



Evaluation de l'impact social de la plateforme de crowdfunding Ulule

Rapport final - Mars 2018

RÉALISÉ PAR KIMSO

Sommaire

EXECUTIVE SUMMARY	P. 04
ULULE ET SON ÉVALUATION	P. 06
LES PORTEURS DE PROJET	P. 09
A RETENIR	P. 10
PROFILS DES PORTEURS DE PROJET	P. 14
MOTIVATIONS DES PORTEURS DE PROJET	P. 18
LES EFFETS D'ULULE SUR LES PORTEURS DE PROJET	P. 22
LES CONTRIBUTEURS	P. 29
A RETENIR	P. 30
PROFIL DES CONTRIBUTEURS	P. 32
MOTIVATIONS ET SATISFACTION DES CONTRIBUTEURS	P. 34
LES EFFETS D'ULULE SUR LES CONTRIBUTEURS	P. 40
LES EFFETS SOCIÉTAUX	P. 43
A RETENIR	P. 44
LES EFFETS SOCIÉTAUX D'ULULE	P. 46
LES LEVIERS DIFFÉRENCIANTS	P. 52
ANNEXES	P. 55

Executive Summary

1. ULULE ET SON ÉVALUATION D'IMPACT

- Ulule est le premier site de financement participatif européen ayant permis de financer **plus de 22 000 projets** depuis 2010 pour un montant total de **plus de 104 millions d'euros collectés** et avec un taux de succès moyen des collectes de 65%
- La plateforme est très engagée socialement (labellisée Bcorp ; la catégorie solidaire et citoyen est la première catégorie en nombre de projets) et a voulu poursuivre cet engagement en évaluant son impact social. Cette étude porte particulièrement sur l'impact d'Ulule à l'égard des porteurs de projet, des contributeurs, et plus largement de la société.

2. QUI SONT LES UTILISATEURS D'ULULE ?

2A. LES PORTEURS DE PROJETS

- Les porteurs de projet sont en général **des jeunes** (46% ont moins de 30 ans), à parité des femmes ou des hommes
- Lorsqu'ils entament une collecte, il s'agit pour plus d'un tiers d'entre eux d'un lancement de projet et pour deux tiers environ du développement d'un projet existant
- Ils visent deux objectifs principaux à travers leur collecte : lever du financement (à 86%) et faire connaître leur projet (46%)
- Ils font le choix d'Ulule principalement pour la notoriété de la plateforme (42%), l'ayant connue pour la plupart via le bouche à oreille (34%)

2B. LES CONTRIBUTEURS

- Les contributeurs sont plus âgés (39% ont plus de 50 ans) et **majoritairement des femmes** (à 56%), certainement lié à la sollicitation de l'entourage par les porteurs
- Ils découvrent en général Ulule via un porteur de projet qui les a incité à contribuer (à 60%) mais y reviennent par attrait pour une catégorie de projet ou pour l'univers d'Ulule (41%)
- Ils sont, dans l'ensemble, très satisfaits de leur expérience sur Ulule (16,52/20 en note de satisfaction), appréciant l'univers d'Ulule, son aspect accueillant et le professionnalisme qui s'en dégage

3. QUELS IMPACTS POUR LES PORTEURS DE PROJET ?

3A. FACILITE LA CROISSANCE ET LA CRÉATION DE PROJETS

- **Sans Ulule, 91% des projets n'auraient pas pu être financés ou auraient eu des difficultés à l'être**
- Ulule aide à lever des financements complémentaires pour 64% des projets
- Ulule renforce la croissance des structures (pour 70%) et permet d'en créer – 1400 structures créées suite à des collectes (dont plus de **1000 entreprises**)

3B. CONSTITUE UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT POUR LES PORTEURS

- Elle contribue à l'**épanouissement personnel** d'une grande majorité de porteurs (**86%**)
- La collecte Ulule contribue à démystifier la création de projets : pour

54% des porteurs, elle a permis de lever des freins psychologiques pour réaliser des démarches

3C. FAVORISE LA COMMUNICATION AUTOUR DE SON PROJET

- Ulule est un outil de communication intéressant car facilement partageable : 103 partages moyens sur Facebook d'une page projet
- Ulule permet la montée en compétences des porteurs : 63% ont utilisé de nouveaux outils pour communiquer dans le cadre de leur collecte

3D. PERMET DE FÉDÉRER UNE COMMUNAUTÉ AUTOUR DE SON PROJET

- La collecte permet d'animer une communauté existante : par exemple, les porteurs de projets multiples comptent 27% de contributeurs récurrents
- Cet esprit communautaire nourrit les projets : ils sont 29% à faire évoluer leur projet suite à des feedbacks de contributeurs

4. QUELS IMPACTS POUR LES CONTRIBUTEURS ?

4A. LA SATISFACTION DE SE SENTIR UTILE

- Les contributeurs se sentent (à 96%) utiles aux porteurs de projet en les soutenant
- Ils voient dans l'acte de contribution un engagement bien plus fort qu'un simple acte d'achat

4B. LE PLAISIR DE DÉCOUVRIR DES PROJETS ORIGINAUX

- Pour beaucoup (81%), Ulule offre la possibilité de découvrir des projets **introuvables ailleurs**
- Certains en font même un outil de veille professionnelle

4C. LA CRÉATION DE LIEN AVEC LES PORTEURS

- Ulule facilite la mise en contact entre utilisateurs : ce sont ainsi près d'1/4 des contributeurs qui entrent en contact avec un ou plusieurs porteurs de projet

5. QUELS IMPACTS SUR LA SOCIÉTÉ ?

5A. FAVORISE L'ENTREPRENEURIAT ET L'INNOVATION

- Ulule dynamise l'initiative : 27% des porteurs ont été influencés par des projets de la plateforme pour se lancer
- Ulule offre une vitrine pour des projets sous-représentés dans l'économie classique et les innovations de demain

5B. DYNAMISE DES BASSINS ÉCONOMIQUES

- Les collectes Ulule contribuent à créer de l'emploi : **1600 emplois directs durables** ont été créés depuis 2012

5C. FAVORISE L'IMPACT SOCIAL

- Les projets lancés sur Ulule ont un impact social : 42% des porteurs déclarent que leur projet a un impact positif
- Ulule engage aussi une minorité de contributeurs : 18% d'entre eux n'avaient jamais donné à une association avant de donner sur Ulule

Ulule et son évaluation

ULULE : UNE PLATEFORME DE CROWDFUNDING QUI PERMET DE DONNER VIE AUX PROJETS CRÉATIFS, INNOVANTS ET SOLIDAIRES

ULULE EST LE PREMIER SITE DE FINANCEMENT PARTICIPATIF EUROPÉEN. IL PERMET À DES PORTEURS DE PROJET DE TESTER, FINANCER ET FAIRE CONNAÎTRE LEURS IDÉES À DES COMMUNAUTÉS DE CONTRIBUTEURS.

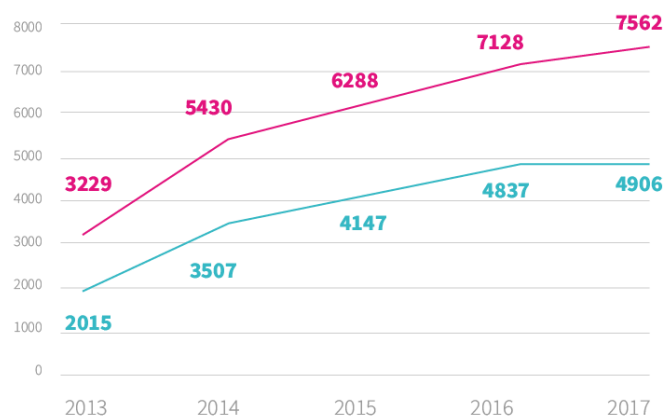
PRÈS DE 6 000 PROJETS FINANCÉS PAR AN, AVEC UN TAUX DE SUCCÈS CONSTANT DE PRÈS DE 65 %

QUELQUES CHIFFRES-CLÉS :

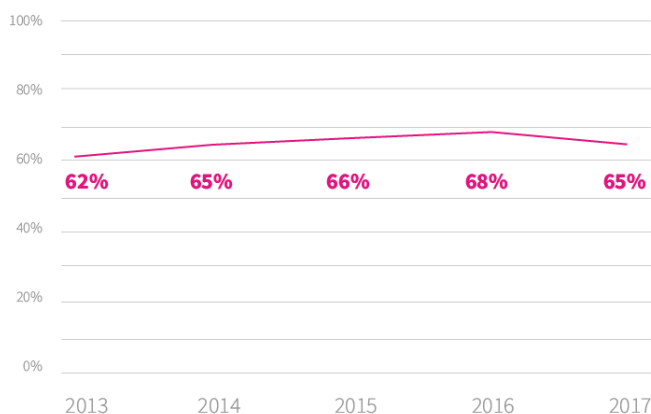
- Depuis la création de la plateforme en 2012, plus de 19 400 projets ont pu voir le jour au 31/12/2017
- Cela représente 65% des projets proposés sur la plateforme qui ont pu être financés
- Ces projets atteignent en moyenne 134% des objectifs initialement fixés. Ainsi, près de 92 M€ avaient été collectés au 31/12/2017

EVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE PROJETS PROPOSÉS ET FINANCÉS PAR LA PLATEFORME

*D'après données SI disponibles sur l'ensemble des projets proposés



EVOLUTION ANNUELLE DU TAUX DE SUCCÈS DES PROJETS PROPOSÉS SUR ULULE



1. LES PORTEURS DE PROJET PROPOSENT LEUR IDÉE À ULULE

- Les personnes souhaitant financer un projet en leur nom ou celui d'une organisation déposent une description soumise à modération
- Si le projet est éligible, il donne lieu à une page projet sur laquelle le porteur décrit et illustre le projet qu'il souhaite financer, le montant dont il a besoin et les contreparties qu'il souhaite proposer aux contributeurs, avec l'aide d'un accompagnateur Ulule

2. ILS TENTENT DE COLLECTER DES FONDS SUR LEUR PAGE PROJET

- Pendant 45 jours, le porteur de projet tente d'atteindre ou de dépasser son objectif en incitant un maximum de contributeurs (connaissances, clients, bénévoles, utilisateurs d'Ulule...) à donner sur sa page
- Il est accompagné pendant tout ce processus par un référent Ulule, et peut également, s'il le souhaite, assister à des formations gratuites et ouvertes à tous

3. LES CONTRIBUTEURS REÇOIVENT LEURS « CONTREPARTIES »

- En cas de succès, le porteur de projet récupère les fonds collectés (hors commission Ulule), et peut alors mener à bien son projet et expédier aux contributeurs les contreparties proposées (symboliques ou précommandes)
- En cas d'échec, l'argent collecté est remboursé aux contributeurs

L'ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL D'ULULE*

LES OBJECTIFS

Après plus de cinq ans d'activité et 21 000 projet financés, Ulule a souhaité évaluer l'impact de son activité :

- Auprès des porteurs de projet
- Auprès des contributeurs
- Plus largement, auprès de la société

LES SOURCES DE DONNÉES

Trois sources principales de données ont été utilisées pour bâtir nos analyses:

- Entretiens avec des collaborateurs, porteurs de projet et contributeurs
- Système d'information et de suivi de l'activité d'Ulule
- Questionnaires à 3 destination des porteurs de projet et contributeurs

LES RÉSULTATS CLÉS

- Profilage des porteurs de projet et analyse des principaux effets d'Ulule
- Profilage des contributeurs et analyse des principaux effets d'Ulule
- Analyse des effets sociétaux d'Ulule
- Identification des leviers différenciants d'Ulule

*Pour plus de détail sur la méthodologie, référez-vous à la page 56 aux annexes

Les porteurs de projet

Les porteurs de projet

À RETENIR

PROFILS ET MOTIVATIONS DES PORTEURS DE PROJET

QUI SONT LES PORTEURS DE PROJET?

LEUR PROFIL

Le porteur de projet est plutôt jeune (46% ont moins de 30 ans), à parité homme ou femme, et diplômé (83% >= Bac+2)

LEUR STRUCTURE

De manière égale, ils créent leurs projets sous un statut d'association (32%), d'entreprise (31%) ou de particulier (34%)

LEUR PROJET

- Le projet moyen réussi collecte ~4 800 € et regroupe environ 80 contributeurs
- Il est plus souvent en phase de développement (62%) que de lancement (36%). Le reste des collectes est dédié au sauvetage d'activité (2%).

QUELLES SONT LEUR MOTIVATION?

LE CHOIX D'ULULE

La notoriété de la plateforme est le premier facteur qui incite les porteurs de projet à la choisir (42%). En majorité, ils l'ont connue par le bouche à oreille (34%) ou via un autre projet financé sur Ulule (28%)

LE CHOIX DU CROWDFUNDING

Si la recherche de financement est la première motivation (pour 87% des porteurs de projets se lançant), la plateforme est aussi un lieu pour faire connaître son projet (46%)

L'ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DU CROWDFUNDING

- Avant la collecte : le crowdfunding est avant perçu comme un outil de financement (à 45%) et peu comme un outil de communication (20%)
- Après la collecte : s'il reste perçu comme un outil de financement (47%), il s'avère être un outil de communication pour plus d'un tiers des porteurs

QUELQUES ASPECTS APPRÉCIÉS D'ULULE

- Le montant modéré de la commission
- L'esprit familial et la proximité de l'équipe projet
- L'origine française de la plateforme

LES EFFETS D'ULULE SUR LES PORTEURS DE PROJET

FACILITE LA CROISSANCE ET LA CRÉATION DE PROJETS

- Ulule permet avant tout de donner vie à des projets qui, dans 91% des cas, n'auraient pas pu être financés ou auraient eu des difficultés à l'être autrement
- Catalyseur d'actions, le temps de la collecte est propice à convaincre des partenaires stratégiques pour le projet (financeurs, prescripteurs, diffuseurs) pour plus de 2/3 des porteurs
- Enfin, la collecte est un levier de croissance : 1 porteur sur 5 crée une structure à l'issue de la collecte 70% des structures existantes (associations ou entreprises) renforcent leur croissance

CHIFFRES CLÉS

- 91% des porteurs n'auraient pas pu faire financer leur projet ou auraient eu des difficultés sans Ulule
- 64% ont été aidés par leur collecte pour lever des financements complémentaires
- ~1400 structures créées par des particuliers suite à leur collecte, dont plus de 1000 entreprises
- 96% des structures existantes sont encore actives au bout d'un an

PERMET DE FÉDÉRER UNE COMMUNAUTÉ AUTOUR D'UN PROJET

- Bien que les contributeurs fassent en général partie des cercles proches des porteurs, la base d'utilisateurs d'Ulule permet d'attirer du 3ème cercle (pour les collectes les plus importantes) : 40% des contributeurs ne connaissent pas le porteur à qui ils donnent
- Permettant de mobiliser sa communauté sur un temps court, la collecte est considérée comme un outil d'animation de communauté pertinent par une grande majorité de porteurs de projet (85%)
- Cette richesse communautaire est propice à nourrir les projets des porteurs : 29% d'entre eux ont ainsi fait évoluer leur projet suite à des feedbacks

