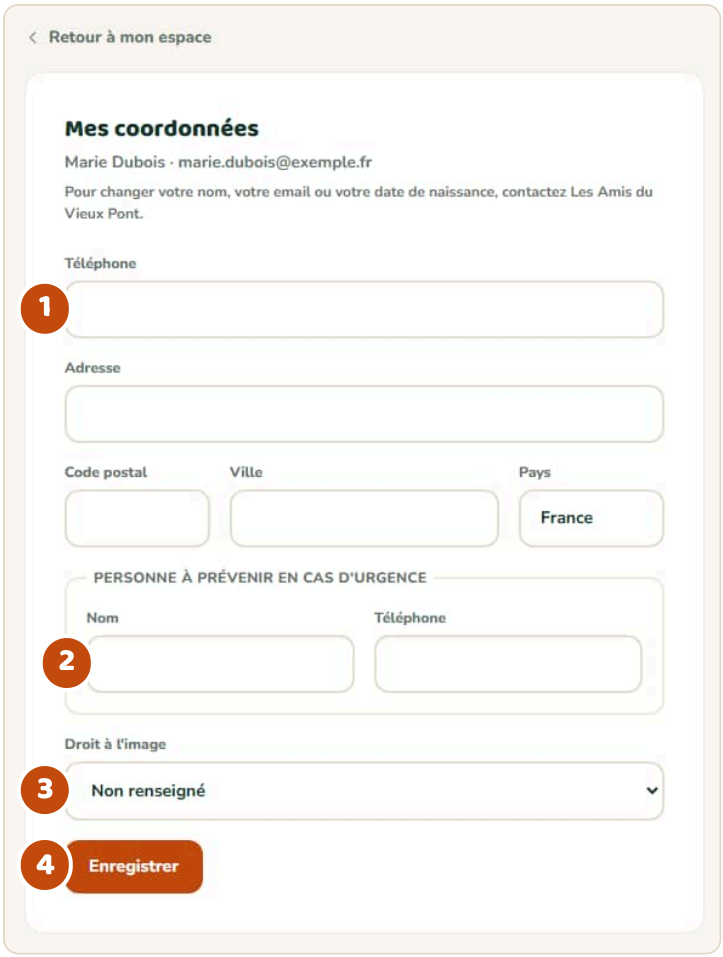
Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez vos coordonnées

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



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

2 Corrigez puis enregistrez

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

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

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

3 Choisissez d'apparaître ou non dans l'annuaire

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

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



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

4 Consultez l'annuaire

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

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

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

Par défaut, personne n'est dans l'annuaire

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

Membre inactif

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

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

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

Questions fréquentes

Q **Qui voit mes coordonnées ?**

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions** (page 671)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Carte de membre et annuaire : ce que voient vos adhérent·es** (page 135)

FICHE 7.5

S'inscrire à un événement et retrouver son billet

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Trouvez l'événement

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



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

2 Cliquez sur « S'inscrire »

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

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

3 Retrouvez votre billet

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

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

4 Vous ne pouvez plus venir ? Désinscrivez-vous

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

L'événement est complet : la liste d'attente

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

Un événement payant

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

Inscriptions closes

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

Le jour J : confirmer sa présence

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

Q **Je ne vois aucun événement**

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Consulter son planning des activités** (page 654)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)
- **Créer un événement avec jauge, tarif et inscription en ligne** (page 351)
- **Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone** (page 368)

FICHE 7.6

Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez la réunion

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

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

2 Annoncez votre venue

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

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

3 Absent·e ? Donnez pouvoir

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

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

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

4 Votez

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

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

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Voter par correspondance, avant la réunion

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

On vous a donné des pouvoirs

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

Résolution à vote secret

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

Changer d'avis

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)
- **Répondre à un sondage de son association** (page 650)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Choisir le mode de vote : en séance, hybride, à distance ou par correspondance** (page 468)
- **Gérer les pouvoirs (procurations)** (page 459)
- **Organiser un vote à bulletin secret** (page 474)

FICHE 7.7

Répondre à un sondage de son association

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez le sondage

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

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

2 Répondez aux questions

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

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

3 Envoyez votre réponse

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

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

Répondre pour un enfant

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

Date limite

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

Résultats d'un sondage anonyme

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

Ça ne marche pas ?

« Vous avez déjà répondu à ce sondage. »

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

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

« Ce sondage ne vous concerne pas. »

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

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

Le lien Sondages n'apparaît pas dans mon espace

Pourquoi : Votre association n'utilise pas les sondages.

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Participer à une assemblée générale, voter et donner pouvoir** (page 644)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Créer un sondage pour consulter vos adhérent·es ou bénévoles** (page 583)

FICHE 7.8

Consulter son planning des activités

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez Mon planning

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

2 Lisez chaque séance

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

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

> **Un événement ou une sortie**
>
> Les événements à inscription (repas, sortie, tournoi) ne sont pas dans **Mon planning** : ils sont dans l'encadré **Prochains événements** de **Mon adhésion**. Voir **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639).

Ça ne marche pas ?

« Aucune séance à venir pour vos groupes. »

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

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

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

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **S'inscrire à un événement et retrouver son billet** (page 639)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Planifier un cours, une réunion ou une séance dans l'emploi du temps** (page 386)

FICHE 7.9

S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire

EN BREF

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

POUR QUI
Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être enregistré·e comme bénévole par l'association, avec votre adresse email.
- [ ] Être connecté·e à votre espace bénévole. Voir **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619).

Étape par étape

1 Ouvrez les missions

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

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

2 Choisissez un créneau

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

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

3 Recevez le rappel

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

4 Un empêchement ? Désinscrivez-vous

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

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

Créneau complet

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

« Ce créneau est complet. »

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

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

« Ce créneau a déjà commencé. »

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

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

« Aucun créneau à venir pour le moment. »

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

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

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Envoyer une note de frais et suivre son remboursement** (page 661)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Ajouter et gérer vos bénévoles** (page 206)
- **Inscrire les bénévoles sur les créneaux et pointer leur présence** (page 410)

FICHE 7.10

Envoyer une note de frais et suivre son remboursement

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez vos notes de frais

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

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



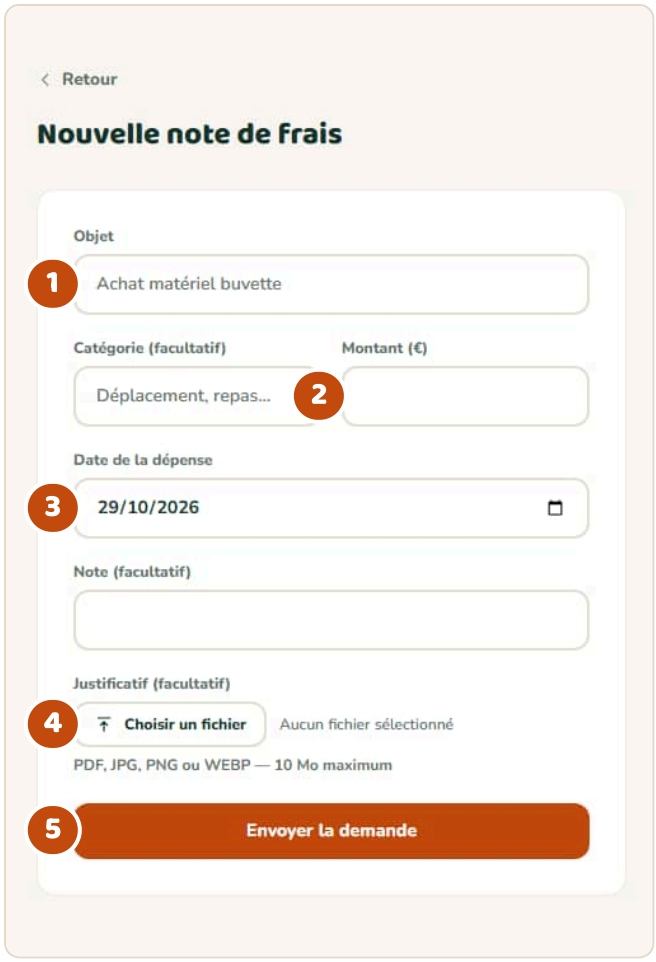
1 Le bouton pour créer une nouvelle demande

2 Remplissez la demande

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

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

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



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

3 Envoyez

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

4 Suivez votre demande

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Corriger ou retirer une note

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

Pas de remboursement en ligne

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

Vous préférez ne pas être remboursé·e

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

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

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

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

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

Que faire : Contactez l'association pour toute correction.

Questions fréquentes

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **S'inscrire à une mission bénévole, ou se désinscrire** (page 657)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Transformer les frais d'un·e bénévole en don (abandon de frais)** (page 296)
- **Valider et rembourser une note de frais** (page 312)

FICHE 7.11

Demander à réserver du matériel ou une salle

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Ouvrez les réservations

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

2 Remplissez votre demande

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

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

3 Envoyez la demande

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

4 Suivez la réponse

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

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

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

✓ **LE RÉSULTAT**

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

Cas particuliers

Changer d'avis

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

Une salle

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

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

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

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

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

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

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

Que faire : Réduisez la quantité.

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

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

Que faire : Demandez directement à l'association.

Questions fréquentes

Q **Est-ce payant ?**

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Consulter son planning des activités** (page 654)
- **Laisser les adhérent·es demander une salle ou du matériel** (page 434)
- **Réserver du matériel ou une salle sans double emploi** (page 425)

FICHE 7.12

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

EN BREF

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

POUR QUI
Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

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

Étape par étape

1 Téléchargez vos données

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

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

ASTUCE

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



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

2 Demandez une correction ou une suppression

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

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

3 Fermez votre espace partout en cas de besoin

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

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

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Ce qui se passe après une suppression

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

Vous êtes bénévole

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

Les données d'un enfant

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

Ça ne marche pas ?

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

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

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

Le fichier téléchargé s'affiche comme une suite de texte

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

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

Questions fréquentes

Q **Qui peut voir mes données ?**

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Mettre à jour ses coordonnées et choisir d'apparaître dans l'annuaire** (page 634)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Voir sa cotisation, télécharger ses reçus et son attestation d'adhésion** (page 625)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)

CHAPITRE

8

Compte, abonnement et données

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

Pour la personne propriétaire de l'espace

10 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 8.1

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

EN BREF

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

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

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Les trois forfaits en détail

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

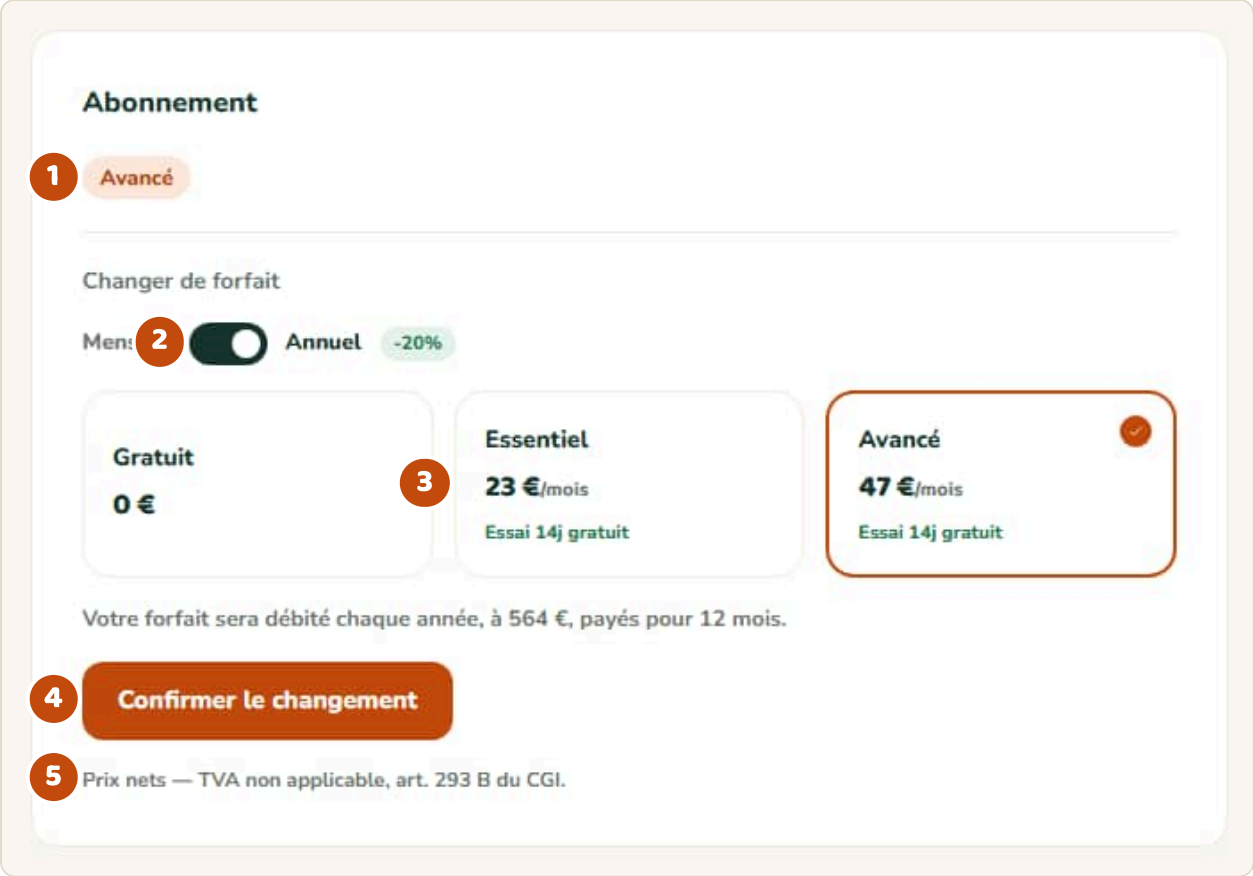
Adhérent·es, cotisations et relances, bénévoles, carte de membre, espace membre, formulaire d'adhésion en ligne, emploi du temps, présences, documents, emailing, export des données	Inclus	Inclus	Inclus
Comptabilité, dons et reçus fiscaux, devis et factures, subventions, notes de frais	Non	Inclus	Inclus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

Étape par étape

1 Regardez votre forfait actuel

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

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



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

2 Comparez avec ce dont vous avez besoin

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

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

ASTUCE

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

3 Essayez avant de choisir

Chaque forfait payant s'essaie gratuitement, sans carte bancaire : voir **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683). Sans action de votre part à la fin de l'essai, vous restez simplement au forfait Gratuit.

LE RÉSULTAT

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

Cas particuliers

Ce qui compte dans la limite d'adhérent·es

Toutes les fiches hors corbeille, actives comme inactives. Les bénévoles et les membres de l'équipe ne comptent pas. Le détail est dans **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763).

Ce qui compte dans la limite d'équipe

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

La campagne email du forfait Gratuit

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

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

Questions fréquentes

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

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

Q **Y a-t-il de la TVA ou des frais en plus ?**

R Non. Les prix sont nets : TVA non applicable, article 293 B du CGI. Aucun frais d'installation, aucune commission sur vos cotisations ou vos dons.

Q **Mes adhérent·es peuvent-ils payer leur cotisation en ligne ?**

R Pas encore. MangoAsso suit les paiements reçus par virement, chèque ou espèces, et relance les retardataires. L'encaissement en ligne n'est pas disponible aujourd'hui.

Q **Notre association a un très petit budget : y a-t-il une réduction ?**

R Le forfait Gratuit est fait pour les petites structures. Pour une association plus grande au budget serré, écrivez-nous depuis **Support** : nous regardons votre situation.

Q **Que se passe-t-il pour mes données si je change de forfait ?**

R Rien n'est supprimé, jamais. Un module qui n'est plus inclus est mis en pause et réapparaît tel quel quand le forfait l'inclut de nouveau. Voir **Changer de forfait ou passer au forfait inférieur** (page 690).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)
- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763)
- **Forfait Gratuit : 1 campagne d'emails par mois** (page 571)

FICHE 8.2

Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit

EN BREF

Essayez Essentiel ou Avancé gratuitement pendant 14 jours (30 jours si votre association a été parrainée), sans carte bancaire. Si le forfait vous convient, ajoutez un moyen de paiement avant la fin de l'essai ; sinon, vous repassez au Gratuit sans rien perdre.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

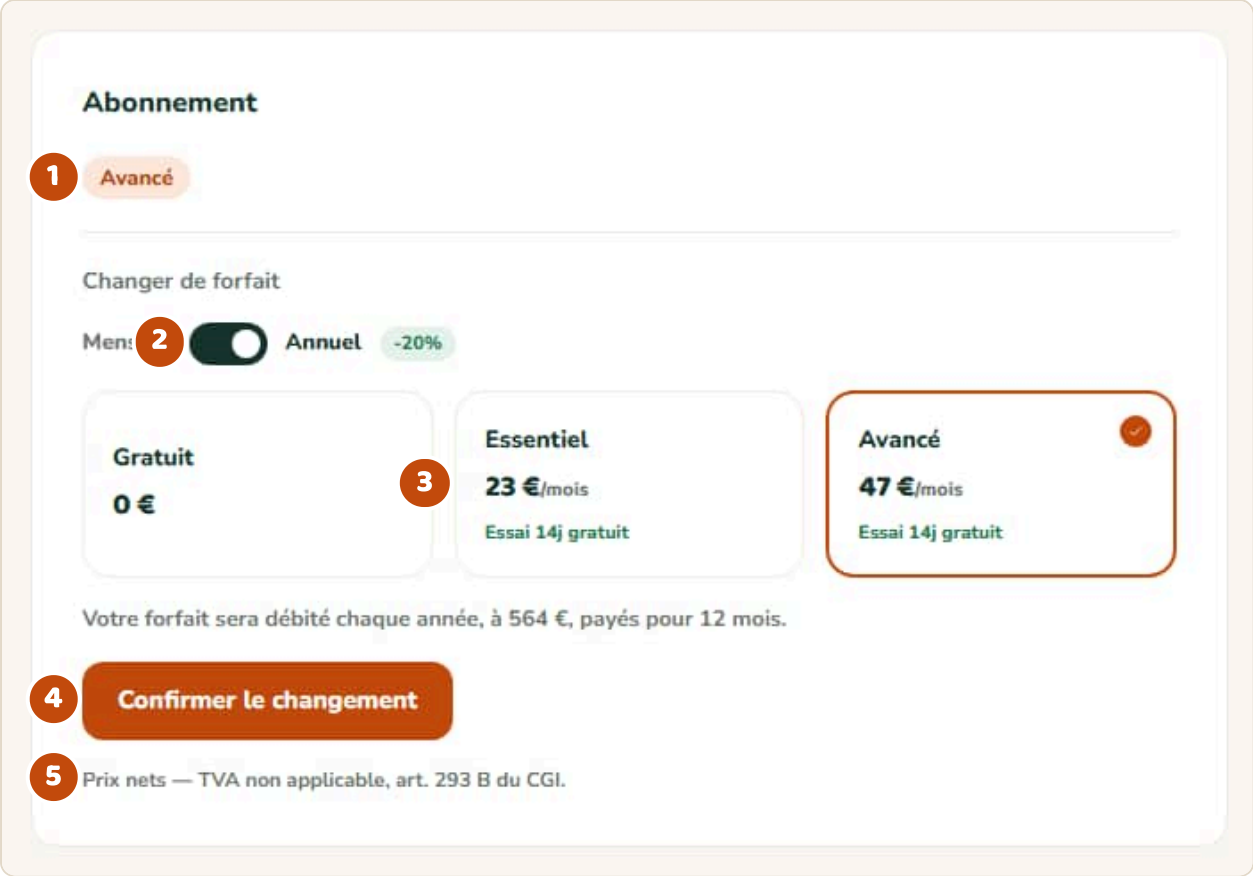
Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association : c'est la seule personne qui peut souscrire, changer de forfait ou résilier.
- [ ] Pour l'essai : ne pas avoir déjà essayé ce forfait. Chaque forfait payant s'essaie une seule fois, mais avoir essayé Essentiel n'empêche pas d'essayer Avancé.

Étape par étape

1 Ouvrez la section Abonnement

Dans **Paramètres › Général**, descendez jusqu'à **Abonnement**. Sous **Changer de forfait**, chaque forfait encore essayable porte la mention verte **Essai 14j gratuit** (ou **Essai 30j gratuit** pour une association parrainée).



