

ENQUÊTE

« FRAMASOFT ET VOUS »



Version 1.4 du 2 mai 2018

Table des matières

1) Contexte de l'enquête.....	4
2) Points clés.....	8
3) Profil des répondant·e·s.....	9
1. [Question II.13] – Répartition par âge des répondant·E·s.....	9
2. [Question II.15] – Dans quelle région vivez-vous ?.....	10
4) Résultats.....	11
3. Framasoft et vous.....	11
a. [Question I] – Comment avez-vous connu Framasoft ? Plusieurs réponses possibles.....	11
b. [Question I.4] – Quelle(s) relation(s) entretenez-vous avec Framasoft aujourd'hui ? Plusieurs réponses possibles.....	14
c. [Question I.5] – Qu'est-ce qui vous motive à vous tourner vers Framasoft ? Plusieurs réponses possibles.....	17
d. [Question I.6] – Connaissez-vous et utilisez-vous les actions de Framasoft ?.....	20
e. [Question I.6] – Les projets autour de la culture libre (Framablog, Framabook, Framalang...).	22
f. [Question I.6] – Les services libres en ligne de collaboration (Framapad, etc.).....	24
g. [Question I.6] – Les services libres en ligne de communication (Framalistes, etc.).....	26
h. [Question I.6] – Les services libres en ligne d'organisation (Framadate, etc.).....	28
4. [Question I.6] – Le Forum (Framacolibri).....	30
5. [Question I.6] – CHATONS.....	32
6. [Question I.6] – Contributopia.org.....	34
i. [Question I.7] – Si vous les utilisez, pouvez-vous préciser dans quel(s) cadre(s) ? Plusieurs choix possibles.....	36
j. [Question I.8] – Quel est votre niveau de satisfaction concernant ?.....	38
k. [Question I.8] – Les outils Framasoft (services « Dégooglisons Internet »).....	38
l. [Question I.8] – Les supports techniques Framasoft (documentation, formulaire de contact...).....	40
m. [Question I.8] – Les relations au sein de la communauté.....	42
n. [Question I.8] – Les informations diffusées par Framasoft.....	44
o. [Question I.8] – Tableau récapitulatif des taux de satisfaction (cumul "Très satisfaits" et "Satisfaits").....	46
p. [Question I.9] – Si vous avez des insatisfactions sur un service, un support ou tout autre outil Framasoft, lequel ou lesquels précisément ?.....	48
q. [Question I.10] – D'une manière générale, quelles sont vos attentes par rapport à Framasoft ? Plusieurs réponses possibles.....	48
r. [Question I.11] – Si vous avez d'autres attentes, vous pouvez les exprimer en quelques mots. Réponse libre.....	51
s. [Question I.12] – Recommanderiez-vous Framasoft à des personnes de votre entourage.....	51

7. Quelques résultats selon les relations avec les associations.....	54
t. [Question I.1] – Comment avez-vous connu Framasoft ? Plusieurs réponses possibles.....	54
u. [Question I.4] – Quelle(s) relation(s) entretenez-vous avec Framasoft aujourd’hui ? <i>Plusieurs réponses possibles</i>	54
v. [Question I.5] – Qu’est-ce qui vous motive à vous tourner vers Framasoft ? <i>Plusieurs réponses possibles</i>	55
w. [Question I.10] – D’une manière générale, quelles sont vos attentes par rapport à Framasoft ? Plusieurs réponses possibles.....	55
x. [Question I.12] – Recommanderiez-vous Framasoft à des personnes de votre entourage.....	56

1) CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

[Framasoft](#) est un réseau d'éducation populaire, issu du monde éducatif, consacré principalement au logiciel libre.

Il s'organise en trois axes sur un mode collaboratif : promotion, diffusion et développement de logiciels libres, enrichissement de la culture libre et offre de services libres en ligne.

Framasoft repose presque exclusivement sur l'économie du don, dans le cadre d'une association 1901 d'intérêt général, créée en 2004.

En 2017, l'association compte 35 membres, dont 8 salariés, mais surtout près de 50 projets différents, pour la plupart animés sous la forme de sites web d'information ou de plateformes collaboratives en ligne.

L'association a pris fin 2014, un virage important. D'abord en ciblant plus particulièrement les acteurs de l'économie sociale et solidaire, et plus particulièrement les associations. Ensuite, en fournissant une offre de plus de trente services en ligne alternatifs à ceux de Google, Facebook, etc. Enfin, en multipliant les initiatives relevant de projets d'éducation populaire (ouvrages, rencontres, conférences, projections-débats, etc.).

Aujourd'hui, les différents sites de l'association cumulent environ deux millions de visites mensuelles, et les membres ont assuré plus de cent conférences et animations d'interventions ces deux dernières années.

Cependant, depuis sa création, l'association ne s'est jamais réellement posée la question de qui était son public, et quelles pouvaient

être ses attentes, alors qu'il finance ses projets et ses activités, notamment sous forme de dons.

C'est pourquoi l'association souhaitait lancer, en 2018, une enquête visant à mieux connaître ces différents publics :

- Quelles sont les grandes typologies de profils ? (en gardant à l'esprit que Framasoft porte une grande attention au respect de l'intimité et de la vie privée des personnes)
- Quelles sont les intentions et motivations de ces publics ? Notamment concernant la problématique de la contribution, sous forme de temps ou sous forme de don ?
- Quels sont leurs usages, vis-à-vis du logiciel libre en général, et des projets Framasoft en particulier ?
- Quelles sont leurs attentes, vis-à-vis des projets qu'ils utilisent, comme vis-à-vis de l'association elle-même ?

Framasoft a sollicité l'équipe de [Recherches & Solidarités](#) pour l'accompagner dans cette démarche. Elle entend s'appuyer sur son expertise sur la conduite d'enquêtes et sur sa connaissance des différentes approches de la vie associative, dont celui de l'appropriation des usages numériques qu'elle suit de près depuis 2013¹. Elle souhaite ainsi disposer d'un état des lieux précis et pertinent, qui fera ensuite l'objet d'une réflexion collective en interne.

1. Cf [La place du numérique dans le projet associatif](#) publié en 2016, en partenariat avec Solidatech, dans le prolongement d'une première étude sur le sujet, réalisée en 2013, dans le cadre de l'appel à projets du Fonds de Développement de la Vie Associative

R&S est en effet en mesure d'apporter un regard extérieur, indépendant, et de dépasser le cadre d'une enquête de satisfaction classique pour intégrer la dimension collaborative et associative.

Pour R&S, cette coopération est aussi l'occasion de :

- Compléter ses recherches sur le numérique par une approche spécifique sur les usages et les utilisateurs des logiciels libres.
- Partager ces enseignements avec ses lecteurs (observateurs et acteurs de la vie

associative, structures en charge de les accompagner).

- S'appuyer sur l'esprit, le projet associatif et le mode de fonctionnement de Framasoft – atypiques en différents points – pour enrichir sa connaissance du fait associatif.

L'enquête fut officiellement lancée le 23 janvier 2018, et s'est achevée le 10 février de la même année. Sur cette période de 18 jours, 6 401 réponses furent collectées.