CHIFFRES CLÉS

- 75% des porteurs connaissent plus de la moitié de leurs contributeurs
- Les porteurs multiples ont en moyenne 27% de contributeurs récurrents
- 22% ont bénéficié de mises en relation intéressantes pour le projet
- 83% des contributeurs parlent du projet autour d'eux
- 63% des porteurs de projet déclarent avoir utilisé de nouveaux outils pour communiquer
- ~1860 porteurs ont réalisé plus d'une collecte sur Ulule (~7% des porteurs)
- 54% des porteurs déclarent que la collecte rend moins impressionnant le fait de réaliser certaines démarches

FAVORISE LA COMMUNICATION AUTOUR DE SON PROJET

- Ulule est un support de communication jugé intéressant car facilement partageable par les utilisateurs : un projet est partagé en moyenne 103 fois sur Facebook
- Au-delà, le temps court de la collecte agit comme un catalyseur, incitant les porteurs de projet (92%) à communiquer pour promouvoir leur projet
- Les porteurs de projet montent ainsi en compétences sur le sujet, presque 2/3 d'entre eux déclarant utiliser de nouveaux outils pour communiquer

CONSTITUE UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT POUR LES PORTEURS DE PROJET

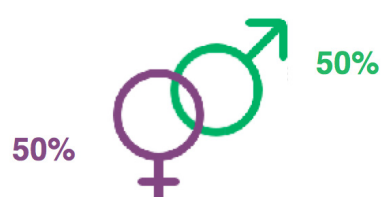
- La collecte Ulule contribue à démystifier l'acte d'entreprendre :
- Durant la collecte, plus de la moitié (54%) des porteurs déclarent que la collecte lève des freins psychologiques pour réaliser certaines démarches
- Après la collecte, à en juger par le nombre élevé de repeaters (porteurs réalisant plusieurs collectes)
- Sur le plan personnel, les porteurs ayant réussi leur collecte en ressentent une forte satisfaction (86% déclarent se sentir plus épanouis)

Les porteurs de projet

PROFIL DES PORTEURS

LE PROFIL DES PORTEURS DE PROJET : DES JEUNES, GÉNÉRALEMENT EN EMPLOI

UNE PARITÉ PARFAITE ENTRE FEMMES ET HOMMES



*D'après questionnaire ; 456 répondants

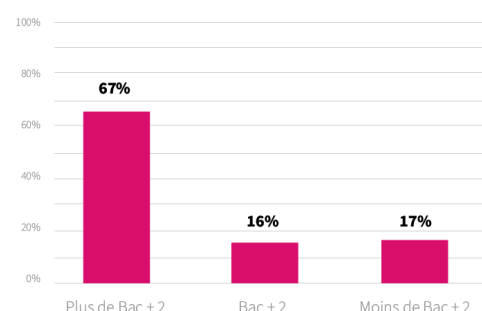
34 ANS D'ÂGE MOYEN



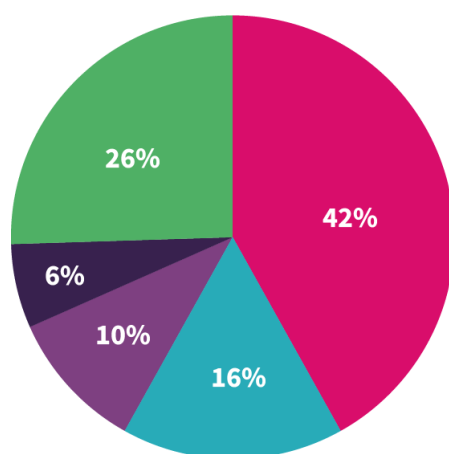
46% moins de 30 ans
37% entre 30 et 45 ans
18% plus de 45 ans

*D'après SI ; les réponses incohérentes ont été supprimées (<18 ans et >100 ans), soit N=25484

83% DE DIPLÔMÉS >= BAC + 2



*D'après questionnaire ; 458 répondants



42% DE PERSONNES EN EMPLOI

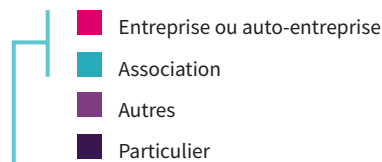
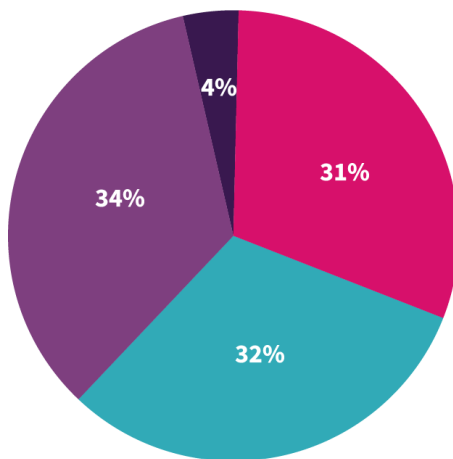
*D'après questionnaire ; 474 répondants

- En emploi
- Demandeur.deuse d'emploi
- Étudiant.e
- Retraité.e
- Autre (Surtout des indépendants, intermittents, présidents d'associations et inactifs)

LA NATURE DES PROJETS : DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT EN GRANDE MAJORITÉ

- Une proportion similaire d'associations, entreprises et particuliers (~30%)
- 3/4 des organisations ne disposent d'aucun salarié
- La majorité des projets (2/3) sont à un stade de développement

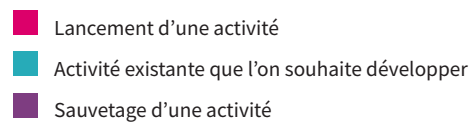
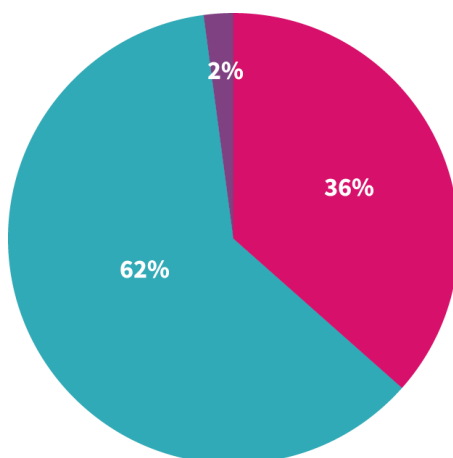
UNE PROPORTION SIMILAIRE D'ASSOCIATIONS, ENTREPRISES ET PARTICULIERS



NOMBRES DE SALARIÉS AU SEIN DES ORGANISATIONS ET ENTREPRISES OU AUTO-ENTREPRISES

- 74% des organisations n'ont aucun salariés
- 20% des organisation ont entre un et cinq salariés
- 6% ont plus de cinq salariés

2/3 DE DÉVELOPPEMENT D'ACTIVITÉ



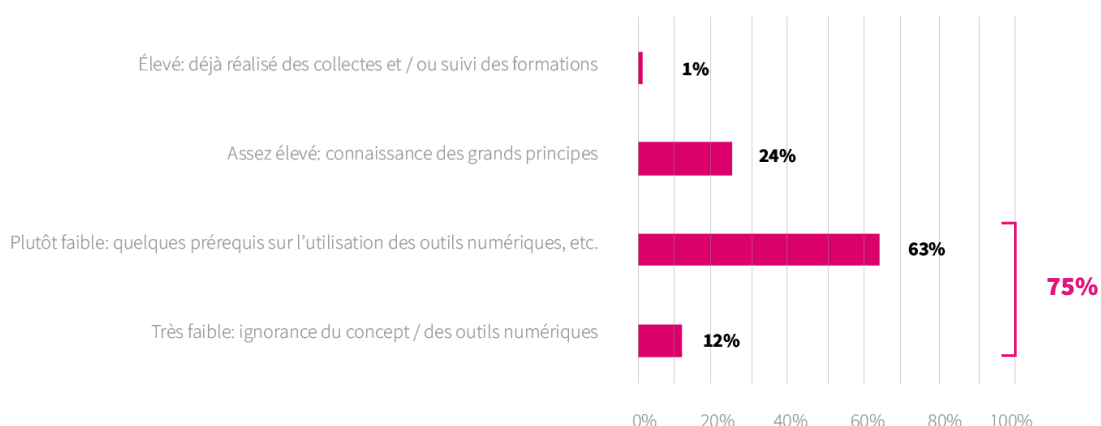
D'après questionnaire; 474 répondants

DES PORTEURS DE PROJET DISPOSANT D'UN FAIBLE NIVEAU DE MAITRISE DU CROWDFUNDING INITIALEMENT

Près de 3/4 des porteurs de projets déclarent avoir un faible niveau de connaissance du crowdfunding au moment de leur première collecte

QUEL ÉTAIT VOTRE NIVEAU DE CONNAISSANCES EN CROWDFUNDING AU MOMENT OÙ VOUS AVEZ DÉMARRÉ VOTRE PREMIÈRE CAMPAGNE ?

N=434, toutes les collectes



LES CATÉGORIES DE PROJETS : UNE MAJORITÉ DE PROJETS SOLIDAIRES ET CRÉATIFS (MÉDIAS, ARTS, ETC.)

Ulule est avant tout une plateforme généraliste qui donne sa chance à tout type de projet bien que les projets solidaires et créatifs occupent une place majeure

TYPE DE PROJET	POUCENTAGE	NOMBRE
SOLIDAIRE ET CITOYEN	20%	5 838
FILM ET VIDÉO	15%	4 555
MUSIQUE	13%	3 854
ÉDITION ET JOURNAL	7%	1 942
SPECTACLE VIVANT	7%	2 038
SPORT	7%	1 984
ART ET PHOTO	6%	1 664
ARTISANAT ET CUISINE	6%	1 638
ENFANCE ET ÉDUCATION	5%	1 529
MODE ET DESIGN	4%	1 202
BD	3%	775
JEUX	2%	665
TECHNOLOGIE	2%	652
PATRIMOINE	1%	391
AUTRES	3%	929

* Ensemble des projets proposés ; d'après données SI

Les porteurs de projet

MOTIVATIONS

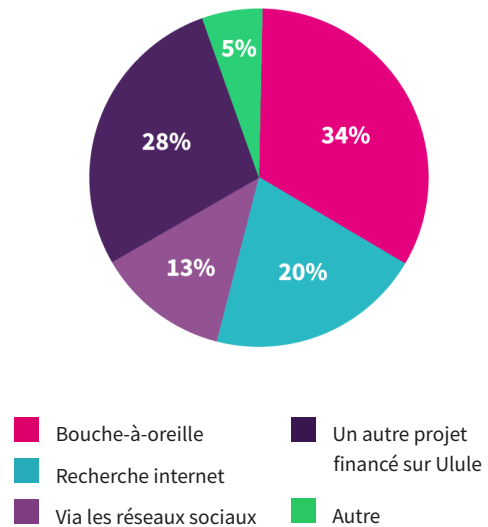
OPTER POUR ULULE : UN CHOIX LIÉ À LA NOTORIÉTÉ DE LA PLATEFORME

La majorité des porteurs de projet a connu Ulule par le bouche-à-oreille (34%) ou via un autre projet financé sur Ulule (28%)

Cette notoriété est le facteur n°1 qui convainc les porteurs de projet d'utiliser Ulule plutôt qu'une autre plateforme de crowdfunding

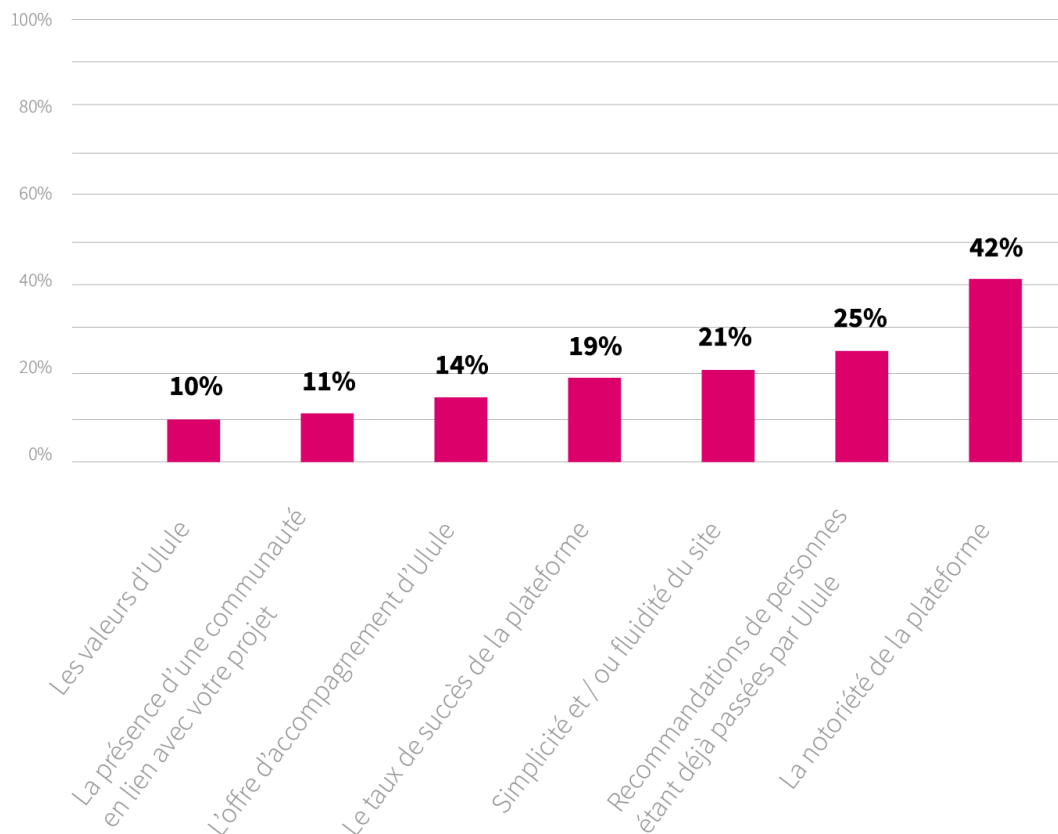
COMMENT AVEZ-VOUS CONNU ULULE?

N=434, toutes les collectes



POURQUOI AVOIR UTILISER ULULE PLUTÔT QU'UNE AUTRE PLATEFORME?

