

# 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

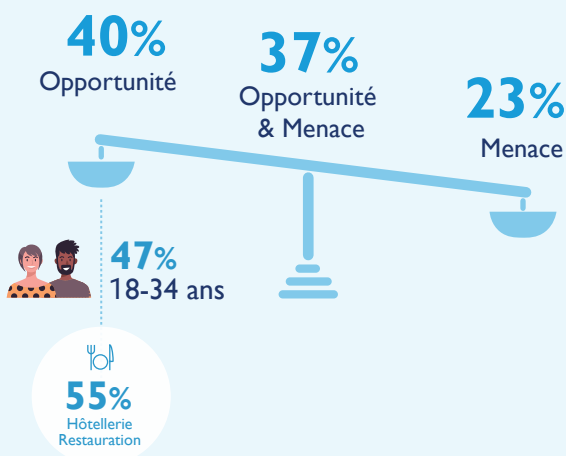
**50%** chez les 18-24 ans

Franchisés

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

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

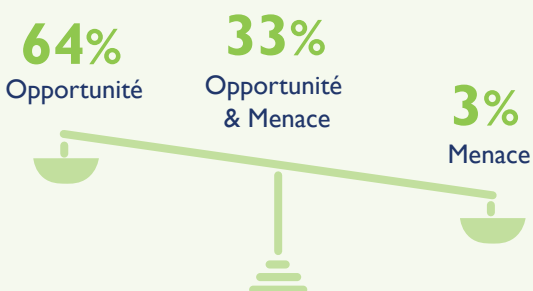
## Perception de l'Intelligence Artificielle chez les franchisés



**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



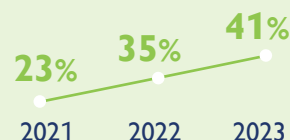
**70%** développent l'omnicanalité (points de contacts physiques & numériques plus fluides pour une expérience client optimisée)

## 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