L'enquête (début)



Framasoft vous donne la parole

Framasoft propose aujourd'hui plus de 50 outils promouvant les libertés numériques auprès du grand public.

Nous avons demandé à Recherches & Solidarités, un centre de recherches indépendant sous statut associatif, de mener cette enquête. Le but est de vous ouvrir un espace d'expression qui nous permettra de mieux savoir qui vous êtes, pourquoi vous utilisez nos outils et quelles sont vos attentes.

Remplir ce formulaire vous prendra environ 7 à 8 minutes de votre temps, et ce sera une contribution importante à nos actions : cela nous aidera à en déterminer la pertinence et les améliorations à apporter.

Bien entendu, toutes vos réponses nous seront transmises de manière anonymisée. Cette enquête a été déclarée à la CNIL le 21 décembre 2017, sous le n°2134874.

Merci par avance de votre contribution

I - Framasoft et vous

1 - Comment avez-vous connu Framasoft ? *Plusieurs réponses possibles*

- a - Par le bouche à oreille
- b - Par hasard sur Internet
- c - Par les médias, y compris sur les réseaux sociaux
- d - Dans le cadre de vos activités associatives ou militantes
- e - Dans un cadre professionnel
- f - À une autre occasion

2 - Si c'était à une autre occasion, laquelle :

3 - C'était :

4 - Quelle(s) relation(s) entretenez-vous avec Framasoft aujourd'hui ? *Plusieurs réponses possibles*

- a - Utilisateur ou utilisatrice des outils et services
- b - Contributeur ou contributrice bénévole
- c - Donateur ou donatrice
- d - Abonné·e à la newsletter
- e - Lecteur ou lectrice du Framablog

5 - Qu'est-ce qui vous motive à vous tourner vers Framasoft ? *Plusieurs réponses possibles*

- a - Son statut associatif
- b - La promotion du libre
- c - La communauté de bénévoles
- d - Participer à la construction d'un monde de partage
- e - Les outils et services proposés
- f - La gratuité des outils et services
- g - Les valeurs de l'association (éthique, respect des données personnelles, etc.)

6 - Connaissez-vous et utilisez-vous les actions de Framasoft ?

	Je connais et j'utilise	Je connais mais je n'utilise pas	J'aimerais connaître	Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui
a) Les projets autour des <u>logiciels libres</u> (Framalibre, Framakey, Framapack...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Les projets autour de <u>la culture libre</u> (Framablog, Framabook, Framalang...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Les services libres en ligne <u>de collaboration</u> (Frapad, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Les services libres en ligne <u>de communication</u> (Framalistes, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e) Les services libres en ligne <u>d'organisation</u> (Framadate, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f) Le Forum (Framacolibri)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) CHATONS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Contributopia.org	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 - Si vous les utilisez, pouvez-vous préciser dans quel(s) cadre(s) ? *Plusieurs choix possibles*

- a - Professionnel
- b - Bénévole
- c - Pour vos besoins personnels

L'enquête (suite et fin)

8 - Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
a) Les outils Framasoft (services « Dégooglisons Internet »)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) Les supports techniques Framasoft (documentation, formulaire de contact...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) Les relations au sein de la communauté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) Les informations diffusées par Framasoft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 - Si vous avez des insatisfactions sur un service, un support ou tout autre outil Framasoft, lequel ou lesquels précisément ?

10 - D'une manière générale, quelles sont vos attentes par rapport à Framasoft ? *Plusieurs réponses possibles*

- a - Des outils plus accessibles
- b - Des documentations plus complètes
- c - Des formations aux outils
- d - Des services plus professionnels et payants
- e - Une meilleure compréhension du libre et de ses enjeux
- f - Plus de vulgarisation sur les enjeux du numérique en général
- g - D'autres attentes

11 - Si vous avez d'autres attentes, vous pouvez les exprimer en quelques mots.

12 - Recommanderiez-vous Framasoft à des personnes de votre entourage ?

II - Votre profil

13 - Quel est votre âge ?

14 - Si vous deviez situer votre niveau de connaissance et de maîtrise du numérique, vous diriez que vous êtes :

15 - Dans quelle région vivez-vous ?

16 - Avez-vous des relations avec une ou des associations ? Si oui de quel(s) ordre(s) ? *Plusieurs réponses possibles*

- a - Vous êtes salarié-e d'une association
- b - Vous êtes dirigeant-e bénévole d'une association
- c - Vous participez bénévolement aux activités d'une ou plusieurs associations (sans faire partie d'une instance dirigeante)
- d - Vous adhérez à une association pour bénéficier de ses services / activités
- e - Vous faites des dons (en argent ou en nature) à une ou des associations
- f - Vous n'avez pas de relation avec une association

17 - Si vous souhaitez être informé-e des résultats de cette enquête, ils vous seront adressés à l'adresse mail que vous pouvez indiquer ci-dessous. Elle ne sera pas utilisée à d'autres fins que cette enquête et sera bien sûr supprimée de vos réponses pour préserver votre anonymat.

Merci d'avoir répondu à ces questions. Vos réponses seront définitivement enregistrées lorsque vous aurez cliqué sur le bouton ENVOYER ci-dessous.

Envoyer

2) POINTS CLÉS

De notre première lecture, nous retenons les points suivants :

Framasoft couvre tout le territoire français, et au-delà avec environ 10% d'utilisateurs hors de France.

Framasoft intéresse toutes les générations : aux côtés des deux-tiers d'utilisateurs qui ont entre 25 et 49 ans, 9% de moins de 25 ans et 5% de plus de 65 ans.

Et parmi ceux qui ont moins d'un an d'ancienneté, 6% ont plus de 65 ans.

Framasoft réunit et attire davantage des personnes qui disposent de connaissances solides et d'une bonne pratique du numérique : un univers de spécialistes ?

Le cercle des utilisateurs s'élargit régulièrement : 47% ont entre 1 et 5 ans d'ancienneté, de tous âges.

Pour autant, beau symbole de fidélité, 20% ont plus de 10 ans d'ancienneté. Les utilisateurs de Framasoft sont très présents dans le milieu associatif : 85% ont des relations avec le milieu associatif (salariés, dirigeants bénévoles, donateurs, bénévoles sans responsabilités d'élus plus nombreux que les simples adhérents...)

La fréquentation du milieu associatif et ses dimensions collective et généralement solidaire prédisposeraient-ils à une bonne entrée dans l'univers Framasoft ?

S'agit-il plus simplement d'une bonne adéquation des valeurs et des modes de fonctionnement de Framasoft avec ceux rencontrés dans le secteur associatif en général ?

Les répondants sont très motivés par la promotion du libre et les valeurs de

l'association (plus de 90% de réponses), plus que par les outils et services (73%).

La construction d'un monde de partage attire autant que la gratuité (60%)

Le taux de satisfaction exprimé par les répondants à l'enquête est très élevé et le taux de recommandation est quasi unanime.

Certes, il s'agit du point de vue des participants à l'enquête, mais leur nombre impressionnant, et surtout la segmentation très bien constituée autorisent à considérer cette satisfaction comme représentative.