N=434, toutes les collectes



TROIS ASPECTS PARTICULIÈREMENT VALORISÉS : L'ESPRIT « FAMILIAL », LE MONTANT MODÉRÉ DE LA COMMISSION & LA NATIONALITÉ FRANÇAISE DE LA PLATEFORME

Les entretiens réalisés avec les porteurs de projet font apparaître assez clairement des points de différences par rapport aux autres plateformes existantes

UNE COMMISSION PLUS FAIBLE QUE SUR D'AUTRES PLATEFORMES

« La commission de la plateforme était moins élevée que les autres à l'époque »

UN ESPRIT FAMILIAL ET UNE PROXIMITÉ AVEC L'ÉQUIPE ULULE

J'ai bien aimé le côté familial, petite entreprise, j'ai toujours l'impression de croiser les mêmes personnes : Margaux, Jean... »

« Lorsqu'il a fallu choisir entre toutes les plateformes je pense que le fait de les avoir rencontrés aux Bis de Nantes a fait pencher la balance pour Ulule »

UNE PLATEFORME FRANÇAISE

« En plus c'est français, ça j'ai apprécié »

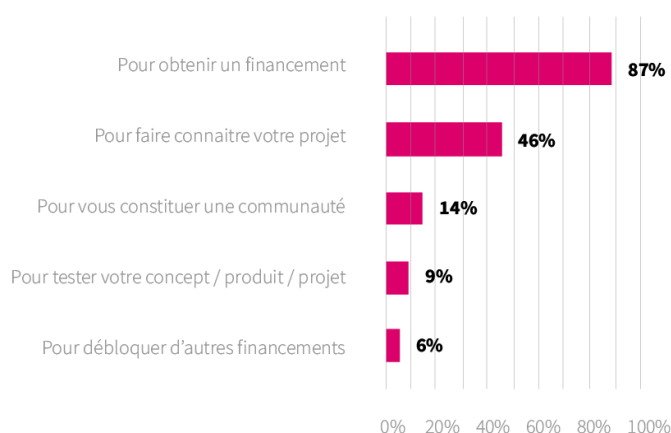
L'OBJECTIF PREMIER DE LA COLLECTE EST BIEN ENTEN- DU D'OBTENIR UN FINANCE- MENT, MAIS PAS SEULEMENT

L'obtention d'un financement est, de loin, la première raison pour se lancer dans sa première campagne de crowdfunding (87%), la communication sur son projet étant la deuxième raison avancée (46%)

La récurrence de projets est en majorité liée au fait d'avoir réussi sa première collecte (51%) mais aussi au fait d'avoir particulièrement apprécié l'accompagnement apporté par Ulule (49%)

POUR QUELLE(S) RAISON(S) (2 MAX) AVEZ-VOUS LANCÉ VOTRE PREMIÈRE CAMPAGNE DE CROWDFUNDING ?

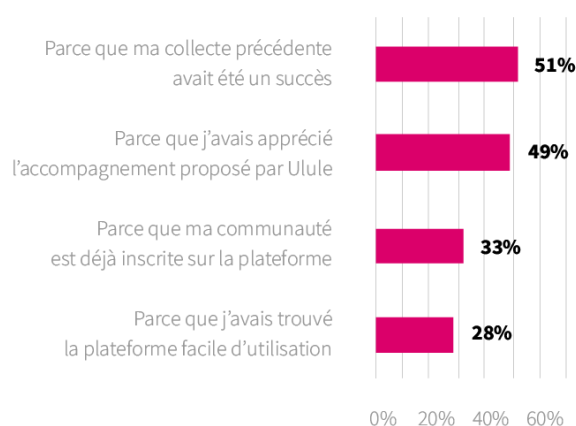
Pour tous les porteurs de projet



N=459 ; toutes collectes

POUR QUELLE(S) RAISON(S) AVOIR LANCÉ UNE SECONDE CAMPAGNE ?

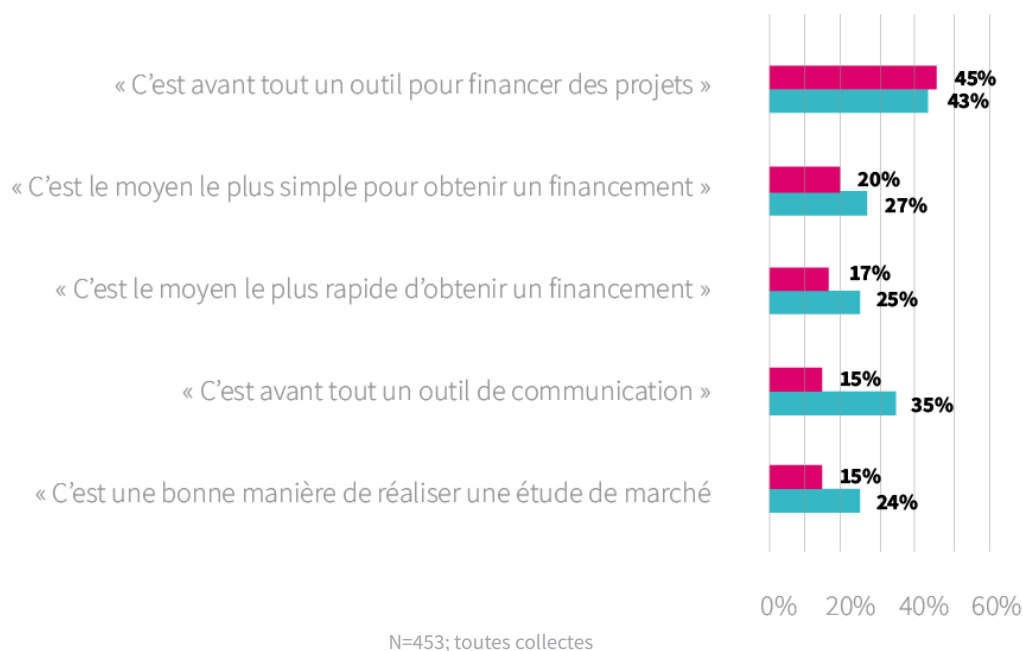
Pour les porteurs de projets multiples



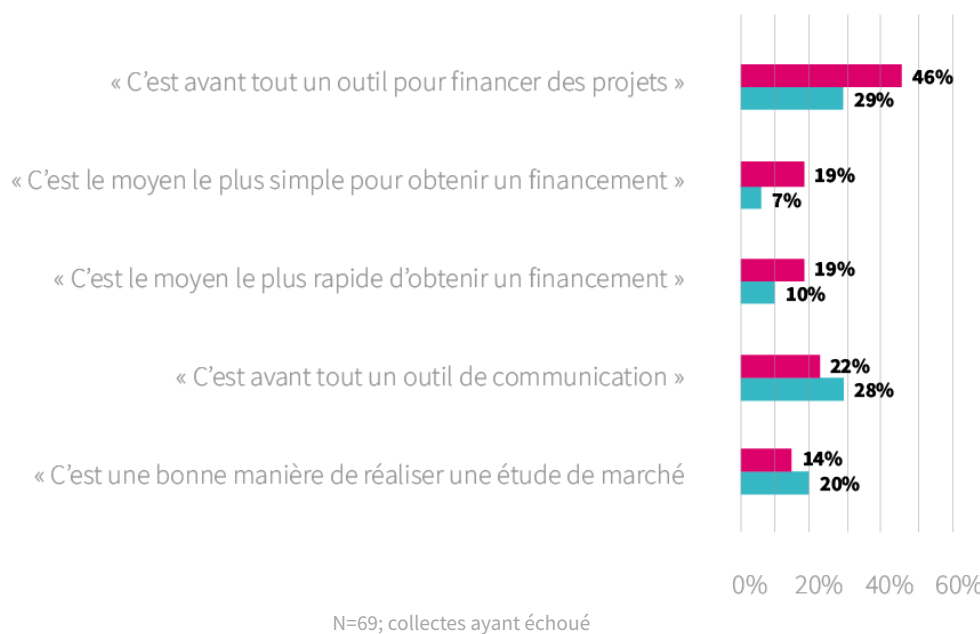
N=79 ; toutes collectes

LA PERCEPTION DU CROWDFUNDING AVANT/APRÈS : UN OUTIL DE FINANCEMENT ET DE COMMUNICATION

- Avant le lancement d'une collecte, le crowdfunding est avant tout perçu comme un outil de financement de projets
- Pour les collectes ayant échoué, cet aspect décroît de manière conséquente
- Suite à la collecte, on constate que l'aspect communication est particulièrement mis en avant, quelle que soit l'issue de la collecte



COUP D'OEIL SUR LES COLLECTES AYANT ÉCHOUÉ



■ Perception avant la collecte ■ Perception après la collecte

Les porteurs de projet

LES EFFETS D'ULULE

UN MOYEN ESSENTIEL DE FINANCEMENT POUR PLUS DE 9 PROJETS SUR 10

SANS ULULE 91% DES PORTEURS DE PROJETS ESTIMENT QUE LEUR PROJETS N'AURAIENT PAS PU ÊTRE FINANCÉ OU AURAIT EU DES DIFFICULTÉS À L'ÊTRE

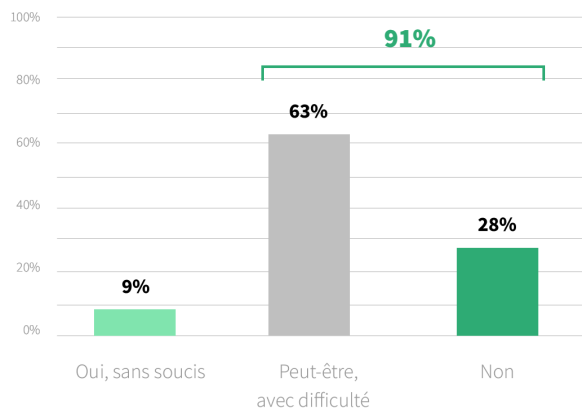
« Sans ça, on n'aurait jamais financé le projet ! Maintenant on a même pu imprimer plus de livres que prévu »

- Porteur de projet

« Ça permet à des gens qui ont envie de créer de pouvoir aller jusqu'au bout, souvent on est bloqué par l'argent mais Ulule permet de passer cette barrière-là ! Au fond, ça met de côté l'histoire de l'argent »

- Porteur de projet

VOS PROJETS AURAIENT-ILS PU ÊTRE FINANCÉS SANS COLLECTE ULULE ?



UN EFFET DE LEVIER AU-PRÈS D'AUTRES PARTENAIRES STRATÉGIQUES (FINANCEURS, PRESCRIPTEURS, DIFFUSEURS, ETC.)

- La collecte Ulule permet d'obtenir des financements complémentaires pour près de 2/3 des porteurs de projet qui ont réussi leur collecte (la proportion passe à 30% pour ceux ayant échoué)
- Au-delà de l'aspect financier, 2/3 des porteurs ayant réussi leur collecte affirment avoir pu convaincre plus facilement de potentiels partenaires pour leur projet (la proportion passe à 35% pour ceux ayant échoué)

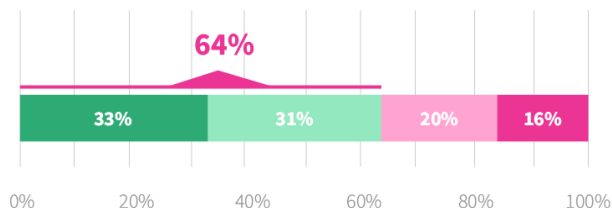
« Ça m'a permis d'avoir pas mal de contacts pro, ça m'a permis aussi de rencontrer mon diffuseur... On reste persuadés que le fait d'être sur Ulule, de pouvoir fédérer des personnes autour de notre album, ça va nous permettre de montrer en externe qu'on a des gens qui nous soutiennent, qui croient en nous »

- Porteur de projet dans le domaine musical

MA OU MES COLLECTES ULULE...

« ME PERMETTENT PARFOIS D'OBTENIR DES FINANCEMENTS COMPLÉMENTAIRES QUE JE N'AURAIS PAS PU AVOIR SINON »

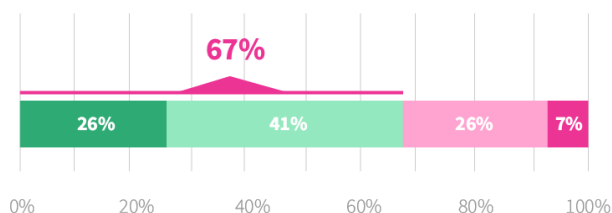
N=368; collectes réussies



« RENDENT MON PROJET PLUS CRÉDIBLE VIS-À-VIS DE PARTENAIRE POTENTIELS »

(Investisseurs, distributeurs, éditeurs, diffuseurs, bénévoles, banques...)

N=368; collectes réussies



Tout à fait d'accord
 Plutôt d'accord
 Pas trop d'accord
 Pas du tout d'accord

UN CATALYSEUR D' ACTIONS POUR VALORISER SON PROJET

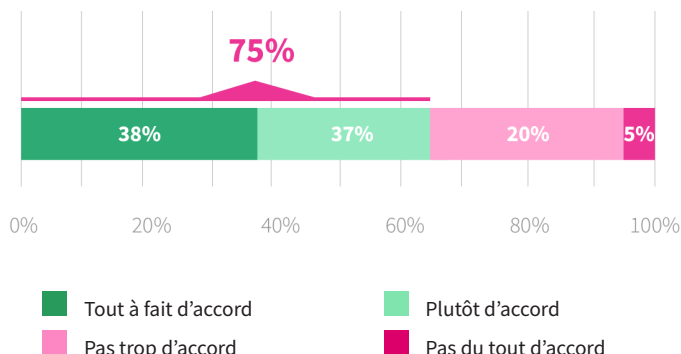
- Pour 3/4 des porteurs de projet, le crowdfunding crée une incitation à produire des contenus attractifs (vidéos, photos, descriptions...) qui leur sont utiles pour leur projet
- Cette production est liée au timing resserré de la collecte et aux incitations des équipes d'Ulule accompagnant les porteurs de projet

« En nous fixant des deadlines et des objectifs, ça nous oblige clairement à faire plein de choses à la fois : formaliser son projet, faire un shooting, réaliser une vidéo, etc. Tout ça je ne l'aurais pas fait sans Ulule »

- Porteur de projet

« MA OU MES COLLECTES ULULE M'INCITENT À PRODUIRE DU CONTENU QUE JE N'AURAIS PAS RÉALISÉ SINON ET QUI PEUVENT ÊTRE UTILE POUR LA SUITE DE MON PROJET »

N=432; toutes collectes



UN LEVIER DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE POUR LES PROJETS EN LANCEMENT OU EN DÉVELOPPEMENT

DES PORTEURS DE PROJET QUI CRÉENT DES STRUCTURES

21% des particuliers ayant réussi leur collecte ont créé une structure, soit ~1400 structures* créées !

- 77% ont créé des entreprises ou auto-entreprises, soit ~1 000
- 23% ont créé des associations, soit ~400

DES PORTEURS DE PROJET QUI RENFORCENT LEUR STRUCTURE

71%** des porteurs structurés en associations ou entreprises considèrent que leur collecte a favorisé la croissance de leur structure

- 96%*** des structures ayant réussi leur collecte sont encore actives au bout d'un an

UN IMPACT LIMITÉ SUR LES SAUVEGARDES D'ACTIVITÉ

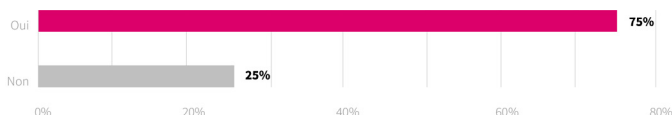
- Seuls 8 répondants déclarent avoir lancé une collecte pour sauvegarder leur activité, rendant les résultats peu exploitables
- Parmi eux, seuls 3 ont déclaré avoir maintenu des emplois grâce à la collecte

UN MOYEN DE MOBILISER AVANT TOUT SES CERCLES PROCHES

- Les porteurs de projet s'appuient avant tout sur leurs cercles familiaux et amicaux pour être financés (« love money ») : 3/4 des porteurs de projet connaissent plus de la moitié de leurs contributeurs
- Malgré tout, au fur et à mesure des collectes, le cercle des contributeurs a tendance à s'élargir pour plus de la moitié des porteurs de projet

PROPORTION DES PORTEURS DE PROJET DÉCLARANT CONNAÎTRE PLUS DE LA MOITIÉ DE LEURS CONTRIBUTEURS

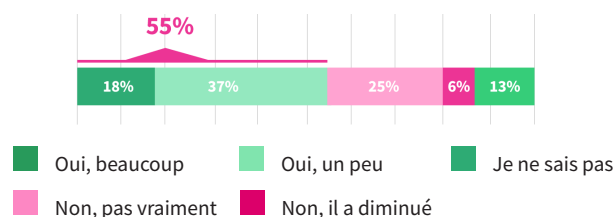
N=346 ; toutes collectes



COUP D'OEIL SUR LES COLLECTES MULTIPLES

LA PROPORTION DES CONTRIBUTEURS QUE VOUS NE CONNAISSIEZ PAS A-T-ELLE AUGMENTÉ AU FIL DES COLLECTES ?