1. Votre forfait actuel
2. Mensuel ou annuel (-20 %)
3. Un forfait, avec son prix par mois
4. Le bouton qui valide votre choix
5. Prix nets, sans TVA

2 Choisissez mensuel ou annuel, puis le forfait

L'interrupteur **Mensuel / Annuel** change les prix affichés. **Mensuel** : sans engagement, résiliable à tout moment (29 € ou 59 € par mois). **Annuel** : 20 % moins cher, payé en une fois pour 12 mois (276 € ou 564 € par an).

Cliquez sur la carte du forfait voulu : elle s'entoure d'orange. Une phrase rappelle dessous ce qui sera prélevé, par exemple « Votre forfait sera débité chaque mois, à 29 €, sans engagement. »

Cliquez sur **Confirmer le changement**.

3 Vérifiez le détail du paiement et lancez l'essai

Une fenêtre « Passer à Essentiel ? » s'ouvre. Le cadre **Détail du paiement** indique par exemple « Essai gratuit de 14 jours, sans carte bancaire. Puis 29 € seront prélevés chaque mois. » En annuel, c'est le montant de l'année qui est indiqué (276 € pour Essentiel, 564 € pour Avancé).

Cliquez sur **Commencer l'essai gratuit**. Si l'essai n'est plus disponible pour ce forfait, le cadre indique le montant prélevé dès aujourd'hui et le bouton s'appelle **Confirmer**.



1. Ce qui sera prélevé, et quand
2. La durée de l'essai, sans carte bancaire
3. Le bouton qui lance l'essai

4 Validez sur la page de paiement sécurisée

Vous arrivez sur la page de paiement de Stripe, notre prestataire de paiement, au nom de votre association. Pendant un essai, aucun moyen de paiement n'est exigé : validez simplement.

Sans essai, saisissez une carte bancaire, ou choisissez le prélèvement SEPA s'il vous est proposé sur cette page. Aucune donnée bancaire n'est enregistrée chez MangoAsso.

Vous revenez ensuite dans **Paramètres** avec le message « Paiement confirmé ! Votre forfait est à jour. »

5 Avant la fin de l'essai, ajoutez un moyen de paiement

Environ 3 jours avant la fin de l'essai, la personne propriétaire reçoit l'email « Votre essai gratuit se termine bientôt ». Pour continuer, cliquez sur **Gérer mon abonnement** dans la section Abonnement et ajoutez une carte ou un mandat SEPA : voir **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 696).

Si vous ne faites rien, l'abonnement d'essai s'arrête tout seul à la date prévue, sans aucun prélèvement, et l'association repasse au forfait Gratuit.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Pendant l'essai, la section Abonnement affiche « Essai gratuit jusqu'au … ». Sans moyen de paiement enregistré, rien n'est prélevé à cette date et l'association repasse au forfait Gratuit. Si vous en avez ajouté un, l'abonnement continue et le premier prélèvement a lieu à cette date.

✓ **LE RÉSULTAT**

Le badge du forfait choisi s'affiche avec **Période d'essai** (ou **Actif** après paiement), les modules du forfait s'ouvrent aussitôt dans le menu, et la personne propriétaire reçoit un email de confirmation.

Cas particuliers

Association parrainée : 30 jours d'essai

Si l'association s'est inscrite avec un code de parrainage, l'essai dure 30 jours au lieu de 14 sur chaque forfait payant. L'association marraine reçoit un mois offert à votre premier vrai paiement : voir **Parrainer une association** (page 70).

Depuis un module verrouillé

Sur la page d'un module non inclus, le bouton **Essayer [forfait] 14 jours gratuitement** (30 jours pour une association parrainée) lance directement l'essai en mensuel. Vous pourrez passer en annuel ensuite depuis la section Abonnement.

Offre de bienvenue

Si l'équipe MangoAsso vous a accordé une remise, un bandeau vert « Offre de bienvenue active : -X% jusqu'au … » s'affiche dans la section Abonnement, et la remise est appliquée automatiquement sur la page de paiement.

Fin de l'essai sans moyen de paiement

L'email « Votre essai est terminé, vos données vous attendent » confirme le retour au forfait Gratuit. Tout ce que vous avez saisi pendant l'essai (dons, comptabilité, événements…) est conservé : ajoutez un moyen de paiement pour tout retrouver, exactement comme vous l'aviez laissé.

Changer de forfait pendant l'essai

Possible à tout moment depuis la grille : rien n'est facturé avant la fin de l'essai, et c'est le prix du nouveau forfait qui s'appliquera ensuite.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de créer la session de paiement. Réessayez. »

Pourquoi : La page de paiement n'a pas pu être préparée, le plus souvent à cause d'un souci passager.

Que faire : Réessayez quelques minutes plus tard. Si le message revient, écrivez-nous depuis **Support**.

La mention « Essai 14j gratuit » n'apparaît pas sur un forfait

Pourquoi : Ce forfait a déjà été essayé ou souscrit par l'association, ou un abonnement est déjà en cours (dans ce cas, c'est un changement de forfait, pas un essai).

Que faire : Le passage au forfait reste possible, avec un prélèvement dès la confirmation.

Je suis revenu·e de la page de paiement sans rien valider

Pourquoi : Vous avez fermé ou quitté la page de Stripe avant la fin.

Que faire : Rien n'a changé et rien n'a été prélevé. Recommencez depuis la section Abonnement quand vous le souhaitez.

J'ai payé mais le forfait affiché n'a pas changé

Pourquoi : La confirmation de paiement arrive parfois avec quelques secondes de retard.

Que faire : Rechargez la page **Paramètres** au bout d'une minute. Si rien ne change, écrivez-nous depuis **Support** en précisant l'heure du paiement.

Je suis administrateur·ice et la validation ne fonctionne pas

Pourquoi : La grille des forfaits est visible par les administrateur·ices, mais seule la personne propriétaire peut souscrire ou changer de forfait.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de le faire depuis son propre compte.

Questions fréquentes

Q **Faut-il une carte bancaire pour l'essai ?**

R Non. L'essai démarre sans carte bancaire. Vous n'ajoutez un moyen de paiement que si vous décidez de continuer.

Q **Serai-je prélevé·e automatiquement à la fin de l'essai ?**

R Seulement si vous avez ajouté un moyen de paiement pendant l'essai. Sinon, l'abonnement s'arrête tout seul et l'association repasse au Gratuit.

Q **Quels moyens de paiement sont acceptés ?**

R La carte bancaire, et le prélèvement SEPA lorsqu'il est proposé sur la page de paiement. Pour toute autre demande, écrivez-nous depuis **Support**

Q **Annuel ou mensuel : que choisir ?**

R L'annuel coûte 20 % de moins mais se paie en une fois pour 12 mois ; un rappel vous est envoyé environ 45 jours avant chaque renouvellement. Le mensuel coûte un peu plus cher mais s'arrête à tout moment.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **Changer de forfait ou passer au forfait inférieur** (page 690)
- **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 696)
- **Parrainer une autre association et gagner un mois offert** (page 70)

FICHE 8.3

Changer de forfait ou passer au forfait inférieur

EN BREF

Montez en gamme, passez au forfait inférieur ou basculez entre mensuel et annuel depuis la section Abonnement. Vos données ne sont jamais supprimées : ce qui dépasse le nouveau forfait est simplement mis en pause.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

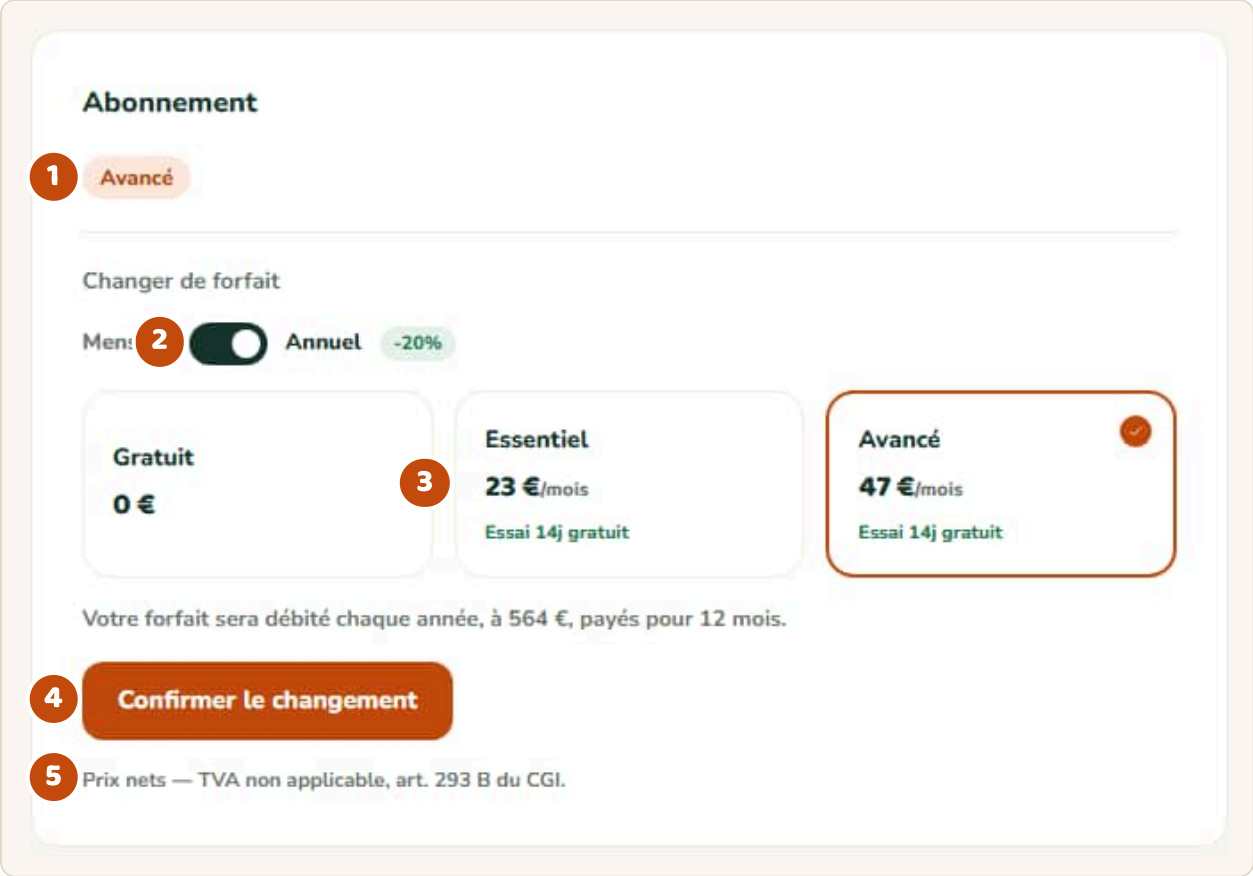
- [ ] Être **propriétaire** de l'association.
- [ ] Pour passer d'un forfait payant au Gratuit, c'est une résiliation : voir **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 700).

Étape par étape

1 Choisissez le nouveau forfait dans la grille

Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, réglez **Mensuel / Annuel**, cliquez sur la carte du forfait voulu, puis sur **Confirmer le changement**.

Vous pouvez aussi garder le même forfait et changer seulement la périodicité, par exemple passer d'Essentiel mensuel à Essentiel annuel.



1. Votre forfait actuel
2. Mensuel ou annuel (-20 %)
3. Un forfait, avec son prix par mois
4. Le bouton qui valide votre choix
5. Prix nets, sans TVA

2 Forfait supérieur : vérifiez le montant du jour

La fenêtre « Passer à Avancé ? » calcule le montant exact, sous la forme « … € facturés aujourd'hui (ajustement par rapport à Essentiel mensuel). », puis « Puis 59 € seront prélevés chaque mois. » L'ajustement tient compte de ce que vous avez déjà payé pour la période en cours.

Cliquez sur **Confirmer** : le message « Vous êtes maintenant sur le forfait Avancé. » s'affiche et les nouveaux modules s'ouvrent tout de suite.

ASTUCE

En passant du mensuel à l'annuel (ou l'inverse), le nouveau cycle de facturation démarre le jour même.

3 Forfait inférieur : lisez ce que vous perdriez

En choisissant un forfait inférieur, la fenêtre « Passer de Avancé à Essentiel ? » liste sous **Ce que vous perdriez** les modules qui ne seront plus inclus (par exemple Vote à distance, Créances & dettes, Assistant MangoAI) et les nouvelles limites (« Limité à 300 adhérent·es »…). Une réunion déjà convoquée garde ses modalités de vote jusqu'à sa clôture, et une équipe déjà plus nombreuse que la limite garde ses comptes.

Un cadre vous propose une alternative : rester sur votre forfait avec **-50 % pendant 3 mois**. Elle n'est appliquée que si vous cliquez sur **Profiter de -50% pendant 3 mois**.

Pour confirmer, cliquez sur **Passer à Essentiel quand même**. Le changement est immédiat.

ATTENTION

Le passage au forfait inférieur prend effet tout de suite, pas à la fin de la période payée. La part déjà payée de l'ancien forfait est recalculée au prorata par notre prestataire de paiement et apparaît sur vos factures.

LE RÉSULTAT

Le badge de la section Abonnement affiche le nouveau forfait, le menu s'adapte (cadenas sur les modules qui ne sont plus inclus) et vos factures suivantes sont au nouveau prix.

Cas particuliers

Ce que deviennent les données d'un module qui n'est plus inclus

Elles sont conservées, intactes. Le module affiche un cadenas dans le menu et mène à une page qui explique quel forfait l'inclut. Dès que vous reprenez ce forfait, tout réapparaît tel que vous l'aviez laissé. Côté espace membre, les événements, assemblées et sondages ne sont plus affichés à vos adhérent·es tant que le module est en pause.

Plus d'adhérent·es que la limite du nouveau forfait

Aucune fiche n'est supprimée ni masquée : toutes restent consultables et modifiables. Seul l'ajout de nouvelles fiches (à la main, par import ou par le formulaire en ligne) est bloqué tant que vous dépassez la limite.

Plus de membres d'équipe que la limite

Les personnes déjà dans l'équipe gardent leur accès. Vous ne pouvez simplement plus en inviter de nouvelles tant que l'équipe dépasse la limite du forfait.

Pendant un essai gratuit

Changer de forfait ne déclenche aucun prélèvement : le nouveau prix s'applique à la fin de l'essai, si vous avez ajouté un moyen de paiement.

Une résiliation était programmée

Choisir un autre forfait payant, ou une autre périodicité, annule la résiliation programmée : l'abonnement continue normalement au nouveau prix. Pour garder le même forfait et la même périodicité, cliquez sur **Annuler la résiliation**.

Ça ne marche pas ?

Le bouton affiche « Forfait actuel » et ne se clique pas

Pourquoi : Le forfait et la périodicité sélectionnés sont ceux que vous avez déjà.

Que faire : Choisissez un autre forfait, ou basculez l'interrupteur **Mensuel / Annuel**.

« Abonnement introuvable côté Stripe. »

Pourquoi : L'abonnement enregistré ne correspond plus à rien chez notre prestataire de paiement.

Que faire : Écrivez-nous depuis **Support** : nous remettons l'abonnement d'aplomb avec vous.

La grille des forfaits n'apparaît pas

Pourquoi : Votre association a le forfait fondateur : le forfait Avancé lui est acquis à vie, il n'y a rien à changer.

Que faire : Aucune action nécessaire.

« Seule la personne propriétaire de l'association peut changer de forfait ou résilier l'abonnement. »

Pourquoi : Vous êtes administrateur·ice : la section Abonnement vous montre le forfait en lecture seule.

Que faire : Demandez le changement à la personne propriétaire (**Paramètres › Équipe** indique de qui il s'agit).

Questions fréquentes

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus du changement de forfait ?**

R Non, aucun email ne leur est envoyé. Ils voient seulement disparaître, dans leur espace membre, les modules mis en pause.

Q **Puis-je remonter en gamme plus tard ?**

R Oui, à tout moment. Les données saisies à l'époque réapparaissent immédiatement.

Q **Combien de fois puis-je changer de forfait ?**

R Autant que nécessaire. Chaque changement apparaît dans le journal d'activité de l'association.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 700)
- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763)

FICHE 8.4

Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement

EN BREF

Téléchargez les factures de votre abonnement MangoAsso pour votre trésorier·ère ou votre expert-comptable, et changez de carte ou de mandat SEPA. Tout se fait depuis le bouton Gérer mon abonnement, sur une page de paiement sécurisée.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire	**Forfaits Essentiel et Avancé**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association.
- [ ] Avoir déjà souscrit ou essayé un forfait payant : le bouton **Gérer mon abonnement** n'apparaît qu'à partir de ce moment-là.

Étape par étape

1 Ouvrez le portail de facturation

Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, cliquez sur **Gérer mon abonnement**, en haut à droite. Une page sécurisée de Stripe, notre prestataire de paiement, s'ouvre au nom de votre association.

Sous le badge du forfait, une phrase rappelle votre rythme de paiement, par exemple « Débité chaque mois, à 29 € — prochain prélèvement le 14/11/2026. »

2 Téléchargez vos factures

Le portail liste l'historique des factures, avec leur date et leur montant. Cliquez sur une facture pour l'ouvrir et la télécharger en PDF.

Les factures sont établies au nom de l'association, en prix nets : TVA non applicable, article 293 B du CGI.

> **ASTUCE**
>
> Enregistrez ensuite la dépense dans votre comptabilité MangoAsso, avec la facture en justificatif : voir **Saisir une recette ou une dépense** (page 223).

3 Changez de carte ou de mandat SEPA

Dans le portail, ajoutez un nouveau moyen de paiement (carte bancaire, ou prélèvement SEPA s'il est proposé) et faites-en le moyen par défaut. C'est celui qui sera utilisé pour les prochains prélèvements.

C'est aussi là qu'il faut ajouter un moyen de paiement pendant un essai gratuit, pour continuer après l'essai.

> **ATTENTION**
>
> Aucune donnée bancaire n'est enregistrée chez MangoAsso : nous ne pouvons ni voir ni modifier votre carte à votre place.

4 Revenez dans MangoAsso

Le lien de retour du portail vous ramène dans **Paramètres**. Les changements sont pris en compte immédiatement.

> **LE RÉSULTAT**
>
> Vos factures sont téléchargées, et le prochain prélèvement utilisera le nouveau moyen de paiement.

Cas particuliers

Un paiement a échoué

La section Abonnement affiche le badge **Paiement en retard** et le bandeau « Paiement en échec — l'accès sera automatiquement suspendu le … si rien n'est régularisé d'ici là. ». Vous avez 15 jours pour mettre à jour le moyen de paiement dans le portail. Le détail est dans **Association suspendue ou paiement de l'abonnement échoué** (page 791).

Abonnement annuel : le rappel avant renouvellement

Environ 45 jours avant l'échéance, la personne propriétaire reçoit l'email « Votre abonnement annuel se renouvelle le … », avec la date et la possibilité de ne pas renouveler, sans frais, jusqu'à cette date.

La présidence change

Les emails de facturation partent à la personne propriétaire. Après une passation, écrivez-nous depuis **Support** pour transmettre la propriété ; vérifiez ensuite dans le portail l'adresse email et le moyen de paiement enregistrés.

Forfait offert ou forfait fondateur

Il n'y a ni prélèvement ni facture : le bouton **Gérer mon abonnement** n'apparaît pas tant qu'aucun abonnement n'a été souscrit.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas le bouton « Gérer mon abonnement »

Pourquoi : L'association n'a jamais souscrit ni essayé de forfait payant, ou vous n'êtes pas propriétaire.

Que faire : Au forfait Gratuit, il n'y a rien à facturer. Sinon, demandez à la personne propriétaire de télécharger les factures et de vous les transmettre.

Le nom ou l'adresse de l'association est faux sur les factures

Pourquoi : Ces informations ont été enregistrées au moment de la première souscription.

Que faire : Corrigez-les dans le portail si le champ y est proposé ; sinon, écrivez-nous depuis **Support** avec les bonnes informations.

Questions fréquentes

Q **Est-ce que je reçois les factures par email ?**

R Un reçu de paiement est envoyé par email par notre prestataire de paiement à chaque prélèvement. Toutes les factures restent téléchargeables à tout moment dans le portail.

Q **Mon trésorier ou ma trésorière peut-il télécharger les factures ?**

R Non, le portail est réservé à la personne propriétaire. Elle peut télécharger les PDF et les déposer dans **Gouvernance › Documents** pour le reste du bureau.

Q **Les cotisations de mes adhérent·es passent-elles par ce portail ?**

R Non. Ce portail ne concerne que l'abonnement de votre association à MangoAsso. Les cotisations sont suivies dans **Membres › Cotisations**.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)
- **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 791)
- **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 700)

FICHE 8.5

Résilier l'abonnement MangoAsso

EN BREF

Arrêtez votre abonnement en quelques clics, sans préavis ni frais : vous gardez l'accès jusqu'à la fin de la période déjà payée, puis l'association repasse au forfait Gratuit. Toutes vos données sont conservées.

