

# Guides d'utilisation de l'infrastructure AML

Guide expliquant à tous les membres de l'AML comment utiliser et exploiter l'infrastructure de l'AML.

- [Mailings pour la communication et le secrétariat](#)
  - [Introduction](#)
  - [1. Création d'un mailing](#)
  - [Groupes de mailing](#)
  - [Rédaction du message](#)
  - [Vérification & Envoi du mailing](#)
  - [Notes](#)
- [Gestion des adhésions sur CiviCRM](#)
  - [Introduction](#)
  - [Procédure d'ajout d'un.e adhérent.e](#)
  - [Importation des adhésions HelloAsso](#)

# Mailings pour la communication et le secrétariat

Comment envoyer des mails en masse depuis l'outil CiviCRM ?

# Introduction

Notre logiciel **CiviCRM** nous permet d'envoyer un grand nombre de mails à une liste d'individus. Ces individus doivent exister dans notre base de données de contacts.

Cas d'usage :

- Le secrétaire souhaite envoyer une convocation à un CA à tou.tes les adhérent.es qui souhaitent les recevoir.
- Le pôle communication souhaite envoyer un mail pour annoncer un nouvel événement, l'ouverture de la billetterie.

## Avant-propos

Nous sommes en plein dans le domaine de la gestion et du traitement des données personnelles. Pour cela on doit respecter certaines règles. Ici, hors exception (1), chaque personne recevant nos mails doit être en mesure de s'en désabonner (cf. "Groupes de mailing").

## Qui peut envoyer un mailing

Sur CiviCRM, il y a 2 rôles qui peuvent envoyer un mailing : "Secrétaire" et "Communication". On peut en rajouter dans le futur si besoin.

Les pages suivantes décrivent les étapes dans la réalisation d'un tel mailing.

# 1. Création d'un mailing

Un mailing représente toute la chaîne, de la rédaction du message à l'analyse des statistiques (nombres de clics, d'ouverture de lien, vues uniques, etc.).

Connectez vous sur <https://crm.aml-lyon1.fr>. Dans la barre du haut, allez dans **Mailings > Nouveau mailing**". Si vous voulez plutôt reprendre votre travail sur un mailing en cours de préparation, allez dans **Mailings > Brouillons de mailing**.

Ici, vous pouvez définir :

## "Nom du mailing"

Le nom du mailing tel qu'il apparaîtra sur CiviCRM.

## "Modèle"

La template à utiliser pour ce mailing. Il est *fortement* recommandé d'en utiliser une, car elles sont reconnaissables par tous (template standard AML) et contiennent les liens permettant aux adhérents de se désabonner).

## "De"

Ici, vous sélectionnez quel adresse mail sera l'expéditrice du message. On peut créer n'importe quelle adresse en *@aml-lyon1.fr*, mais je recommande d'utiliser *secretariat* pour les messages administratifs et *noreply* pour le reste.

## "Destinataires"

Le groupe de contacts destinataires du mailing. Vous **devez** choisir un groupe "Mailing" (avec un icône de personne dans la liste). Au jour de la rédaction ces groupes sont *Mailing Event* (tous les adhérents et anciens adhérents ayant demandé lors de leur inscription à recevoir des messages concernant les événements de l'AML) et *Mailing CA 20XX-20XX* (tou.tes les adhérent.es **actuel.les** ayant demandé lors de leur inscription à recevoir des messages concernant l'administration de l'AML).

Assurez-vous d'avoir bien choisi le bon groupe.

## "Exclure"

Vous pouvez définir des personnes exclues des destinataires, ce n'est pas très important.

## "Sujet"

Le sujet du message (le titre du mail qui sera reçu par les destinataires). Il sera peut-être pré-rempli par le template, mais c'est recommandé de vérifier/le modifier.

Il est conseillé de garder le [AML] au début du sujet.

# Groupes de mailing

Les groupes de mailings sont des groupes CiviCRM dont les membres peuvent se désinscrire à tout moment. Voici un exemple :

- Alice adhère à l'AML. Sur son papier d'inscription, elle coche la case demandant à recevoir les mails sur les événements. Lorsque le MA l'inscrit sur le CRM, il ajoute Alice dans le groupe "Mailing Event".
- Un mailing est envoyé à tous les contacts du groupe "Mailing Event". Alice reçoit donc ce mail.
- Alice reçoit un autre mail de l'AML mais ne veut plus les recevoir. En bas du mail, elle clique sur le bouton "Se désinscrire". **Cela la supprime automatiquement du groupe "Mailing Event".**

On ne peut pas utiliser le groupe "Adhérents 20XX-20XX" pour les mailings, sinon les destinataires pourraient s'en supprimer automatiquement !

