

ENQUÊTE

« FRAMASOFT ET VOUS »

Synthèse



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.

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.

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

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 :

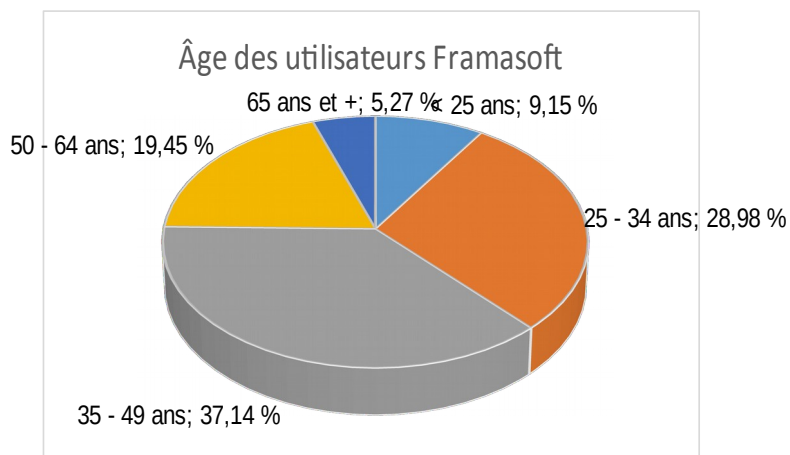
- Les jeunes (moins de 25 ans), par une sensibilité plus forte aux notions collectives de partage, de communauté, de bénévolat et aux valeurs, qu'elles soient associées au libre ou au secteur associatif (cf les motivations et les satisfactions par rapport à la communauté de bénévoles)
- Les plus de 50 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.

PROFIL DES RÉPONDANT.E.S



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.

FRAMASOFT ET VOUS

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 très 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.

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

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 peut-être pas le sentiment d'appartenance à une communauté, ce qui ne permet pas d'apprécier la qualité des relations.

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.