

4

Du e-commerce à l'IA : la révolution digitale de la franchise

71%

+6 pts
en 1 an

des Français font
leurs achats en ligne
avec livraison à domicile

30%

des Français achètent
des produits ou des
services **via les réseaux sociaux**



53%

chez les
18-24 ans

27%

des Français
utilisent l'IA



60%

chez les
18-24 ans

Franchisés

22%

utilisent l'IA
type "ChatGPT"
pour leur
activité

+15 pts
en 1 an



Perception de l'Intelligence Artificielle chez les franchisés

-9 pts
en 1 an

14%

Menace

38%

Opportunité
& Menace

48%

Opportunité

+7 pts
en 1 an



54%
chez les
18-34 ans

90%

ont vu leurs **outils digitaux**
évoluer par les franchiseurs
au cours des dernières années



83%

communiquent sur au
moins un réseau social



95% chez les
18-34 ans

Franchiseurs

Perception de
l'Intelligence
Artificielle
chez les
franchiseurs

0%

Menace

20%

Opportunité
& Menace

80%

Opportunité

Principaux bénéfices attendus de l'IA

73%

Simplifier,
automatiser
certaines tâches
administratives

70%

Optimiser la
communication

+14 pts
en 1 an

52%

Améliorer le
service client

60%

utilisent l'IA
type "ChatGPT"
pour leur
activité

+24 pts
en 1 an



87%

des franchiseurs
voient l'IA
comme un **outil**
incontournable

94%

accompagnent leurs franchisés
à **utiliser et optimiser les**
outils digitaux pour communiquer
avec leurs clients

21^e ENQUÊTE ANNUELLE DE LA FRANCHISE

Étude par téléphone du 8/10 au 19/11/2024 auprès d'un échantillon représentatif de 401 franchisés. Étude en ligne du 16/10 au 2/12/2024 auprès d'un échantillon représentatif de 144 franchiseurs. Étude en ligne du 20 au 25/11/2024 auprès de 1010 individus représentatifs de la population française de 18 ans et plus. Échantillons constitués d'après la méthode des quotas.