Deux générations d'utilisateurs se démarquent :

Les jeunes (moins de 25 ans), par une sensibilité plus forte aux notions collectives de partage, de communauté, de bénévolat et aux valeurs, qu'elles soient associées au libre ou au secteur associatif (cf les motivations et les satisfactions par rapport à la communauté de bénévoles)

Les plus de 50 ans, plus motivés par l'appartenance à la communauté de bénévoles, mais avec une forte abstention, signe probable d'une certaine déception (moindre satisfaction sur les relations au sein de la communauté).

Moindre satisfaction aussi sur les outils, supports et informations diffusées par Framasoft. Et en réponse, des attentes plus fortes sur la formation et la documentation technique.

Ils semblent se démarquer par une approche un peu différente de la notion de communauté d'une part, et par des modes d'appropriation et d'apprentissage des outils également différents.

3) PROFIL DES RÉPONDANT·E·S

1.[QUESTION II.13] – RÉPARTITION PAR ÂGE DES RÉPONDANT·E·S

	Ensemble	Population métropolitaine
15 - 25 ans	9 %	15 %
25 - 34 ans	29 %	15 %
35 - 49 ans	37 %	25 %
50 - 64 ans	19 %	24 %
65 ans - 84 ans	5 %	21 %
Total général	100 %	100 %

Les répondant.e.s à l'enquête/utilisateurs de Framasoft sont de tous âges, et parmi eux, les deux-tiers ont entre 25 et 49 ans. Ces derniers sont surreprésentés par rapport à la population française (66% contre 40%), mais les moins de 25 ans et les 50-64 ans sont assez nombreux. Répartition par région des répondants

2. [QUESTION II.15] – DANS QUELLE RÉGION VIVEZ-VOUS ?

	Ensemble des répondants	Population totale
a - Auvergne - Rhône Alpes	19 %	12 %
b - Bourgogne - Franche Comté	3 %	4 %
c - Bretagne	8 %	5 %
d - Centre - Val de Loire	4 %	4 %
e - Corse	0 %	1 %
f - Grand Est	6 %	8 %
i - Hauts-de-France	5 %	9 %
j - Ile-de-France	20 %	18 %
l - Normandie	3 %	5 %
m - Nouvelle Aquitaine	7 %	9 %
n - Occitanie	12 %	9 %
o - Pays-de-la-Loire	7 %	6 %
p - Provence-Alpes-Côte-d'Azur	6 %	8 %
France métropolitaine	99 %	97 %
h - Guyane	0 %	1 %
g - Guadeloupe	0 %	1 %
k - Martinique	0 %	0 %
q - Réunion	0 %	1 %
France entière hors Mayotte	100 %	100 %

4) RÉSULTATS

3. FRAMASOFT ET VOUS

a. [Question I] – Comment avez-vous connu Framasoft ?
Plusieurs réponses possibles

	Ensemble
a - Par le bouche à oreille	32 %
b - Par hasard sur Internet	40 %
c - Par les médias, y compris sur les réseaux sociaux	11 %
d - Dans le cadre de vos activités associatives ou militantes	28 %
e - Dans un cadre professionnel	17 %
f - À une autre occasion	7 %

1) Détail par ancienneté (Q13)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
25 %	38 %	30 %	23 %
34 %	35 %	44 %	50 %
9 %	13 %	11 %	6 %
25 %	30 %	30 %	22 %
14 %	16 %	18 %	16 %
10 %	6 %	6 %	11 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
41 %	38 %	29 %	26 %	25 %
43 %	46 %	41 %	32 %	26 %
14 %	12 %	10 %	9 %	7 %
26 %	25 %	27 %	31 %	45 %
8 %	13 %	20 %	21 %	11 %
9 %	6 %	6 %	8 %	7 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
39 %	35 %	30 %	30 %
26 %	28 %	43 %	48 %
7 %	9 %	11 %	12 %
28 %	33 %	26 %	27 %
13 %	16 %	16 %	19 %
7 %	7 %	7 %	6 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
34 %	37 %	32 %
36 %	31 %	44 %
9 %	8 %	12 %
28 %	47 %	26 %
28 %	14 %	15 %
6 %	6 %	7 %

La visibilité de Framasoft sur la toile permet à 40% des utilisateurs de découvrir l'association par hasard. Cependant le bouche à oreille et les activités associatives ou militantes sont de bons vecteurs de communication.

Le bouche à oreille fonctionne mieux chez les plus jeunes et les utilisateurs depuis 1 à 5 ans que chez les plus âgés. Les plus anciens ont davantage été sensibilisés via Internet.

Le bouche à oreille semble fonctionner un peu mieux dans le secteur associatif (cf les usages bénévoles), et le cadre associatif est particulièrement porteur pour les plus de 65 ans.

La connaissance de Framasoft dans un cadre professionnel concerne naturellement celles et ceux qui sont en activité, et davantage les 35 – 65 ans.

b. [Question I.4] – Quelle(s) relation(s) entretenez-vous avec Framasoft aujourd’hui ? Plusieurs réponses possibles

	Ensemble
a - Utilisateur ou utilisatrice des outils et services	93 %
b - Contributeur ou contributrice bénévole	3 %
c - Donateur ou donatrice	32 %
d - Abonné-e à la newsletter	42 %
e - Lecteur ou lectrice du Framablog	38 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
85 %	93 %	95 %	93 %
2 %	2 %	4 %	6 %
10 %	26 %	39 %	44 %
24 %	41 %	46 %	43 %
18 %	31 %	44 %	53 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
93 %	94 %	94 %	92 %	86 %
4 %	4 %	2 %	2 %	1 %
19 %	35 %	33 %	35 %	34 %
28 %	39 %	43 %	50 %	51 %
45 %	45 %	37 %	31 %	25 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant ·e	b - Autonom e	c - Expérim enté·e	d - Expert·e
81 %	92 %	94 %	94 %
2 %	2 %	3 %	5 %
18 %	25 %	33 %	40 %
40 %	42 %	45 %	39 %
15 %	25 %	40 %	49 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
98 %	98 %	95 %
4 %	5 %	4 %
35 %	39 %	35 %
45 %	48 %	43 %
36 %	35 %	43 %

Plus de 9 répondants sur 10 sont des utilisateurs des outils et services Framasoft.

Sans surprise, les relations s'étoffent avec le temps (cumul indicatif en bas du tableau de 141% pour les moins d'un an d'ancienneté à 239% pour les "plus de 10 ans"). Idem pour le niveau d'expertise numérique.

Une lecture horizontale, ligne par ligne permet de caractériser les profils de relations avec Framasoft.

Les cellules en bleu mettent en avant les groupes les plus représentés, et les pourcentages en rouge font ressortir quelques marges de progression :

Les premières relations se font le plus souvent par l'utilisation des outils : 85% des "nouveaux" (moins d'un an) sont concernés. La proportion d'utilisateurs ne varie pas avant 65 ans, un peu à près 65 ans.

Ceux qui s'estiment "débutants" sont moins nombreux, par manque de connaissance de ces outils, très certainement et inévitablement, ce qui ne permet pas de parler ici de marge de progression.

Les contributeurs sont plus nombreux parmi les anciens, les moins de 35 ans et les experts.