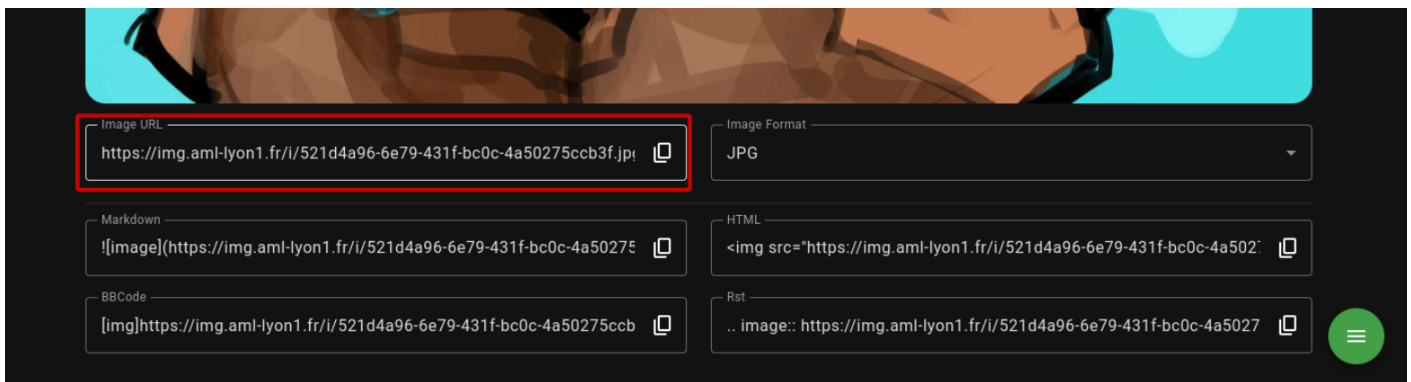
# Rédaction du message

Vous pouvez rédiger votre message avec une interface "What you see is what you get" (WYSIWYG). C'est tout de même important de tester son mail pour vérifier comment il s'affiche sur différentes boîtes mails, sur mobile, etc.

## Ajout d'une image

Vous pouvez ajouter des images au corps de votre mail. Pour cela, il est nécessaire de l'uploader d'abord sur l'infrastructure de l'AML (<https://img.aml-lyon1.fr>). Si vous n'avez pas encore de compte sur Picsur, demandez à un Pôle Infra de vous le créer !

Une fois l'image envoyée, vous pouvez récupérer son URL ici :



## Champs personnalisés

Certains champs peuvent être personnalisés pour chaque destinataire. Sur le template de convocations aux CA, par exemple, le message indique le nom du destinataire. Je conseille de consulter la documentation de CiviCRM.

## Nécessaire légal

Un mailing doit, selon la loi, contenir 2 informations : l'adresse de l'association et un lien permettant aux adhérents de se désabonner.

Les deux doivent être insérés automatiquement par CiviCRM, pour simplifier les choses ils sont déjà présents dans les templates. Si vous avez une erreur du type "Champs requis manquant", c'est que vous avez supprimé quelque chose qu'il ne fallait pas.

# Vérification & Envoi du mailing

## Tester le mailing

Après le contenu du message, un bouton "Envoyer un courriel de test à :" vous permet de vous envoyer le mail sur votre adresse pour tester son affichage. **Faites-le !**

## Points de vérification

Voici les points à vérifier avant d'envoyer un mailing.

- Le sujet du message est correct et commence par [AML].
- Si nécessaire, la pièce-jointe est bien attachée au mailing.
- Le corps du message n'a pas de fautes d'orthographe.
- Le groupe de destinataire est bien sélectionné et est le bon (On n'envoie pas une convocation CA au groupe Mailing Event).
- Le mail a été testé et s'affiche bien sur différentes boîtes mail.

## Envoi du mailing

En bas de la page, cliquez sur "**Suivant**". Vous pouvez, depuis cette page, soit planifier l'envoi du mailing (à une date/heure précise), soit le faire immédiatement.

Le mailing sera envoyé au bout de quelques minutes.

Précisément, la tâche "Envoyer les mailings en attente" est exécutée toutes les 5 minutes sur le serveur. Si au bout de 15 minutes le mailing n'a toujours pas été envoyé, demandez à un pôle Infra de vérifier qu'il n'y a pas de problème !

# Notes

## Exception à l'obligation de lien de désabonnement

Pour les communications *vraiment* importantes, pour lesquelles nous avons l'obligation de contacter tous les adhérents (ex: convocation à une **Assemblée Générale**), il est possible d'outrepasser les restrictions concernant les mailings. C'est une manipulation que doit faire le pôle infra dans les paramètres de CiviCRM (`Administrer -> CiviMail -> Paramètres du composant CiviMail -> Disable check for mandatory tokens`). Il ne faut pas laisser désactivée cette vérification.

