

# 4 | L'IA au cœur de la transformation digitale de la franchise

L'intelligence artificielle s'installe rapidement dans les usages : **45% des Français déclarent utiliser des outils d'IA, avec une adoption particulièrement forte chez les jeunes** (76% des 18-24 ans).

Dans ce contexte, **les Français sont prêts à s'appuyer sur l'intelligence artificielle dans leurs parcours d'achat**, en premier lieu pour pouvoir comparer instantanément plusieurs offres (58%), mais aussi pour obtenir des recommandations personnalisées (39%, 48% chez les 18-24 ans).

Certains, encore minoritaires, se disent prêts à aller plus loin en déléguant à l'IA l'acte d'achat : **8% accepteraient de laisser l'IA acheter à leur place de façon autonome**, un niveau qui atteint même **19% chez les moins de 25 ans**.

Ces usages s'inscrivent enfin dans **un environnement déjà fortement digitalisé** :

- 65% des Français prennent rendez-vous en ligne pour des services,
- 64% utilisent le Click & Collect (+4 pts en 1 an),
- 29% réalisent des achats via les réseaux sociaux, dont 53% des 18-24 ans.

## Franchisés : l'IA progresse rapidement, avec des besoins d'accompagnement qui émergent

Du côté des franchisés, l'usage de **l'intelligence artificielle progresse rapidement mais reste encore en phase d'appropriation** : 33% déclarent l'utiliser en 2025, contre 22% en 2024 et 7% en 2023.

**La perception reste partagée** : 49% y voient une opportunité, 36% à la fois une opportunité et une menace, et 15% une menace.

Au total, **73% des franchisés identifient au moins un domaine dans lequel l'IA peut leur être utile**. Les domaines cités concernent en priorité **la rédaction de contenus (42%)**, puis la gestion administrative (23%), la relation client (23%) et l'analyse ou la prévision de l'activité (22%).

Elle est également perçue comme utile, dans une moindre mesure, pour l'aide à la décision et le suivi de la performance (14%) ainsi que pour le recrutement et la gestion des ressources humaines (12%).

Dans ce contexte, **39% souhaitent apprendre à utiliser les outils d'intelligence artificielle dans l'année à venir**, et 11% identifient déjà son intégration comme un enjeu important.

Dans le même temps, **des besoins d'accompagnement commencent à émerger** : 37% des franchisés expriment des attentes vis-à-vis de leur tête de réseau. Les priorités portent sur la formation (19%), l'intégration de l'IA dans les logiciels du réseau (16%) et les conseils pratiques (15%), devant la mise à disposition de solutions dédiées (10%) ou d'outils et licences (9%).

# 4 | L'IA au cœur de la transformation digitale de la franchise

L'intégration de l'intelligence artificielle s'inscrit dans un **environnement déjà fortement digitalisé au sein des points de vente** : 82% des franchisés communiquent sur les réseaux sociaux, dont 72% régulièrement, et 67% sont accompagnés par leur franchiseur à ce sujet.

Par ailleurs, 84% disposent d'outils de collecte d'avis clients et 92% ont mis en place au moins un dispositif web-to-store.

Parmi les dispositifs web-to-store les plus répandus figurent la géolocalisation des points de vente (83%), la communication sur les opérations en magasin (74%) et la prise de rendez-vous en ligne (54%). D'autres outils complètent cet écosystème digital, comme le Click & Collect (44% et 54% chez les franchisés de 18-34 ans), l'affichage des stocks (43%) ou encore les chatbots (25%, +12 pts en 1 an).

Ces indicateurs témoignent d'un socle digital déjà solide, sur lequel les usages de l'intelligence artificielle viennent progressivement s'intégrer.

## Une appropriation avancée de l'IA chez les franchiseurs, moteurs de la transformation

Du côté des franchiseurs, l'adoption de l'intelligence artificielle est plus avancée et en forte progression : **77% déclarent l'utiliser en 2025**, contre 60% en 2024 et 36% en 2023.

La perception est très majoritairement positive : **82% y voient une opportunité**, 16% associent opportunités et risques, et 2% y voient une menace.

Les bénéfices attendus sont principalement opérationnels. L'IA est mobilisée pour automatiser les tâches administratives (87%, +14 pts en 1 an), optimiser la communication (72%), améliorer la productivité (63%) et mieux comprendre les clients (58%).

Elle contribue également à améliorer le service client (57%) et à soutenir des fonctions plus spécifiques comme la conformité contractuelle (42%) ou le recrutement (42%).

Cette dynamique se traduit par des déploiements concrets : **50% des franchiseurs ont déjà intégré des outils d'IA ou sont en cours de déploiement**, et 22% envisagent de le faire.

## Des réseaux engagés dans une transformation digitale continue

Au-delà de l'intelligence artificielle, les franchiseurs restent fortement mobilisés sur le digital. **96% accompagnent leurs franchisés dans l'utilisation des outils digitaux**, et 46% souhaitent renforcer cet accompagnement.

# 4 | L'IA au cœur de la transformation digitale de la franchise

Dans les faits, **98% ont mené des chantiers numériques au cours des 12 derniers mois**, notamment pour :

- renforcer la communication digitale externe (91%),
- intégrer le digital dans les outils internes (82%),
- tester ou déployer des solutions d'IA (72%),
- renforcer la cybersécurité (64%),
- développer l'omnicanalité (60%),
- ouvrir de nouveaux canaux de vente (43%).

Concernant les canaux de distribution, 35% sont présents sur une marketplace et 23% proposent l'achat via les réseaux sociaux. Ce dernier canal reste toutefois secondaire, avec une part croissante de franchiseurs ne souhaitant pas le développer (65% contre 50% en 2024).

**L'intelligence artificielle transforme les usages et les parcours : les Français l'utilisent déjà pour comparer, choisir et préparer leurs achats.**

**La franchise s'inscrit dans cette dynamique : les franchisés l'intègrent progressivement dans leurs opérations quotidiennes, tandis que les franchiseurs en font un levier d'efficacité et d'accompagnement de leur réseau.**

**Dans un environnement déjà digitalisé, l'enjeu est désormais son intégration concrète au service de la performance et de l'expérience client.**