

4 De nouvelles solutions digitales au service de la franchise



65% des Français font leurs achats en ligne avec livraison à domicile

80% chez les 18-24 ans

29% des Français ont acheté au moins un produit ou service dans l'année via les réseaux sociaux

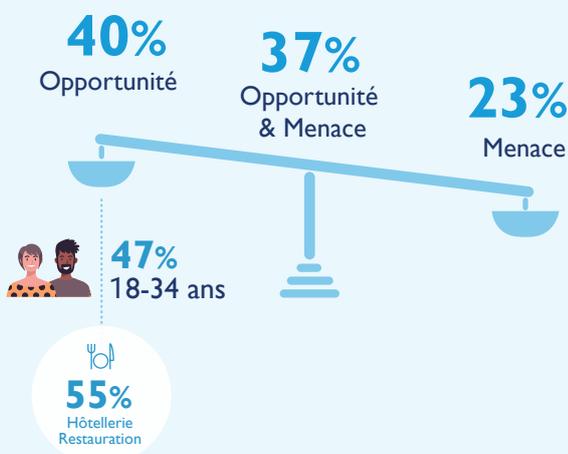
50% chez les 18-24 ans

Franchisés

7% utilisent l'IA type « ChatGPT » pour leur activité

88% utilisent au moins un outil digital pour fidéliser leur clientèle

Perception de l'Intelligence Artificielle chez les franchisés



85% communiquent sur au moins un réseau social

- 78%** Facebook
- 58%** Instagram
- 10%** ex-Twitter
- 10%** TikTok

Perception de l'Intelligence Artificielle chez les franchiseurs



36% utilisent déjà l'IA type « ChatGPT » pour leur activité



70% développent l'omnicanauté (points de contacts physiques & numériques plus fluides pour une expérience client optimisée)

Principaux bénéfices attendus de l'IA

- 56%** Optimiser la communication
- 45%** Mieux comprendre les clients
- 43%** Améliorer le service client
- 42%** Offrir une expérience plus personnalisée



41% ont recours aux marketplaces



Franchiseurs

20e ENQUÊTE ANNUELLE DE LA FRANCHISE