N=67 ; Collectes multiples



* Les particuliers représentant 34% des porteurs de projet, on a Nombre de structures créées = 19 412 x 34% x 21% = 1 386

** 34% répondent « tout à fait » à la question et 37% « un peu »

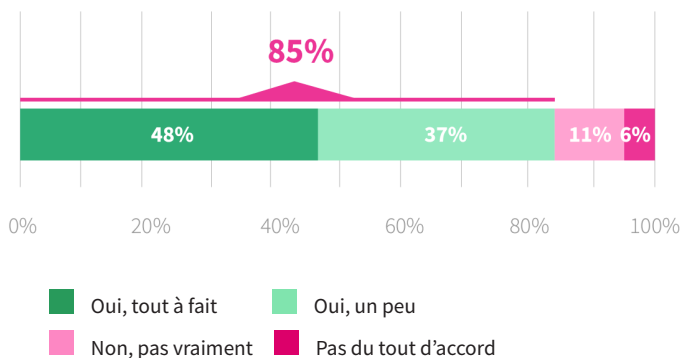
*** Parmi les structures qui sont au stade de lancement, on en compte 18 sur 19 qui sont encore actives au bout d'un an, soit une proportion similaire

UN OUTIL D'ANIMATION DE SA COMMUNAUTÉ

- Au-delà de la mobilisation des proches, les collectes représentent un bon moyen de mobiliser des personnes qui sont déjà informées voire impliquées dans un projet
- En particulier, pour les porteurs de projet multiples, ils s'appuient en moyenne sur 27% de contributeurs déjà présents lors d'une précédente collecte
- Les porteurs de projet dans les domaines créatifs (musique, mode & design et artisanat & cuisine) sont particulièrement concernés par cet aspect

« MES COLLECTES ULULE ONT ÉTÉ UNE BONNE OCCASION DE MOBILISER LES GENS QUI SUIVAIENT DÉJÀ MON/NOTRE ACTIVITÉ »

(hors proches, par exemple : bénévoles de mon association, anciens clients, fans...) N=67 ; Collectes multiples



TOP 3 DES CATÉGORIES LES PLUS CONCERNÉES

- Musique (96%)
- Mode et design (94%)
- Artisanat et cuisine (92%)

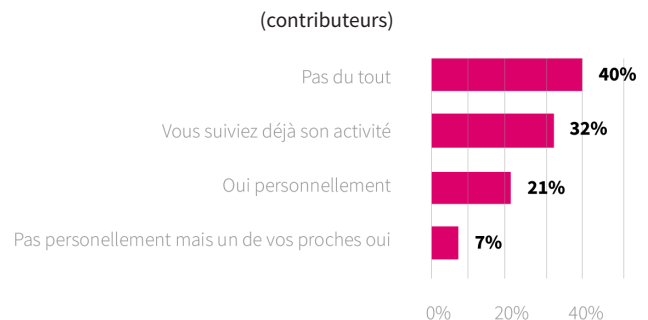
« Notre collecte a permis de mobiliser les bénévoles, clairement ils étaient à fond, ça a permis de les lancer dans l'aventure ! »

- Porteur de projet

POUR CERTAINS PORTEURS DE PROJET, UN MOYEN D'ATTEINDRE AUSSI DE NOUVEAUX CERCLES

- Même si la majorité des porteurs de projet s'appuient sur leurs cercles existants de proches et de clients, Ulule offre aux créateurs l'opportunité de se saisir de communautés déjà existantes sur la plateforme
- Ainsi 40% des contributeurs déclarent donner à des porteurs de projet qu'ils ne connaissaient pas du tout
- On suppose que ce pourcentage élevé se concentre surtout sur les collectes « importantes » (> 20 000 €) et concerne moins les collectes de taille moyenne (< 5000 €)

CONNAISSIEZ-VOUS PERSONNELLEMENT LE PORTEUR DU PROJET ?



« L'idée c'était de réaliser notre lancement : d'actionner notre communauté et aussi de pouvoir s'appuyer sur la base conséquente d'utilisateurs d'Ulule »

- Porteur de projet

« Je participe de plus en plus à des projets dont je ne connais aucun des acteurs, contrairement à avant où je connaissais la plupart des porteurs de projets »

- Porteur de projet

UNE RICHESSE COMMUNAUTAIRE QUI NOURRIT LES PORTEURS DE PROJET MENANT DES COLLECTES IMPORTANTES

- La page de collecte est un espace qui facilite l'échange avec les contributeurs, notamment pour les collectes importantes. Si la moyenne des commentaires est de 11 par page projet, il existe de fortes variations :
- Les collectes de plus de 10 000€ ont en moyenne 154 commentaires
- Les collectes de moins de 2 500€ ont en moyenne 2 commentaires*
- Cet échange entre porteurs de projet et contributeurs permet de disposer de feedbacks et de soutiens pour avancer dans son projet

* Les données sur le nombre de commentaires ont été obtenues à partir du SI

DES FEEDBACKS QUI FONT ÉVOLUER LE PROJET

29% des porteurs ont reçu des retours d'utilisateurs leur ayant permis d'améliorer leur projet ou produit

« Avec les retours des contributeurs, ça permet de tester l'appétence des gens à ce qu'on fait, de voir s'ils sont intéressés par notre univers et par conséquent de faire évoluer nos produits »

- Porteur de projet

DES MISES EN CONTACTS PERTINENTES

22% ont été mis en relation avec des contacts intéressants pour la suite de leur projet

« Au fond, je me suis constitué un carnet d'adresses pour de futurs projets »

- Porteur de projet

UN APPUI OPÉRATIONNEL PROPOSÉ

22% se sont vus proposer un coup de main pour la réalisation de leur projet

« Ça m'arrive d'aider des projets à se monter, de moi-même je vais leur dire que je peux leur donner un coup de main »

- Contributeur

UN RELAIS INTÉRESSANT POUR COMMUNIQUER SUR SON PROJET

Ulule est un support intéressant de communication pour les porteurs de projet :

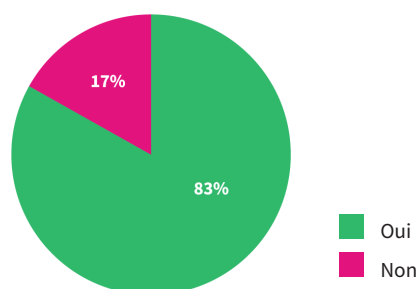
- On compte 983 visiteurs uniques sur une page projet et un projet est partagé en moyenne 103 fois sur Facebook, avec encore une fois des variations entre les projets de grande ampleur et les plus modestes :
- En moyenne 5 625 visites sur les pages de projets collectant plus de 10 000€
- En moyenne 374 visites sur les pages de projets collectant moins de 2 500€**
- Cet aspect est particulièrement valorisé par les porteurs de projet qui sont 34% à déclarer que le crowdfunding est avant tout un outil de communication à l'issue de leur collecte (15% avant)

Cette communication s'appuie aussi sur le bouche-à-oreille des contributeurs

** Les données sur le nombre de visites ont été obtenues à partir du SI

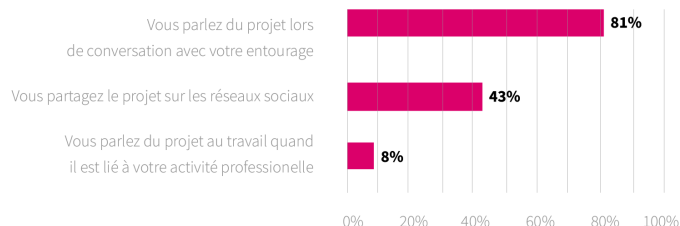
TAUX DE CONTRIBUTEURS AYANT PARLÉ DU PROJET AUTOUR D'EUX

N=1 803



PRINCIPAUX MOYENS DE COMMUNICATION DES CONTRIBUTEURS

N = 1 662



UNE INCITATION À DAVANTAGE COMMUNIQUER (ET UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES SUR LE SUJET)

- La quasi-totalité des porteurs de projet (92%) reconnaissent que la collecte Ulule les a incités à communiquer pour promouvoir leur projet, certains bénéficiant notamment de retombées médias

- Dans cette optique, ils ont, pour la majorité (63%) appris à utiliser de nouveaux outils pour communiquer

« On a plus de facilité à aller voir les gens. Comme on a nos supports formalisés et qu'on est dans une phase active de création, on ose plus aller voir les gens, demander par exemple à la presse de parler de nous ! »

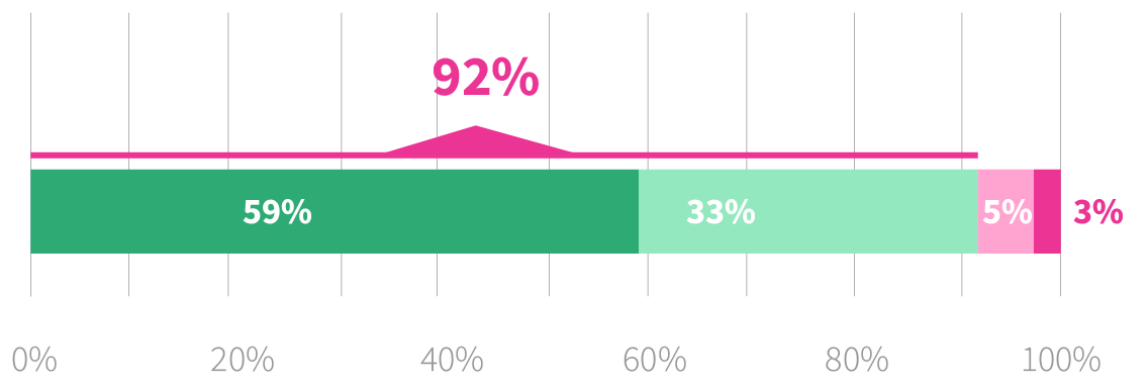
- Porteur de projet

« Cette expérience m'a clairement appris à communiquer »

- Porteur de projet

« MA OU MES COLLECTE(S) ULULE M'INCITENT À COMMUNIQUER POUR PROMOUVOIR MON PROJET »

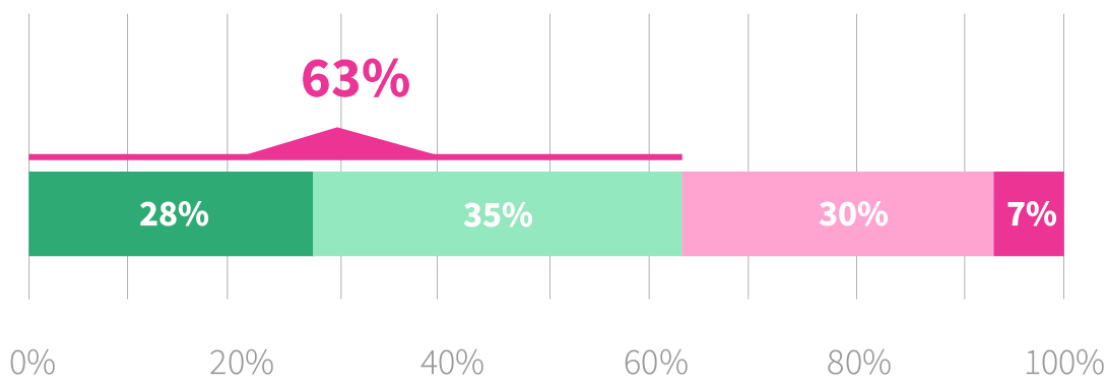
N=432 ; toutes collectes



« MA OU MES COLLECTE(S) ULULE M'EMMÈNENT À UTILISER DE NOUVEAUX OUTILS POUR GÉRER MA CAMPAGNE »

(Par exemple Réseaux sociaux, Outils de tracking, tableur, canaux de communication online ou offline, outils de graphisme, logiciel photo ou vidéo, etc.)

N=432 ; toutes collectes



■ Tout à fait d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Pas trop d'accord
 ■ Pas du tout d'accord

POUR CERTAINS, UNE DÉMYSTIFICATION DE L'ACTE D'ENTREPRENDRE – MATÉRIALISÉE PAR L'ÉMERGENCE DE REPEATERS

La collecte Ulule permet aux porteurs de projet de démystifier le fait d'entreprendre :

- Durant la collecte, les porteurs sont, en majorité, moins intimidés à l'idée de réaliser des démarches
- Au-delà, pour entreprendre dans le futur, la collecte semble lever certains freins psychologiques

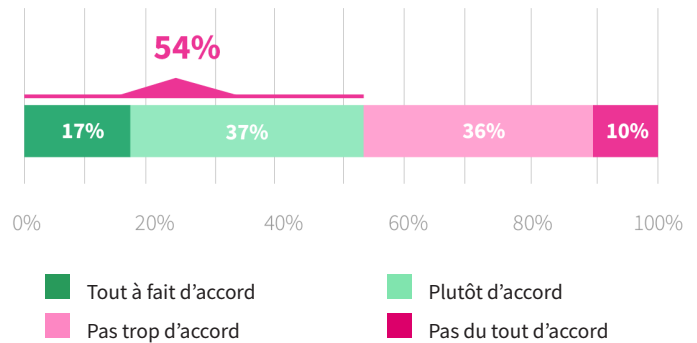
Ce dernier aspect se matérialise par le nombre de porteurs de projet ayant lancé plus d'une collecte dans le cadre d'Ulule (les repeaters) : 1 867 personnes (soit 7% des porteurs de projet)*

* Données obtenues à partir du SI

« MA OU MES COLLECTE(S) ULULE ONT RENDU MOINS IMPRESSIONNANT LE FAIT DE RÉALISER CERTAINES DÉMARCHES »

(Par exemple: chercher du financement, démarcher des partenaires, communiquer sur son projet, etc.)

N=432 ; toutes collectes



« Ça donne envie de lancer d'autres projets. Maintenant je me prends plus la tête, je me dis que tout est possible tant qu'on a envie »

- Porteur de projet

« Ulule m'a permis aussi de découvrir d'autres sites qui pouvaient financer ce type de projets, des réseaux de mécènes, etc. Moi à la base, j'étais très classique, éditeurs, etc., là ça m'a permis de voir au-delà »

- Porteur de projet

UNE CONTRIBUTION À L'ÉPANOUISSEMENT PERSONNEL

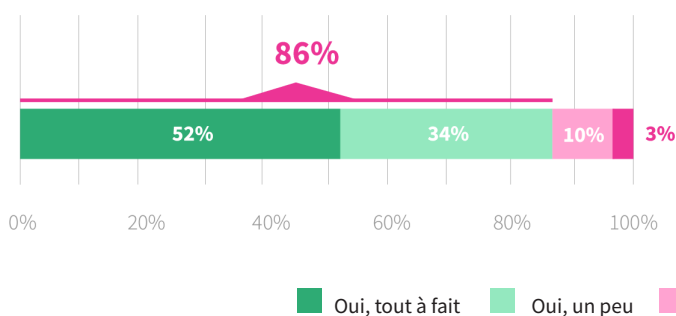
D'un point de vue personnel, la large majorité des porteurs de projet ayant réussi leur collecte (86%) reconnaît que le fait d'avoir lancé un projet via Ulule contribue à leur épanouissement personnel. Sur le plan professionnel, 46% des porteurs de projet déclarent que la collecte a amélioré leur situation professionnelle.