Environ un tiers des répondants font des dons à Framasoft. Plus les relations avec Framasoft sont anciennes, plus les donateurs sont nombreux (effet fidélité).

Les moins de 25 ans sont moins nombreux, souvent faute de moyens ; et à partir de 25 ans, la proportion varie peu.

Ceux qui font un usage bénévole des outils Framasoft, plus présents dans les associations, plus sensibilisés aux besoins et au mode de fonctionnement associatif, sont plus nombreux.

Plus de 40% des répondants sont abonnés à la newsletter, sans distinction importante selon le niveau de maîtrise du numérique et selon le cadre dans lequel les outils Framasoft sont utilisés.

Ils sont nettement moins nombreux parmi les "nouveaux" (moins d'un an) et les "moins de 25 ans".

La proportion des lecteurs du Framablog augmente avec le temps (l'ancienneté des relations) et avec la maîtrise du numérique, mais tend à diminuer avec l'âge.

c. [Question I.5] – Qu'est-ce qui vous motive à vous tourner vers Framasoft ? Plusieurs réponses possibles

	Ensemble
La promotion du libre	94 %
Les valeurs de l'association (éthique, respect des données personnelles, etc.)	90 %
Les outils et services proposés	73 %
Participer à la construction d'un monde de partage	60 %
La gratuité des outils et services	59 %
Son statut associatif	54 %
La communauté de bénévoles	27 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
84 %	94 %	96 %	97 %
77 %	91 %	90 %	92 %
63 %	73 %	78 %	76 %
49 %	59 %	61 %	65 %
63 %	63 %	59 %	51 %
46 %	53 %	57 %	57 %
29 %	24 %	29 %	33 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
96 %	95 %	95 %	93 %	89 %
93 %	93 %	89 %	86 %	82 %
76 %	76 %	77 %	68 %	55 %
63 %	61 %	60 %	58 %	55 %
65 %	60 %	60 %	56 %	51 %
57 %	55 %	53 %	54 %	57 %
31 %	24 %	26 %	33 %	32 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant ·e	b - Autonom e	c - Expérimen té·e	d - Expert·e
79 %	92 %	95 %	96 %
77 %	87 %	90 %	92 %
54 %	69 %	75 %	77 %
59 %	57 %	60 %	64 %
64 %	64 %	59 %	56 %
56 %	52 %	54 %	58 %
26 %	25 %	28 %	29 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
95 %	95 %	95 %
91 %	92 %	92 %
79 %	76 %	76 %
62 %	67 %	62 %
64 %	61 %	59 %
53 %	63 %	56 %
26 %	32 %	28 %

Globalement (cumul indicatif en bas de tableau), les motivations augmentent avec l'ancienneté des relations avec Framasoft et le niveau de maîtrise du numérique. Elles tendent à diminuer avec l'âge.

Une lecture verticale permet de faire ressortir les motivations selon les différents profils :

Les "nouveaux", logiquement moins motivés du fait d'une moindre connaissance de Framasoft en général, sont plus attirés par la gratuité des outils et ne sont pas indifférents à la communauté de bénévoles.

Ceux qui ont entre 1 et 5 ans d'ancienneté restent motivés par la gratuité, mais sont un peu moins sensibles que les précédents à la communauté de bénévoles : signe de la part de quelques uns

d'une déception avec le temps les premières années ? Ils se montrent aussi, en question 8, un peu moins satisfaits que les plus anciens sur les relations au sein de la communauté (72% pour 78%).

Ceux qui ont entre 6 et 10 ans d'ancienneté mettent en avant les outils et services, et le statut associatif.

Passé 10 ans d'ancienneté, participer à un monde de partage, s'inscrire dans un cadre associatif et dans une communauté de bénévoles motivent davantage.

Contrairement à l'ancienneté, les motivations ont plutôt tendance à fléchir avec l'âge : outre les outils et services qui mobilisent davantage jusqu'à 50 ans, les plus jeunes sont les plus sensibles à la gratuité, faute de moyens.

Et surtout aux notions collectives de partage, de communauté, de bénévolat, d'associatif. Ils sont tout autant motivés que leurs aînés par la promotion du libre et les valeurs de l'association.

Les plus de 50 ans sont eux aussi, plus sensibles à la communauté de bénévoles, comme ceux qui sont en relation avec l'association depuis plus de 10 ans. Peut-être en lien avec l'histoire de Framasoft ?

Le niveau de connaissance et de maîtrise du numérique, dont le profil a montré le lien avec l'ancienneté des relations avec Framasoft, influence les motivations :

Les débutants, comme les "nouveaux venus" connaissent moins les outils et sont moins attirés par la promotion du libre et les valeurs de l'association.

Les outils et les services sont de plus en plus déterminants selon le niveau de compétences, jusqu'à toucher 77% des experts. A l'inverse de la gratuité de ces mêmes outils et services.

Cette inversion est très certainement à relier à la tarification des différents outils et services : les versions gratuites pour le plus grand nombre et les versions "premium" payantes.

Logiquement, les usages dans un cadre professionnel privilégient les outils et la gratuité, quand les usages dans un cadre bénévole mettent en avant les notions de partage, de communauté, de bénévolat et d'associatif.

d. [Question I.6] – Connaissez-vous et utilisez-vous les actions de Framasoft ?

1) Les projets autour des logiciels libres (Framalibre, Framakey, Framapack...)

a) Les projets autour des logiciels libres (Framalibre, Framakey, Framapack...)	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	40 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	38 %
c - J'aimerais connaître	14 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	5 %
Non réponses	2 %
Total général	100 %

2) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
25 %	31 %	47 %	59 %
26 %	39 %	42 %	36 %
35 %	21 %	7 %	2 %
9 %	8 %	3 %	1 %
4 %	2 %	1 %	1 %

3) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
36 %	36 %	44 %	45 %	33 %
45 %	43 %	37 %	32 %	33 %
14 %	15 %	12 %	15 %	22 %
5 %	5 %	6 %	5 %	6 %
1 %	1 %	2 %	3 %	6 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
20 %	31 %	45 %	43 %
21 %	30 %	38 %	47 %
38 %	26 %	11 %	7 %
11 %	10 %	4 %	2 %
10 %	3 %	1 %	1 %
100 %	100 %	100 %	100 %

5) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
44 %	39 %	45 %
35 %	35 %	39 %
14 %	17 %	12 %
5 %	7 %	4 %
1 %	2 %	1 %
100 %	100 %	100 %

e. [Question I.6] – Les projets autour de la culture libre (Framablog, Framabook, Framalang...)

b) Les projets autour de la culture libre (Framablog,	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	27 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	46 %
c - J'aimerais connaître	16 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	8 %
Non réponses	3 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
12 %	20 %	32 %	43 %
34 %	45 %	51 %	45 %
36 %	22 %	10 %	7 %
14 %	10 %	5 %	4 %
4 %	3 %	2 %	1 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
36 %	33 %	27 %	20 %	13 %
44 %	44 %	47 %	48 %	42 %
13 %	14 %	16 %	20 %	24 %
6 %	7 %	8 %	7 %	11 %
1 %	1 %	2 %	5 %	10 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
13 %	16 %	29 %	36 %
26 %	40 %	48 %	49 %
47 %	27 %	13 %	9 %
9 %	12 %	7 %	5 %
5 %	5 %	2 %	2 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
28 %	26 %	32 %
45 %	43 %	47 %
16 %	18 %	13 %
8 %	9 %	6 %
2 %	3 %	2 %
100 %	100 %	100 %

f. [Question I.6] – Les services libres en ligne de collaboration (Framapad, etc.)