# Gestion des adhésions sur CiviCRM

Chaque adhésion doit être renseignée au plus tôt sur CiviCRM. Ce guide explique la démarche à suivre.

# Introduction

En temps que MA de l'AML, vous êtes probablement habitué à effectuer des adhésions au comptoir sur les feuilles questionnaire. Mais les feuilles ne sont qu'un support provisoire !

Les adhésions sont enregistrées sur l'outil CiviCRM. Il faut les enregistrer dès que possible dessus. C'est une tâche que tout membre actif peut faire, depuis son ordinateur.

## Avant toute chose

Vous devez disposer d'un compte sur <https://crm.aml-lyon1.fr>. Normalement, votre identifiant est de la forme `prenom.nom`. Si vous n'avez pas de compte, demandez à un pôle infra de vous le créer.

CiviCRM est un outil puissant : si vous pensez faire quelque chose de bizarre, arrêtez tout et demandez de l'aide à quelqu'un qui s'y connaît. **Si vous suivez correctement ce guide vous ne risquez pas de casser quoi que ce soit !**

Concernant les adhésions sur HelloAsso : Une page de ce guide est dédiée à l'enregistrement des adhésions effectuées sur HelloAsso. C'est une procédure longue et peu automatisée, mais nécessaire tout de même. Elle peut être effectuée par n'importe quel membre ayant accès aux adhésions HelloAsso.

# Procédure d'ajout d'un.e adhérent.e

Vous avez besoin :

- D'un ordinateur connecté sur <https://crm.aml-lyon1.fr>
- De la feuille d'adhésion complétée et payée par l'adhérent.e.

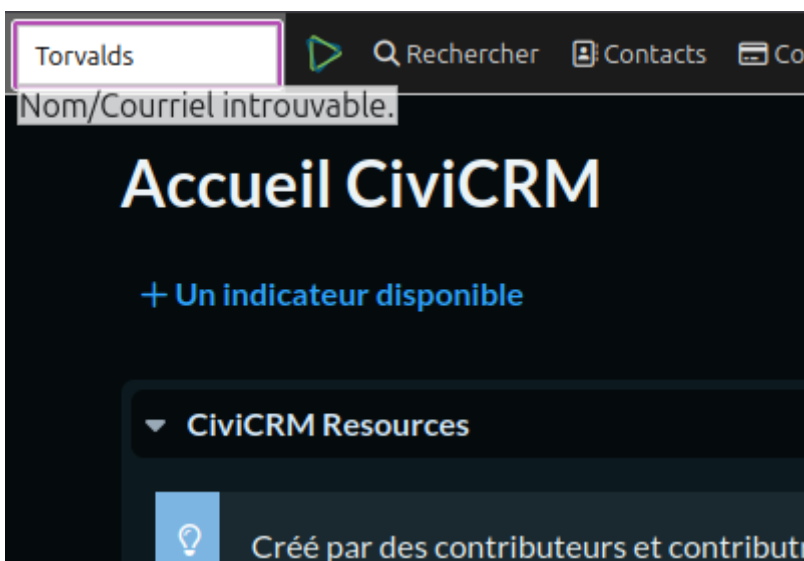
Vérifiez bien que l'adhérent.e a complété la fiche d'adhésion, que son écriture est lisible et qu'il/elle l'a signée !

## 1. Créer un contact pour l'adhérent

Dans CiviCRM, les personnes physiques et morales sont nommées "Contact". L'adhésion sera rattachée à un contact. Nous devons donc créer, si besoin, un contact pour l'adhérent.e.