« Ça m'a fait dire qu'il faut laisser libre cours à ses rêves »

- Porteur de projet

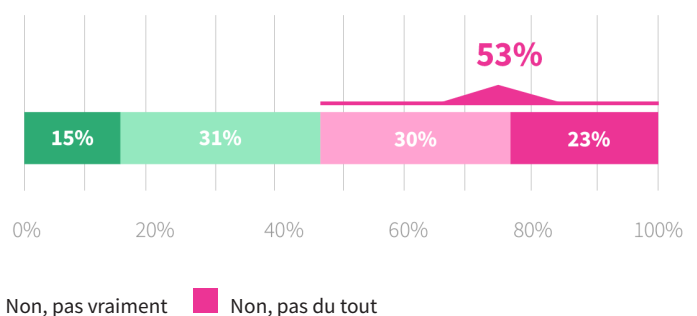
LE FAIT D'AVOIR LANCÉ VOS PROJETS VOUS A-T'IL RENDU(E) PLUS ÉPANOUI(E) SUR LE PLAN PERSONNEL?

N=364 ; collecte réussie



VOS COLLECTES ONT-ELLES AMÉLIORÉ VOTRE SITUATION PROFESSIONNELLE

N=244 ; collectes réussies et terminées il y a +6 mois



Les contributeurs

Les contributeurs À RETENIR

PROFIL, MOTIVATIONS ET SATISFACTION DES CONTRIBUTEURS

QUI SONT LES CONTRIBUTEURS

LEUR PROFIL

Les contributeurs sont en majorité des femmes (56%), relativement âgés (39% ont plus de 50 ans) - certainement lié à la sollicitation de leur entourage

LEURS CONTRIBUTIONS

La contribution moyenne est de 49€ (médiane à 26€)

QUELLES SONT LEURS MOTIVATIONS ?

- **La découverte d'Ulule** est liée, lors de la première collecte, essentiellement à un porteur de projet qui a incité le contributeur à contribuer (60%). Les contributions suivantes sont principalement liées à l'attrait du contributeur pour une catégorie de projet (41%) et pour l'univers d'Ulule (41%).
- **Le facteur principal de contribution** est l'attrait pour le produit / projet présenté par le porteur de projet (56%).

QUELQUES ASPECTS APPRÉCIÉS D'ULULE

- L'aspect accueillant
- L'univers ludique
- Le professionnalisme

SCORE DE SATISFACTION

- 16,52/20 sur l'ensemble de l'expérience Ulule
- 16,8/20 pour les services dépendant d'Ulule (site, aide en ligne, etc.)
- 16,32/20 pour les éléments dépendant des porteurs (contreparties, etc.)

QUEL NIVEAU DE SATISFACTION ?

Les contributeurs sont dans l'ensemble très satisfaits de leur expérience:

- Du côté des services d'Ulule : ils plébiscitent la facilité d'utilisation du site (17,68)
- Du côté des porteurs de projet : s'ils apprécient le niveau de communication pendant le projet (17,16), ils semblent plus mesurés tout en restant globalement satisfaits sur la communication post-projet (15,68) et le respect du délai d'envoi des contreparties (15,28)

LES EFFETS D'ULULE SUR LES CONTRIBUTEURS

LA SATISFACTION DE SE SENTIR UTILE

Logiquement, la quasi totalité des contributeurs (96%) se sentent utiles à des créateurs de projet. Au-delà de ce sentiment de satisfaction directe, le fait de contribuer sur Ulule est valorisé à plusieurs titres :

- Une contribution sans intermédiaire
- La plaisir de contourner les financeurs traditionnels et leur rigidité (les banques notamment)
- La satisfaction de faire partie d'une histoire commune, au-delà d'un produit / projet

« On se sent fier d'avoir participé à des lancements de projet.
On se sent utile à notre mesure ! »

« J'ai le plaisir d'aider des gens qui n'auraient pas de coup de pouce par les banques »

LE PLAISIR DE DECOUVRIR DES PROJETS ORIGINAUX

- Pour beaucoup (81%), Ulule offre la possibilité de découvrir des projets introuvables ailleurs
- Certains en viennent même à faire d'Ulule un outil de veille professionnelle en suivant régulièrement les catégories de projet en lien avec leur profession

« C'est un plaisir de découvrir de nouveaux projets chaque semaine et d'en parler autour de moi »

LA CREATION DE LIEN AVEC LES PORTEURS

Au-delà des contributions, Ulule est une plateforme qui crée du lien : 1/4 des contributeurs déclarent ainsi être entrés en contact avec un ou plusieurs porteurs de projet qu'ils ne connaissaient pas avant grâce à Ulule

« En tant que porteur de projet, ça m'arrive souvent de croiser certains de mes contributeurs à des conventions ou salons »

Les contributeurs

PROFIL

LE PROFIL DES CONTRIBUTEURS : DES PERSONNES ÂGÉES DE PLUS DE 35 ANS, QUI DONNENT ENTRE 10 ET 50€

UNE PROPORTION DE FEMMES LÉGÈREMENT SUPÉRIEURE



*D'après questionnaire ; 1775 répondants

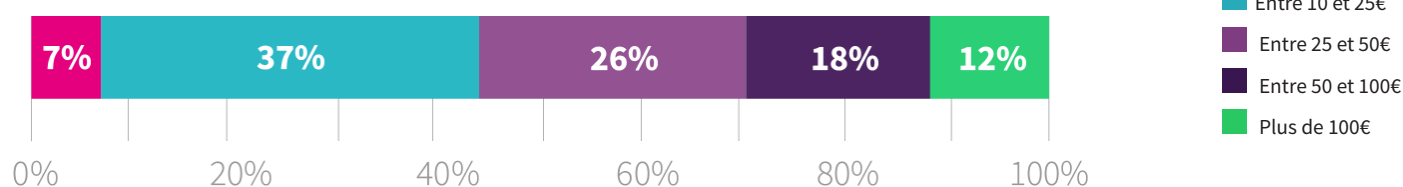
39% DE CONTRIBUTEURS SONT ÂGÉS DE PLUS DE 50 ANS



*D'après questionnaire; 1784 répondants

LE MONTANT MOYEN D'UNE CONTRIBUTION EST DE 49€ (MONTANT MÉDIAN : 26€)

*D'après données SI sur l'ensemble des contributions faites en 2016 et 2017



LES CATÉGORIES DE PROJETS: DES CONTRIBUTIONS EN PREMIER LIEU DANS LES DOMAINES DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA MUSIQUE

TYPE DE PROJET	EN %	NOMBRE DE CONTRIBUTION
SOLIDAIRE ET CITOYEN	15%	147 583
FILM ET VIDÉO	10%	105 185
MUSIQUE	14%	144 502
ÉDITION ET JOURNAL	11%	112 634
SPECTACLE VIVANT	5%	47 511
SPORT	3%	26 742
ART ET PHOTO	4%	43 459
ARTISANAT ET CUISINE	6%	60 442
ENFANCE ET ÉDUCATION	4%	40 604
MODE ET DESIGN	6%	58 091
BD	10%	105 098
JEUX	8%	81 109
TECHNOLOGIE	2%	16 834
PATRIMOINE	1%	13 665
AUTRES	1%	12 141
TOTAL	100%	1 015 600

Données obtenues à partir du SI

Les contributeurs

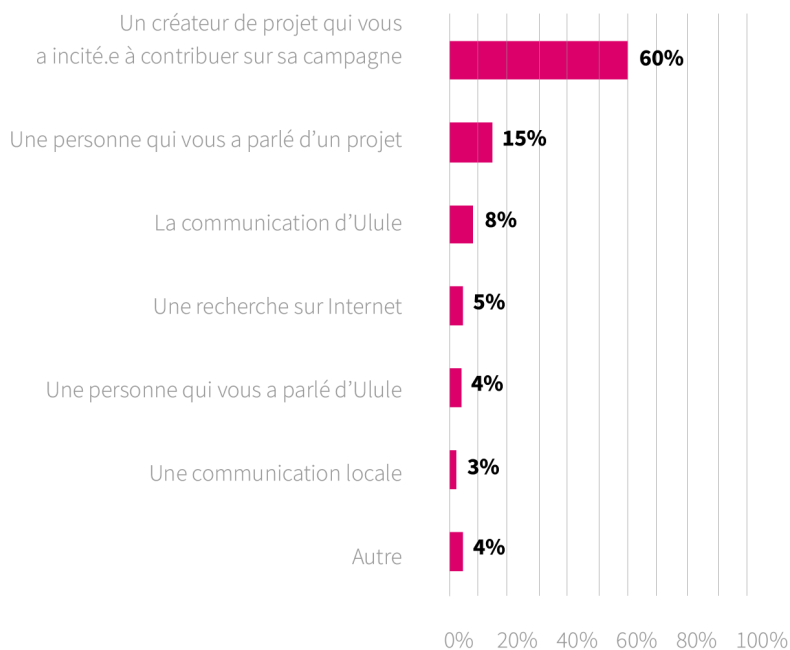
MOTIVATIONS ET SATISFACTIONS

LA DÉCOUVERTE D'ULULE VIA UN CRÉATEUR DE PRO- JET ET UNE RÉCURRENCE LIÉE À L'UNIVERS INSPIRANT D'ULULE

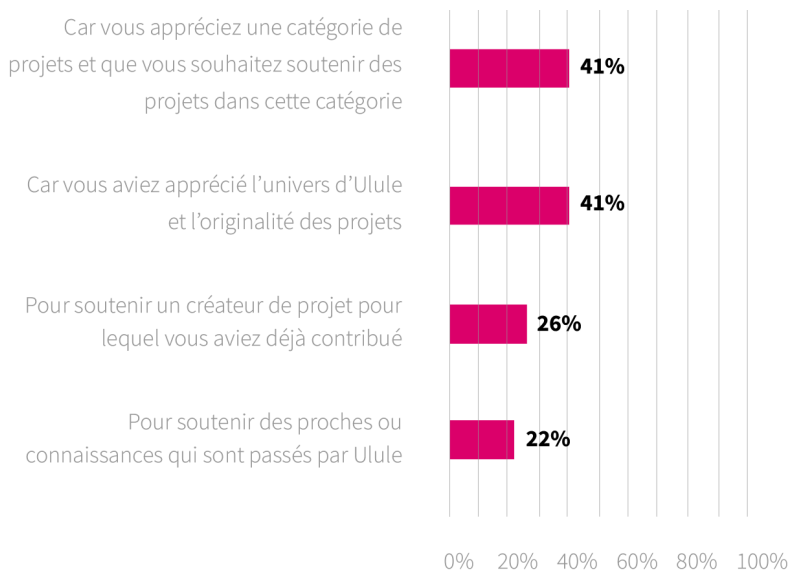
- La majorité des contributeurs ont connu Ulule par un créateur de projet les ayant incités à contribuer sur leur campagne (60%)
- En revanche, les contributeurs semblent revenir principalement car ils sont séduits par l'univers d'Ulule ou par une catégorie de projets spécifique (41 %)

QU'EST-CE QUI VOUS A AMENÉ.E SUR ULULE LA PREMIÈRE FOIS ?

N=1806 ; tous contributeurs



(plusieurs réponses possibles, N=997 ; multi contributeurs)



UN ENTHOUSIASME POUR L'UNIVERS D'ULULE

En comparaison aux autres plateformes existantes, trois aspects sont particulièrement plébiscités par les contributeurs interrogés : l'aspect accueillant et ergonomique du site, son univers ludique et le professionnalisme qui transparait – garantissant la qualité des projets proposés

UN SITE ACCUEILLANT ET ERGONOMIQUE

« Globalement Ulule présente un peu mieux, c'est un peu plus joli »

- Contributeur

« Honnêtement, c'est facile, même pour moi qui ne suis pas très douée en informatique »

- Contributeur

UN UNIVERS LUDIQUE

« En tant que contributeur on voit moins les différences entre les sites, mais Ulule c'est plus interactif, ludique, avec les badges par exemple »

- Contributeur

UNE IMAGE DE PROFESSIONNALISME

« Le fait qu'ils soient sur la plateforme signifie qu'ils ont passé le filtre Ulule et donc il y a une certaine labellisation car il sont validés par Ulule »

- Contributeur

LA PREMIÈRE RAISON INVO- QUÉE POUR CONTRIBUER À DES PROJETS : UN ATTRAIT POUR L'ORIGINALITÉ DES PRODUITS PROPOSÉS

La motivation principale des contributeurs (56%) réside avant tout dans l'attrait pour le produit/projet proposé

En particulier c'est l'originalité des projets proposés sur Ulule qui est appréciée (61%)

« Honnêtement, la première fois que j'ai contribué, c'est parce que j'étais emballé par le produit ! C'était nouveau, utile et bien présenté, ça m'a plu ! »

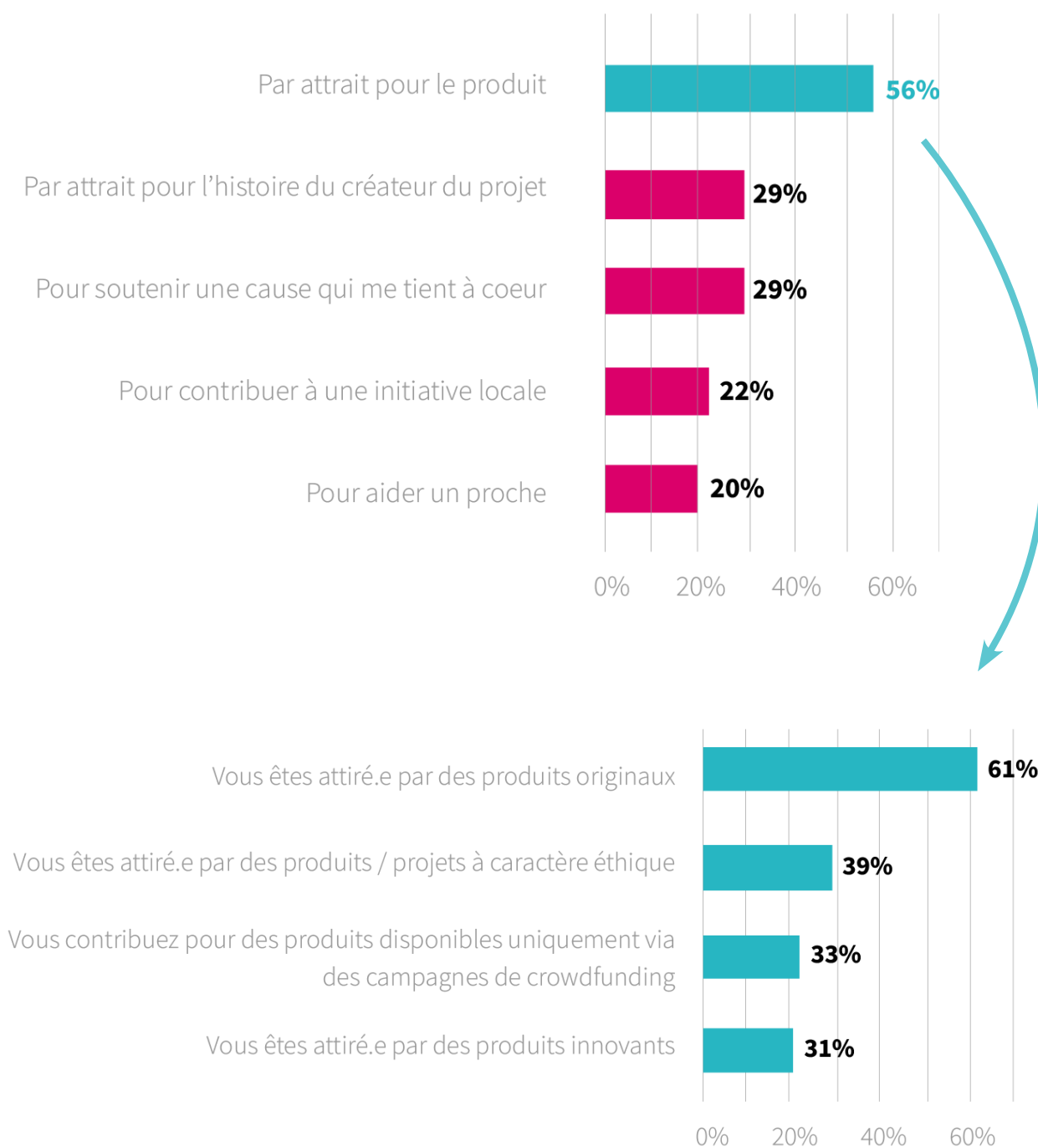
- Contributeur

« J'ai financé une brasserie pas très loin de chez moi : c'est un produit local qui fait plaisir à la famille ! »

- Contributeur

POURQUOI CONTRIBUEZ-VOUS SUR DES PROJETS ?