c) Les services libres en ligne de collaboration (Framapad, etc.)	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	65 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	23 %
c - J'aimerais connaître	7 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	2 %
Non réponses	2 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
42 %	66 %	70 %	68 %
22 %	22 %	23 %	26 %
25 %	8 %	4 %	3 %
7 %	2 %	2 %	1 %
3 %	2 %	1 %	1 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
74 %	74 %	66 %	55 %	42 %
20 %	21 %	24 %	27 %	26 %
4 %	4 %	7 %	11 %	18 %
1 %	1 %	3 %	3 %	9 %
1 %	1 %	1 %	4 %	6 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
41 %	57 %	66 %	73 %
23 %	22 %	24 %	23 %
25 %	13 %	6 %	3 %
8 %	4 %	2 %	1 %
3 %	3 %	2 %	1 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
77 %	77 %	68 %
16 %	14 %	24 %
5 %	6 %	6 %
1 %	2 %	2 %
1 %	2 %	1 %
100 %	100 %	100 %

g. [Question I.6] – Les services libres en ligne de communication (Framalistes, etc.)

d) Les services libres en ligne de communication (Framalistes, etc.)	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	29 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	44 %
c - J'aimerais connaître	18 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	6 %
Non réponses	3 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
22 %	29 %	29 %	32 %
28 %	40 %	49 %	53 %
32 %	21 %	14 %	9 %
13 %	6 %	4 %	4 %
5 %	3 %	3 %	2 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

Moins de 25 ans	Entre 25 et 34 ans	Entre 35 et 49 ans	Entre 50 et 65 ans	65 ans et plus
59 %	75 %	73 %	67 %	65 %
28 %	19 %	18 %	19 %	15 %
7 %	3 %	6 %	10 %	9 %
4 %	1 %	2 %	2 %	6 %
1 %	1 %	1 %	3 %	5 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e
15 %	26 %	29 %
28 %	34 %	47 %
42 %	28 %	15 %
9 %	8 %	5 %
7 %	5 %	3 %
100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
32 %	38 %	31 %
42 %	38 %	46 %
18 %	17 %	15 %
5 %	5 %	5 %
3 %	3 %	3 %
100 %	100 %	100 %

h. [Question I.6] – Les services libres en ligne d'organisation (Framadate, etc.)

e) Les services libres en ligne d'organisation (Framadate, etc.)	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	71 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	19 %
c - Jaimerais connaître	6 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	2 %
Non réponses	2 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
44 %	72 %	75 %	72 %
22 %	18 %	17 %	23 %
20 %	6 %	5 %	3 %
9 %	2 %	2 %	1 %

2) Détail par âge (Q13)

Moins de 25 ans	Entre 25 et 34 ans	Entre 35 et 49 ans	Entre 50 et 65 ans	65 ans et plus
59 %	75 %	73 %	67 %	65 %
28 %	19 %	18 %	19 %	15 %
7 %	3 %	6 %	10 %	9 %
4 %	1 %	2 %	2 %	6 %
1 %	1 %	1 %	3 %	5 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
54 %	69 %	70 %	75 %
18 %	16 %	21 %	18 %
21 %	9 %	5 %	4 %
2 %	3 %	2 %	2 %
5 %	2 %	2 %	1 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
80 %	87 %	72 %
13 %	8 %	19 %
4 %	3 %	5 %
1 %	1 %	2 %
1 %	1 %	2 %
100 %	100 %	100 %

4. [QUESTION I.6] – LE FORUM (FRAMACOLIBRI)

f) Le Forum (Framacolibri)	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	3 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	34 %
c - Jaimerais connaître	32 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	27 %
Non réponses	4 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
3 %	2 %	3 %	5 %
18 %	28 %	39 %	46 %
44 %	34 %	30 %	25 %
30 %	32 %	25 %	19 %
6 %	4 %	3 %	4 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
3 %	2 %	3 %	4 %	5 %
31 %	34 %	36 %	34 %	29 %
34 %	30 %	31 %	35 %	32 %
31 %	32 %	27 %	19 %	21 %
1 %	2 %	4 %	8 %	14 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
3 %	3 %	4 %	3 %
15 %	24 %	37 %	39 %
42 %	37 %	31 %	28 %
28 %	30 %	25 %	27 %
11 %	6 %	4 %	2 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
4 %	3 %	4 %
35 %	32 %	37 %
31 %	34 %	31 %
27 %	26 %	26 %
4 %	5 %	3 %
100 %	100 %	100 %

5.[QUESTION I.6] – CHATONS

g) CHATONS	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	8 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	40 %
c - Jaimerais connaître	30 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	18 %
Non réponses	4 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
2 %	7 %	9 %	11 %
18 %	35 %	47 %	54 %
41 %	33 %	27 %	23 %
29 %	21 %	15 %	10 %
9 %	4 %	3 %	3 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
15 %	10 %	7 %	4 %	5 %
45 %	48 %	41 %	30 %	27 %
28 %	26 %	31 %	36 %	30 %
12 %	14 %	19 %	22 %	24 %
0 %	1 %	3 %	9 %	13 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
2 %	4 %	9 %	10 %
13 %	25 %	43 %	53 %
48 %	38 %	28 %	24 %
25 %	26 %	17 %	11 %
13 %	7 %	3 %	2 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
8 %	9 %	9 %
39 %	38 %	45 %
32 %	30 %	29 %
18 %	18 %	15 %
3 %	4 %	3 %
100 %	100 %	100 %

6.[QUESTION I.6] – CONTRIBUTOPIA.ORG

h) Contributopia.org	Ensemble
a - Je connais et j'utilise	4 %
b - Je connais mais je n'utilise pas	29 %
c - Jaimerais connaître	46 %
d - Ça ne m'intéresse pas aujourd'hui	16 %
Non réponses	5 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
5 %	3 %	5 %	6 %
14 %	25 %	33 %	40 %
44 %	48 %	45 %	42 %
28 %	19 %	13 %	10 %
10 %	5 %	4 %	3 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
8 %	5 %	3 %	3 %	0 %
33 %	35 %	29 %	21 %	19 %
45 %	44 %	47 %	48 %	40 %
12 %	14 %	17 %	19 %	24 %
2 %	2 %	4 %	10 %	17 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
2 %	2 %	4 %	6 %
11 %	17 %	32 %	36 %
50 %	51 %	44 %	44 %
21 %	23 %	15 %	12 %
16 %	7 %	5 %	3 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
4 %	4 %	5 %
28 %	27 %	32 %
48 %	46 %	46 %
16 %	16 %	13 %
4 %	5 %	4 %
100 %	100 %	100 %

i. [Question I.7] – Si vous les utilisez, pouvez-vous préciser dans quel(s) cadre(s) ? Plusieurs choix possibles

	Ensemble
a - Professionnel	50 %
b - Bénévole	46 %
c - Pour vos besoins personnels	79 %
<i>Cumul indicatif</i>	176 %

1) *Détail par ancienneté (Q3)*

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
35 %	50 %	55 %	54 %
34 %	45 %	48 %	47 %
59 %	76 %	85 %	88 %
128 %	171 %	188 %	189 %

2) *Détail par âge (Q13)*

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
37 %	56 %	59 %	44 %	6 %
39 %	44 %	45 %	48 %	65 %
88 %	87 %	80 %	69 %	63 %
163 %	187 %	184 %	162 %	134 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
33 %	48 %	51 %	54 %
46 %	49 %	44 %	46 %
55 %	69 %	82 %	88 %
134 %	166 %	177 %	187 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
-	-	-
-	-	-
-	-	-

Données non significatives

Dans près de 80% des cas, les outils Framasoft sont utilisés pour des usages personnels.