POUR QUI
Propriétaire

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association.
- [ ] Avoir un abonnement en cours (essai ou payant). Un forfait offert ou fondateur ne se résilie pas.

L'alternative proposée selon le motif choisi

Motif choisi	Votre abonnement	Alternative proposée
Aucun motif	Tous	Rester avec -50 % pendant 3 mois
C'est trop cher pour notre budget	Mensuel	Passer en annuel (-20 %)
C'est trop cher pour notre budget	Annuel, forfait Avancé	Passer à Essentiel
C'est trop cher pour notre budget	Annuel, forfait Essentiel	Rester avec -50 % pendant 3 mois

Nous ne l'utilisons pas assez, ou c'est trop compliqué à prendre en main	Forfait Avancé	Passer à Essentiel
Tous les autres cas	Tous	Écrire au fondateur de MangoAsso, qui vous répond personnellement

Étape par étape

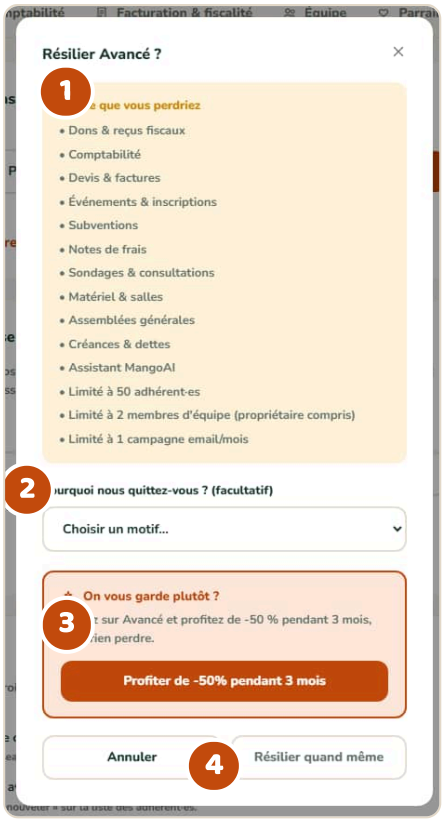
1 Cliquez sur Résilier votre contrat

Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, cliquez sur le lien **Résilier votre contrat**, à gauche du bouton **Gérer mon abonnement**.

Vous pouvez aussi choisir la carte **Gratuit** dans la grille, puis cliquer sur **Confirmer le changement** : c'est la même chose.

2 Lisez ce que vous perdriez

La fenêtre « Résilier Avancé ? » liste sous **Ce que vous perdriez** les modules qui seront mis en pause et les limites du forfait Gratuit (« Limité à 50 adhérent·es », « Limité à 2 membres d'équipe (propriétaire compris) », « Limité à 1 campagne email/mois »).



1. Ce qui sera mis en pause
2. Le motif de départ, facultatif
3. L'alternative proposée
4. Le bouton qui confirme la résiliation

3 Dites-nous pourquoi, si vous le souhaitez

La liste **Pourquoi nous quittez-vous ? (facultatif)** propose huit motifs, du prix au changement de bureau. Un champ libre apparaît ensuite pour préciser.

Selon le motif, l'alternative proposée change (voir le tableau). Elle n'est jamais appliquée sans votre clic.

> **ASTUCE**
>
> Votre réponse est lue par l'équipe MangoAsso et nous aide vraiment à améliorer l'outil.

4 Confirmez la résiliation

Cliquez sur **Résilier votre contrat**. Le message « Abonnement annulé — vous gardez l'accès à Avancé jusqu'à la fin de la période déjà payée. » s'affiche, et l'email « Résiliation bien reçue » part aussitôt, avec la date de réception et la date de fin.

La section Abonnement indique désormais « Abonnement annulé — accès conservé jusqu'au … ».

✓ **LE RÉSULTAT**

Plus rien n'est prélevé. La personne propriétaire reçoit tout de suite l'email « Résiliation bien reçue ». À la date indiquée, l'association repasse au forfait Gratuit et l'email « Abonnement résilié » confirme la fin. Toutes les données restent en place.

Cas particuliers

Résilier pendant l'essai gratuit

Rien n'a été prélevé et rien ne le sera : l'accès au forfait reste ouvert jusqu'à la fin prévue de l'essai.

Vous avez changé d'avis avant l'échéance

Dans la section Abonnement, cliquez sur **Annuler la résiliation**, sous la phrase « Abonnement annulé — accès conservé jusqu'au … ». Le message « Résiliation annulée — votre abonnement continue. » s'affiche : l'abonnement se poursuit au même forfait et à la même périodicité, et le prochain prélèvement a lieu à la date prévue (ou, pendant un essai, l'essai reprend comme avant). Vous pouvez aussi choisir un autre forfait payant ou une autre périodicité dans la grille.

Vous supprimez aussi l'association

Inutile de résilier d'abord : la demande de suppression coupe automatiquement le renouvellement. Voir **Supprimer l'association** (page 711).

> **Abonnement annuel**
>
> Vous gardez l'accès jusqu'à la fin des 12 mois payés. Le rappel envoyé environ 45 jours avant l'échéance vous laisse le temps de décider.

Ça ne marche pas ?

Le lien « Résilier votre contrat » n'apparaît pas

Pourquoi : La résiliation est déjà programmée, l'association est au forfait Gratuit, ou le forfait est offert ou fondateur. Et seule la personne propriétaire voit ce lien : un·e administrateur·ice voit le forfait en lecture seule.

Que faire : Vérifiez la phrase sous le badge : « Abonnement annulé — accès conservé jusqu'au … » signifie que c'est déjà fait. En choisissant la carte **Gratuit**, le bouton indique alors « Résiliation déjà programmée ».

« Impossible d'annuler la résiliation. Rechargez la page ; si l'abonnement est toujours en cours, écrivez-nous depuis Support. »

Pourquoi : L'abonnement a déjà pris fin, ou notre prestataire de paiement n'a pas répondu.

Que faire : Rechargez la page. Si l'association est repassée au forfait Gratuit, choisissez un forfait payant dans la grille pour souscrire de nouveau.

« Offre indisponible pour le moment. » en acceptant la remise

Pourquoi : La remise de -50 % ne peut pas être appliquée en ce moment.

Que faire : Résiliez quand même si vous le souhaitez, ou écrivez-nous depuis `Support` pour en parler.

« Aucun abonnement actif à ce forfait. »

Pourquoi : L'abonnement a déjà pris fin.

Que faire : Rechargez la page : l'association est déjà au forfait Gratuit.

Questions fréquentes

Q **Suis-je remboursé·e de la période en cours ?**

R Non : vous gardez l'accès jusqu'à la fin de la période déjà payée, puis plus rien n'est prélevé. Il n'y a ni frais ni préavis.

Q **Est-ce que je perds mes données ?**

R Non. Elles sont conservées au forfait Gratuit. Les modules payants sont mis en pause et réapparaissent si vous reprenez un forfait. Pour tout effacer, il faut supprimer l'association.

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus ?**

R Non, aucun email ne leur est envoyé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Changer de forfait ou passer au forfait inférieur** (page 690)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 706)
- **Supprimer l'association et toutes ses données** (page 711)

FICHE 8.6

Exporter toutes les données de l'association

EN BREF

Téléchargez à tout moment une copie des données de votre association dans un seul fichier : adhérent·es, cotisations, dons, comptabilité, factures et bien plus. Utile pour archiver une saison, changer d'outil ou répondre au RGPD.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire, Administrateur·ice	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**1 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice**. Disponible sur tous les forfaits.

Étape par étape

1 Ouvrez l'onglet Données & sécurité

Dans **Paramètres**, cliquez sur l'onglet **Données & sécurité**, puis descendez jusqu'à la section **Mes données**.



1. La section Mes données
2. Le bouton qui télécharge l'export

2 Téléchargez l'export

Cliquez sur **Exporter mes données**. Un fichier nommé « export-[adresse-de-votre-espace].json » se télécharge, au bout de quelques secondes pour une grosse association.

Il contient : l'association et son équipe (nom, email, rôle), les adhérent·es (avec adresse, date de naissance, groupes, licence, contact d'urgence), les bénévoles, leurs missions et leurs heures, les foyers et les groupes, les formules et les cotisations, les événements et leurs inscriptions, l'emploi du temps et les présences, les dons, les assemblées générales (participants, pouvoirs, résolutions, votes), le bureau, les mandats et le registre spécial, les sondages, le matériel, les salles et leurs réservations, les subventions, les exercices, les catégories comptables, les transactions, les créances et dettes, les notes de frais, les devis, les factures, les campagnes email et la liste de tous les fichiers.

Sondages anonymes : le fichier liste qui a répondu, et les réponses sans aucun lien avec les personnes, seulement à partir de 3 réponses, comme à l'écran.

3 Rangez le fichier en lieu sûr

Le fichier contient des données personnelles : conservez-le sur un espace protégé de l'association, pas sur une clé USB qui traîne ni en pièce jointe d'un email.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les mots de passe et les réglages de double authentification ne sont jamais exportés : ils ne sont pas lisibles, même par nous.

✓ **LE RÉSULTAT**

Vous avez une copie de vos données à la date du jour, lisible par un·e informaticien·ne ou importable dans un autre logiciel.

Cas particuliers

Ouvrir les données dans Excel

Le format JSON n'est pas fait pour un tableur. Pour un tableau, utilisez les exports dédiés : **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 113), qui contient aussi l'adresse, la date de naissance et les groupes, et **Exporter pour l'expert-comptable et le FEC** (page 267) pour la comptabilité.

Les fichiers (documents, photos, justificatifs)

L'export liste les fichiers (origine, nom, type, taille et date d'ajout) et indique si une fiche a une photo, une transaction ou une note de frais un justificatif, mais il ne contient ni les fichiers eux-mêmes ni de lien pour les télécharger. Téléchargez ceux dont vous avez besoin depuis les fiches et depuis **Gouvernance › Documents**.

> **Ce qui n'est pas dans le fichier**
>
> Les comptes de trésorerie et virements, les budgets, les axes analytiques, les relevés bancaires, les reçus annuels, la liste des signataires des documents, les modèles et publics enregistrés de l'emailing, les statistiques par destinataire, les tickets de support et les journaux. Pour la comptabilité, utilisez **Exporter pour l'expert-comptable et le FEC** (page 267).

> **Avant une suppression de l'association**
>
> Pendant le délai de 30 jours, le bandeau rouge en haut de chaque page propose aussi **Exporter mes données**. Après la suppression définitive, plus rien ne peut être récupéré.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas l'onglet Données & sécurité, ou le bouton ne fonctionne pas

Pourquoi : Votre rôle est Trésorier·ère ou Membre de l'équipe : l'export complet est réservé aux propriétaires et administrateur·ices.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice de faire l'export.

Le fichier s'ouvre comme une longue page de texte

Pourquoi : C'est normal : un fichier JSON est un format texte structuré, pensé pour être relu par un logiciel.

Que faire : Gardez-le tel quel pour l'archive, et utilisez les exports CSV pour travailler dans un tableur.

Questions fréquentes

Q **Combien de fois puis-je exporter ?**

R Autant que vous voulez, gratuitement, sur tous les forfaits.

Q **L'export contient-il les fiches mises à la corbeille ?**

R Oui, tant qu'elles n'ont pas été supprimées définitivement.

Q **Puis-je réimporter cet export dans MangoAsso ?**

R Pas directement. Pour réimporter des adhérent·es ou un historique, passez par l'import CSV : voir **Importer ses adhérent·es depuis un fichier** (page 151).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 113)
- **Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC** (page 267)
- **Supprimer l'association et toutes ses données** (page 711)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)

FICHE 8.7

Supprimer l'association et toutes ses données

EN BREF

Supprimez définitivement l'espace de votre association, par exemple après une dissolution. Par sécurité, la suppression n'a lieu que 30 jours après la demande : vous pouvez exporter vos données ou annuler d'un clic d'ici là.

POUR QUI	FORFAIT	LECTURE
Propriétaire	**Tous les forfaits, Gratuit compris**	**2 min de lecture**

Avant de commencer

- [ ] Être **propriétaire** de l'association. Les autres rôles ne voient pas le bouton.
- [ ] Avoir exporté ce que vous voulez garder : voir **Exporter toutes les données de l'association** (page 706). Les pièces comptables doivent en général être conservées 10 ans, même après une dissolution.

Étape par étape

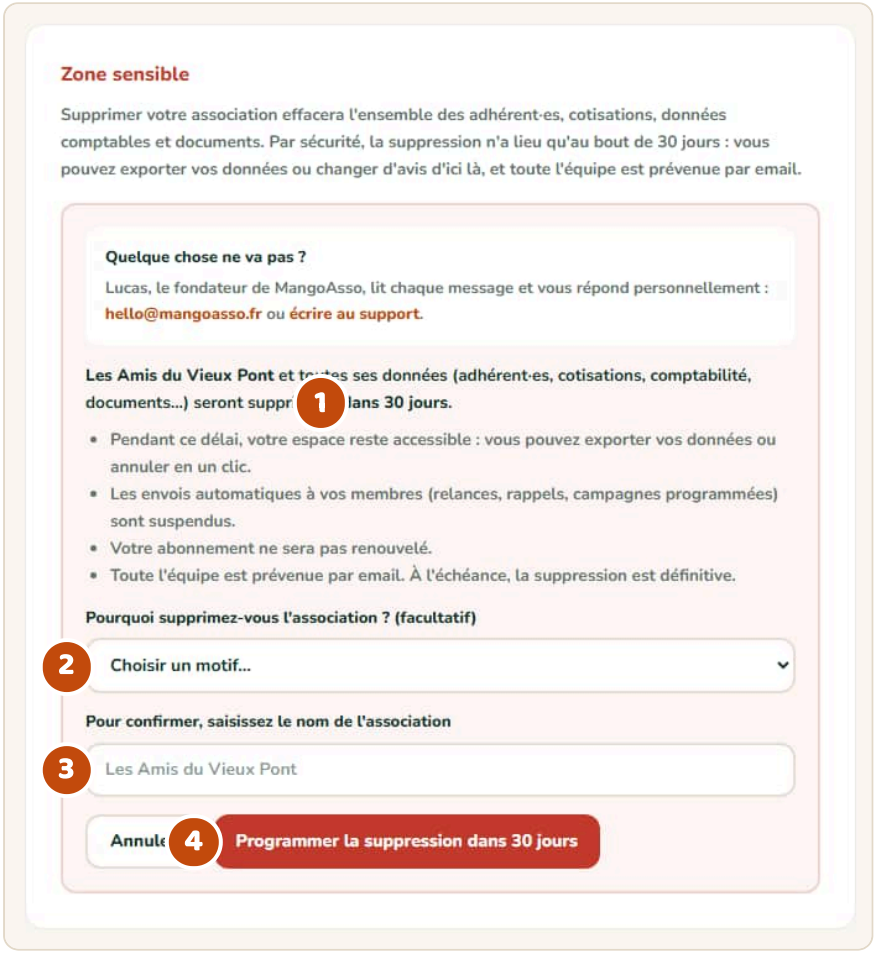
1 Ouvrez la Zone sensible

Dans **Paramètres › Données & sécurité**, descendez tout en bas jusqu'au cadre rouge **Zone sensible**, puis cliquez sur **Supprimer l'association**.

2 Lisez ce qui va se passer

Le formulaire rappelle que l'association et toutes ses données seront supprimées **dans 30 jours**, que l'espace reste accessible d'ici là, que les envois automatiques à vos membres sont suspendus, que l'abonnement ne sera pas renouvelé et que toute l'équipe est prévenue par email.

Si l'association a un abonnement payant, un encadré vous propose plutôt de le résilier : l'association repasse au Gratuit et vos données restent disponibles.



1. Le délai de sécurité de 30 jours
2. Le motif, facultatif
3. Le nom de l'association à recopier
4. Le bouton qui programme la suppression

3 Confirmez en recopiant le nom

Choisissez un motif si vous le souhaitez (facultatif), puis tapez le nom exact de l'association dans **Pour confirmer, saisissez le nom de l'association**. Les majuscules ne comptent pas.

Cliquez sur **Programmer la suppression dans 30 jours**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> À la date prévue, la suppression est définitive : adhérent·es, cotisations, comptabilité, documents et fichiers sont effacés, sans aucune récupération possible.

4 Pendant les 30 jours : exportez, ou annulez

Un bandeau rouge « Suppression programmée le … · dans 30 jours » s'affiche en haut de chaque page, pour toute l'équipe, avec **Exporter mes données**.

Vous changez d'avis ? Cliquez sur **Annuler la suppression**, dans le bandeau ou dans la Zone sensible : tout redevient comme avant, abonnement compris, et l'équipe reçoit un email « suppression annulée ».

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La demande est enregistrée : chaque membre de l'équipe reçoit l'email « Suppression de [association] programmée le … ». La personne propriétaire reçoit un dernier rappel 7 jours avant, puis toute l'équipe un email de confirmation une fois la suppression faite.

Cas particuliers

Ce qui s'arrête dès la demande

Les envois automatiques à vos membres (relances, rappels, campagnes programmées) sont suspendus, le formulaire d'adhésion et les pages publiques d'événements sont fermés, et le renouvellement de l'abonnement est coupé. Tout reprend si vous annulez.

Ce qui est supprimé à l'échéance

Toutes les données de l'association et tous ses fichiers. Les comptes de l'équipe qui ne font partie d'aucune autre association sont supprimés avec elle ; les autres gardent leur accès à leurs autres associations.

> **Dans les sauvegardes**
>
> Les données disparaissent ensuite des sauvegardes au fil de leur renouvellement : 35 jours pour les instantanés de la base, 90 jours pour la sauvegarde quotidienne chiffrée.

> **Besoin d'une suppression immédiate**
>
> Écrivez-nous depuis **Support** en précisant la demande : nous pouvons faire la suppression sans attendre la fin du délai.

Ça ne marche pas ?

« Pour confirmer, saisissez exactement le nom de l'association : … »

Pourquoi : Le nom tapé ne correspond pas à celui de l'association (espace en trop, faute de frappe, autre association).

Que faire : Recopiez le nom affiché dans le message, puis cliquez de nouveau sur le bouton.

« Seul·e le ou la propriétaire peut supprimer l'association. »

Pourquoi : Votre rôle n'est pas propriétaire.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire de faire la demande depuis son compte.

« Seul·e le ou la propriétaire peut annuler la suppression. »

Pourquoi : Seule la personne propriétaire peut annuler.

Que faire : Prévenez-la vite : elle a jusqu'à la date affichée dans le bandeau.

Questions fréquentes

Q **Mes adhérent·es sont-ils prévenus ?**

R Non. Seule l'équipe reçoit les emails. Pensez à prévenir vos adhérent·es vous-même si leur espace membre doit fermer.

Q **Je veux seulement arrêter de payer**

R Résiliez plutôt l'abonnement : l'association repasse au forfait Gratuit et vous gardez tout. Voir **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 700).

Q **Je veux seulement quitter l'équipe, pas supprimer l'association**

R Demandez à la personne propriétaire de vous retirer de l'équipe dans **Paramètres › Équipe**. Votre compte reste utilisable pour vos autres associations.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Exporter toutes les données de l'association** (page 706)
- **Résilier l'abonnement MangoAsso** (page 700)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)

FICHE 8.8

RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es

EN BREF

Pour les données de vos adhérent·es, bénévoles et donateur·ices, l'association est responsable de traitement et MangoAsso agit comme sous-traitant. Voici comment répondre simplement à une demande d'accès, de rectification ou d'effacement.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : ce sont les rôles qui peuvent exporter, supprimer et vider la corbeille.

Qui fait quoi

	Votre association	MangoAsso
Rôle au sens du RGPD	Responsable de traitement : elle décide quelles données collecter, pourquoi et combien de temps	Sous-traitant (article 28 du RGPD) : héberge et traite les données pour le compte de l'association
Répondre aux demandes des adhérent·es	Oui, dans le délai d'un mois	Transmet à l'association une demande reçue directement
Sécurité, hébergement, sauvegardes	Choisir les bons rôles dans l'équipe	Oui : base et fichiers hébergés dans l'UE, chiffrement, sauvegardes

Données de l'équipe (comptes, facturation)	—	Responsable de traitement

Étape par étape

1 Demande d'accès : rassemblez ce que vous détenez

Une adhérente demande quelles données vous avez sur elle ? Ouvrez sa fiche : coordonnées, cotisations, dons, documents. Dans **Membres › Adhérent·es**, cochez sa seule fiche puis cliquez sur **Exporter la sélection** : vous obtenez un fichier avec toutes ses informations, à lui transmettre.