(Deux raisons maximum, N=1812)



DES CONTRIBUTEURS GLOBALEMENT SATISFAITS DU SERVICE RENDU PAR ULULE COMME DE CELUI OFFERT PAR LES PORTEURS DE PROJET

Les contributeurs semblent satisfaits de leur expérience sur Ulule : ils accordent une note moyenne de 16,52/5 sur l'ensemble des aspects sur lesquels ils ont été interrogés

Du côté des aspects relevant d'Ulule, la facilité d'utilisation du site est particulièrement plébiscitée

Du côté des porteurs de projet, si la communication pendant la collecte obtient un bon score, l'avis, bien que très positif, est plus nuancé sur la communication après le projet et le respect du délai d'envoi des contreparties

TEMPS MÉDIAN DE RÉPONSE DE L'ÉQUIPE SUPPORT : 1H54 (1)

« Ulule ça a un petit côté familial. C'est petit, on s'y retrouve, les projets sont simples à trouver, c'est facile d'accès »

- **Contributeur**

	FACILITÉ D'UTILISATION DU SITE	QUALITÉ D'AIDE EN LIGNE	OUTILS DE PARTAGE POUR COMMUNIQUER SUR UN PROJET	NIVEAU DE COMMUNICATION DU PORTEUR PEN- DANT LA COLLECTE	NIVEAU DE COM- MUNICATION DU PORTEUR APRÈS LA COLLECTE	QUALITÉ DES CONTREPARTIES	RESPECT DU DÉLAI DE RÉCEPTION DES CONTREPARTIES
MOYENNE	17,68	16,56	16,16	17,16	15,68	17,12	15,28
% NOTES ÉGALES À 5	54%	39%	37%	47%	37%	52%	35%

SERVICE "ULULE" : 16,80

SERVICE "PORTEUR DE PROJET" : 16,32

N=1806, tous contributeurs Donnée obtenue à partir du SI

Les contributeurs

LES EFFETS D'ULULE

LA SATISFACTION DE SE SENTIR UTILE EN SOUTENANT DES PORTEURS DE PROJET

Presque tous les contributeurs (96%) considèrent que leur soutien, qu'il soit financier ou moral, a été utile aux porteurs de projet

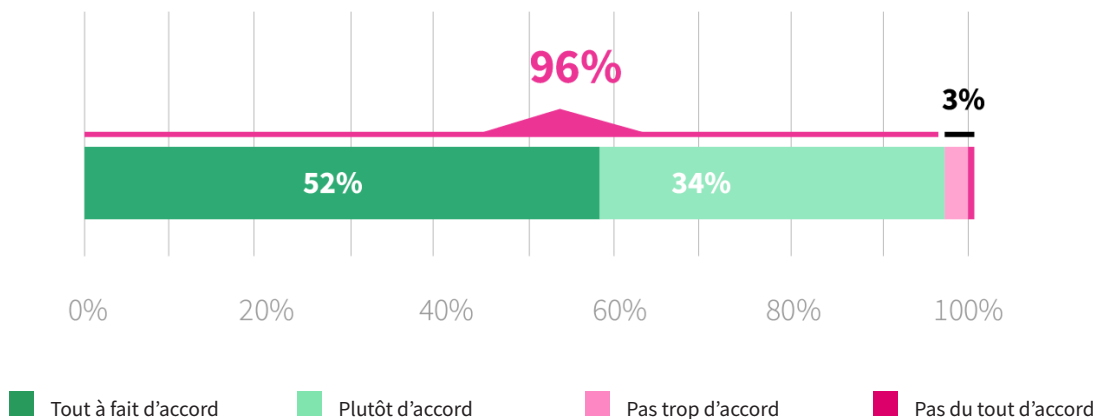
« Je suis vigilant au fait que la campagne apporte quelque chose au projet et donc je ne finance pas des projets qui auraient existé de toute manière, même sans le crowdfunding »

- Contributeur

« On se sent fier d'avoir participé à desancements de projet. On se sent utile à notre mesure ! »

- Contributeur

ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC L'AFFIRMATION SUIVANTE ? « GRÂCE À ULULE, J'AI LE SENTIMENT D'ÊTRE UTILE À DES CRÉATEURS DE PROJET GRÂCE À MES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES, MES CONSEILS ET/OU MES ENCOURAGEMENTS »



UNE SATISFACTION QUI VA AU-DELÀ DU SENTIMENT D'ÊTRE UTILE AUX PORTEURS DE PROJET

Au-delà de la satisfaction d'être utile, la contribution via Ulule est valorisée par certains comme un acte plus « noble » que l'acte d'achat traditionnel

Trois aspects qualitatifs ont pu être captés lors des entretiens : la satisfaction de contribuer sans intermédiaire, le plaisir de contourner les financeurs traditionnels et le sentiment de faire partie d'une histoire commune avec le porteur de projet

LA DÉSINTERMÉDIATION DE L'ACTE D'ACHAT

« Moi ce que j'apprécie c'est qu'on rétribue directement l'auteur sans quelqu'un d'intermédiaire, même si Ulule prend sa part mais c'est normal »

- Contributeur

LA POSSIBILITÉ DE CONTOURNER LES FINANCEURS TRADITIONNELS

« J'ai le plaisir d'aider des gens qui n'auraient pas de coup de pouce par les banques »

- Contributeur

LE SENTIMENT DE FAIRE PARTIE D'UNE HISTOIRE COMMUNE

« Pour les gens, ça permet de savoir d'où viennent les objets qu'ils achètent, comment ils sont produits et connaître l'histoire qu'il y a derrière, du coup ils se sentent impliqués »

- Porteur de projet

UN CANAL DE DÉCOUVERTE DE PROJETS ORIGINAUX

Une grande majorité des contributeurs (81%) pensent qu'il aurait été difficile voire impossible de découvrir certains projets proposés sur Ulule ailleurs que par la plateforme

Pour certains contributeurs, Ulule devient un instrument de veille sur des sujets qui les passionnent ou sont en rapport avec leur profession

« Ça me fait découvrir des choses qui peuvent me servir dans mon travail »

- **Contributeur**

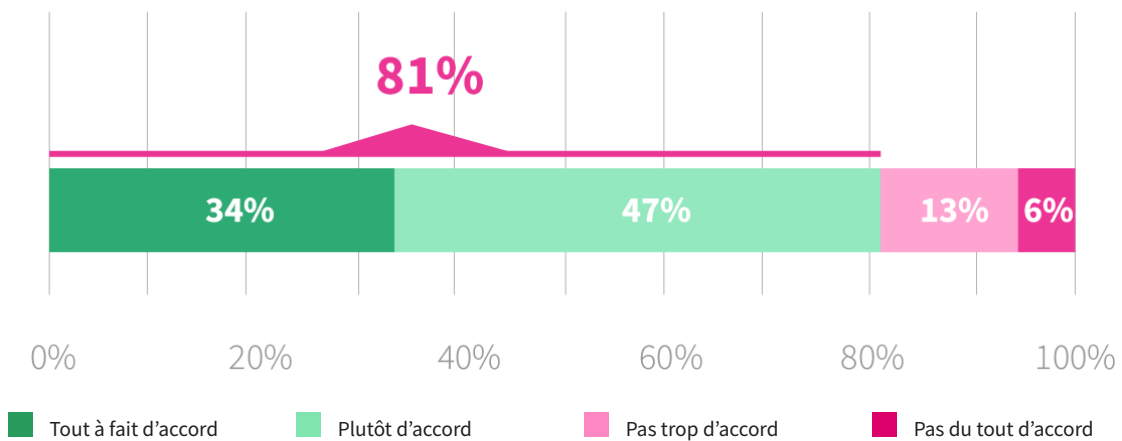
« Ça centralise des initiatives qu'on trouverait pas ailleurs.

Là t'as plein de projets où tu te dis 'il se bouge, il fait des trucs cools' »

- **Porteur de projet**

ÊTES VOUS D'ACCORD AVEC L'affirmation SUIVANTE ? « GRÂCE À ULULE, J'AI DÉCOUVERT DES PROJETS QUE JE N'AUROIS PAS PU DÉCOUVRIR SUR D'AUTRES CANAUX »

N=1795; tous contributeurs



UNE PLATEFORME QUI CRÉE DU LIEN POUR PRÈS D'UN TIERS DES CONTRIBUTEURS

Pour près d'1/3 des contributeurs, Ulule permet la mise en relation et l'échange avec d'autres utilisateurs d'Ulule. Dans la grande majorité, il s'agit principalement d'échanges avec des créateurs de projet

« Ça m'arrive souvent de les voir [mes contributeurs] en convention, pour m'acheter des choses ou dire bonjour »

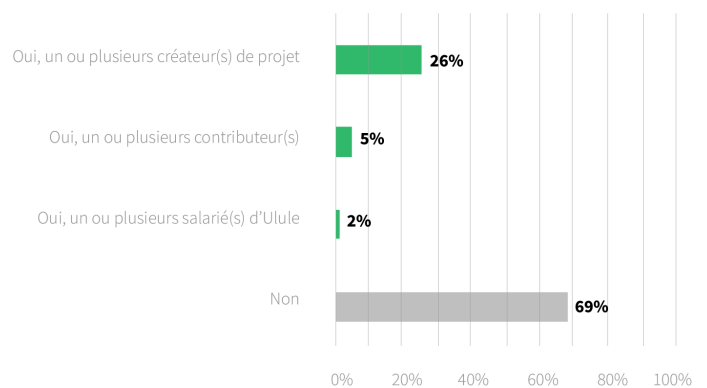
- **Porteur de projet**

« J'ai envoyé un e-mail à chaque personne qui avait contribué pour créer du lien, rentrer en contact avec eux et leur dire merci »

- **Porteur de projet**

VOTRE EXPÉRIENCE SUR ULULE VOUS A-T-ELLE PERMIS D'ENTRER EN CONTACT DIRECT AVEC DES PERSONNES QUE VOUS NE CONNAISSIEZ PAS PERSONNELLEMENT AVANT ?

N=1812 tous contributeurs



Les effets sociétaux d'Ulule

Les effets sociétaux d'Ulule

À RETENIR

LES EFFETS SOCIÉTAUX D'ULULE

FAVORISE L'ENTREPRENEURIAT ET L'INNOVATION

- Ulule démocratise la concrétisation de projets en facilitant l'accès au financement. C'est particulièrement le cas pour les femmes et les jeunes – surreprésentés sur Ulule par rapport aux moyennes nationales des créateurs d'entreprises
- Ulule encourage l'initiative puisque le succès de certains projets stimule fortement les créations dans certaines catégories de projet
- Ulule offre sa chance à des projets sous-représentés dans les réseaux classiques selon une grande majorité de contributeurs (88%). Court-métrages, handpans ou artbooks par exemple profitent ainsi d'un écho sur Ulule difficile à trouver dans les réseaux conventionnels de vente
- Ulule est un outil qui permet de dénicher de nouvelles tendances. Mode éthique, escape-game, cuisine gluten-free, autant de tendances apparues en avance de phase sur Ulule

DYNAMISE DES BASSINS ECONOMIQUES

Les collectes Ulule contribuent à créer des emplois : En moyenne, les structures ayant créé des emplois suite à leur collecte déclarent avoir créé un CDI, soit environ 1600 emplois estimés au total

FAVORISE L'IMPACT SOCIAL SUR LES TERRITOIRES

- Ulule regroupe de nombreux projets à impact social (42% d'après les porteurs de projet)
- Au-delà des porteurs de projet, 18% des contributeurs s'engagent dans une dynamique de solidarité grâce à Ulule car avant de contribuer sur Ulule, ils n'avaient jamais donné à des associations
- Pour les contributeurs qui donnaient déjà à des associations, Ulule ne modifie pas les pratiques de don des contributeurs hors crowdfunding

TRANSMET UNE VISION POSITIVE DU MONDE

En rendant possible de nombreux projets différents, Ulule véhicule une image positive et inspirante pour de très nombreux porteurs de projets et contributeurs

« Maintenant on se dit qu'on va peut-être y arriver quand on pense à une idée »

- Contributeur

« Ca m'a fait dire qu'il faut laisser libre cours à ses rêves »

- Porteur de projet

CHIFFRES CLÉS

- 25% des porteurs avaient déjà essayé le refus d'un financeur avant leur collecte
- 27% ont été influencés par un projet de la plateforme qui les a incité à se lancer
- 88% des contributeurs estiment soutenir des projets sous-représentés dans l'économie classique grâce à Ulule
- 78% des contributeurs ont découvert des projets d'un genre nouveau sur Ulule
- 12% des porteurs de projet entreprises ou associations ont créé des emplois grâce à leur collecte (~1600 structures)
- ~1600 emplois directs estimés
- 42% des porteurs de projet déclarent que leur projet a un impact positif sur la société
- 18% des contributeurs n'avaient jamais donné à des associations avant de contribuer sur Ulule
- 89% des contributeurs sont d'accord avec le fait de définir Ulule comme « une fabrique de confiance et d'optimisme »

Les effets sociétaux d'Ulule

LES EFFETS

UN OUTIL QUI REND PLUS FACILE LA CRÉATION DE PROJET, SURTOUT POUR LES FEMMES ET LES JEUNES

UN ACCÈS AU FINANCEMENT FACILITÉ

Avant de lancer leur collecte, 25% des porteurs de projet avaient essuyé un refus de la part d'un autre financeur

« Merci de rendre possible pour des petits créateurs cette aventure »

- Contributeur

JEUNES ET FEMMES SURREPRÉSENTÉS

Parmi les porteurs de projet, femmes et jeunes de moins de 30 ans sont surreprésentés par rapport à la moyenne nationale des créateurs d'entreprises (même si la finalité des projets soutenus par Ulule n'est toujours liée à la création d'une activité économique)

