

Les franchisés expriment cette année encore une grande satisfaction quant à la qualité d'accompagnement et d'animation de leurs franchiseurs. En effet, 9 franchisés sur 10 en sont satisfaits (90% vs 87% l'année dernière) et la moitié (49%) se déclare très satisfaite. Un plébiscite plus marqué encore dans le secteur des services où cet avis est quasi unanime (95%).

Ces résultats témoignent de la **reconnaissance des efforts déployés par les franchiseurs. Près de 9 franchiseurs sur 10 (89%) ont mené des actions afin de renforcer l'animation du réseau et la dynamique collective.** Dans les faits, ce sont près de **8 franchisés sur 10 (78%) qui bénéficient de groupes de travail avec d'autres franchisés et le franchiseur.** Une pratique en augmentation constante (+ 6 pts en 1 an et + 17 pts en 2 ans) et qui démontre l'importance pour les franchiseurs d'entretenir cette **dynamique de groupe et cette cohésion.**

La qualité d'accompagnement se manifeste également dans les **outils mis en place pour aider leurs franchisés dans le recrutement ou la fidélisation de leurs salariés : 57% des franchiseurs ont mis en place ce type d'outil.** De plus, 80% des franchiseurs **ont renforcé la formation** de leurs franchisés.

Enfin cet accompagnement s'exprime aussi dans la volonté d'innover et de renforcer l'attractivité du modèle : **87% des franchiseurs ont ainsi mis en place des initiatives pour renforcer la fréquentation des points de vente,** en nette progression sur un an (+ 11 pts). **80% des franchiseurs ont également investi pour faire évoluer leur concept** (process de vente, gamme, offre, rénovation architecturale...) avec des **retombées positives sur le chiffre d'affaires du réseau pour 90% d'entre eux.**

Dans ce contexte, les enseignes sont également constamment à la recherche de leviers de croissance et d'innovations. Si **ces innovations restent à l'initiative du franchiseur dans la majorité des cas (58%),** ils sont 42% à les étudier en collaboration avec leurs franchisés.

Soutenus par leur réseau, les franchisés ont également multiplié les initiatives au cours des 12 derniers mois :

- **59% ont mis en place des actions pour renforcer la fréquentation du point de vente** (en nette progression : +17 pts en 1 an).
- **50% ont diversifié leur offre de produits et services,** plus particulièrement chez les jeunes franchisés (67% chez les 18-34 ans) et dans le secteur du commerce (58%).
- **47% ont développé de nouveaux outils de communication et de vente et 43% ont mené des travaux de rénovation.**
- **64% ont suivi des formations grâce à leur franchiseur** (dont 73% dans le secteur des services).

À travers cette dynamique collective et ces initiatives, le modèle de la franchise démontre à nouveau sa forte résilience dans un contexte économique incertain. Ainsi, **trois quarts des franchisés (75%) estiment mieux résister à la crise qu'un commerçant isolé**. Un sentiment qui se renforce (+ 5 pts) par rapport à l'an passé.

Accompagnés tout au long de leur parcours, les franchisés sont fidèles à leur enseigne : **77% ont l'intention de rester dans le réseau dont 56% de manière certaine**. L'ancienneté dans le réseau est de 13 ans en moyenne.

Une confiance qui repose également sur la solidité et la pérennité des réseaux des franchiseurs. Les enseignes franchisées ont en effet **25 ans d'ancienneté moyenne** avec un réseau constitué d'une centaine de points de vente en moyenne (106). Dans le détail, la taille du réseau se répartit ainsi : 27% des franchises comptabilisent moins de 20 points de vente, 36% entre 20 et 99, et 37% disposent de 100 points de vente et plus.

Dans ce contexte, **la franchise affiche une belle dynamique d'ouverture** : 93% des franchiseurs ont inauguré au moins un point de vente en franchise au cours des 12 derniers mois, ce qui génère un impact positif sur l'emploi. **Près de 6 franchisés sur 10 ont ainsi créé au moins un emploi (57%)**, en hausse de 4 pts par rapport à l'an dernier ; avec une moyenne de 4,6 emplois créés par franchisé au cours des 12 derniers mois.