Si son espace membre est ouvert, elle peut aussi consulter elle-même ses informations et mettre à jour ses coordonnées dans **Mes coordonnées**.

2 Demande de rectification : corrigez la fiche

Modifiez simplement la fiche : voir **Modifier une fiche adhérent·e** (page 99).

3 Demande d'effacement : supprimez, puis videz la corbeille

Ouvrez la fiche, cadre **Actions**, cliquez sur **Supprimer l'adhérent·e**. La fiche part à la corbeille, où elle serait effacée automatiquement au bout de 30 jours.

Pour effacer tout de suite, ouvrez **Membres › Corbeille** et cliquez sur **Supprimer définitivement** : la fiche, sa photo, ses documents et ses cotisations sont effacés.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Les dons et les écritures comptables déjà enregistrés sont conservés : la loi impose de garder les pièces comptables. C'est un motif légitime de refus partiel, à expliquer à la personne.

4 Répondez à la personne

Le RGPD vous laisse un mois pour répondre. Confirmez par écrit ce que vous avez fait, et précisez ce que vous devez conserver et pourquoi (comptabilité, reçus fiscaux).

ASTUCE

Gardez une trace de la demande et de votre réponse (date, ce qui a été fait) dans un document du bureau : c'est ce que la CNIL vous demanderait en cas de contrôle.

LE RÉSULTAT

La demande est traitée dans le délai légal, et la personne sait exactement ce qui a été fait de ses données.

Cas particuliers

Une personne demande à ne plus recevoir vos emails

Chaque campagne contient un lien de désinscription, appliqué immédiatement et définitivement pour votre association. Vous n'avez rien à faire ; dans **Communication › Emailing**, la carte **Désinscrits** (**Voir la liste**) les recense.

La demande arrive chez MangoAsso

Si une personne s'adresse à nous au lieu de vous, nous transmettons sa demande à l'association, qui reste son interlocutrice.

Un·e ancien·ne adhérent·e sans demande particulière

Pour quelqu'un qui part, le statut **Inactif** garde l'historique. Fixez vous-même une durée raisonnable (par exemple 3 ans après le départ) puis supprimez les fiches anciennes : c'est à l'association de décider de ses durées de conservation.

Ça ne marche pas ?

Je ne vois pas la Corbeille ni le bouton de suppression

Pourquoi : Votre rôle est Trésorier·ère ou Membre de l'équipe.

Que faire : Demandez à la personne propriétaire ou à un·e administrateur·ice de traiter la demande.

Questions fréquentes

Q Combien de temps MangoAsso garde-t-il les données techniques ?

R Elles sont effacées automatiquement chaque nuit selon des durées fixes : journal des emails envoyés 13 mois, journal d'activité de l'association 24 mois, notifications lues 6 mois (toutes au bout d'un an), invitations d'équipe expirées 30 jours, journaux d'erreurs 90 jours, inscriptions jamais confirmées 48 heures, éléments de la corbeille 30 jours.

Q Et les données de nos adhérent·es ?

R Elles restent tant que l'association les garde : c'est elle qui décide. Elles sont toutes effacées si l'association est supprimée.

Q Où sont les engagements de MangoAsso en tant que sous-traitant ?

R À l'article 14 des conditions générales d'utilisation (mangoasso.fr/cgu), dans la politique de confidentialité (mangoasso.fr/confidentialite), qui liste aussi nos propres sous-traitants.

Q Comment supprimer mon compte personnel de l'équipe ?

R Un compte qui ne fait plus partie d'aucune association est supprimé automatiquement, au plus tard 30 jours après sa dernière connexion. Pour une suppression immédiate, écrivez-nous depuis **Support**.

Q Faut-il déclarer quelque chose à la CNIL ?

R Non, il n'y a plus de déclaration préalable. L'association tient en revanche un registre de ses traitements ; la CNIL propose un modèle simplifié pour les associations sur son site.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 143)
- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 113)
- **Exporter toutes les données de l'association** (page 706)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 721)
- **Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing** (page 579)
- **Ses données personnelles : les télécharger, demander leur suppression, fermer ses sessions** (page 671)

FICHE 8.9

Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis

EN BREF

Votre base de données et vos fichiers sont hébergés dans l'Union européenne, chiffrés pendant leur transport et sauvegardés chaque jour. Si vous craignez qu'une personne utilise votre compte, quelques gestes suffisent à reprendre la main en deux minutes.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

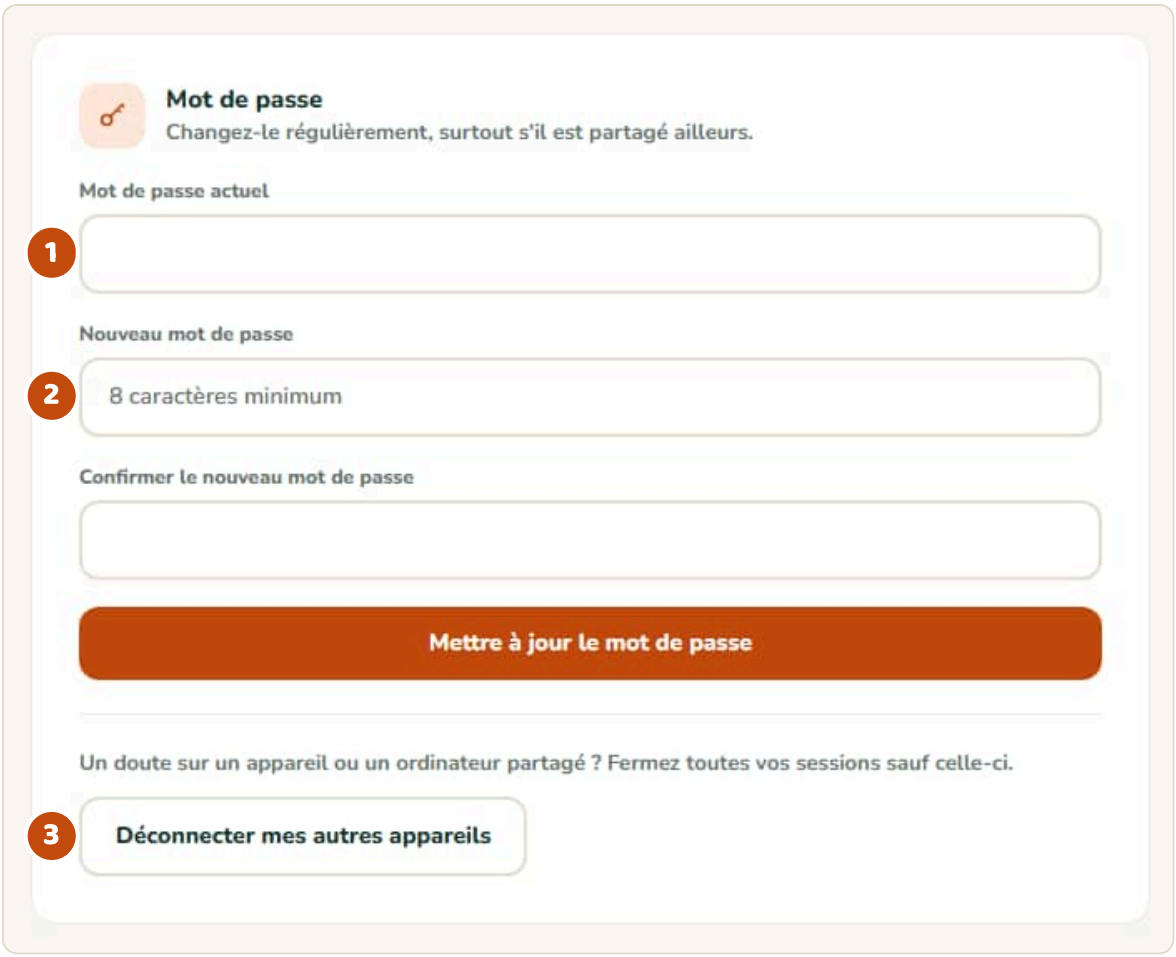
LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Un doute ? Changez votre mot de passe

Dans **Paramètres › Données & sécurité** (ou **Mon compte**, depuis le menu du compte en bas à gauche), section **Mot de passe** : saisissez le **Mot de passe actuel**, puis deux fois le **Nouveau mot de passe** (8 caractères minimum), et cliquez sur **Mettre à jour le mot de passe**.

Toutes vos autres connexions sont fermées aussitôt, y compris celle d'un éventuel intrus, et vous recevez l'email « Votre mot de passe MangoAsso a été modifié ».



1. Votre mot de passe actuel
2. Le nouveau mot de passe
3. Fermer toutes les autres connexions

2 Ou fermez seulement vos autres connexions

Ordinateur prêté, téléphone perdu ? Sans changer de mot de passe, cliquez sur **Déconnecter mes autres appareils**. Le message « Toutes les autres sessions ont été fermées. » confirme ; vous restez connecté·e là où vous êtes.

3 Vous ne pouvez plus vous connecter

Utilisez **Mot de passe oublié** sur la page de connexion : choisir un nouveau mot de passe déconnecte aussi tous les appareils. Voir **Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe** (page 47).

Si l'adresse email elle-même a été piratée, écrivez-nous tout de suite à hello@mangoasso.fr depuis une autre adresse.

4 Activez la double authentification et vérifiez le journal

La double authentification empêche une personne qui connaît votre mot de passe de se connecter : voir **Activer la double authentification** (page 53).

Propriétaires et administrateur·ices : ouvrez **Gouvernance › Journal d'activité** pour voir les dernières actions de l'équipe, avec leur auteur. Au moindre doute, écrivez-nous depuis **Support**.

> **ASTUCE**
>
> La personne propriétaire peut exiger la double authentification de toute l'équipe, dans **Paramètres › Données & sécurité**, cadre **Double authentification pour toute l'équipe**.

> **LE RÉSULTAT**
>
> Seuls vos appareils restent connectés, avec un mot de passe que vous êtes seul·e à connaître, et vous savez ce qui s'est passé dans l'association.

Cas particuliers

> **Où sont vos données**
>
> La base de données (adhérent·es, cotisations, comptabilité) est hébergée chez Neon, à Francfort (Allemagne), et les fichiers chez Cloudflare, dans l'Union européenne. Certains prestataires (email, IA, paiement) sont américains : voir la politique de confidentialité. Les paiements de l'abonnement passent par Stripe : ni carte ni IBAN d'abonnement n'est stocké chez MangoAsso.

Comment elles sont protégées

Connexions toujours chiffrées (HTTPS), mots de passe enregistrés sous une forme illisible, même pour nous, secret de double authentification chiffré, espace de chaque association isolé des autres, et accès limité selon le rôle de chaque membre de l'équipe. Le détail est sur la page Sécurité (mangoasso.fr/securite).

Les sauvegardes

La base de données est sauvegardée en continu par l'hébergeur (instantanés conservés 35 jours), et une copie chiffrée est faite chaque nuit dans un espace situé dans l'Union européenne, conservée 90 jours, avec un essai de restauration à chaque fois.

MangoAsso semble en panne

Consultez la page de statut, status.mangoasso.fr (status.mangoasso.fr) : l'état de chaque service (site, application, base de données, emails…), les maintenances en cours et la disponibilité des 90 derniers jours, mis à jour chaque minute. Si tout est vert, voir **Une page de maintenance ou un message d'erreur s'affiche** (page 794).

Ça ne marche pas ?

« Mot de passe actuel incorrect. »

Pourquoi : Le mot de passe actuel saisi n'est pas le bon.

Que faire : Si vous ne le connaissez plus, déconnectez-vous et utilisez **Mot de passe oublié** sur la page de connexion.

J'ai reçu « Votre mot de passe MangoAsso a été modifié » sans rien faire

Pourquoi : Quelqu'un d'autre a peut-être changé votre mot de passe.

Que faire : Faites immédiatement **Mot de passe oublié** pour reprendre la main, puis écrivez-nous à hello@mangoasso.fr.

Questions fréquentes

Q **L'équipe MangoAsso peut-elle voir mon mot de passe ?**

R Non. Personne ne peut le lire, pas même nous : on ne peut qu'en choisir un nouveau.

Q **Une sauvegarde peut-elle restaurer une fiche que j'ai supprimée ?**

R Pour une erreur récente, passez d'abord par la corbeille (30 jours) : voir **Un élément supprimé par erreur et la corbeille** (page 779). Les sauvegardes servent à protéger l'ensemble du service en cas d'incident grave.

Q **Comment signaler une faille de sécurité ?**

R Écrivez à hello@mangoasso.fr avant toute divulgation publique. Nous traitons rapidement chaque signalement sérieux.

Q **Serai-je prévenu·e en cas de fuite de données ?**

R Oui. En cas de violation de données présentant un risque, MangoAsso prévient sans délai les associations concernées, pour qu'elles puissent remplir leurs propres obligations.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Activer la double authentification et garder ses codes de récupération** (page 53)
- **Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe** (page 47)
- **J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification** (page 747)
- **RGPD : le rôle de l'association et les demandes de vos adhérent·es** (page 716)
- **Consulter le journal d'activité : qui a fait quoi** (page 541)

FICHE 8.10

Les emails que MangoAsso envoie à l'équipe et comment les gérer

EN BREF

En plus des emails indispensables (sécurité, facturation, invitations), MangoAsso peut vous envoyer un bilan mensuel, des conseils et une newsletter. Vous choisissez lesquels recevoir, en un clic, dans Mon compte.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Les emails de MangoAsso à l'équipe

Email	Qui le reçoit	Peut-on l'arrêter ?
Sécurité (mot de passe modifié, codes de connexion), invitations, suppression programmée	La personne concernée, ou toute l'équipe	Non : indispensable
Abonnement (essai, paiement confirmé ou échoué, renouvellement annuel, résiliation)	La personne propriétaire	Non : indispensable
Forfait bientôt plein, forfait complet, nouveau membre dans l'équipe	La personne propriétaire	Non
Bilan mensuel de l'association	Propriétaire et administrateur·ices, du 1er au 3 du mois	Oui : interrupteur « Bilan mensuel de l'association »

Conseils de prise en main, rappels de rentrée et de saison des AG, annonces importantes	Surtout la personne propriétaire	Oui : interrupteur « Conseils de prise en main »
Newsletter MangoAsso, une fois par mois au plus	Les personnes abonnées	Oui : interrupteur « Newsletter MangoAsso »

Étape par étape

1 Ouvrez vos préférences d'emails

Propriétaires et administrateur·ices : **Paramètres › Données & sécurité**, section **Emails de MangoAsso**. Trésorier·ères et membres de l'équipe : menu du compte en bas à gauche, puis **Mon compte**.

Ces réglages sont personnels : ils s'appliquent à votre adresse, pour toutes vos associations, et ne changent rien pour le reste de l'équipe.



1. La newsletter MangoAsso
2. Les conseils de prise en main
3. Le bilan mensuel de l'association

2 Activez ou coupez chaque type d'email

Cliquez sur l'interrupteur à droite de chaque ligne : orange, l'email est activé ; gris, il est coupé. Le choix est enregistré aussitôt, sans bouton à valider.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Couper les **Conseils de prise en main** suspend aussi le bilan mensuel, même si son interrupteur reste activé.

3 Ou désinscrivez-vous depuis l'email

Chaque email facultatif (bilan, conseils, newsletter) contient en bas un lien « Se désinscrire de ces emails ». Il a le même effet que l'interrupteur correspondant.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vous ne recevez plus que les emails que vous avez choisis, en plus des emails indispensables à la sécurité et à l'abonnement.

Cas particuliers

Ce que contient le bilan mensuel

Pour le mois écoulé : le montant encaissé, les cotisations impayées et celles qui arrivent à échéance sous 30 jours, le nombre d'adhérent·es actifs, les prochains événements et assemblées, et une action suggérée avec son bouton. Il n'est pas envoyé à une association sans adhérent·e actif, ni le premier mois.

Les emails envoyés à vos adhérent·es

Ce n'est pas la même chose : relances de cotisation, campagnes et liens de l'espace membre partent au nom de votre association et se règlent dans les modules concernés. Pour un problème de réception chez vos membres, voir **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails** (page 733).

> **Les notifications dans l'application**
>
> La cloche en haut du menu regroupe les notifications de l'équipe (par exemple une nouvelle demande d'adhésion en ligne). Elles ne dépendent pas de ces interrupteurs.

Ça ne marche pas ?

Je ne reçois pas le bilan mensuel

Pourquoi : Votre rôle est Trésorier·ère ou Membre (le bilan va aux propriétaires et administrateur·ices), l'interrupteur ou les conseils sont coupés, l'association n'a aucun adhérent·e actif ou a été créée le mois dernier.

Que faire : Vérifiez les deux interrupteurs dans **Emails de MangoAsso**, puis attendez le début du mois suivant.

Je ne reçois aucun email de MangoAsso, même les indispensables

Pourquoi : Ils arrivent sans doute dans les indésirables ou l'onglet Promotions.

Que faire : Voir **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 738).

Questions fréquentes

Q **Puis-je arrêter les emails de facturation ?**

R Non : ils concernent l'abonnement de l'association (paiement, échec, renouvellement) et ne partent qu'à la personne propriétaire.

Q **Puis-je répondre à ces emails ?**

R Oui pour le bilan, les conseils et la newsletter : une vraie personne de l'équipe MangoAsso lit les réponses.

Q **Je me suis désinscrit·e par erreur**

R Réactivez l'interrupteur correspondant dans **Emails de MangoAsso** : c'est immédiat.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 738)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 721)
- **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 696)

CHAPITRE

9

Dépannage

Les problèmes les plus fréquents, leur cause et leur solution, sans attendre le support.

Quand quelque chose ne se passe pas comme prévu

20 fiches pratiques dans ce chapitre

FICHE 9.1

Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association

EN BREF

Relance de cotisation, convocation, reçu ou campagne : quand une personne dit n'avoir rien reçu, la cause est presque toujours l'une des cinq ci-dessous. Vérifiez-les dans l'ordre : chacune se contrôle en moins d'une minute.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
3 min de lecture

Étape par étape

1 Vérifiez l'adresse email sur la fiche

Ouvrez **Membres › Adhérent·es**, puis la fiche de la personne. Sous son nom figure son adresse email. Une faute de frappe (« gmial.com », un point en trop, une lettre inversée) suffit à ce que rien n'arrive.

Si la fiche indique **Pas d'email**, la personne n'a pas d'adresse dans MangoAsso : voir l'étape 3.



1. Le badge « Email en échec » : les envois sont suspendus
2. L'adresse email enregistrée

2 Regardez si un badge rouge « Email en échec » est affiché

Ce badge apparaît quand un email précédent a été **refusé définitivement** par la messagerie de la personne : adresse qui n'existe pas ou plus, boîte fermée. Pour protéger la réputation de vos envois, MangoAsso **arrête alors d'écrire à cette adresse** : plus de relances, de convocations ni de campagnes.

La solution : demandez la bonne adresse à la personne, corrigez-la dans la section **Modifier la fiche** (plus bas sur la même page), puis enregistrez. Dès que l'adresse change, le badge disparaît et les envois reprennent.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ne ressaisissez pas la même adresse en espérant que « ça passe » : elle serait refusée à nouveau. Le badge ne disparaît que si l'adresse change réellement.

3 Fiche sans email : vérifiez le foyer

Un enfant ou une personne âgée peut ne pas avoir d'adresse. Ses emails partent alors vers le **contact de son foyer** (un parent, un proche) : la fiche indique « Pas d'email (contact via le foyer) ».

Si la fiche indique seulement « Pas d'email », elle n'est rattachée à aucun foyer, et **aucun email ne peut lui parvenir**. Dans la section **Modifier la fiche**, choisissez le foyer d'un proche dans le champ « Foyer », ou ajoutez-lui une adresse.

4 Pour une campagne : vérifiez les désinscriptions

Chaque campagne d'emailing contient un lien de désinscription, obligatoire par la loi. Une personne qui l'a utilisé, ou qui a signalé un de vos emails comme spam, **ne reçoit plus vos campagnes ni vos sondages**. Elle continue en revanche de recevoir les emails liés à son adhésion : relances de cotisation, convocations, reçus.

La liste se trouve dans `Communication › Emailing`, carte **Désinscrits**, lien « Voir la liste ».

> **ASTUCE**
>
> Ne réinscrivez une personne que si elle vous le demande elle-même : c'est son choix, protégé par le RGPD.