	PORTEURS DE PROJETS SUR ULULE	RÉFÉRENCES NATIONALES SUR LA CRÉATION D'ENTREPRISES
PROPORTION DE FEMMES	50% ****	40% *
PROPORTION DE PERSONNES DE MOINS DE 30 ANS	46% ***	37% *
PROPORTION DE PERSONNES AYANT MOINS D'UN BAC +2	17% ****	70% **
PROPORTION DE PERSONNES DE PLUS DE 45 ANS	18% ***	49% **

* Enquête Insee Première N.1685, "Les créations d'entreprises en 2017"

** <http://www.cci.fr/web/creations-d-entreprises//le-profil-des-créateurs>

*** Données obtenues à partir du SI

**** Données obtenues à partir du questionnaire aux porteurs de projet

UN OUTIL DE DYNAMISATION DES INITIATIVES

Ulule suscite des vocations puisque plus d'1/4 des porteurs de projet déclarent avoir été incités à se lancer suite à un projet découvert sur Ulule

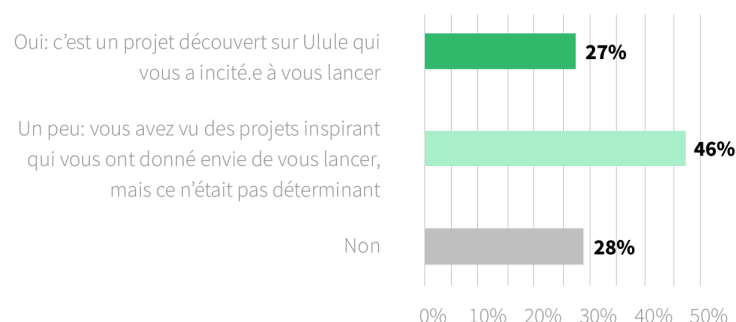
Certains projets emblématiques ont tendance à jouer un rôle d'entraînement clé pour susciter des vocations. Ainsi, après certaines collectes importantes, le nombre de projets des catégories visées a tendance à augmenter sensiblement*

« Si je devais créer et lancer un nouveau produit, sans nul doute c'est par et avec Ulule que je le ferais ... »

- Contributeur

* plus de détails en annexe, page 55

VOUS EST-IL DÉJÀ ARRIVÉ DE PROPOSER UN PROJET APRÈS AVOIR VU UN PROJET À SUCCÈS SUR ULULE QUI VOUS A INCITÉ À VOUS LANCER ? (PORTEURS DE PROJET)



UN MOYEN DE FINANCEMENT POUR DES PROJETS SOUS-REPRÉSENTÉS DANS LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION CLASSIQUES

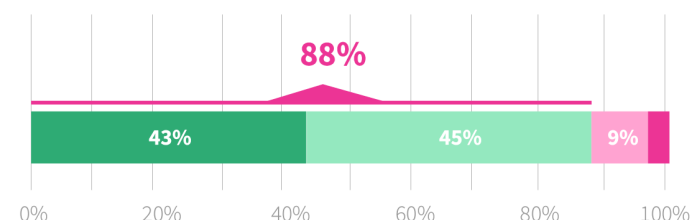
- Ulule donne un éclairage à des projets qu'il est assez difficile d'identifier dans les réseaux mainstream de ventes. Ainsi, une grande majorité des contributeurs (88%) estiment que les types de projets qu'ils ont soutenus ne sont pas assez représentés ailleurs (dans le commerce, les autres sites de vente en ligne, les réseaux associatifs existants, etc.)
- A titre d'exemple, certains genres « marginaux », non directement commerciaux, sont particulièrement représentés sur Ulule (ex : courts-métrages ou artbook)

« Ce que j'aime bien c'est que ça permet de pouvoir participer à des projets qu'on n'a pas l'habitude de voir dans la vie de tous les jours et qui n'auraient jamais vu le jour sans ça »

- Contributeur

PART DES CONTRIBUTEURS AYANT SOUTENU DES PROJETS PEU REPRÉSENTÉS AILLEURS

J'ai pu soutenir des projets qui ne sont pas assez représentés ailleurs (commerce, vente en ligne, réseau associatif existant, etc.)



■ Tout à fait d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Pas trop d'accord
 ■ Pas du tout d'accord

COUP D'OEIL SUR QUELQUES TYPES DE PROJETS*

- 1 889 courts-métrages
- 161 projets de artbooks
- 10 projets de Handpan

* Données obtenues à partir du SI

UN OUTIL QUI PERMET DE DÉNICHER DES NOUVELLES TENDANCES

Ulule est un réservoir d'innovations permettant à des porteurs de projet d'expérimenter de nouveaux produits. Les contributeurs sont ainsi plus de 3/4 à déclarer avoir découvert des projets d'un genre nouveau sur Ulule

Ainsi, nombre de sujets aujourd'hui innovants (ex : le vrac, la culture vegan, la végétalisation urbaine ou la mode responsable) étaient déjà présents sur Ulule il y a plusieurs années

« J'ai la satisfaction à la fois d'aider les porteurs et leurs belles idées, et de faire l'acquisition de produits innovants et originaux ! »

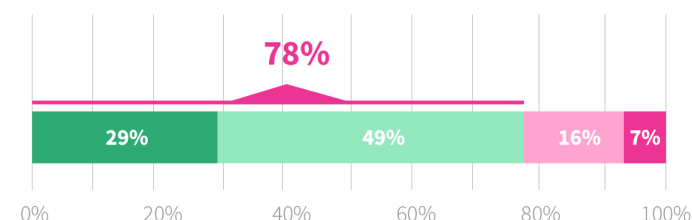
- Contributeur

« Vous êtes à l'origine et faites partie d'initiatives alternatives qui n'auraient pas vu le jour il y a 10 ans »

- Contributeur

PART DES CONTRIBUTEURS DÉCLARANT AVOIR DÉCOUVERT DES PROJETS D'UN GENRE NOUVEAU VIA ULULE

J'ai découvert des projets d'un genre totalement nouveau pour moi



■ Tout à fait d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Pas trop d'accord
 ■ Pas du tout d'accord

COUP D'OEIL SUR QUELQUES TENDANCES:

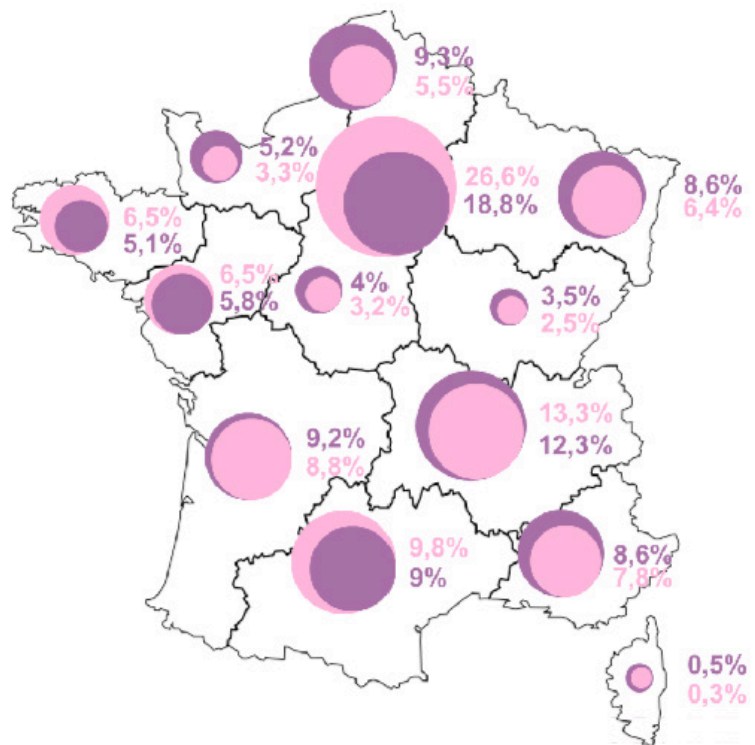
	LE VRAC	CULTURE VEGAN	MODE ÉTIQUE	VÉGÉTALISATION URBAINE
1ERE COLLECTE	Avril 2013	Février 2013	Avril 2013	Mars 2013
NB. DE COLLECTE	212	258	1214	37

UNE RÉPARTITION INÉGALE DES PROJETS SUR LE TERRITOIRE

Même si Ulule aide des projets à se lancer sur l'ensemble du territoire français, la plateforme reste utilisée principalement dans les zones urbaines, avec notamment une concentration de projets particulièrement importante en région parisienne (27%).

En rose : % de projets proposés sur Ulule depuis cette région
En violet : % de la population française

-  Surreprésentation des porteurs de projet dans cette région
-  Sous-représentation des porteurs de projet dans cette région



UN LEVIER DE CRÉATION D'EMPLOIS POUR PLUS DE 10% DES PORTEURS DE PROJET (ENTREPRISES OU ASSOCIATIONS)

DES PORTEURS DE PROJET QUI CRÉENT DES EMPLOIS GRÂCE À LEUR COLLECTE

- A la question "Votre collecte a-t-elle contribué à financer la création de stages ou d'emplois ?", 12% des porteurs de projet répondent positivement (les emplois pouvant être des CDI, des CDD ou des emplois indirects via de l'intérim ou des prestataires).
 - cette question s'adressait aux porteurs de projet au sein d'une entreprise ou d'une association ou ayant créé une structure dans le cadre de la collecte, soit 69% des projets
 - d'après les réponses, cette création d'emplois concerne en moyenne 1 CDI par structure, soit une estimation de ~1600 emplois directs durables
- 9% des répondants déclarent ne pas avoir encore créé d'emplois grâce à la collecte mais l'envisagent, soit un potentiel de ~1200 autres emplois durables

ULULE, UNE PLATEFORME À IMPACT POSITIF

UN NOMBRE IMPORTANT DE PROJETS À « IMPACT POSITIF »

Bien que 19,6% des projets financés appartiennent à la catégorie « Solidaire et Citoyen »... 42% des porteurs de projet déclarent que leur projet répond à un problème de société ou a un impact positif sur la société*

UN SOUTIEN D'ULULE D'AUTANT PLUS INDISPENSABLE

- Près de 35% de ces projets s'étaient vu refuser un financement avant de lancer leur campagne
- Ce chiffre n'est que de 25% pour la moyenne des projets

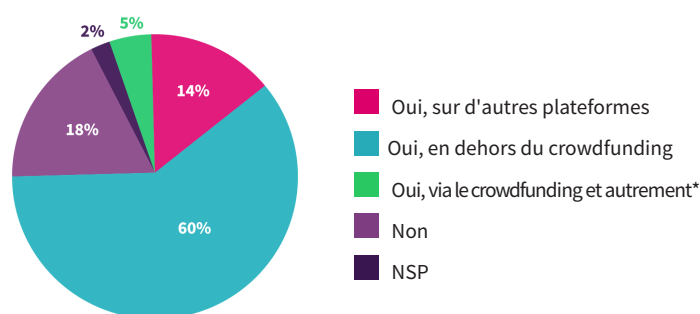
POUR QUELQUES CONTRIBUTEURS, ULULE LEUR DONNE LES MOYENS DE S'ENGAGER DANS UNE DYNAMIQUE DE SOLIDARITÉ

Ulule représente un moyen d'engager des contributeurs qui ne donnent pas dans les circuits de dons classiques : ils représentent 1/5ème des contributeurs

Pour les contributeurs qui donnaient déjà à des associations, Ulule ne modifie pas les pratiques de don des contributeurs hors crowdfunding.

* N=364. Pour obtenir ces 42%, deux questions ont été posées : Avez-vous lancé votre projet pour répondre à un problème de société : 27% ont répondu oui. Il a été demandé à ceux qui ont répondu non de répondre à une seconde question : Pensez-vous que votre projet a un impact positif sur la société : 21% ont répondu oui (on considère que les 27% précédant auraient répondu oui). Par conséquent, on considère que $27\% \times 19412$ (nb de projets financés) + $21\% \times 19412$ (1-27%) = nombre de projets à impact positif (qui représentent au final 42% du total)

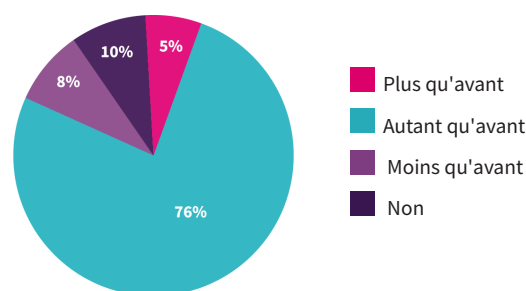
VOUS EST-IL DÉJÀ ARRIVÉ OU VOUS ARRIVE-T-IL DE FAIRE DES DONS À DES ASSOCIATIONS EN-DEHORS D'ULULE ?



« Donner à d'autres organismes je le fais pas trop, c'est une manière d'aider à ma manière avec mes capacités. Je fais du montage en ciné donc je sais ce que c'est de galérer sur des projets et ça me plaît de donner un petit coup de pouce »

- Contributeur

DEPUIS QUE VOUS UTILISEZ LE CROWDFUNDING, EST-CE QUE VOUS DONNEZ À DES ASSOCIATIONS ?



« Je suis contente de trouver sur Ulule des projets auxquels je ne pensais pas, de lire des projets intéressants pour l'écologie, le made in France et surtout les projets humanitaires auxquels je contribue. Je me sens humaine et utile grâce à eux »

- Contributeur

* D'après une étude de France Générosités (oct. 2016), 58% des Français soutiennent financièrement des associations et fondations

UNE PLATEFORME QUI TRANSMET UNE VISION POSITIVE DU MONDE

30% des contributeurs sont convaincus du fait qu'Ulule est une « fabrique de confiance et d'optimisme » et 59% sont également plutôt d'accord avec cette définition

Ainsi, au-delà d'un canal d'achat ou de don, Ulule est considéré par bon nombre de contributeurs comme un autre moyen de contribuer à des initiatives riches de sens. Des contributions qui nourrissent d'optimisme quant à la possibilité de donner vie à ses envies

« C'est la beauté du Web : une fille qui fait financer 50 000€ pour sa BD en 5 min ça a un côté magique et moi c'est ça que j'aime »

- Porteur de projet

« Franchement, je vous remercie de tout ce que vous semez comme graines positives, originales et belles. Je me régale de découvrir vos projets et je suis heureuse d'être ainsi en lien avec des personnes éthiques et innovantes que je peux soutenir de mon mieux. ... »

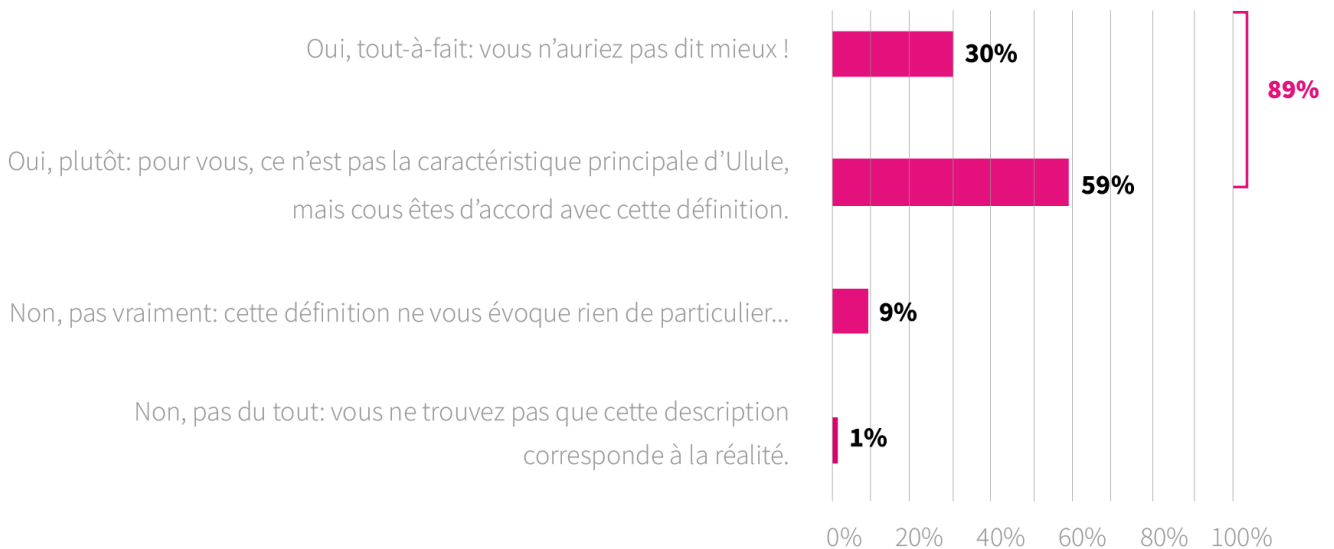
- Contributeur

« Maintenant on se dit qu'on va peut-être y arriver quand on pense à une idée »

- Contributeur

CHEZ ULULE, NOUS AVONS ENVIE D'ÊTRE UNE « FABRIQUE DE CONFIANCE ET D'OPTIMISME ». ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC CETTE DÉFINITION ?