Dans 46% des cas, dans un cadre bénévole, mais tous les répondants n'ayant pas d'activité bénévole, il convient d'observer cette proportion au regard de l'activité bénévole des répondants.

Parmi les dirigeants associatifs, 78% utilisent les outils Framasoft dans un cadre bénévole; et parmi les bénévoles sans responsabilités de dirigeants, ils sont 65%.

En ce qui concerne les usages professionnels, ils semblent un peu moins répandus. A titre indicatif, les utilisateurs les plus nombreux en âge d'être actifs, ont entre 35-49 ans et réunissent moins de 60% des utilisateurs.

Le cumul indicatif permet de mettre en avant la typologie des utilisateurs pluriels : ceux qui ont plus de 6 ans d'ancienneté, les 25 - 50 ans, les "experts".

Il faut logiquement un peu d'ancienneté et de maîtrise des outils pour en multiplier les usages. Il faut également être en activité pour mentionner en faire des usages professionnels (cf les "plus de 65 ans").

j. [Question I.8] – Quel est votre niveau de satisfaction concernant ?

Voir le tableau récapitulatif à la suite des réponses ci-dessous, détaillées par item

k. [Question I.8] – Les outils Framasoft (services « Dégooglisons Internet »)

a) Les outils Framasoft (services « Dégooglisons Internet »)	Ensemble
a - Très satisfait	57 %
b - Satisfait	37 %
Sous-total Satisfaits	94 %
c - Peu satisfait	2 %
d - Pas satisfait	0 %
Non réponses	4 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
36 %	55 %	60 %	64 %
48 %	39 %	36 %	32 %
84 %	94 %	95 %	96 %
3 %	2 %	2 %	1 %
1 %	0 %	0 %	0 %
12 %	4 %	2 %	2 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
57 %	63 %	57 %	51 %	43 %
38 %	33 %	38 %	40 %	42 %
95 %	96 %	95 %	91 %	86 %
2 %	2 %	2 %	2 %	3 %
0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
2 %	2 %	3 %	6 %	10 %

3) Détail par niveau (Q14)

34 %	49 %	58 %	64 %
46 %	43 %	37 %	32 %
80 %	92 %	95 %	96 %
2 %	3 %	2 %	2 %
1 %	0 %	0 %	0 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
62 %	61 %	61 %
34 %	35 %	35 %
96 %	96 %	96 %
2 %	1 %	1 %
0 %	0 %	0 %
2 %	2 %	2 %
100 %	100 %	100 %

I. [Question I.8] – Les supports techniques Framasoft (documentation, formulaire de contact...)

b) Les supports techniques Framasoft (documentation, formulaire de contact...)	Ensemble
a - Très satisfait	31 %
b - Satisfait	51 %
Sous-total Satisfait	82 %
c - Peu satisfait	3 %
d - Pas satisfait	0 %
Non réponses	14 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
20 %	29 %	33 %	40 %
49 %	52 %	53 %	47 %
69 %	81 %	86 %	87 %
6 %	4 %	3 %	2 %
1 %	0 %	0 %	0 %
24 %	15 %	11 %	11 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
34 %	37 %	30 %	25 %	25 %
52 %	49 %	53 %	53 %	46 %
86 %	85 %	83 %	78 %	72 %
4 %	3 %	3 %	5 %	4 %
1 %	0 %	0 %	0 %	1 %
9 %	12 %	14 %	17 %	23 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
23 %	24 %	33 %	36 %
41 %	52 %	52 %	50 %
64 %	76 %	85 %	86 %
6 %	5 %	3 %	2 %
1 %	0 %	0 %	0 %
30 %	19 %	12 %	12 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
33 %	33 %	33 %
51 %	50 %	50 %
84 %	83 %	83 %
3 %	4 %	4 %
0 %	0 %	0 %
12 %	13 %	13 %
100 %	100 %	100 %

m. [Question I.8] – Les relations au sein de la communauté

c) Les relations au sein de la communauté	Ensemble
a - Très satisfait	26 %
b - Satisfait	48 %
Sous-total Satisfait	74 %
c - Peu satisfait	2 %
d - Pas satisfait	0 %
Non réponses	24 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
19 %	24 %	27 %	33 %
43 %	47 %	51 %	45 %
63 %	72 %	78 %	78 %
4 %	2 %	2 %	2 %
2 %	0 %	0 %	0 %
32 %	26 %	19 %	19 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
33 %	32 %	25 %	19 %	17 %
51 %	46 %	50 %	47 %	42 %
84 %	78 %	74 %	66 %	59 %
2 %	2 %	2 %	4 %	4 %
0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
14 %	20 %	23 %	30 %	37 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
17 %	19 %	28 %	31 %
34 %	46 %	49 %	48 %
52 %	65 %	77 %	79 %
5 %	3 %	2 %	3 %
1 %	0 %	0 %	0 %
43 %	31 %	21 %	18 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
27 %	28 %	28 %
48 %	45 %	45 %
75 %	73 %	73 %
2 %	3 %	3 %
0 %	0 %	0 %
23 %	24 %	24 %
100 %	100 %	100 %

n. [Question I.8] – Les informations diffusées par Framasoft

d) Les informations diffusées par Framasoft	Ensemble
a - Très satisfait	41 %
b - Satisfait	44 %
Sous-total Satisfaits	85 %
c - Peu satisfait	2 %
d - Pas satisfait	0 %
Non réponses	13 %
Total général	100 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
23 %	37 %	45 %	51 %
44 %	46 %	44 %	40 %
67 %	83 %	89 %	91 %
5 %	2 %	2 %	2 %
1 %	0 %	0 %	0 %
27 %	14 %	9 %	7 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
44 %	46 %	42 %	33 %	29 %
45 %	42 %	44 %	46 %	45 %
89 %	88 %	86 %	79 %	74 %
3 %	2 %	2 %	3 %	3 %
0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
7 %	10 %	11 %	17 %	22 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
25 %	31 %	43 %	48 %
38 %	47 %	44 %	41 %
64 %	78 %	88 %	90 %
5 %	3 %	2 %	2 %
1 %	0 %	0 %	0 %
31 %	19 %	10 %	8 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
44 %	43 %	43 %
43 %	42 %	42 %
87 %	85 %	85 %
2 %	2 %	2 %
0 %	0 %	0 %
11 %	12 %	12 %
100 %	100 %	100 %

o. [Question I.8] – Tableau récapitulatif des taux de satisfaction (cumul "Très satisfaits" et "Satisfaits")