### 1.1 Vérifier si l'adhérent est déjà dans notre base de donnée

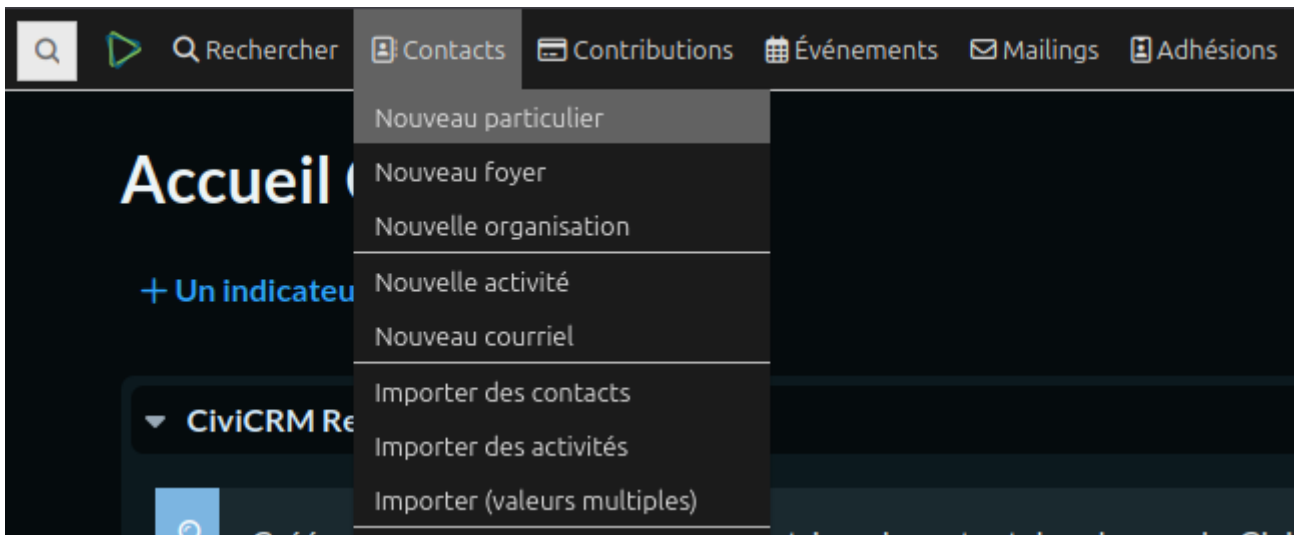
En haut à gauche de CiviCRM, vous avez un champ qui vous permet de rechercher parmi les contacts. Taper le nom de famille de l'adhérent.e. Si rien n'est trouvé, c'est qu'il va falloir créer le contact.



Si le contact est trouvé, cliquez sur son nom et passez à l'étape 2.

### 1.2 Créer un contact pour l'adhérent

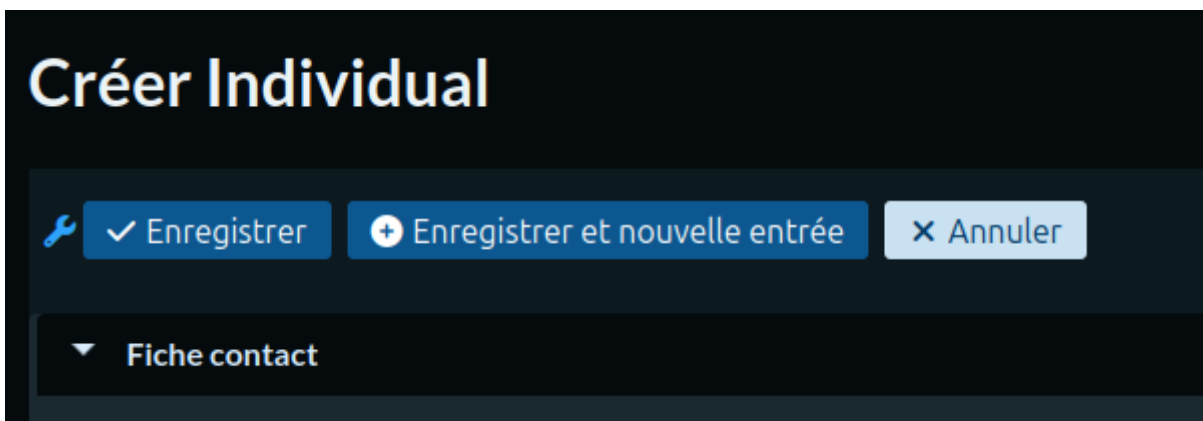
Dans la barre de navigation en haut, allez dans [Contacts](#) -> [Nouveau particulier](#).



Sur cette page, renseignez le **nom de famille**, le **prénom**, et le **courriel** de l'adhérent.e.

