

Le digital, levier de croissance de la franchise

#3

97%

des franchisés utilisent des **dispositifs « web to store »** sur le site internet de leur point de vente



(+12 pts en 2 ans)

Et **42%** proposent le **Click & Collect** (achat en ligne et retrait en magasin)

21%

des Français ont utilisé le **Click & Collect** pour la **1^{re} fois** pendant la crise sanitaire

63%

souhaitent que leurs commerces de proximité soient plus nombreux à **proposer des achats en ligne**

75%

des franchisés communiquent **via SMS ou emails** auprès de leurs clients



77%

des franchisés utilisent au moins un **réseau social** pour communiquer auprès de leurs clients



71%

sont **accompagnés par leur franchiseur** pour animer leurs réseaux sociaux

Dématérialisation des moyens de paiement en point de vente



79%

proposent le paiement **sans contact** (+12 pts en 1 an)



69%

proposent le paiement **via smartphone** (+30 pts en 1 an)

4 franchisés sur 10

estiment que **renforcer leur notoriété digitale ou de proximité** est un enjeu majeur pour leur activité