Sous-totaux Satisfaits	Ensemble
a) Les outils Framasoft (services « Dégooglisons Internet »)	94 %
b) Les supports techniques Framasoft (documentation, formulaire de contact...)	82 %
c) Les relations au sein de la communauté	74 %
d) Les informations diffusées par Framasoft	85 %
<i>Cumul indicatif</i>	335 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
84 %	94 %	95 %	96 %
69 %	81 %	86 %	87 %
63 %	72 %	78 %	78 %
67 %	83 %	89 %	91 %
283 %	330 %	349 %	352 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
95 %	96 %	95 %	91 %	86 %
86 %	85 %	83 %	78 %	72 %
84 %	78 %	74 %	66 %	59 %
89 %	88 %	86 %	79 %	74 %
355 %	348 %	339 %	314 %	290 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
80 %	92 %	95 %	96 %
64 %	76 %	85 %	86 %
52 %	65 %	77 %	79 %
64 %	78 %	88 %	90 %
259 %	311 %	344 %	350 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
96 %	96 %	96 %
84 %	83 %	83 %
75 %	73 %	73 %
87 %	85 %	85 %
343 %	337 %	337 %

Les taux de satisfaction sont particulièrement élevés. Les outils Framasoft sont les plus appréciés, devant les supports techniques et les informations diffusées qui recueillent un taux de satisfaction comparable.

Les relations avec la communauté sont jugées **bonnes ou très bonnes par les trois quarts des répondants**, en raison notamment d'un taux d'abstention élevé (24%, cf les résultats à l'item c). Rappelons que 27% des utilisateurs citent la communauté de bénévoles comme source de motivation pour l'usage de Framasoft et tous n'ont pas peut-être pas le sentiment d'appartenance à une communauté, ce qui ne permet pas d'apprécier la qualité des relations.

Les pourcentages en rouge mentionnent quelques marges de progression, sans tenir compte des nouveaux utilisateurs (< 1 an) et des débutants, qui ne disposent pas de la pratique suffisante et qui sont logiquement en retrait.

De façon assez logique et compréhensible, les taux de satisfaction augmentent avec l'ancienneté, au fur et à mesure que l'on découvre l'univers Framasoft.

A ne pas confondre avec l'âge, car à partir de 50 ans, ils diminuent pour être au plus bas chez les 65 ans et plus : une plus grande méconnaissance ? Une plus grande exigence ? Des attentes un peu "décalées" ?...

Le niveau de satisfaction augmente avec le niveau de maîtrise du numérique (meilleure connaissance, obstacles éventuels levés au fil du temps...).

Il ne diffère pas selon que les usages sont personnels, professionnels ou bénévoles : reflet de la diversité des usages et probablement de la bonne adaptabilité des outils, supports et informations.

p. [Question I.9] – Si vous avez des insatisfactions sur un service, un support ou tout autre outil Framasoft, lequel ou lesquels précisément ?

Les réponses étant des réponses libres, elles feront l'objet d'un traitement manuel qui nécessitera sans doute plusieurs mois de travail (6 401 réponses).

q. [Question I.10] – D'une manière générale, quelles sont vos attentes par rapport à Framasoft ? *Plusieurs réponses possibles*

	Ensemble
Plus de vulgarisation sur les enjeux du numérique en général	45 %
Des outils plus accessibles	43 %
Une meilleure compréhension du libre et de ses enjeux	29 %
Des formations aux outils	28 %
Des documentations plus complètes	26 %
Des services plus professionnels et payants	9 %
D'autres attentes	9 %
<i>Cumul indicatif</i>	189 %

1) Détail par ancienneté (Q3)

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
39 %	47 %	45 %	44 %
49 %	46 %	44 %	35 %
32 %	33 %	25 %	23 %
34 %	29 %	25 %	23 %
22 %	23 %	29 %	29 %
6 %	8 %	10 %	12 %
9 %	9 %	10 %	11 %
192 %	195 %	188 %	178 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
55 %	47 %	42 %	43 %	44 %
52 %	44 %	43 %	39 %	39 %
34 %	30 %	28 %	26 %	27 %
21 %	23 %	27 %	37 %	42 %
26 %	23 %	24 %	31 %	42 %
7 %	11 %	11 %	7 %	3 %
10 %	11 %	9 %	9 %	3 %
205 %	188 %	184 %	192 %	201 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
46 %	48 %	45 %	42 %
44 %	46 %	43 %	42 %
41 %	34 %	29 %	23 %
46 %	43 %	27 %	15 %
20 %	25 %	27 %	26 %
1 %	5 %	9 %	15 %
7 %	7 %	9 %	12 %
206 %	208 %	188 %	174 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
44 %	46 %	46 %
44 %	43 %	43 %
28 %	30 %	30 %
27 %	29 %	29 %
25 %	26 %	26 %
11 %	8 %	8 %
11 %	11 %	11 %
190 %	194 %	194 %

Les attentes ont été classées par ordre décroissant. **Un accompagnement sur les enjeux du numérique et l'accès aux outils** se détachent assez nettement pour concerner **près d'un utilisateur sur 2**.

Les autres attentes sont moins souvent exprimées.

Le **cumul indicatif** montre peu d'écarts, notamment si l'on tient compte d'un certain temps d'adaptation à l'univers Framasoft passé lequel les attentes diminuent légèrement (ancienneté < 6 ans, < 25 ans, débutants et autonomes).

Les cellules bleues marquent les attentes les plus vivement exprimées. La hiérarchie varie rarement et les attentes diffèrent peu selon le type d'usages.

Schématiquement, les nouveaux venus, les plus jeunes et les moins expérimentés mettent l'accent sur l'accessibilité et la formation des outils, ainsi que sur la connaissance du libre.

Une nuance avec les plus jeunes qui souhaiteraient plus de vulgarisation et qui sont moins en attente de formations.

A la différence des "digital native", les plus de 50 ans ont davantage besoin de formations et de documentations.