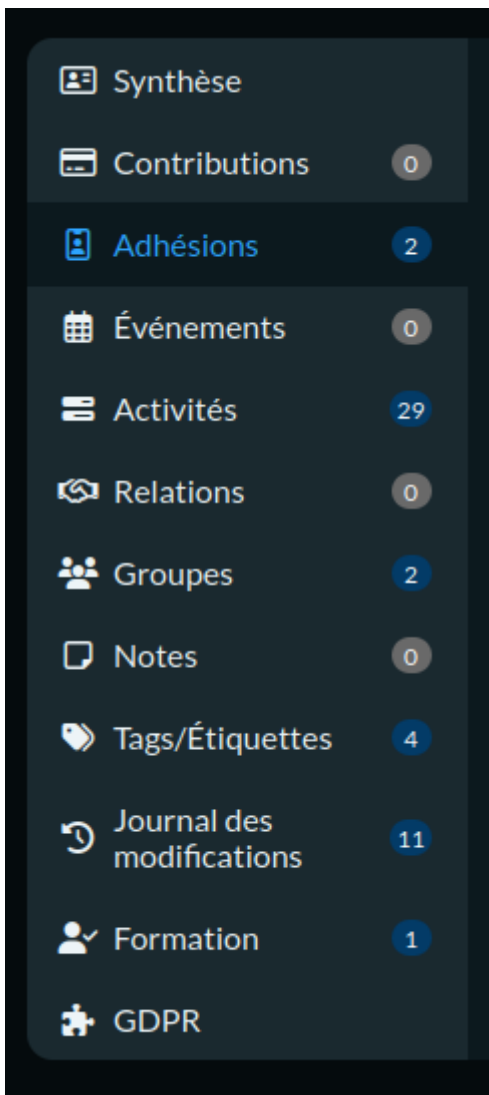
Techniquement, l'adhérent.e peut refuser de donner son courriel. Dans ce cas là, vous n'avez pas à le renseigner dans la page de contact, mais notez que certaines étapes suivantes seront légèrement différentes.

Une fois cela fait, appuyez sur le bouton [Enregistrer](#). Vous arriverez sur la page du contact nouvellement créé.



## 2. Ajouter l'adhésion

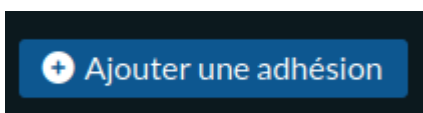
Dans la barre de navigation à gauche, allez sur [Adhésion](#).



Ici sont listées les adhésions effectuées par le contact auprès de l'AML. Nous avons un type d'adhésion par année scolaire (Adhésion 2024-2025, Adhésion 2025-2026, etc.). C'est au pôle infrastructure de créer le nouveau type d'adhésion avant chaque rentrée de Septembre.

Si vous voyez dans la liste une adhésion pour l'année en cours, c'est que le contact avait déjà adhéré pour cette année !

Appuyez sur [Ajouter une adhésion](#).



Il y a beaucoup d'options sur ce formulaire mais nous nous intéressons uniquement à certain d'entre eux. Remplissez :

- **Organisation et type d'adhésion** : Sélectionnez le type d'adhésion pour l'année en cours.
- **Source de l'adhésion** : Indiquez ici **votre** nom.

- **Enregistrer le paiement de la cotisation ?** : Cochez cette case.
- **Moyen de paiement** : Indiquez si le paiement a été effectué par  ou par .
- **Envoyer confirmation et reçu ?** : Cochez cette case. L'adhérent recevra un mail de confirmation de son adhésion. Cette case ne sera pas disponible si l'adhérent.e n'a pas souhaité fournir son courriel.

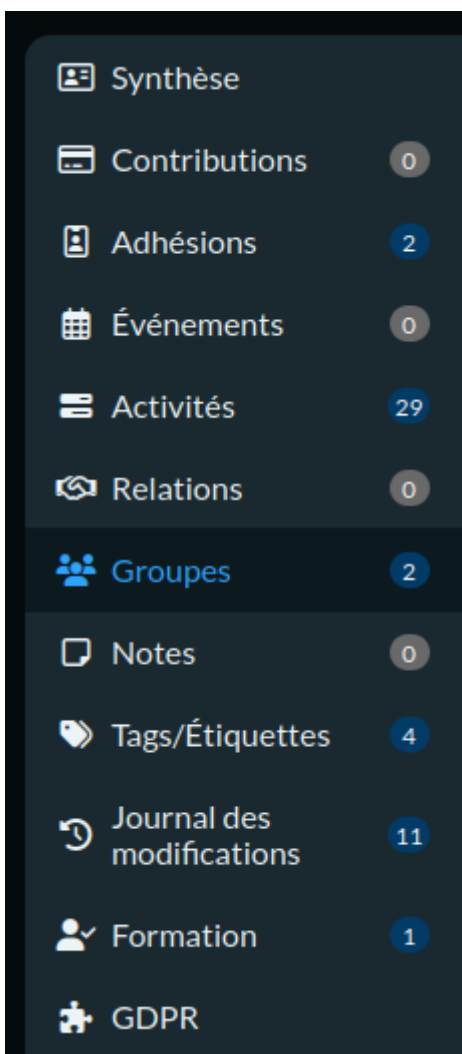
Enfin, appuyez sur . L'adhésion est validée mais ce n'est pas fini !