1. Les adresses qui peuvent recevoir vos campagnes
2. Le nombre de personnes désinscrites, et leur liste

5 Vérifiez le détail d'envoi de la campagne

Ouvrez la campagne concernée dans **Communication › Emailing**. Chaque destinataire y a un statut : **Délivré**, **Ouvert**, **A cliqué**, **Rebond (adresse invalide)**, **Signalé comme spam**, ou **Non envoyé (désinscrit entre-temps)**. Le filtre « Rebonds et échecs » isole les problèmes.

Si le statut est **Délivré**, l'email est bien arrivé dans la messagerie de la personne : passez à l'étape suivante.

6 Délivré mais « pas reçu » : les indésirables

L'email est probablement dans les **courriers indésirables** (spams) ou, chez Gmail, dans l'onglet **Promotions**. Demandez à la personne d'y chercher un message dont l'expéditeur est « **[nom de votre association] via MangoAsso** ».

Pour que les suivants arrivent dans la boîte de réception : qu'elle clique sur « Ce n'est pas un spam », ou qu'elle ajoute l'adresse **no-reply@mangoasso.fr** à ses contacts.

LE RÉSULTAT

Dans la très grande majorité des cas, la cause est l'une de ces cinq : adresse fausse, adresse en échec, pas d'email ni de foyer, désinscription des campagnes, ou dossier indésirables.

Cas particuliers

Plusieurs personnes d'un même domaine ne reçoivent rien (par exemple @orange.fr)

Il peut s'agir d'un filtrage temporaire chez cet opérateur. Notez quelques adresses concernées et écrivez-nous depuis **Support** : nous vérifions l'état de vos envois de notre côté.

La personne répond à un email, mais la réponse n'arrive nulle part

Les réponses sont envoyées à l'**adresse de réponse** de l'association, réglée dans **Paramètres › Général**, section « Adresse de réponse des emails ». Sans réglage, elles vont à la personne propriétaire de l'espace. Vérifiez qu'elle est juste et consultée.

Un email automatique n'est jamais parti (relance, rappel)

Les relances automatiques de cotisations ne partent que si elles sont activées dans **Cotisations › Formules de cotisation**, et au plus une fois tous les 14 jours. Les relances manuelles, elles, partent immédiatement.

Questions fréquentes

Q **Depuis quelle adresse partent les emails ?**

R Depuis no-reply@mangoasso.fr, avec le nom « [votre association] via MangoAsso ». Les réponses vont à l'adresse de réponse de votre association, jamais à no-reply.

Q **Puis-je envoyer depuis l'adresse de mon association (contact@monasso.fr) ?**

R Pas pour l'instant : les envois passent par notre domaine, configuré et surveillé pour arriver dans les boîtes de réception. Votre adresse reçoit en revanche toutes les réponses.

Q **Une boîte pleine bloque-t-elle les envois ?**

R Non. Un refus temporaire (boîte pleine, serveur indisponible) ne déclenche pas le badge « Email en échec » ; seuls les refus définitifs le font.

Q **Comment savoir si quelqu'un a lu ma campagne ?**

R Le détail de la campagne indique qui l'a ouverte et qui a cliqué. Certaines messageries bloquent cette mesure : un email non marqué « Ouvert » a donc pu être lu quand même.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Désinscriptions, réinscription et RGPD dans l'emailing** (page 579)
- **Lire les statistiques d'une campagne : délivrés, ouverts, clics, rebonds** (page 574)
- **Familles, foyers et adhérent·es sans email** (page 117)
- **Régler les informations de l'association : nom, logo, SIREN et adresse de réponse** (page 40)

FICHE 9.2

Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription

EN BREF

Code de confirmation à l'inscription, email de vérification d'adresse, lien pour choisir un nouveau mot de passe : chacun a sa durée de validité et ses limites. Voici comment le retrouver ou en obtenir un nouveau en quelques minutes.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Cherchez l'email dans les indésirables

Tous ces emails partent de **MangoAsso <no-reply@mangoasso.fr>**. Regardez dans les courriers indésirables et, chez Gmail, dans l'onglet **Promotions**. Les objets à chercher :

Votre code de confirmation MangoAsso : 123456 (création de compte), **Confirmez votre adresse email — MangoAsso** (vérification), **Réinitialisez votre mot de passe MangoAsso** (mot de passe oublié).

Comptez une à deux minutes avant de redemander : un second envoi rend souvent le premier inutilisable.

2 Vérifiez l'adresse que vous avez saisie

Pour le mot de passe oublié, MangoAsso affiche toujours « Si un compte existe avec cet email, un lien de réinitialisation vient de lui être envoyé. », **même si l'adresse ne correspond à aucun compte** : c'est une protection contre les personnes qui voudraient deviner les comptes existants.

Si rien n'arrive, essayez l'autre adresse que vous utilisez peut-être (adresse personnelle ou adresse de l'association, avec ou sans point dans le nom).

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Au-delà de **3 demandes en une heure** pour la même adresse, plus aucun email de réinitialisation ne part, alors que le message de confirmation s'affiche quand même. Attendez une heure avant de réessayer.

3 Code d'inscription : demandez-en un nouveau

Le code à 6 chiffres reçu à l'inscription est valable **20 minutes** et accepte **5 essais**. Passé ce délai, le message « Ce code a expiré. Cliquez sur « Renvoyer le code » pour en recevoir un nouveau. » s'affiche : cliquez sur **Renvoyer le code**, sur le même écran.

4 Email de vérification : renvoyez-le depuis l'application

Tant que votre adresse n'est pas confirmée, un bandeau orange « Confirmez votre adresse email pour sécuriser votre compte. » s'affiche en haut de chaque page. Cliquez sur **Renvoyer l'email** à droite du bandeau : un nouveau lien, valable **24 heures**, vous est envoyé.

Si le bandeau est toujours là après avoir cliqué sur le lien, c'est que ce lien avait expiré ou avait déjà servi : renvoyez-en un nouveau.

5 Lien de mot de passe : utilisez-le dans l'heure

Le lien pour choisir un nouveau mot de passe est valable **1 heure** et ne sert qu'une fois. S'il a expiré, la page affiche « Ce lien n'est plus valide. Merci de refaire une demande de réinitialisation. » : refaites une demande depuis **Mot de passe oublié** sur la page de connexion.

ASTUCE

Choisir un nouveau mot de passe déconnecte tous vos appareils, par sécurité : reconnectez-vous ensuite avec le nouveau, sur chacun d'eux.

LE RÉSULTAT

Vous recevez l'email dans les minutes qui suivent la nouvelle demande, et le lien ou le code fonctionne du premier coup.

Ça ne marche pas ?

« Trop de tentatives. Réessayez dans 12 minutes. » à la connexion

Pourquoi : Trop d'essais de mot de passe pour cette adresse (8 en 15 minutes) ou depuis votre connexion internet.

Que faire : Patientez le temps indiqué, puis utilisez **Mot de passe oublié** plutôt que de deviner : c'est plus rapide et ça ne bloque rien.

« Email ou mot de passe incorrect. »

Pourquoi : Le mot de passe ne correspond pas, ou aucun compte n'existe avec cette adresse (le message est volontairement le même dans les deux cas).

Que faire : Vérifiez l'adresse, puis réinitialisez le mot de passe. Si vous avez rejoint l'association par une invitation, connectez-vous avec l'adresse qui a reçu cette invitation.

« Code incorrect. Il vous reste 2 essais. » à l'inscription

Pourquoi : Le code saisi n'est pas le dernier envoyé (après un « Renvoyer le code », seul le plus récent fonctionne).

Que faire : Utilisez le code du dernier email reçu. Après 5 erreurs, le message « Trop de tentatives. Recommencez l'inscription. » vous fait repartir du formulaire.

Toujours rien après une heure

Pourquoi : La messagerie de votre structure (mairie, entreprise, établissement scolaire) bloque peut-être les emails automatiques.

Que faire : Écrivez-nous depuis le lien « Un souci pour vous connecter ? Écrivez-nous » de la page de connexion, ou à hello@mangoasso.fr, en précisant l'adresse concernée. Nous vérifions de notre côté si l'email a été refusé.

Questions fréquentes

Q **MangoAsso peut-il m'envoyer mon mot de passe ?**

R Non. Personne ne le connaît, pas même notre équipe : il est enregistré sous une forme illisible. On ne peut qu'en choisir un nouveau.

Q **Je n'ai pas confirmé mon adresse, est-ce bloquant ?**

R Non, vous pouvez utiliser MangoAsso. Confirmer l'adresse garantit simplement que vous pourrez récupérer votre compte et recevoir les alertes importantes.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification** (page 747)
- **Se connecter, rester connecté·e et retrouver son mot de passe** (page 47)
- **Les emails que MangoAsso envoie à l'équipe et comment les gérer** (page 727)

FICHE 9.3

Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre

EN BREF

L'espace membre s'ouvre sans mot de passe, avec un lien envoyé par email, valable 30 minutes et utilisable une seule fois. Quand quelqu'un n'y arrive pas, c'est presque toujours le lien, l'adresse ou l'état de sa fiche.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe, Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Demandez un lien neuf, et ouvrez-le tout de suite

Le lien reçu par email (objet « Votre lien de connexion — [nom de l'association] ») est valable **30 minutes** et ne sert **qu'une seule fois**. C'est vrai aussi pour le lien envoyé par l'association avec « Envoyer le lien de l'espace membre » : ouvert le lendemain, il ne fonctionne plus.

Le lien ouvre d'abord une page de confirmation, avec le bouton **Accéder à mon espace** : c'est ce clic qui l'utilise. Un lien périmé ramène sur la page **Mon espace** avec le message « Ce lien de connexion n'est plus valable ». La personne saisit alors son adresse et clique sur **Recevoir mon lien de connexion**.

ASTUCE

Une fois connectée, la personne reste connectée 30 jours sur cet appareil : pas besoin de redemander un lien à chaque visite.

2 Vérifiez l'adresse sur sa fiche

La page **Mon espace** répond toujours « Si cet email correspond à un compte, un lien de connexion vient de lui être envoyé. », même si l'adresse est inconnue. Ouvrez la fiche de la personne dans **Membres › Adhérent·es** (ou **Membres › Bénévoles**) et comparez avec l'adresse qu'elle tape : c'est **celle de la fiche** qui compte.

Une personne sans email (un enfant, par exemple) se connecte avec l'adresse du **contact de son foyer**, le plus souvent un parent.

3 Vérifiez l'état de la fiche

Aucun lien n'est envoyé si la fiche est **dans la corbeille**, ou s'il s'agit d'une **demande d'adhésion en ligne pas encore validée** (filtre « Demandes en ligne » de la liste des adhérent·es). Restaurez la fiche ou validez la demande, puis renvoyez le lien.

4 Envoyez le lien vous-même depuis la fiche

Sur la fiche, cliquez sur **Envoyer le lien de l'espace membre**. Le message « Lien envoyé par email. » confirme l'envoi. Si vous lisez « Pas d'email sur cette fiche, ni de membre du foyer joignable : ajoutez un email ou rattachez la fiche à un foyer. », complétez la fiche d'abord.

Si l'email part mais n'arrive pas, suivez **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733) : badge « Email en échec », indésirables…

LE RÉSULTAT

La personne clique sur **Accéder à mon espace** dans l'email, confirme sur la page qui s'ouvre et arrive sur son espace, sans mot de passe.

Cas particuliers

Plusieurs personnes partagent la même adresse (fratrie, couple)

L'email reçu contient un bouton par personne (« Accéder à l'espace de Julie », par exemple). Chacun ouvre son propre espace.

La personne est à la fois adhérente et bénévole

Si sa fiche bénévole est reliée à sa fiche adhérent·e, une seule connexion ouvre les deux espaces.

« Trop de demandes » sans message d'erreur

Au-delà de 3 demandes de lien en une heure pour la même adresse, plus aucun email ne part, alors que la page affiche quand même la confirmation. Il suffit d'attendre une heure.

Ça ne marche pas ?

Le lien ouvre la page « Mon espace » au lieu de l'espace

Pourquoi : Le lien a plus de 30 minutes, a déjà été utilisé (le bouton de la page de confirmation a déjà été cliqué), ou la fiche a été mise à la corbeille entre-temps. Un antivirus de messagerie qui ouvre le lien avant la personne ne le consomme pas.

Que faire : Redemandez un lien et ouvrez-le dans la demi-heure. Si cela se reproduit, vérifiez que la fiche n'est pas à la corbeille et que l'email ouvert est bien le plus récent.

La personne voit une page « Accès suspendu »

Pourquoi : L'accès de l'association à MangoAsso est suspendu : l'espace membre l'est aussi.

Que faire : Voir **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 791).

Questions fréquentes

Q **Les adhérent·es ont-ils un mot de passe ?**

R Non, jamais : il n'y a rien à retenir ni à réinitialiser. Le lien envoyé par email suffit.

Q **Quelle adresse donner aux adhérent·es pour se connecter ?**

R Le plus simple est de leur envoyer le lien vous-même, avec « Envoyer le lien de l'espace membre » sur une fiche, ou « Inviter à l'espace membre » en haut de la liste des adhérent·es pour tous ceux qui ne l'ont jamais reçu.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e ne reçoit pas les emails de l'association** (page 733)
- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 738)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)
- **Inviter vos adhérent·es à leur espace membre** (page 130)

FICHE 9.4

J'ai perdu mon téléphone et je ne peux plus passer la double authentification

EN BREF

Sans votre application d'authentification, un code de récupération vous permet d'entrer quand même. Sans code non plus, notre équipe peut désactiver la double authentification après vérification de votre identité.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Saisissez un code de récupération à la place du code à 6 chiffres

Sur l'écran **Double authentification** qui suit votre mot de passe, le champ **Code** accepte aussi un **code de récupération**, du type « KPXR-7J2M ». Ce sont les 8 codes que MangoAsso vous a affichés quand vous avez activé la double authentification (vous les avez peut-être imprimés ou enregistrés dans un gestionnaire de mots de passe).

Chaque code ne sert qu'une fois.

2 Une fois connecté·e, réinstallez votre protection

Ouvrez **Mon compte** (menu en bas à gauche, en cliquant sur le nom de l'association). Dans **Double authentification**, le nombre de codes de récupération restants est indiqué.

Le plus sûr : cliquez sur **Confirmer la désactivation** (avec votre mot de passe et un code de récupération), puis **Activer la double authentification** à nouveau en scannant le QR code avec votre nouveau téléphone. Vous recevez au passage 8 nouveaux codes.

Pour seulement renouveler vos codes, utilisez **Générer de nouveaux codes** : les anciens cessent alors de fonctionner.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Notez les nouveaux codes de récupération hors de votre téléphone (papier rangé, gestionnaire de mots de passe) : ce sont eux qui vous sauveront la prochaine fois.

3 Ni téléphone ni code : écrivez-nous

Écrivez à **hello@mangoasso.fr** depuis l'adresse de votre compte, en indiquant le nom de l'association. Après vérification de votre identité, notre équipe désactive la double authentification : vous vous reconnectez avec votre seul mot de passe, et un email vous prévient du changement.

Réactivez-la ensuite tout de suite depuis **Mon compte**.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Vous êtes connecté·e, la double authentification est réinstallée sur votre nouveau téléphone, et vous avez 8 codes de récupération neufs.

Cas particuliers

> **Vous avez changé de téléphone sans perdre l'ancien**
>
> Connectez-vous avec un code de l'ancien téléphone, puis désactivez et réactivez la double authentification pour l'installer sur le nouveau. Certaines applications (Google Authenticator, Authy) savent aussi transférer leurs comptes d'un téléphone à l'autre.

> **La personne propriétaire impose la double authentification à l'équipe**
>
> Si **Paramètres › Données & sécurité** l'exige, une personne de l'équipe qui la désactive est renvoyée vers **Mon compte** pour la réactiver avant de pouvoir continuer.

Ça ne marche pas ?

« Code invalide. » avec un code pourtant affiché par l'application

Pourquoi : L'heure du téléphone est décalée : les codes changent toutes les 30 secondes et dépendent de l'heure exacte.

Que faire : Réglez le téléphone sur « Date et heure automatiques », attendez le code suivant, puis réessayez.

« Trop de tentatives. Réessayez dans 9 minutes. »

Pourquoi : 8 codes faux en 10 minutes bloquent temporairement la saisie, pour empêcher qu'on devine un code.

Que faire : Attendez le délai indiqué. Pendant ce temps, retrouvez vos codes de récupération.

« Code de vérification invalide (code à 6 chiffres de votre application, ou code de récupération). » en désactivant

Pourquoi : Le code a expiré entre-temps, ou le code de récupération a déjà été utilisé.

Que faire : Saisissez le code affiché à cet instant, ou un autre code de récupération.

Questions fréquentes

Q **Le support peut-il me donner un code ?**

R Non : seul votre téléphone produit ces codes. Nous pouvons seulement désactiver la double authentification, après avoir vérifié que c'est bien vous.

Q **Mes données sont-elles en danger si quelqu'un trouve mon téléphone ?**

R Il lui faudrait aussi votre mot de passe. Par précaution, changez-le depuis **Mon compte** et utilisez « déconnecter mes autres appareils ».

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Je ne reçois pas l'email de mot de passe oublié, de vérification ou mon code d'inscription** (page 738)
- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Activer la double authentification et garder ses codes de récupération** (page 53)
- **Sécurité, sauvegardes et que faire si un compte est compromis** (page 721)

FICHE 9.5

Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé

EN BREF

Une fois un exercice clôturé, plus aucune écriture datée de cette période ne peut être ajoutée, modifiée ou supprimée, y compris un paiement de cotisation ou un don. C'est ce qui garantit que les comptes présentés en assemblée générale ne bougent plus.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Repérez l'exercice concerné

Le message affiché est le suivant : « L'exercice 01/01/2025 – 31/12/2025 est clôturé : ses écritures ne peuvent plus être modifiées. Le propriétaire peut le rouvrir depuis Paramètres › Comptabilité › Exercices fiscaux si nécessaire. »

Il apparaît dès que l'action touche une date de cet exercice : modifier ou supprimer une écriture, enregistrer ou annuler le paiement d'une cotisation, modifier un don, émettre une facture, importer un historique. Le budget prévisionnel de l'exercice est figé lui aussi.

2 Préférez une écriture de régularisation dans l'exercice en cours

Si les comptes ont déjà été approuvés en assemblée générale ou transmis (expert-comptable, financeur), ne touchez pas à l'exercice clos. Enregistrez la correction **dans l'exercice ouvert**, à la date du jour, avec un libellé clair (« Régularisation : chèque de cotisation 2025 rejeté »).

En cas de doute sur la bonne façon de faire, demandez conseil à votre expert-comptable ou à votre commissaire aux comptes.

3 Sinon, faites rouvrir l'exercice par la personne propriétaire

Dans **Paramètres › Comptabilité**, section **Exercices fiscaux**, l'exercice clos porte le badge « Clôturé le … ». Seule la personne **propriétaire** voit le bouton **Rouvrir** ; les autres lisent « Seul le propriétaire peut le rouvrir. ».

Un **motif** est demandé (5 caractères minimum) : il est inscrit au **Journal d'activité**. Faites la correction, puis cliquez sur **Clôturer** à nouveau.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Rouvrir un exercice dont les comptes ont été approuvés rend ces comptes modifiables. À réserver à une vraie erreur, découverte avant l'approbation ou la transmission.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La correction est enregistrée, soit dans l'exercice en cours, soit dans l'exercice rouvert puis clôturé de nouveau, avec une trace dans le journal d'activité.

Ça ne marche pas ?

> **« Un exercice suivant est clôturé : rouvrez d'abord le plus récent. »**
>
> **Pourquoi :** Les exercices se rouvrent du plus récent au plus ancien.
>
> **Que faire :** Rouvrez d'abord l'exercice le plus récent, puis le précédent. Reclôturez-les ensuite dans l'ordre chronologique.

« Clôturez d'abord l'exercice précédent (du … au …). »

Pourquoi : Les exercices se clôturent dans l'ordre : le report à nouveau d'une année part du résultat définitif de la précédente.

Que faire : Clôturez d'abord l'exercice le plus ancien encore ouvert.

« Un exercice ne se clôture qu'une fois sa date de fin passée. »

Pourquoi : L'exercice n'est pas terminé.

Que faire : Attendez le lendemain de sa date de fin.

Un import d'historique ignore des lignes « l'exercice … est clôturé »

Pourquoi : Les cotisations ou dons passés datés d'un exercice clos ne peuvent pas y entrer.

Que faire : Importez-les avant de clôturer, ou faites rouvrir l'exercice le temps de l'import.