Les plus anciens, souvent les plus expérimentés sont plus souvent en attente de services payants et professionnels, tout comme, logiquement et sans grande différence, ceux qui utilisent les outils dans un cadre professionnel.

r. [Question I.11] – Si vous avez d’autres attentes, vous pouvez les exprimer en quelques mots. *Réponse libre*

Les réponses étant des réponses libres, elles feront l’objet d’un traitement manuel qui nécessitera sans doute plusieurs mois de travail (6 401 réponses).

s. [Question I.12] – Recommanderiez-vous Framasoft à des personnes de votre entourage

	Ensemble
a - Oui sans hésitation	92 %
b - Oui peut-être	6 %
Sous-total Oui	98 %
c - Non pas vraiment	1 %
d - Non pas du tout	0 %
Non réponses	1 %
Total général	100 %

1) *Détail par ancienneté (Q3)*

a - Il y a moins d'un an	b - Entre 1 et 5 ans	c - Entre 6 et 10 ans	d - Plus de 10 ans
77 %	92 %	94 %	95 %
17 %	7 %	5 %	4 %
93 %	99 %	99 %	99 %
3 %	0 %	1 %	0 %
1 %	0 %	0 %	0 %
3 %	1 %	0 %	0 %
100 %	100 %	100 %	100 %

2) Détail par âge (Q13)

a - Moins de 25 ans	b - Entre 25 et 34 ans	c - Entre 35 et 49 ans	d - Entre 50 et 65 ans	e - 65 ans et plus
88 %	93 %	94 %	92 %	85 %
10 %	6 %	6 %	5 %	10 %
98 %	99 %	99 %	97 %	94 %
1 %	0 %	0 %	0 %	1 %
0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
1 %	0 %	0 %	2 %	4 %
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3) Détail par niveau (Q14)

a - Débutant·e	b - Autonome	c - Expérimenté·e	d - Expert·e
84 %	90 %	93 %	93 %
10 %	7 %	6 %	6 %
94 %	98 %	99 %	99 %
1 %	1 %	0 %	1 %
0 %	0 %	0 %	0 %
5 %	2 %	1 %	1 %
100 %	100 %	100 %	100 %

4) Détail par usages

Usages pro	Usages bénévoles	Usages perso
95 %	95 %	95 %
4 %	4 %	4 %
99 %	99 %	99 %
0 %	0 %	0 %
0 %	0 %	0 %
1 %	1 %	1 %
100 %	100 %	100 %

A un fort taux de satisfaction s'ajoute un taux élevé de recommandation. Il est ici quasi unanime.

Quelques marges de progression, étroites et relativement symboliques, sont mentionnées dans les pourcentages en rouge.

Elles traduisent, pour les nouveaux venus, quelques déceptions (3%) ; pour les "65 ans et plus" et les débutants, un peu plus d'hésitation (taux d'abstention de 4% et 5%).

7. QUELQUES RÉSULTATS SELON LES RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS

Analyse selon les 3 groupes suivants :

- Dirigeants bénévoles
- Bénévoles
- Sans relation avec les associations

t. [Question I.1] – Comment avez-vous connu Framasoft ? Plusieurs réponses possibles

	Ensemble	Dirigeants bénévoles	Bénévoles non élus	Sans relation
a - Par le bouche à oreille	32 %	35 %	33 %	25 %
b - Par hasard sur Internet	40 %	30 %	37 %	55 %
c - Par les médias, y compris sur les réseaux sociaux	11 %	8 %	9 %	14 %
d - Dans le cadre de vos activités associatives ou militantes	28 %	45 %	34 %	NS
e - Dans un cadre professionnel	17 %	16 %	17 %	18 %
f - À une autre occasion	7 %	6 %	7 %	8 %

Les dirigeants, au cœur de l'activité de l'association, sont plus à même de découvrir Framasoft dans le cadre de leur activité associative, que les bénévoles non élus.

Les utilisateurs sans relation avec le secteur associatif sont davantage informés par les médias et internet.

Il n'y a pas de différence en ce qui concerne la connaissance de Framasoft dans un cadre professionnel.

u. [Question I.4] – Quelle(s) relation(s) entretenez-vous avec Framasoft aujourd'hui ? *Plusieurs réponses possibles*

	Ensemble	Dirigeants bénévoles	Bénévoles non élus	Sans relation
a - Utilisateur ou utilisatrice des outils et services	93 %	96 %	95 %	85 %
b - Contributeur ou contributrice bénévole	3 %	3 %	4 %	2 %
c - Donateur ou donatrice	32 %	37 %	35 %	10 %
d - Abonné-e à la newsletter	42 %	49 %	44 %	32 %
e - Lecteur ou lectrice du Framablog	38 %	33 %	37 %	46 %

Plus d'utilisateurs parmi les bénévoles (dirigeants ou pas), et plus de donateurs : des habitudes plus ancrées, un retour d'une implication plus forte.

Une plus forte proportion de lecteurs du Framablog parmi ceux qui n'ont pas de relation avec le secteur associatif, et une plus forte proportion d'abonnés à la newsletter chez les autres. Ya-t-il une raison particulière ???

v. [Question I.5] – Qu'est-ce qui vous motive à vous tourner vers Framasoft ? Plusieurs réponses possibles

	Ensemble	Dirigeants bénévoles	Bénévoles non élus	Sans relation
La promotion du libre	94 %	95 %	94 %	93 %
Les valeurs de l'association (éthique, respect des données personnelles, etc.)	90 %	90 %	91 %	85 %
Les outils et services proposés	73 %	75 %	75 %	67 %
Participer à la construction d'un monde de partage	60 %	65 %	63 %	47 %
La gratuité des outils et services	59 %	61 %	61 %	57 %
Son statut associatif	54 %	60 %	57 %	41 %
La communauté de bénévoles	27 %	29 %	30 %	22 %
<i>Cumul indicatif</i>	458 %	476 %	472 %	411 %

C'est sur la construction d'un monde de partage et le statut associatif que les bénévoles font nettement et logiquement la différence avec ceux qui n'ont pas de relation avec le secteur associatif. Ces derniers ne sont cependant pas indifférents à la promotion du libre, aux valeurs de l'association et à la communauté de bénévoles, pour lesquels les écarts sont bien plus réduits.

w. [Question I.10] – D'une manière générale, quelles sont vos attentes par rapport à Framasoft ? Plusieurs réponses possibles

	Ensemble	Dirigeants bénévoles	Bénévoles non élus	Sans relation
Plus de vulgarisation sur les enjeux du numérique en général	45 %	46 %	45 %	45 %
Des outils plus accessibles	43 %	44 %	43 %	44 %
Une meilleure compréhension du libre et de ses enjeux	29 %	29 %	29 %	29 %
Des formations aux outils	28 %	30 %	29 %	29 %
Des documentations plus complètes	26 %	25 %	27 %	27 %
Des services plus professionnels et payants	9 %	8 %	9 %	10 %
D'autres attentes	9 %	11 %	9 %	7 %
<i>Cumul indicatif</i>	189 %	193 %	191 %	192 %

Les relations avec le secteur associatif n'ont pas d'incidence sur les attentes des utilisateurs par rapport à Framasoft. On est là sur des aspects techniques.

x. [Question I.12] – Recommanderiez-vous Framasoft à des personnes de votre entourage

	Ensemble	Dirigeants bénévoles	Bénévoles non élus	Sans relation
a - Oui sans hésitation	92 %	94 %	94 %	86 %
b - Oui peut-être	6 %	5 %	5 %	11 %
Sous-total Oui	98 %	99 %	99 %	97 %
c - Non pas vraiment	1 %	0 %	0 %	1 %
d - Non pas du tout	0 %	0 %	0 %	0 %
Non réponses	1 %	1 %	1 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

Les bénévoles (dirigeants ou pas) n'ont pratiquement aucune hésitation à recommander Framasoft (5%). La différence ne se fait pas sur les aspects techniques pour lesquels les attentes sont identiques, selon que l'on a ou pas des relations avec le secteur associatif (question 10 ci-dessus).

L'environnement associatif de Framasoft semble ici faire la différence, avec 11% de répondants sans relation avec les associations qui hésiteraient à recommander Framasoft.