## 3. Ajouter l'adhérent dans les groupes demandés

Les adhérents peuvent demander à [recevoir des mailings](#) concernant deux sujets : les événements de l'AML et les informations associatives (convocations aux conseils d'administration, assemblées générales, etc.).

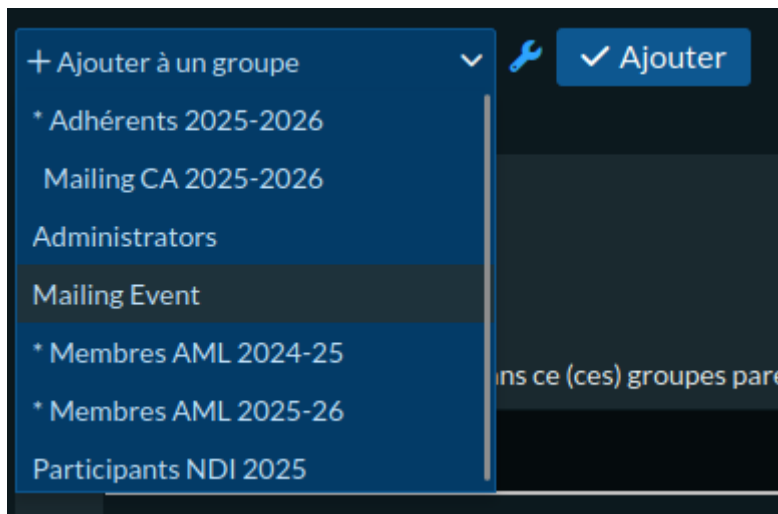
Vous devez **ajouter le contact** aux groupes demandés. Pour cela rien de plus simple :

Allez dans l'onglet .



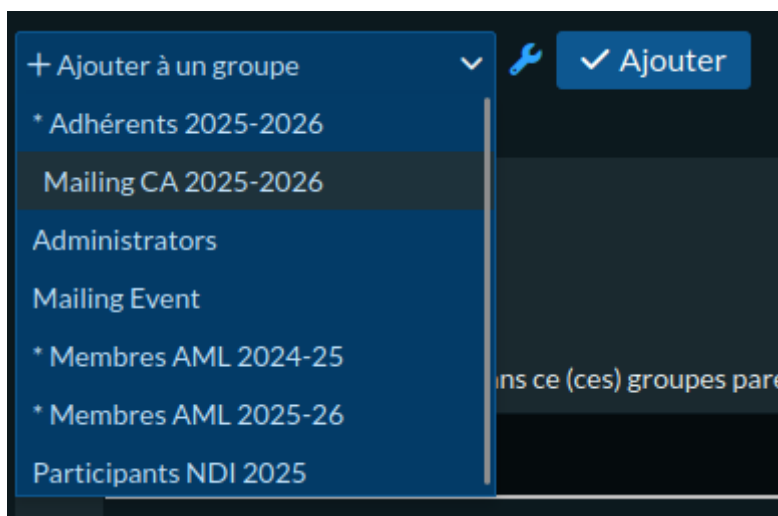
## Si l'adhérent.e souhaite recevoir les mailings Event

Dans le menu déroulant **Ajouter à un groupe**, sélectionnez **Mailing Event**. Appuyez ensuite sur **Ajouter**.



## Si l'adhérent.e souhaite recevoir les mailings Associatifs

Dans le menu déroulant **Ajouter à un groupe**, sélectionnez **Mailing CA 20XX-20XX** (avec l'année en cours). Si le groupe n'existe pas, contactez un pôle infrastructure, il devra le créer. Appuyez ensuite sur **Ajouter**.



Bien joué, vous avez enregistré votre première adhésion !

# Importation des adhésions HelloAsso

HelloAsso permet d'exporter les adhésions au format CSV. Nous utilisons cette fonctionnalité pour importer "*rapidement*" les adhésions HelloAsso sur [CiviCRM](#). Cette opération doit être faite assez régulièrement, idéalement avant chaque CA pour que [les adhérents reçoivent bien leur convocation](#).

## Téléchargement des données d'adhésion

Sur HelloAsso, rendez-vous dans les informations de la billetterie pour afficher la liste des adhésions.

Assurez-vous d'aller sur la billetterie pour l'année universitaire en cours. Si elle n'existe pas, consultez le Bureau.

Nous devons télécharger les adhésions réalisées **après la dernière importation**. Si vous ne vous souvenez pas de cette date, recherchez dans la liste **l'adhésion la plus ancienne qui n'a pas été comptabilisée sur CiviCRM**. Pour cela, vous pouvez aller sur [CiviCRM](#), et rechercher le nom de l'adhérent. S'il son contact existe, allez sur son profil dans la rubrique [Adhésions](#). Vous verrez sur cette page si son adhésion pour l'année universitaire en cours a été importée ou non.