Questions fréquentes

Q **Qui peut clôturer un exercice ?**

R Les rôles propriétaire, administrateur·ice et trésorier·ère. Seule la personne propriétaire peut le rouvrir.

Q **Le résultat de l'exercice est-il conservé ?**

R Oui : la clôture fige le résultat tel qu'il est à cet instant. Une réouverture l'efface, la nouvelle clôture le recalcule.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)
- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771)
- **Définir ses exercices comptables et clôturer un exercice** (page 240)
- **Corriger une écriture comptable par contre-passation** (page 234)
- **Une écriture, un don ou une facture ne se modifie plus : pourquoi ?** (page 346)

FICHE 9.6

Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »

EN BREF

Dans MangoAsso, chaque personne de l'équipe ne voit que ce que son rôle lui permet : les menus non autorisés disparaissent, et une page ouverte par un lien affiche « Accès restreint ». Ce n'est pas une panne : c'est votre rôle.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Ce qui est masqué selon le rôle

Rôle	Ne voit pas ou ne peut pas
Membre de l'équipe	Cotisations et tout le menu Finances, Emailing et Sondages, Corbeille, Journal d'activité, Paramètres ; importer ou exporter les adhérent·es ; supprimer une fiche
Trésorier·ère	Emailing et Sondages, Corbeille, Journal d'activité ; dans Paramètres, seulement l'onglet Comptabilité ; importer ou exporter les adhérent·es ; supprimer une fiche adhérent·e
Administrateur·ice	L'onglet Équipe (inviter, retirer, changer les rôles), la réouverture d'un exercice clôturé, la suppression de l'association
Propriétaire	Rien : tous les accès

Étape par étape

1 Vérifiez votre rôle

Le message « Votre rôle ne vous donne pas accès à cette page. Contactez le propriétaire de l'association si vous pensez que c'est une erreur. » s'affiche quand vous ouvrez une page réservée, par exemple depuis un lien envoyé par quelqu'un d'autre.

Votre rôle figure dans **Paramètres › Équipe** si vous y avez accès ; sinon, demandez-le à la personne propriétaire.

2 Demandez le bon rôle à la personne propriétaire

Seule la personne propriétaire change les rôles, dans **Paramètres › Équipe**, en choisissant le nouveau rôle à côté de votre nom. Le changement est immédiat : rechargez la page pour voir les nouveaux menus.

Voir **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12).

✓ **LE RÉSULTAT**

Après le changement de rôle et un rechargement de la page, les menus et boutons attendus apparaissent.

Cas particuliers

Un module apparaît avec un cadenas

Le cadenas ne vient pas de votre rôle mais du forfait de l'association. Voir **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759).

Un bouton est grisé alors que j'ai le bon rôle

Il n'y a simplement rien à faire pour l'instant : **Exporter** est grisé tant qu'aucun·e adhérent·e n'est enregistré·e, et **Rien à importer** s'affiche quand un fichier ne contient aucune ligne à créer.

> **Vous visitez la démonstration**
>
> Dans l'association de démonstration, le bandeau indique « explorez librement, les modifications sont désactivées » : aucun enregistrement n'est possible, quel que soit le bouton.

Ça ne marche pas ?

« Accès restreint » en cliquant sur Exporter dans la liste des adhérent·es

Pourquoi : Le bouton est visible pour toute l'équipe, mais l'export de la liste est réservé aux rôles administrateur·ice et propriétaire.

Que faire : Demandez l'export à une personne administratrice, ou le rôle correspondant.

Je suis trésorier·ère et je ne trouve pas la Corbeille

Pourquoi : La corbeille (restaurer ou supprimer définitivement une fiche) est réservée aux rôles administrateur·ice et propriétaire.

Que faire : Demandez à l'une de ces personnes de restaurer la fiche.

Questions fréquentes

Q **Combien de personnes peuvent avoir accès ?**

R 2 personnes en Gratuit et 5 en Essentiel, propriétaire compris ; sans limite en Avancé.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Inviter les membres du bureau et choisir le bon rôle** (page 12)
- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **Se repérer dans MangoAsso : menu, tableau de bord, recherche et aide** (page 33)

FICHE 9.7

Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait

EN BREF

Certains modules sont réservés aux forfaits Essentiel ou Avancé : leur entrée de menu porte un cadenas et mène à une page qui explique quel forfait les inclut. Vos données, elles, ne sont jamais supprimées.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

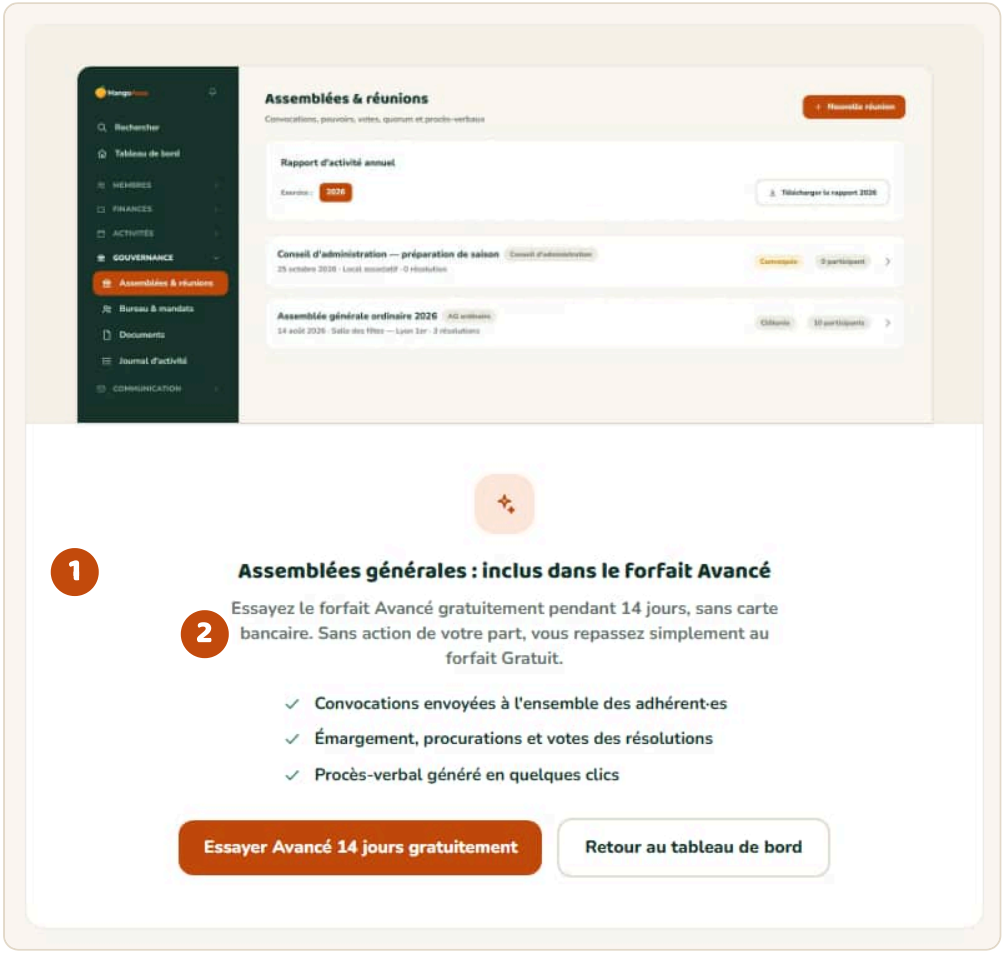
Modules et forfait minimal

Module	Forfait minimal
Comptabilité, Dons et reçus fiscaux, Devis et factures, Subventions, Notes de frais	Essentiel
Événements et inscriptions, Sondages et consultations, Matériel et salles	Essentiel
Assemblées en séance (et Bureau et mandats, registre spécial)	Essentiel
Vote à distance, hybride, par correspondance et vote secret électronique, Créances et dettes, Assistant MangoAI	Avancé
Adhérent·es, Cotisations, Bénévoles, Emploi du temps, Présences, Documents, Emailing	Tous les forfaits

Étape par étape

1 Lisez le titre de la page

Le titre indique le module et le forfait qui l'inclut, par exemple « Assemblées en séance, bureau & registre spécial : inclus dans le forfait Essentiel ». Dessous, un aperçu du module et ce qu'il permet.



1. Le module et le forfait qui l'inclut
2. Ce que vous pouvez faire selon votre rôle

2 Propriétaire : essayez ou changez de forfait

Si un essai est disponible, le bouton **Essayer [forfait] 14 jours gratuitement** (30 jours pour une association parrainée) l'active aussitôt, sans carte bancaire. Sans action de votre part à la fin de l'essai, vous repassez au forfait Gratuit.

Sinon, **Voir les forfaits** ouvre **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, pour changer de forfait.

3 Autre rôle : prévenez la personne propriétaire

Seule la personne propriétaire gère l'abonnement. La page vous l'indique : « Demandez au ou à la propriétaire de l'association de passer au forfait … ».

LE RÉSULTAT

Dès le changement de forfait ou le début de l'essai, le cadenas disparaît du menu et le module s'ouvre.

Cas particuliers

Le module était accessible hier

L'essai gratuit est terminé, ou l'abonnement est repassé au forfait Gratuit. Tout ce que vous aviez saisi est conservé : il réapparaît dès que le forfait l'inclut de nouveau.

Un essai par forfait

Avoir essayé Essentiel n'empêche pas d'essayer Avancé, mais on n'essaie jamais deux fois le même forfait.

Questions fréquentes

Q Mes adhérent·es voient-ils la différence ?

R Oui pour les modules concernés : une association au forfait Gratuit n'affiche plus d'événements, d'assemblées ni de sondages dans l'espace membre.

Q Puis-je revenir en arrière ?

R Oui, à tout moment, depuis la section Abonnement. La liste de ce que vous perdriez s'affiche avant de confirmer.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763)
- **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 755)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)

FICHE 9.8

La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte

EN BREF

Le forfait Gratuit compte jusqu'à 50 adhérent·es et le forfait Essentiel jusqu'à 300 ; le forfait Avancé n'a pas de limite. Une fois le plafond atteint, MangoAsso bloque toute nouvelle fiche, d'où qu'elle vienne.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Reconnaissez le message

En créant une fiche : « Votre forfait est limité à 50 adhérent·es. Passez à un forfait supérieur pour en ajouter davantage. »

En important un fichier, les lignes en trop sont ignorées avec la raison « limite de 50 adhérent·es du forfait atteinte ».

Sur votre formulaire d'adhésion en ligne, les visiteurs lisent « Les inscriptions en ligne sont momentanément fermées. Contactez directement l'association. »

ASTUCE

La personne propriétaire reçoit un email quand il reste 5 places, puis quand le forfait est complet.

2 Comprenez ce qui compte

Toutes les fiches **hors corbeille** comptent, **actives comme inactives**. Passer une fiche en « Marquer inactif » ne libère donc pas de place.

Les bénévoles et les membres de l'équipe ne comptent pas.

3 Libérez des places, ou changez de forfait

Les fiches d'anciens adhérent·es partis depuis longtemps peuvent être mises à la corbeille (rôle administrateur·ice ou propriétaire). Elles y restent 30 jours, puis sont supprimées définitivement.

Pour garder tout l'historique, la personne propriétaire passe au forfait supérieur dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Une fiche supprimée définitivement emporte ses documents et sa photo. Exportez la liste avant un grand ménage.

✓ **LE RÉSULTAT**

Une fois des places libérées ou le forfait changé, la création de fiches, l'import et le formulaire en ligne fonctionnent de nouveau.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de restaurer cet·te adhérent·e : votre forfait est limité à 50 adhérent·es. »

Pourquoi : Restaurer une fiche depuis la corbeille compte comme en créer une.

Que faire : Libérez une place ou changez de forfait, puis restaurez-la.

Mon forfait est repassé au Gratuit et j'ai plus de 50 fiches

Pourquoi : Rien n'est supprimé : vos fiches restent consultables et modifiables.

Que faire : Seul l'ajout de nouvelles fiches est bloqué, jusqu'à repasser sous la limite ou reprendre un forfait supérieur.

Questions fréquentes

Q **Un enfant et son parent comptent-ils pour deux ?**

R Oui : chaque fiche adhérent·e compte, même si elles partagent un foyer.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 779)
- **Les forfaits Gratuit, Essentiel et Avancé : ce qui est inclus et les limites** (page 677)
- **Passer à un forfait payant et profiter de l'essai gratuit** (page 683)

FICHE 9.9

Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas

EN BREF

Un reçu fiscal (Cerfa n° 11580 ou n° 16216) exige des informations précises sur l'association et sur la personne donatrice. Quand l'une manque, l'encadré « Reçu fiscal impossible » dit exactement quoi compléter. Voici chaque cas et comment le régler en une minute.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

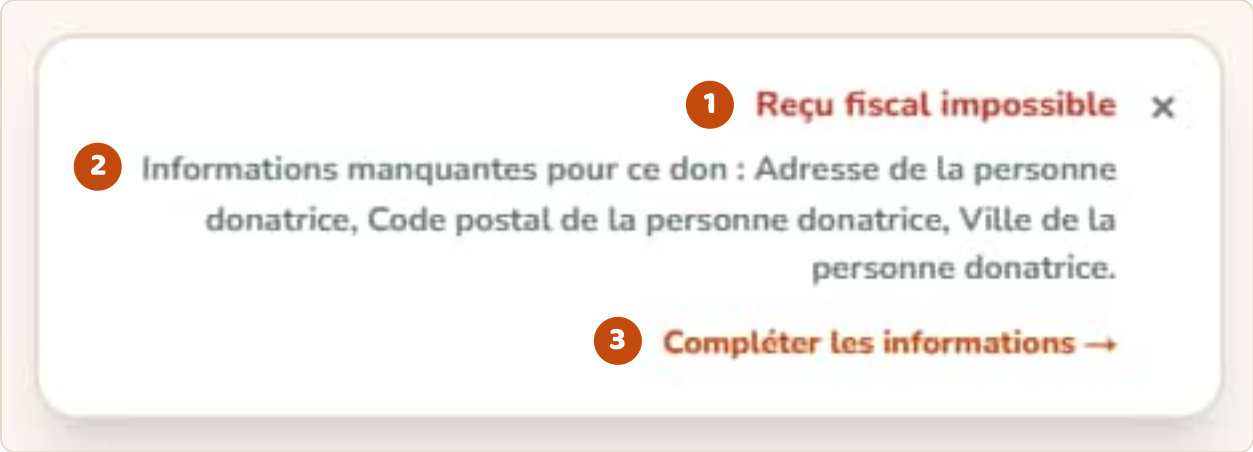
Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire**, **administrateur·ice** ou **trésorier·ère**, et forfait **Essentiel** ou **Avancé** (module Dons et reçus fiscaux).

Étape par étape

1 Lisez le message affiché

En cliquant sur **Reçu fiscal** dans la liste des dons (**Finances › Dons**), un encadré « Reçu fiscal impossible » apparaît en bas de l'écran, avec la raison.



1. Le reçu n'a pas été créé
2. Ce qu'il manque, précisément
3. Le raccourci pour compléter le don

2 « Informations manquantes pour ce don » : complétez l'adresse

Le reçu doit porter l'adresse postale de la personne donatrice. C'est le cas typique d'un don créé sans adresse : saisi en comptabilité avec la catégorie Dons, importé d'un relevé, créé au rapprochement (badge **À compléter**) ou issu d'un abandon de frais sans fiche liée.

Cliquez sur **Compléter les informations** →, renseignez l'adresse, le code postal et la ville, puis **Enregistrer**. Cliquez de nouveau sur **Reçu fiscal**.

3 « Informations manquantes pour l'association » : complétez les paramètres

Le reçu doit porter le numéro SIREN ou RNA, l'adresse et l'objet de l'association. Cliquez sur **Aller aux paramètres** → dans l'encadré, ou ouvrez **Paramètres › Facturation & fiscalité** : l'adresse se saisit dans **Coordonnées de l'association**, le SIREN et le RNA dans **Facturation**, l'objet dans **Reçus fiscaux (dons)**.

Ces sections sont accessibles aux rôles administrateur·ice et propriétaire : une personne trésorière doit leur demander de les compléter.

4 « Les reçus fiscaux ne sont pas activés » : vérifiez votre éligibilité

Le message complet est « Les reçus fiscaux ne sont pas activés pour cette association. Rendez-vous dans Paramètres › Facturation & fiscalité › Reçus fiscaux (dons). » : l'activation n'a pas été faite, ou l'association s'est déclarée non éligible.

Dans cette section, le badge indique « Reçus fiscaux activés » ou « Reçus fiscaux désactivés ». Quand ils sont désactivés, le lien **Reçu fiscal** n'apparaît même plus dans la liste des dons. Pour la procédure complète : **Activer les reçus fiscaux** (page 277).

Ne cliquez sur **Réactiver les reçus fiscaux** que si votre association y a droit (organisme d'intérêt général notamment). En cas de doute, renseignez-vous auprès de l'administration fiscale : délivrer un reçu sans y avoir droit expose l'association à une amende.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Le premier téléchargement attribue au reçu un **numéro définitif**. Vérifiez le nom, le montant et l'adresse avant de cliquer : ensuite, ils ne sont plus modifiables sans annuler le reçu.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> Le PDF du reçu se télécharge, avec son numéro. Il reste téléchargeable à l'identique ensuite, et peut être envoyé par email depuis la fiche du don.

Ça ne marche pas ?

« Ce don figure sur le reçu annuel 2025 n° 12 : il ne reçoit pas de reçu unitaire. »

Pourquoi : Ce don est déjà couvert par un reçu fiscal annuel récapitulatif (`Finances › Reçus fiscaux annuels`).

Que faire : Rien à faire : la personne a déjà son reçu pour ce don, sur le récapitulatif de l'année. Téléchargez le PDF depuis cette page si besoin.

Le lien Reçu fiscal n'apparaît pas sur un don

Pourquoi : Les reçus ne sont pas activés (et ce don n'en a jamais eu), ou le don est couvert par un reçu annuel (la ligne affiche alors « Reçu annuel n° … »).

Que faire : Activez les reçus fiscaux, ou utilisez le reçu annuel.

« Aucun email n'est enregistré pour cette personne donatrice. »

Pourquoi : L'envoi par email exige une adresse sur le don.

Que faire : Ajoutez l'email dans la fiche du don (il reste modifiable même après l'émission du reçu), ou téléchargez le PDF pour l'imprimer.

« Erreur réseau : impossible de récupérer le reçu fiscal. »

Pourquoi : La connexion internet a été coupée pendant la génération.

Que faire : Réessayez quand la connexion est revenue. Aucun numéro n'est perdu : le même numéro est repris.

Questions fréquentes

Q **Un don « Anonyme » peut-il avoir un reçu ?**

R Non : un reçu fiscal nomme la personne qui a donné et porte son adresse. Sans identité, pas de réduction d'impôt.

Q **Les cotisations donnent-elles droit à un reçu fiscal ?**

R MangoAsso émet des reçus fiscaux pour les dons. Pour une cotisation, l'adhérent·e reçoit un reçu de cotisation, qui n'est pas un reçu fiscal.

Q **Je suis trésorier·ère et je ne peux pas activer les reçus**

R C'est normal : le réglage est réservé aux personnes propriétaire et administratrices. Une fois les reçus activés, vous pouvez les émettre.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)
- **Activer les reçus fiscaux : conditions et réglages** (page 277)
- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)
- **Enregistrer un don** (page 271)

FICHE 9.10

Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis

EN BREF

Un reçu fiscal porte un numéro d'ordre et engage l'association : une fois émis, son montant, sa date, son mode de versement et l'identité de la personne donatrice sont figés. Pour corriger une erreur, annulez le reçu : son numéro reste consommé, il reste consultable marqué « annulé », et le don corrigé reçoit un nouveau reçu, sous un nouveau numéro.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
2 min de lecture

Étape par étape

1 Ce qui est figé, ce qui reste libre

En modifiant le don, MangoAsso refuse avec ce message : « Le reçu fiscal n° 18 a été émis pour ce don : le montant, la date, le mode de versement et l'identité de la personne donatrice ne sont plus modifiables. En cas d'erreur, annulez d'abord le reçu (lien « Annuler ce reçu » ci-dessus), puis corrigez le don. »

Sont figés : le montant, la date, le mode de versement, le nom, le prénom, l'adresse, le type de personne donatrice. Restent modifiables : l'email, la note et le lien vers une fiche adhérent·e ou bénévole.