N=1646; tous contributeurs



Les leviers différenciants d'Ulule

LES 4 LEVIERS DIFFÉRENCIANTS D'ULULE

Les entretiens avec les différentes parties prenantes d'Ulule (collaborateurs, porteurs de projet, contributeurs, ambassadeurs) font émerger 4 modalités d'action particulières à la plateforme pour maximiser l'impact vis-à-vis des porteurs de projets

1. UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- 1 520 personnes formées en 2017
- 74% des porteurs déclarent que l'accompagnement les aide à rester motivé

2. UN POTENTIEL D'ACCÉLÉRATION LIÉ AUX PARTENARIATS BTOB

- 97% : le taux de succès des projets abordés

3. UNE LOGIQUE COMMUNAUTAIRE

- +130 évènements organisés par Ulule en 2017 (dont formations)
- 89 utilisateurs ont le statut d'ambassadeur

4. UNE LOGIQUE MULTILINGUE ET MULTI-LOCALE

5 : le nombre de pays dans lesquels Ulule est installé

1. L'ACCOMPAGNEMENT : UN ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES ULULE UTILE ET VALORISÉ PAR LES PORTEURS DE PROJET

- Le dispositif d'accompagnement des porteurs de projet par Ulule est particulièrement conséquent et réactif : le temps médian de réponse des accompagnateurs est de moins de 2h
- Cet accompagnement est valorisé par les porteurs de projet, dont 74% soulignent qu'il les aide à rester motivés pendant leur collecte
- Pour les multi-porteurs de projet, cette qualité de l'accompagnement est soulignée par près de la moitié d'entre eux comme la raison qui les a incités à se lancer à nouveau sur Ulule

« J'ai vraiment eu un super suivi, j'ai été en contact super actif avec plein de gens »

- Porteur de projet

« Les gens sont au point, il y a une vraie réactivité ! En 2h, ça répond ! »

- Porteur de projet

« C'est bien de se savoir accompagné par le site, parce que quand on l'a jamais fait c'est quelque chose de perturbant, de flipant, c'est beaucoup de travail »

- Porteur de projet

DE NOMBREUSES FORMATIONS...

- 85 formations réalisées en 2017
- + 1520 personnes ont suivi les formations d'Ulule
- 40 formations en présentiel (~300 participants)
- 45 webinars (~1 220 participants)

... AFFICHANT DES TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉS

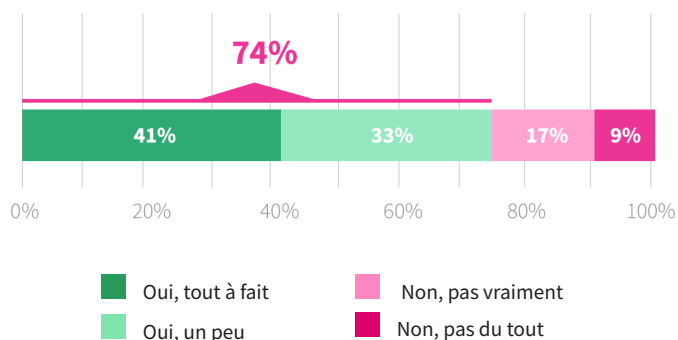
78,9% de taux de satisfaction moyen*

« C'est clairement grâce à ça que notre campagne a marché au delà de nos espérances. Nous avons énormément progressé, notamment en terme de communication, grâce à ces formations, qui nous ont permis de travailler nos pages Ulule en direct. »

- Porteur de projet

LE FAIT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ.E PAR QUELQU'UN D'ULULE VOUS A-T-IL AIDÉ.E À RESTER MOTIVÉ.E ?

N=432, toutes collectes



*sur 1161 participants interrogés lors des webinaires, du 11 avril 2017 au 27 mars 2018

2. UN POTENTIEL D'ACCÉLÉRATION LIÉ AUX PARTENARIATS BTOB

La capacité d'Ulule à lier des partenariats avec des entreprises est un accélérateur notable pour les projets qui en bénéficient.

Ainsi, si les projets abondés ne représentent que 3% des projets proposés sur Ulule en 2017, ils se caractérisent par un taux de succès très élevé, remportant quasiment tous le succès

UNE VARIÉTÉ DE PARTENARIATS

monabanq

Fleury Michon



TAUX DE SUCCÈS DES PROJETS ABONDÉS : 97%

(+32 par rapport à la moyenne)

« Ulule nous a sélectionnés pour être présentés à Monabanq. [...]. On a reçu 3000€, on a bénéficié d'une offre « 1 like sur un post Facebook = 1€ ». Ça a facilité l'atteinte de notre objectif, c'est sur ! »

- Porteur de projet

3. UNE LOGIQUE COMMUNAUTAIRE INCARNÉE PAR LES AMBASSADEURS

UN ANIMATION DE COMMUNAUTÉ MISE EN PLACE

- +130 événements organisés par Ulule en 2017 (dont formations)
- Participation à +35 événements organisés par ailleurs (forum, festivals, etc.)

Lancée à la fin de l'année 2017, la boutique Ulule vise à développer cet esprit communautaire en espace physique

DES AMBASSADEURS PARTICULIÈREMENT ENGAGÉS

- +89 utilisateurs ont le statut d'ambassadeurs
- Fortement impliqués, ils contribuent à l'animation de communauté d'Ulule
- 2,6 projets portés par ambassadeur en moyenne* (max = 36 !)
- 13 contributions moyennes par ambassadeur** (max = 269 !)

« La plupart du temps, ils [les personnes souhaitant lancer un projet] sont plus rassurés de me parler que d'aller directement sur Ulule, il y a un côté informel et je suis déjà passée par là »

- Porteur de projet ambassadeur

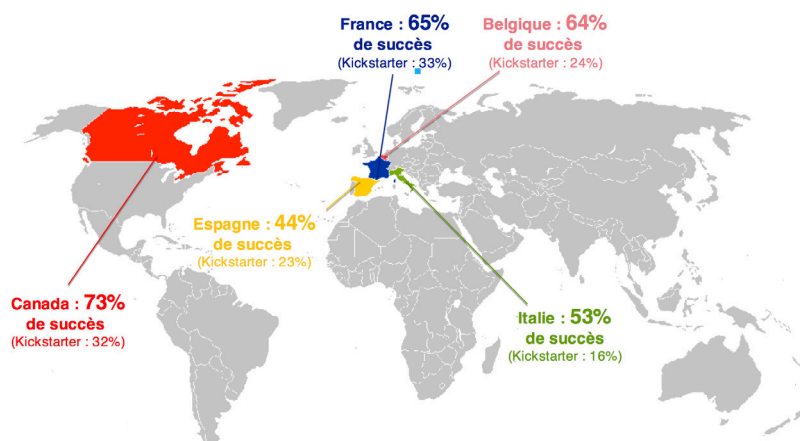
« Il y a un groupe Facebook privé avec pas mal d'échanges et des avant-première sur le site. Ça m'a permis de les connaître un peu plus et puis je trouve que ça permet de donner son avis, d'être entendu et d'être récompensé »

- Contributeur ambassadeur d'Ulule

4. UNE LOGIQUE MULTILINGUE ET MULTI-LOCALE***

Ulule a fait le choix d'ouvrir des bureaux dans quatre pays en plus de la France, (Canada, Espagne, Italie, Belgique) afin d'assurer un accompagnement adapté aux contextes de chaque pays

Cette volonté d'apporter une réponse adaptée se traduit par des taux de succès relativement élevés des collectes hors de la France, hormis en Espagne.



*Statistique n'incluant pas les ambassadeurs n'ayant pas lancé de projets

**Statistique portant sur l'ensemble des ambassadeurs

*** Voir graphique en page suivante

Annexes

MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION – RAPPEL DES SOURCES DE DONNÉES	P. 56
MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION – EFFETS QUE L'ON SOUHAITAIT OBJECTIVER	P. 56
CERTAINS PROJETS EMBLÉMATIQUES CONTRIBUENT À DYNAMISER DES CATÉGORIES DE PROJETS	P. 57
LES RETOMBÉES MÉDIATIQUES ÉVOQUANT ULULE EN 2017	P. 57

MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION – RAPPEL DES SOURCES DE DONNÉES

ENTRETIENS AVEC DES COLLABORATEURS, PORTEURS DE PROJET ET CONTRIBUTEURS

ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS D'UNE TRENTAINE DE MINUTES AVEC :

- 6 collaborateurs
- 7 porteurs de projet
- 5 contributeurs
- 1 partenaire (Citizen Capital)

SYSTÈME D'INFORMATION ET DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ D'ULULE

EXPLOITATION DES FICHIERS DE SUIVI D'ULULE :

- Données sur tous les porteurs de projet de 2012 à décembre 2017
- Données sur tous les contributeurs de 2016 à décembre 2017
- Fichier de suivi des formations, événements, ambassadeurs, etc.

QUESTIONNAIRES À DESTINATION DES PORTEURS DE PROJET ET CONTRIBUTEURS

ADMINISTRATION DE QUESTIONNAIRES PAR E-MAIL

1 812 RÉPONSES DE CONTRIBUTEURS

- 997 personnes ayant contribué à plusieurs projets
- 815 personnes ayant contribué à un projet

474 RÉPONSES DE PORTEURS DE PROJET

- 82 personnes ayant porté plusieurs projets et réussi
- 320 personnes ayant porté un projet et réussi
- 72 personnes ayant porté un projet et échoué

Soit 85% des répondants qui ont réussi et 75% des répondants qui ont échoué. Parmi les répondants, il y a donc une surreprésentation des personnes ayant réussi leur collecte (le taux de succès sur la plateforme est de ~65%)

Pour assurer un traitement rigoureux des données, nous avons donc décidé de dissocier les deux échantillons lorsque cela s'avérerait nécessaire

MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION – EFFETS QUE L'ON SOUHAITAIT OBJECTIVER

PORTEURS DE PROJET

- Renforcer la solidité économique de projets et de structures
- Fédérer une communauté autour de son projet
- Favoriser la communication autour de son projet
- Constituer un outil de développement pour les porteurs de projet

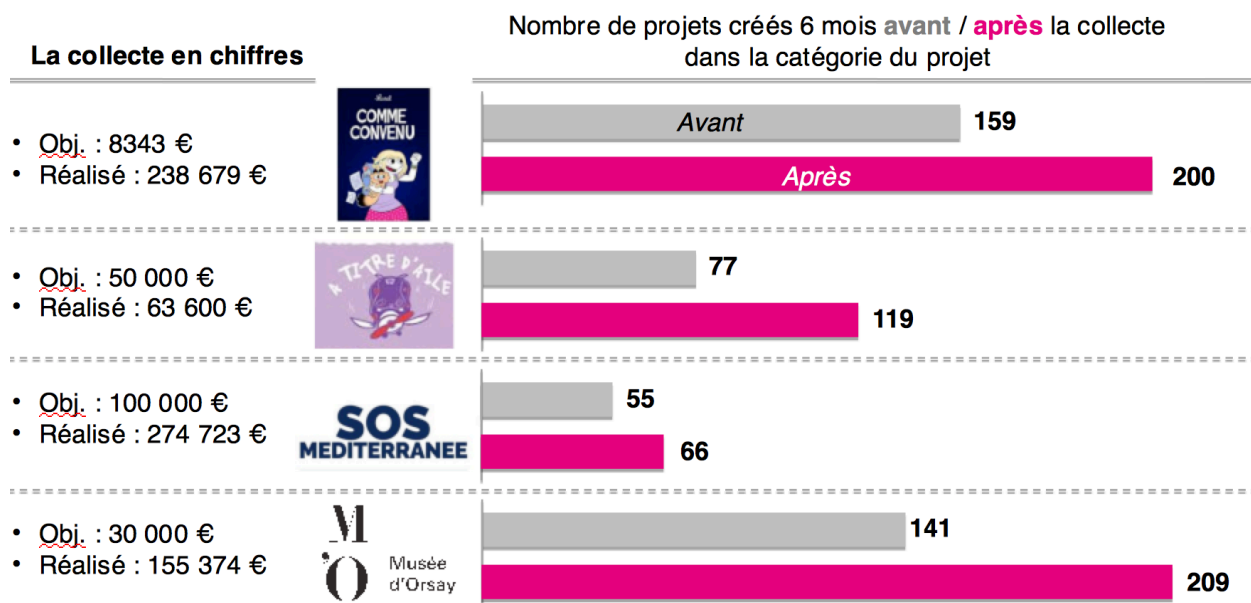
CONTRIBUTEURS

- Faciliter l'implication directe dans le soutien à des projets
- Susciter des envies d'entreprendre
- Susciter la satisfaction des contributeurs
- Renforcer le lien communautaire

SOCIÉTÉ

- Favoriser les dynamiques entrepreneuriales et l'innovation
- Dynamiser des bassins économiques locaux
- Favoriser la solidarité sur les territoires
- Donner une perception positive du monde

CERTAINS PROJETS EMBLÉMATIQUES CONTRIBUENT À DYNAMISER DES CATÉGORIES DE PROJETS QUELQUES



ELEMENTS MÉTHODOLOGIQUES

Le nombre de projets créés pour chaque catégorie a été identifié par la recherche automatique de mots-clés se rattachant à chaque catégorie :

- Pour la BD Comme convenu : les mots clés BD et bande dessinée ont été retenus
- Pour la librairie A titre d'ailes : librairie
- Pour SOS Méditerranée : réfugié, migrant, exil
- Pour Musée d'Orsay (restauration de l'atelier du peintre) : musée, patrimoine

LES RETOMBÉES MÉDIATIQUES ÉVOQUANT ULULE EN 2017