Téléchargez le .CSV en spécifiant cette date de dernière importation.

Si la dernière importation a été faite le 20 Octobre, importez les adhésions depuis le 21 Octobre.

## Nettoyage des données

Ouvrez le .CSV dans un tableur (Excel, Libreoffice Calc, Google Sheets...) et assurez-vous que tous les noms ont le bon format (nom de famille en majuscule, prénom avec une majuscule au début seulement).

	D	E	
e	Nom adhérent	Prénom adhérent	Car
	TORVALDS	Linus	http
	GATES	Bill	http
	Jobs	Steve	http
	MIYAMOTO	Shigeru	http

Dans cette exemple, "Jobs" devrait être changé" en "JOBS".

Sauvegardez le fichier. Gardez votre tableur, il sera nécessaire plus tard.

## Création des contacts

Nous devons nous assurer que chaque adhérent possède un contact existant dans CiviCRM. Pour cela, dans CiviCRM, allez dans [Contacts > Importer des contacts](#).

### Fichier à importer

Sélectionnez le CSV que vous avez nettoyé.

### Séparateur de champs

Indiquez le point virgule ;.

### En cas de doublon

Sélectionnez [Remplir les champs vides](#).

### Règle de dédoublonnage

Sélectionnez [Nom de famille & Prénom - General](#).

Cette règle est très importante. Elle permet d'éviter la création de plusieurs entités contact pour la même personne physique.

### Format des dates

Sélectionnez [jj/mm/aaaa](#).

### Modèle d'import

Sélectionnez [HelloAsso Contacts](#).

Cliquez sur "Suivant".

## Correspondance des champs

Normalement, le modèle d'import devrait avoir correctement renseigné la correspondance des champs, mais nous allons vérifier.

À gauche se trouve le nom des colonnes du fichier CSV importé. À droite se trouve le champ correspondant. 3 correspondances doivent être renseignées :

- La colonne [Nom adhérent](#) doit correspondre au champ [Nom de famille](#).

- La colonne `Prénom adhérent` doit correspondre au champ `Prénom`.
- La colonne `Adresse e-mail` doit correspondre au champ `Courriel`.

Lorsque vous vous êtes assurés que les correspondances sont bien faites, cliquez sur "Suivant".

## Importation

CiviCRM vous indique si des lignes du CSV sont invalides. Assurez-vous qu'il n'y a pas de soucis (où au moins que les soucis soient attendus).

Nombre total de lignes	20	Nombre total de lignes de données importées.
Lignes valides	20	Nombre total de lignes à importer.

Aucune ligne est invalide, on peut continuer.

Si tout est bon, cliquez sur "Importer maintenant >>".

Recommandé : Vérifiez qu'il n'y a pas de doublons dans la base.

Allez dans `Contacts > Gérer les doublons`. Sur `Nom de famille & Prénom`, cliquez sur le bouton `Utiliser cette règle` et validez. Cela affichera les contacts qui ont le même prénom et nom de famille, ou alors affichera une notification comme quoi il n'y en a pas. S'il y en a, la procédure de fusion étant compliquée, demandez aux responsables infrastructure.

## Importation des adhésions

Nous sommes assurés que chaque adhérent a un contact associé. Nous allons maintenant indiquer à CiviCRM que ces contacts ont adhéré pour l'année universitaire en cours.

Allez dans `Adhésions > Importer des adhésions`.

### Fichier à importer

Choisissez le même CSV que précédemment.

### Séparateur de champs

Indiquez le point virgule `;`.

### Modèle d'import

Sélectionnez `Import Adhésions HelloAsso`.

Cliquez sur "Suivant".

Sur cette page :

## Adhésion

Sélectionnez .

## Contact de l'adhésion

Sélectionnez .

## Dedupe rule

Sélectionnez .

Ces options sont données à titre indicatif. Je pense par exemple qu'il est possible de faire la création des contacts directement à cette étape. Si vous souhaitez faire des tests et faire évoluer cette procédure, n'hésitez pas !

## Date format

Sélectionnez .

## Correspondance de champs

Normalement, le modèle d'import devrait avoir correctement renseigné la correspondance des champs, mais nous allons vérifier.

À gauche se trouve le nom des colonnes du fichier CSV importé. À droite se trouve le champ correspondant. Les correspondances suivantes doivent être renseignées :

- La colonne  doit correspondre au champ .
- La colonne  doit correspondre au champ .
- La colonne  doit correspondre au champ .
- La colonne  doit correspondre au champ .