2 Annulez le reçu erroné

Dans **Finances › Dons**, ouvrez le don et cliquez sur **Annuler ce reçu**. Indiquez le motif (5 caractères minimum), puis **Confirmer l'annulation**. L'annulation est inscrite au **Journal d'activité**.

Le reçu reste consultable, tamponné « ANNULÉ » : sur la fiche du don, et dans la section **Reçus annulés** de la page **Reçus annuels**. Son numéro reste consommé : il ne servira plus jamais.

Prévenez vous-même la personne donatrice de ne pas utiliser l'ancien reçu pour sa déclaration : MangoAsso ne lui envoie aucun message.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Ne tentez pas de contourner en supprimant le don : « Le reçu fiscal n° 18 a été émis pour ce don : il ne peut plus être supprimé (registre numéroté). Annulez d'abord le reçu si ce don est une erreur. »

3 Corrigez le don, puis générez le nouveau reçu

Le don redevient modifiable : corrigez-le et enregistrez (ou supprimez-le s'il n'aurait pas dû exister). Cliquez ensuite sur **Générer le reçu fiscal** : le nouveau reçu prend le numéro suivant de la séquence.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La personne donatrice reçoit un reçu exact, l'ancien reste archivé comme annulé, et la numérotation de vos reçus reste continue, sans numéro réutilisé.

Cas particuliers

> **Le don figure sur un reçu annuel récapitulatif**
>
> Le message devient « Ce don figure sur un reçu fiscal annuel émis : … En cas d'erreur, annulez ce reçu depuis la page Reçus annuels, puis corrigez le don. ». Dans **Reçus annuels**, section **Reçus émis**, cliquez sur **Annuler ce reçu** : tous ses dons sont libérés et repassent dans **À émettre**, pour un nouveau récapitulatif sous un nouveau numéro.

> **Exercice clôturé**
>
> Un reçu s'annule même si son don appartient à un exercice clôturé, car l'écriture comptable ne bouge pas. En revanche, le montant et la date du don ne se corrigent qu'une fois l'exercice rouvert : voir **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751).

> **Espace membre**
>
> Tant que le nouveau reçu n'est pas émis, l'adhérent·e ne voit plus de reçu à télécharger pour ce don dans son espace.

> **Seul l'email était faux**
>
> Corrigez-le directement dans le don, puis utilisez « Envoyer le reçu à … » : le même reçu, avec le même numéro, part à la bonne adresse.

Questions fréquentes

Q **Pourquoi ne puis-je pas simplement corriger ?**

R Le reçu a pu être transmis à l'administration fiscale par la personne donatrice. Le registre numéroté prouve qu'aucun reçu n'a été modifié ou supprimé en douce : c'est ce qui protège l'association en cas de contrôle.

Q **Qui peut annuler un reçu ?**

R Les rôles propriétaire, administrateur·ice et trésorier·ère. Le numéro du reçu et le motif sont inscrits au journal d'activité.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le reçu fiscal d'un don ne se génère pas** (page 766)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)
- **Émettre le reçu fiscal d'un don de particulier (Cerfa 11580)** (page 282)

FICHE 9.11

L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons

EN BREF

L'import affiche un aperçu avant d'écrire quoi que ce soit : chaque ligne y est marquée « Nouvelle fiche », « Mise à jour », « Inchangée » ou ignorée, avec la raison. Voici comment lire ces raisons et éviter les doublons.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
2 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** (le bouton **Importer** n'apparaît pas pour les autres rôles).

Étape par étape

1 Enregistrez votre tableau au format CSV

L'import lit les fichiers **CSV**. Dans Excel : **Fichier › Enregistrer sous**, type **CSV (séparateur : point-virgule)**. Dans Google Sheets : **Fichier › Télécharger › Valeurs séparées par des virgules**.

Le bouton **Télécharger un modèle CSV** de la page d'import donne un fichier avec les en-têtes reconnus d'office.

2 Lisez l'aperçu avant d'importer

Dans **Membres › Adhérent·es**, cliquez sur **Importer**, choisissez votre fichier avec **Choisir un fichier CSV**, puis cliquez sur **Analyser le fichier**. La section **Colonnes reconnues** montre quelle colonne de votre fichier va où ;

les colonnes ignorées sont listées. Le tableau donne l'action prévue pour chaque ligne, et **Lignes ignorées et avertissements** détaille les problèmes.

Rien n'est enregistré avant le clic sur **Importer N fiches**.

3 Corrigez les lignes ignorées

« prénom ou nom manquant » : complétez la ligne. « doublon de la ligne 12 » ou « même fiche que la ligne 12 » : la même personne figure deux fois dans le fichier, seule la première ligne est prise.

« Léa Martin est dans la corbeille — restaurez la fiche depuis la corbeille si besoin » : la fiche existe déjà, supprimée. Restaurez-la plutôt que d'en créer une seconde.

« email … invalide, fiche importée sans email » ou « date de naissance … illisible, ignorée » : la fiche est créée, sans cette information.

4 Évitez les doublons en gardant les mêmes repères

Pour reconnaître une fiche existante, MangoAsso compare le **prénom et le nom** avec **l'email**, ou à défaut avec la **date de naissance**. Les accents et majuscules ne comptent pas.

Une fiche est donc créée en double quand le fichier n'a pas le même email que la fiche (ou pas d'email du tout, alors que la fiche en a un), sans date de naissance pour la reconnaître. Ajoutez la colonne Email ou Date de naissance avant de réimporter.

ASTUCE

Réimporter le même fichier ne crée pas de doublons : les fiches reconnues passent en « Inchangée » ou « Mise à jour ». C'est la bonne façon de compléter vos fiches en masse.

LE RÉSULTAT

Un message résume l'import (fiches créées, mises à jour, ignorées), avec le détail des lignes ignorées. Les nouvelles fiches apparaissent dans **Membres › Adhérent·es**.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de reconnaître les colonnes prénom et nom parmi : … Vérifiez les en-têtes du fichier. »

Pourquoi : La première ligne du fichier ne contient pas d'en-têtes, ou ceux-ci ne ressemblent à aucun nom connu.

Que faire : Ajoutez une première ligne avec « Prénom » et « Nom » (ou partez du modèle CSV).

« Le fichier CSV ne contient aucune ligne de données. » ou « Impossible de lire ce fichier CSV. »

Pourquoi : Le fichier est vide, ou ce n'est pas un vrai CSV (un fichier .xlsx renommé, par exemple).

Que faire : Rouvrez le tableau et enregistrez-le de nouveau au format CSV.

« Fichier trop volumineux (5 Mo maximum) : découpez-le en plusieurs fichiers. »

Pourquoi : Le fichier dépasse 5 Mo, ou 5 000 lignes.

Que faire : Découpez-le en plusieurs fichiers et importez-les l'un après l'autre.

Des doublons ont été créés malgré tout

Pourquoi : Les fiches du fichier et de MangoAsso n'avaient ni email ni date de naissance en commun.

Que faire : Reportez sur la fiche à garder les informations utiles, puis cochez les fiches en trop dans la liste des adhérent·es et cliquez sur **Déplacer vers la corbeille**.

Questions fréquentes

Q **Mon fichier Excel est compliqué : pouvez-vous l'importer pour moi ?**

R Oui, gratuitement : cliquez sur « Fichier Excel ? On l'importe pour vous » en haut de la liste des adhérent·es, et joignez votre fichier.

Q **Les adhérent·es importés reçoivent-ils un email ?**

R Non, l'import n'envoie aucun email. Pour leur ouvrir l'espace membre, utilisez « Inviter à l'espace membre » ensuite.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel** (page 797)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763)
- **Importer vos adhérent·es depuis Excel ou un fichier CSV** (page 151)
- **Éviter et corriger les doublons d'adhérent·es** (page 139)
- **Importer ses données depuis Excel, AssoConnect ou HelloAsso** (page 64)

FICHE 9.12

J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur

EN BREF

Les fiches adhérent·es, les fiches bénévoles et les documents supprimés passent d'abord 30 jours dans la corbeille, d'où on peut les restaurer en un clic. Les autres suppressions (dons, factures en brouillon, écritures) sont, elles, définitives.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Avant de commencer

- [ ] Rôle **propriétaire** ou **administrateur·ice** : la corbeille n'apparaît pas dans le menu des autres rôles.

Que devient un élément supprimé ?

Élément	Après suppression
Adhérent·e, bénévole, document à signer	Corbeille pendant 30 jours, restaurable, puis effacé automatiquement
Cotisation	Rien n'est supprimé : « Annuler » la passe au statut Annulée, visible avec le filtre « Annulées »
Don, écriture comptable, facture en brouillon	Supprimé définitivement, après confirmation : à ressaisir
Facture émise	Ne se supprime pas : elle s'annule par un avoir

Étape par étape

1 Ouvrez la corbeille

Dans le menu, **Membres › Corbeille**. Les éléments sont rangés en trois sections, **Adhérent·es**, **Bénévoles** et **Documents**, avec la date de suppression.

2 Restaurez l'élément

Cliquez sur **Restaurer** sur sa ligne. La fiche revient telle qu'elle était : coordonnées, foyer, groupes, cotisations, documents.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> **Supprimer définitivement**, à côté, efface tout, fichiers compris, et ne peut pas être annulé.

✓ **LE RÉSULTAT**

L'élément disparaît de la corbeille et réapparaît à sa place habituelle, avec tout son historique.

Cas particuliers

Les cotisations d'une fiche à la corbeille

Tant que la fiche est à la corbeille, ses cotisations disparaissent de la page Cotisations et des compteurs. Elles reviennent avec la restauration. Ses dons et écritures comptables, eux, restent toujours en comptabilité.

L'adhérent·e ne peut plus se connecter

Une fiche à la corbeille ferme aussi l'espace membre de la personne. La restauration le rouvre ; renvoyez-lui un lien de connexion.

Ça ne marche pas ?

« Impossible de restaurer cet·te adhérent·e : votre forfait est limité à 50 adhérent·es. »

Pourquoi : La restauration ferait dépasser la limite de votre forfait.

Que faire : Voir **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763).

La fiche n'est plus dans la corbeille

Pourquoi : Plus de 30 jours ont passé, ou quelqu'un a cliqué sur « Supprimer définitivement ».

Que faire : Elle n'est plus récupérable : recréez-la. Le **Journal d'activité** indique qui a supprimé quoi et quand.

Questions fréquentes

Q **Qui peut supprimer une fiche adhérent·e ?**

R Les rôles propriétaire et administrateur·ice. Les membres de l'équipe et le ou la trésorier·ère ne voient pas le bouton « Supprimer l'adhérent·e ».

Q **Puis-je vider la corbeille moi-même ?**

R Oui, élément par élément avec « Supprimer définitivement ». Sinon, tout est effacé automatiquement au bout de 30 jours.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 803)
- **La limite d'adhérent·es de mon forfait est atteinte** (page 763)
- **Supprimer un·e adhérent·e, la corbeille et la restauration** (page 143)

FICHE 9.13

Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé

EN BREF

MangoAsso ne voit un paiement que s'il est enregistré : un chèque encaissé ou un virement reçu sans « Marquer payée » laisse la cotisation en retard. Les autres causes sont une ancienne cotisation oubliée ou une cotisation en double.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

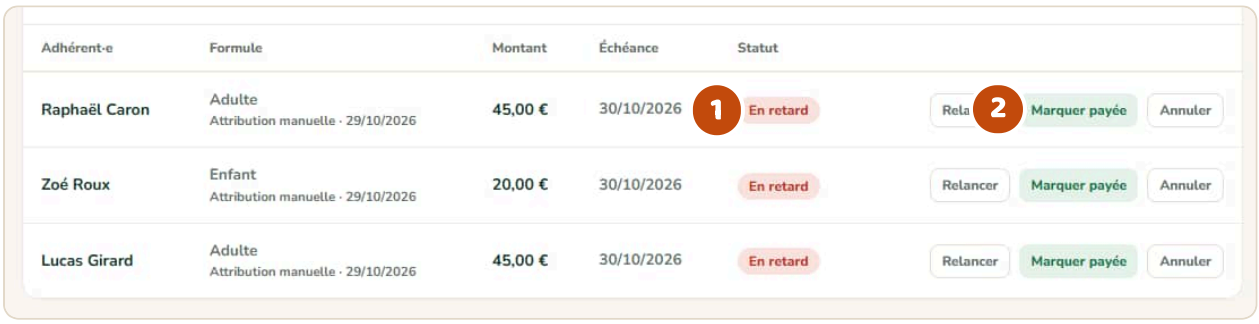
FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Retrouvez la cotisation en retard

Ouvrez **Membres › Cotisations** et cliquez sur le filtre **En retard**. Une cotisation passe en retard toute seule le lendemain de son échéance si aucun paiement n'est enregistré.



1. Le badge « En retard » : aucun paiement enregistré
2. Enregistrer le paiement reçu

2 Enregistrez le paiement

Sur la ligne, cliquez sur **Marquer payée**, choisissez le mode de paiement et la **date réelle** du paiement. La cotisation passe à **Payée** et la recette est ajoutée à votre comptabilité.

> ⚠ **ATTENTION**
>
> Cette action envoie à la personne l'email « Cotisation réglée », avec son reçu de cotisation en pièce jointe. Ne la faites qu'une fois l'argent réellement reçu.

3 Regardez les autres cotisations de la personne

Le filtre **Cotisation en retard** de la liste des adhérent·es retient les retards de la **saison en cours**. Une cotisation d'une saison passée jamais réglée n'y figure pas, mais reste **En retard** dans le suivi des paiements.

Dans **Membres › Cotisations**, tapez son nom dans **Rechercher un·e adhérent·e…** et choisissez **Toutes les saisons**. Pour une ancienne cotisation qui n'est plus due, cliquez sur **Annuler** : elle passe au statut Annulée et sort des retards.

> ✓ **LE RÉSULTAT**
>
> La cotisation affiche **Payée** en vert, la personne sort du filtre « Cotisation en retard » et les compteurs (en retard, recouvrement) se mettent à jour.

Cas particuliers

> **Elle a payé, mais une seconde cotisation a été créée pour la même saison**
>
> Si une cotisation est payée et une autre identique reste en retard, la seconde est en trop : cliquez sur **Annuler** sur celle-ci.

> **Cotisation familiale**
>
> Avec une formule « par foyer », une seule cotisation est créée pour toute la famille, au nom de la personne référente. C'est sur elle qu'il faut enregistrer le paiement.

> **Paiement daté d'un exercice clôturé**
>
> « Marquer payée » est refusé si la date du paiement tombe dans un exercice clôturé. Voir **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751).

Ça ne marche pas ?

« Cette cotisation n'est plus en attente de paiement. »

Pourquoi : Elle est déjà payée ou annulée, par exemple par une autre personne de l'équipe au même moment.

Que faire : Rechargez la page : le statut à jour s'affiche.

Questions fréquentes

Q **Le paiement en ligne met-il la cotisation à jour tout seul ?**

R Le paiement en ligne des cotisations n'est pas encore disponible : chaque paiement reçu s'enregistre avec « Marquer payée ».

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Appeler les cotisations de la saison** (page 84)
- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)
- **Enregistrer le paiement d'une cotisation** (page 183)
- **Comprendre les statuts et les compteurs des cotisations** (page 202)

FICHE 9.14

J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double

EN BREF

Une cotisation marquée payée à tort, un don saisi deux fois, une écriture en double : chacun se corrige depuis l'endroit où il a été créé, et la comptabilité suit automatiquement. Sauf si l'exercice est clôturé ou qu'un reçu fiscal a été émis.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Cotisation marquée payée à tort : annulez le paiement

Dans **Membres › Cotisations**, sur la ligne, cliquez sur **Annuler le paiement**. La confirmation précise : « La cotisation repassera en attente et la recette sera retirée de Finances. »

La cotisation redevient **En attente**, ou **En retard** si son échéance est passée.

> ⚠ **ATTENTION**
> L'email « Cotisation réglée » envoyé lors du paiement, lui, est déjà parti. Si besoin, prévenez la personne de l'erreur.

2 Cotisation créée en double : annulez-la

Sur la cotisation en trop, cliquez sur **Annuler**. Elle passe au statut **Annulée** ; si elle était payée, sa recette est retirée de la comptabilité en même temps.

3 Don saisi deux fois : supprimez le doublon

Dans **Finances › Dons**, cliquez sur **Supprimer** sur la ligne en trop, puis confirmez (« Supprimer ce don ? Cette action est irréversible. »). La recette correspondante disparaît de la comptabilité.

4 Écriture saisie à la main : corrigez-la ou supprimez-la

Dans **Finances › Comptabilité**, ouvrez l'écriture. **Corriger l'écriture** garde une trace complète : MangoAsso passe une écriture inverse puis la version corrigée. **Supprimer** l'efface ; si elle réglait une facture, une note de frais ou une subvention, celles-ci repassent « à régler ».

LE RÉSULTAT

Le paiement erroné n'apparaît plus dans les recettes, et le statut de la cotisation, du don ou de la facture est de nouveau exact.

Ça ne marche pas ?

« Cette écriture est un don : corrigez-la depuis la page Dons. »

Pourquoi : Les écritures créées par un module (don, paiement de cotisation, note de frais, subvention, règlement de facture) se corrigent depuis ce module.

Que faire : Allez sur la cotisation, le don ou la facture d'origine et annulez-y le paiement.

« Le reçu fiscal n° 18 a été émis pour ce don : il ne peut plus être supprimé (registre numéroté). »

Pourquoi : Un reçu fiscal a été émis pour ce don.

Que faire : Voir **Le montant ou le nom est faux sur un reçu fiscal déjà émis** (page 771).

« L'exercice … est clôturé : ses écritures ne peuvent plus être modifiées. … »

Pourquoi : Le paiement est daté d'un exercice clôturé.

Que faire : Voir **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751).

« Cette écriture provient d'un abandon de frais : elle ne peut pas être supprimée seule (la dépense et le don vont ensemble). »

Pourquoi : Un abandon de frais crée à la fois une dépense et un don, qui vont ensemble.

Que faire : Corrigez depuis la note de frais concernée.

Questions fréquentes

Q **Une cotisation peut-elle être marquée payée deux fois ?**

R Non : une cotisation déjà payée refuse un second paiement. Le doublon vient toujours d'une seconde cotisation, ou d'une écriture ajoutée à la main en plus.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé** (page 782)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)
- **Annuler un paiement ou une cotisation** (page 189)
- **Corriger une écriture comptable par contre-passation** (page 234)

FICHE 9.15

Une facture émise ne peut plus être modifiée

EN BREF

Une facture émise a un numéro définitif : la loi interdit de la modifier ou de la supprimer. On la corrige par un avoir, total ou partiel, numéroté dans la même suite, puis on émet une nouvelle facture si besoin.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Vérifiez le statut de la facture

Tant qu'elle est en **brouillon**, une facture se modifie et se supprime librement. Une fois émise, MangoAsso répond « Seule une facture en brouillon peut être modifiée. » ou « Seule une facture en brouillon peut être supprimée — annulez-la sinon. ».

2 Toute la facture est à refaire : annulez-la

Ouvrez la facture dans **Finances › Factures** et cliquez sur **Annuler la facture**. MangoAsso émet un **avoir** du même montant, numéroté, qui annule la facture. Créez ensuite la facture correcte avec **Nouvelle facture**.

3 Seule une partie est à retirer : émettez un avoir partiel

Sur la même page, renseignez le **Montant TTC (€)** à retirer et le **Motif** (geste commercial, prestation non réalisée…), puis cliquez sur **Émettre un avoir**. La facture reste due pour le reste. Si le client a déjà payé, le surplus est à lui rembourser : enregistrez le remboursement dans la carte **Paiement**, voir **Annuler une facture ou faire un avoir** (page 332).

ASTUCE

Envoyez l'avoir à votre client comme vous avez envoyé la facture : c'est le document qui justifie le montant corrigé.

LE RÉSULTAT

La facture d'origine porte le statut annulé (ou un reste dû réduit), l'avoir apparaît dans la liste avec son propre numéro, et la comptabilité est corrigée.

Ça ne marche pas ?

Le bouton « Annuler la facture » n'apparaît pas, ou « Impossible d'annuler : cette facture a déjà des règlements enregistrés. … »

Pourquoi : Un paiement a déjà été enregistré sur la facture, ou un avoir partiel a déjà été émis.

Que faire : Émettez un avoir pour le montant à retirer, puis enregistrez le remboursement si le client a déjà payé. Si le paiement lui-même était une erreur, supprimez son écriture dans **Finances › Comptabilité** : la facture repasse « à régler » et le bouton revient.

« Cette facture a déjà un avoir partiel : émettez un autre avoir pour le reste plutôt qu'une annulation totale. »

Pourquoi : Une annulation totale n'est plus possible après un avoir partiel.