Deux autres "fausses" colonnes doivent être renseignées. Ce sont des valeurs qui seront appliquées à toutes les adhésions. Elles ne dépendent pas de colonnes venant du .CSV. Si elles n'existent pas, cliquez sur le bouton .

- doit prendre le nom de l'adhésion pour l'année en cours. Par exemple, pour l'année 2025-2026, le champ doit prendre la valeur "Adhérent 2025-2026".
- doit prendre comme valeur "Import HelloAsso".

personne  
assister et, si je le  
souhaite,  
participer aux  
décisions de  
l'association

Commentaires  
(Hors ligne)

do not import

Type de membre

Source de l'adhésion

Adhérent 2025-2026

Import HelloAsso

+ Add Row

Les 2 valeurs supplémentaires.

### Concernant le type de membre :

L'adhésion pour l'année en cours doit être créée. Pour vous assurer qu'elle existe, allez dans [Adhésions > Tableau de bord](#). Ici vous voyez la liste des adhésions existantes. Nous en faisons une par année universaire.



**CiviMember**

Synthèse des adhésions ?

Membres par type	mars (Mois dernier)			M
	Nouveau	Renouvellement	Total	
Adhérent 2025-2026	3	0	3 [ 3 ]	0
Adhérent 2024-2025	0	0	0 [ 0 ]	0
<b>Totaux (tous types)</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3 [ 3 ]</b>	<b>0</b>

Le nombre de membres directs (ceux qui "payent" l'adhésion plut

Ici, 2 types existent : Adhérent 2024-2025 et Adhérent 2025-2026.

Si l'adhésion pour l'année en cours n'existe pas, demandez au Bureau ou au pôle infrastructure de la créer en allant dans [Administrer > CiviMember > Types d'adhésion](#).

Lorsque vous vous êtes assurés que les correspondances sont bien faites, cliquez sur "Suivant", puis cliquez sur "Importer maintenant >>".

## Importer les groupes

Si la billetterie HelloAsso a bien été faite, les adhérents ont pu choisir s'ils souhaitaient être abonnés aux différentes newsletters de l'AML, à savoir Event et CA. Nous allons renseigner leur choix en les ajoutant aux groupes correspondants.

La technique pour faire cela est de reprendre la procédure de création des contacts détaillée plus tôt dans cette procédure, avec une petite différence : nous allons préciser un groupe dans lequel ajouter les contacts.

## Pour chaque mailing (Event puis CA)

### Création du CSV

Supprimer toutes les lignes pour lesquelles la réponse est "Non" à la colonne correspondant au mailing. Par exemple, si vous faites l'ajout au groupe Event, supprimez toutes les lignes pour lesquelles la colonne `Je souhaite être tenu informé, par mail, des évènements à venir de l'AML` est `Non`. Sauvegardez ce CSV.

### Importation

Suivez la procédure "Création des contacts" détaillée plus tôt. **Cependant, avant de valider en appuyant sur "Importer maintenant >>", cliquez sur `Ajouter les enregistrements importés au groupe existant` et choisissez le groupe correspondant.**

- Mailing Event : Choisissez le groupe `Mailing Event`
- Mailing CA : Choisissez le groupe `Mailing CA 20XX-20XX` correspondant à l'année universitaire en cours. Si le groupe n'existe pas, demandez au bureau ou au pôle infrastructure de le créer.

Cliquez sur "Importer maintenant >>". Les groupes seront ajoutés aux personnes concernées.

Vérification : Normalement, vous devriez obtenir un résultat similaire à l'image suivante, c'est-à-dire 0 nouveau contacts créés et X contacts ajoutés au groupe sélectionné.

Nombre total de lignes	19	Nombre total de lignes de données importées.
Lignes invalides (Ignorées)	7	Lignes ayant des données invalides dans un ou plusieurs champs (par exemple mauvais format d'adresse courriel). Ces lignes s' <a href="#">Voir les erreurs</a>
Nombre de lignes importées	12	Nombre d'enregistrements principaux créés ou modifiés pendant l'import.
	0	Nombre de contacts reliés créés
	0	Nombre de contacts reliés trouvés (et potentiellement mis à jour)
Importer vers les groupes	<a href="#">Mailing_E_8</a> : 10 contacts ont été ajoutés à ce groupe existant. 2 contacts n'ont pas été ajoutés (déjà dans ce groupe).	

Les lignes invalides viennent des lignes vides résultantes de la suppression des adhérents ne souhaitant pas être abonnés au mailing, il est possible que vous ne les aillez pas en fonction de comment vous avez produit le nouveau CSV.

Réitérez la procédure pour l'autre mailing.