Que faire : Émettez un second avoir pour le reste.

« L'avoir dépasse le reste dû sur cette facture (… €). » ou « L'avoir dépasse ce qui reste à créditer sur cette facture (… €). »

Pourquoi : Le montant saisi est supérieur à ce qui reste à payer ou à créditer.

Que faire : Saisissez un montant au plus égal à celui indiqué.

« Un avoir partiel doit être inférieur au total de la facture (… €). Pour tout annuler, utilisez « Annuler la facture ». »

Pourquoi : Aucun paiement n'est enregistré et le montant saisi couvre toute la facture.

Que faire : Utilisez **Annuler la facture**.

« Avant d'émettre une facture, renseignez … »

Pourquoi : Le SIREN ou l'adresse de l'association manque.

Que faire : Complétez **Paramètres › Facturation & fiscalité** (SIREN dans « Facturation », adresse dans « Coordonnées de l'association »).

Questions fréquentes

Q **Un avoir peut-il être annulé ?**

R Non : « Un avoir ne s'annule pas. » Si l'avoir était une erreur, émettez une nouvelle facture du montant concerné.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **J'ai enregistré un paiement par erreur, ou en double** (page 785)
- **Je ne peux plus modifier ni supprimer une écriture : l'exercice est clôturé** (page 751)
- **Annuler une facture ou faire un avoir partiel** (page 332)
- **Créer et émettre une facture (numérotation, TVA, mentions)** (page 322)

FICHE 9.16

Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué

EN BREF

Quand le prélèvement de l'abonnement échoue, vous avez 15 jours pour régulariser avant que l'accès ne soit suspendu. Vos données ne sont jamais supprimées, et l'accès revient dès que le paiement passe.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Forfaits Essentiel et Avancé

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Dès l'email « Paiement échoué » : mettez à jour la carte

La personne propriétaire reçoit l'email **Paiement échoué — [nom de l'association]**. Dans **Paramètres › Général**, section **Abonnement**, un encadré rouge indique : « Paiement en échec — l'accès sera automatiquement suspendu le … si rien n'est régularisé d'ici là. »

Cliquez sur **Gérer mon abonnement** pour changer de carte bancaire ou relancer le paiement.

2 Après 15 jours : régularisez depuis la page « Accès suspendu »

Passé ce délai, toute l'équipe arrive sur la page **Accès suspendu**, et l'espace membre des adhérent·es est fermé aussi. La personne propriétaire, connectée, y lit « L'abonnement de [association] a un paiement en échec depuis plus de 15 jours. » et dispose du bouton **Régulariser mon paiement**.

3 Attendez la confirmation

L'accès est rétabli dès que le paiement est confirmé, en quelques minutes au plus. La personne propriétaire reçoit l'email **Paiement régularisé**.

LE RÉSULTAT

Toute l'équipe et les adhérent·es retrouvent leur accès, avec toutes les données telles qu'elles étaient.

Ça ne marche pas ?

« Vous ne pouvez rien faire vous-même depuis ce compte : contactez la personne propriétaire de l'association »

Pourquoi : Vous êtes dans l'équipe sans être la personne propriétaire, dont le nom est indiqué : seule elle peut régulariser le paiement, ou nous écrire si la suspension a une autre raison qu'un impayé.

Que faire : Prévenez-la : l'accès revient pour toute l'équipe dès que c'est réglé.

« L'accès de [association] à MangoAsso a été temporairement suspendu. … Contactez-nous à hello@mangoasso.fr »

Pourquoi : Vous êtes la personne propriétaire, et la suspension a une autre raison qu'un impayé.

Que faire : Écrivez à hello@mangoasso.fr.

« L'accès de cette association à MangoAsso est suspendu pour le moment. »

Pourquoi : Vous n'êtes pas connecté·e à un compte de l'équipe (par exemple depuis l'espace membre).

Que faire : Adhérent·e : contactez l'association. Propriétaire : connectez-vous pour régulariser.

Le bouton « Régulariser mon paiement » n'apparaît pas

Pourquoi : Vous n'êtes pas connecté·e avec le compte de la personne propriétaire.

Que faire : Connectez-vous avec son compte, puis rouvrez la page.

Questions fréquentes

Q **Perd-on des données pendant la suspension ?**

R Non. Rien n'est effacé : seule la consultation est bloquée.

Q **Les adhérent·es reçoivent-ils encore des emails automatiques pendant la suspension ?**

R Non : les relances automatiques de cotisations et les rappels d'assemblée générale sont, eux aussi, suspendus. Régularisez au plus vite avant une échéance importante.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Une page indique que le module n'est pas inclus dans mon forfait** (page 759)
- **Le site affiche une page de maintenance ou une erreur** (page 794)
- **Factures, moyen de paiement et portail de facturation de l'abonnement** (page 696)

FICHE 9.17

Le site affiche une page de maintenance ou une erreur

EN BREF

Une page « Maintenance en cours » signifie que nous faisons une opération prévue : elle se recharge toute seule à la fin. Une page « Une erreur est survenue » ou « Introuvable » a d'autres causes, qui se règlent le plus souvent en un clic.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe, Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 « Maintenance en cours » : patientez

Cette page s'affiche pendant une intervention de notre équipe. Elle indique « Cette page se rechargera toute seule dès que ce sera fini. » : laissez-la ouverte, ou cliquez sur **Réessayer maintenant** un peu plus tard.

L'état de MangoAsso et les incidents en cours sont publiés sur la page **Statut du service** (mangoasso.fr/statut), mise à jour chaque minute.

2 « Une erreur est survenue » : réessayez

Cliquez sur **Réessayer**. Si l'erreur revient, notez la **Référence** affichée sous le message, puis ouvrez un ticket depuis **Support** en la copiant : elle nous permet de retrouver exactement ce qui s'est passé.

3 « Introuvable » : vérifiez le lien

Le message « Cet élément n'existe pas, a été supprimé, ou vous n'y avez pas accès. » apparaît quand la fiche a été supprimée (voir la corbeille), quand le lien est incomplet, ou quand il vient d'une autre association que la vôtre.

4 « Vous êtes hors connexion » : vérifiez internet

MangoAsso a besoin d'internet pour afficher vos données. Dès que la connexion revient, cliquez sur **Réessayer**.

LE RÉSULTAT

La page s'affiche normalement après la maintenance, un nouvel essai ou le retour de la connexion.

Ça ne marche pas ?

« Accès restreint »

Pourquoi : Votre rôle ne donne pas accès à cette page.

Que faire : Voir **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 755).

« Accès suspendu »

Pourquoi : L'accès de l'association est suspendu.

Que faire : Voir **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 791).

La page reste blanche ou ne se met pas à jour

Pourquoi : Une ancienne version de la page est restée dans le navigateur, ou une extension (bloqueur de publicités, traducteur) interfère.

Que faire : Rechargez la page (Ctrl + F5 sur ordinateur), mettez votre navigateur à jour, ou essayez dans une fenêtre de navigation privée.

Questions fréquentes

Q **Mes saisies sont-elles perdues pendant une maintenance ?**

R Tout ce qui était enregistré avant reste en place. Un formulaire en cours de saisie au moment où la maintenance commence n'est pas enregistré : ressaisissez-le après.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Un menu ou un bouton manque, ou une page indique « Accès restreint »** (page 755)
- **Mon association est suspendue, ou le paiement de l'abonnement a échoué** (page 791)

FICHE 9.18

Les accents sont cassés quand j'ouvre un export CSV dans Excel

EN BREF

Les exports de MangoAsso sont des fichiers CSV en UTF-8, séparés par des points-virgules, prévus pour s'ouvrir directement dans Excel en français. Si vous voyez « Ã© » à la place de « é », c'est la façon d'ouvrir le fichier qui est en cause.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Ouvrez le fichier par un double-clic

Téléchargez l'export (bouton **Exporter** de la liste des adhérent·es, par exemple), puis ouvrez-le par un **double-clic**. Excel reconnaît alors l'encodage et les colonnes.

2 Ou importez-le en précisant l'encodage

Si les accents restent cassés, ouvrez un classeur vide, puis **Données › À partir d'un fichier texte/CSV**. Choisissez **Origine du fichier : 65001 : Unicode (UTF-8)** et le **Délimiteur : Point-virgule**, puis **Charger**.

3 Avec LibreOffice ou Google Sheets

LibreOffice demande le jeu de caractères à l'ouverture : choisissez **Unicode (UTF-8)** et cochez **Point-virgule** comme séparateur. Google Sheets (**Fichier › Importer**) reconnaît le fichier tout seul.

LE RÉSULTAT

Les accents s'affichent correctement et chaque information est dans sa propre colonne.

Ça ne marche pas ?

Tout est dans une seule colonne

Pourquoi : Votre tableur attend des virgules comme séparateur (réglage anglais).

Que faire : Importez le fichier comme à l'étape 2 en choisissant **Point-virgule**.

Les accents étaient bons, puis cassés après enregistrement

Pourquoi : Le fichier a été enregistré dans un autre encodage.

Que faire : Dans Excel, enregistrez en **CSV UTF-8 (délimité par des virgules)** ; ou gardez le format Excel (.xlsx) pour vos modifications.

Une cellule commence par une apostrophe

Pourquoi : Par sécurité, MangoAsso neutralise les contenus qui ressemblent à une formule Excel (qui commencent par =, + ou @).

Que faire : C'est voulu : l'apostrophe n'est pas affichée dans la cellule, seulement dans la barre de formule.

Questions fréquentes

Q **Puis-je réimporter dans MangoAsso un fichier modifié dans Excel ?**

R Oui : l'import accepte aussi les CSV enregistrés par Excel dans l'ancien encodage Windows, et reconnaît le point-virgule comme la virgule.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **L'import de mon fichier ignore des lignes ou crée des doublons** (page 775)
- **Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don** (page 803)
- **Exporter la liste des adhérent·es (Excel, CSV)** (page 113)
- **Transmettre la comptabilité à l'expert-comptable : CSV cabinet et FEC** (page 267)

FICHE 9.19

Utiliser MangoAsso sur téléphone, et quels navigateurs utiliser

EN BREF

MangoAsso fonctionne dans le navigateur, sur ordinateur comme sur téléphone ou tablette, sans rien installer. Vous pouvez aussi l'ajouter à l'écran d'accueil de votre téléphone pour l'ouvrir comme une application.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe, Adhérent·e, Bénévole

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Ouvrez MangoAsso dans le navigateur du téléphone

Connectez-vous comme sur ordinateur. Sur un petit écran, le menu se replie : touchez l'icône de menu (trois traits) à droite du bandeau du haut pour l'ouvrir.

Les grands tableaux (cotisations, dons) défilent de gauche à droite : faites glisser le tableau avec le doigt.

2 Ajoutez MangoAsso à l'écran d'accueil

Sur **iPhone ou iPad** (Safari) : touchez le bouton **Partager**, puis **Sur l'écran d'accueil**.

Sur **Android** (Chrome) : touchez le menu ⋮, puis **Installer l'application** ou **Ajouter à l'écran d'accueil**.

L'icône MangoAsso ouvre ensuite l'application en plein écran, directement sur votre association.

ASTUCE

Très pratique le jour d'un événement ou d'une assemblée générale, pour l'émargement et la consultation rapide.

3 Utilisez un navigateur à jour

MangoAsso fonctionne avec les versions récentes de Chrome, Safari, Firefox et Edge. Internet Explorer n'est pas pris en charge. En cas d'affichage étrange, commencez par mettre à jour le navigateur.

LE RÉSULTAT

Vous retrouvez votre association sur votre téléphone, avec ou sans icône sur l'écran d'accueil, avec les mêmes données que sur ordinateur.

Ça ne marche pas ?

« Vous êtes hors connexion »

Pourquoi : Le téléphone n'a plus de réseau. MangoAsso ne garde aucune donnée sur le téléphone, par sécurité.

Que faire : Retrouvez du réseau (ou le wifi), puis touchez **Réessayer**.

Le bouton « Installer » n'apparaît pas

Pourquoi : Certains navigateurs (Firefox sur iPhone, navigateurs intégrés aux applications de messagerie) ne proposent pas l'installation.

Que faire : Ouvrez MangoAsso dans Safari (iPhone) ou Chrome (Android).

Questions fréquentes

Q **Existe-t-il une application à télécharger sur l'App Store ou Google Play ?**

R Non : l'ajout à l'écran d'accueil donne le même confort, sans téléchargement ni mise à jour à faire.

Q **Mes adhérent·es peuvent-ils utiliser leur espace sur téléphone ?**

R Oui : l'espace membre est pensé pour le téléphone (carte d'adhérent·e, reçus, inscriptions).

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Le site affiche une page de maintenance ou une erreur** (page 794)
- **Un·e adhérent·e n'arrive pas à se connecter à son espace membre** (page 743)
- **Contrôler les billets à l'entrée avec un téléphone** (page 368)
- **Recevoir son lien et se connecter à son espace membre** (page 619)

FICHE 9.20

Je ne trouve pas un·e adhérent·e, une cotisation ou un don

EN BREF

Un filtre resté actif, une saison différente, une recherche trop précise ou une fiche à la corbeille : voici les vérifications qui font réapparaître presque tout ce qu'on croit perdu.

POUR QUI
Propriétaire, Administrateur·ice, Trésorier·ère, Membre de l'équipe

FORFAIT
Tous les forfaits, Gratuit compris

LECTURE
1 min de lecture

Étape par étape

1 Utilisez la recherche globale

Tout en haut du menu, **Rechercher** fouille toute l'association : adhérent·es, bénévoles, dons, factures, événements et documents.

Pour une personne, tapez son nom, son prénom, les deux dans l'ordre que vous voulez, une partie de l'email ou du téléphone : « Léa Martin », « martin lea » et « lea » trouvent Léa Martin.

ASTUCE

Les accents, les majuscules et l'ordre des mots ne comptent pas, pour les personnes comme pour les dons, les factures, les événements et les documents. Seul le téléphone se tape tel qu'il est enregistré.

2 Vérifiez les filtres de la liste

Dans **Membres › Adhérent·es**, regardez quel filtre est en noir : **Tous**, **Actifs**, **Inactifs**, **Cotisation en retard**… et si un groupe est sélectionné. Revenez sur **Tous**.

Les listes sont découpées en pages : utilisez la pagination en bas du tableau.

3 Pour une cotisation : vérifiez la saison et le statut

Dans **Membres › Cotisations**, choisissez **Toutes les saisons**, **Toutes les formules** et le filtre **Toutes**, puis cliquez sur **Filtrer**. Une cotisation annulée n'apparaît qu'avec **Toutes** ou **Annulées**.

4 Regardez la corbeille

Une fiche supprimée disparaît de toutes les listes et de la recherche, **avec ses cotisations**. Si elle est dans **Membres › Corbeille**, restaurez-la : tout revient.

✓ **LE RÉSULTAT**

L'élément réapparaît dans la liste ou dans les résultats de recherche.

Cas particuliers

> **Une personne bénévole introuvable parmi les adhérent·es**
>
> Les bénévoles ont leur propre liste, **Membres › Bénévoles**. La recherche globale cherche dans les deux.

> **Une demande d'adhésion reçue en ligne**
>
> Les demandes pas encore validées apparaissent avec le filtre « Demandes en ligne » de la liste des adhérent·es.

> **Les dons et factures n'apparaissent pas dans la recherche**
>
> Ils ne sont cherchés que pour les rôles propriétaire, administrateur·ice et trésorier·ère, et si le forfait inclut ces modules.

Ça ne marche pas ?

« Aucun résultat ne correspond à « … ». »

Pourquoi : Une faute de frappe ou un élément à la corbeille. Tous les mots tapés doivent se trouver dans la fiche.

Que faire : Recherchez un seul mot, puis vérifiez la corbeille.

Questions fréquentes

Q **Une fiche peut-elle disparaître toute seule ?**

R Non. Seule une suppression la retire, et le Journal d'activité indique qui l'a supprimée et quand.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **J'ai supprimé un·e adhérent·e ou un élément par erreur** (page 779)
- **Un·e adhérent·e apparaît « en retard » alors qu'il ou elle a payé** (page 782)
- **Retrouver un·e adhérent·e : recherche et filtres de la liste** (page 108)
- **Rechercher dans toute l'association** (page 148)

Petit lexique de la vie associative

Les mots que l'on croise souvent dans une association, expliqués simplement.

Adhérent·e, bénévole, membre : les différences

Trois mots souvent confondus, qui ne désignent pas toujours la même réalité juridique dans une association.

Agrément associatif

Une reconnaissance administrative accordée à une association qui remplit certaines conditions, ouvrant droit à des avantages spécifiques.

Agrément jeunesse et éducation populaire

Un agrément spécifique, délivré par l'État, pour les associations actives dans l'animation, l'éducation populaire ou l'action en faveur de la jeunesse.

Assemblée générale extraordinaire (AGE)

Une assemblée générale convoquée pour des décisions lourdes — modification des statuts, dissolution.

Assemblée générale ordinaire (AGO)

La réunion annuelle qui rassemble tous les membres pour approuver les comptes et le rapport moral.

Bénévolat de compétences

Une personne donne une compétence professionnelle à une association, à titre personnel et sans rémunération. À ne pas confondre avec le mécénat de compétences.

Bureau d'une association

L'instance restreinte (président·e, secrétaire, trésorier·ère) qui gère le fonctionnement quotidien de l'association.

Commissaire aux comptes (association)

Un·e professionnel·le indépendant·e qui certifie les comptes d'une association, obligatoire au-delà de 153 000 € de subventions ou de dons, et dans quelques autres cas.

Conseil d'administration (CA) d'une association

L'organe élu par l'assemblée générale pour piloter l'association entre deux assemblées générales.

Convention de bénévolat

Un document qui formalise les missions, la durée et les conditions d'engagement d'un·e bénévole au sein d'une association.

Dévolution de l'actif (dissolution)

Ce que devient le patrimoine d'une association à sa dissolution : selon les statuts ou l'assemblée générale, jamais partagé entre les membres.

Excédent / déficit associatif

Le résultat de l'exercice d'une association — positif (excédent) ou négatif (déficit) — qui n'est jamais un bénéfice distribuable.

FDVA (Fonds pour le développement de la vie associative)

Un dispositif public de subvention, qui finance notamment la formation des bénévoles et certains projets associatifs innovants.

FEC (fichier des écritures comptables)

Un fichier standardisé regroupant toutes les écritures comptables de l'exercice, que l'administration peut exiger en cas de contrôle.

Fonds de dotation

Une structure juridique distincte de l'association, dédiée à recevoir et faire fructifier des capitaux pour financer une cause d'intérêt général.

Grand livre comptable

Le document qui regroupe, compte par compte, l'ensemble des écritures comptables de l'association sur l'exercice.

JOAFE (Journal officiel des associations)

La publication officielle où paraît l'annonce de création d'une association déclarée, qui lui donne sa capacité juridique.

Mécénat d'entreprise

Un soutien financier, matériel ou en compétences qu'une entreprise apporte à un organisme d'intérêt général, avec une réduction d'impôt de 60 % dans la limite de 20 000 € ou de 5 ‰ du chiffre d'affaires.

Objet social d'une association

La description, dans les statuts, de ce que l'association se propose de faire — son activité et sa finalité.

Président·e d'association

La personne qui représente en général l'association et signe en son nom : ses pouvoirs et ses responsabilités dépendent des statuts et de la loi.

Procuration (pouvoir) en assemblée générale

Le document par lequel un membre absent autorise un autre membre à voter en son nom lors d'une assemblée générale.

Quorum (assemblée générale)

Le nombre minimum de membres présents ou représentés requis pour qu'une assemblée générale puisse valablement délibérer.

Reconnaissance d'utilité publique (RUP)

Un statut particulier, accordé par décret, réservé aux associations d'envergure répondant à des critères stricts.

Rescrit fiscal (association)

Une demande écrite à l'administration fiscale pour obtenir une réponse officielle sur l'éligibilité de l'association à délivrer des reçus fiscaux.

RNA (répertoire national des associations)

Le registre national qui recense les associations déclarées — le numéro d'identification attribué automatiquement à chaque association.

Secrétaire d'association

Membre du bureau chargé de l'administratif courant : convocations, procès-verbaux, correspondance, archives.

Service civique (association)

Un engagement volontaire indemnisé, ouvert aux 16-25 ans, qu'une association agréée peut proposer pour une mission d'intérêt général.

Trésorier·ère d'association

Membre du bureau responsable de la gestion financière de l'association : tenue des comptes, paiements, rapport financier en assemblée générale.

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.