

## 2 La franchise : gage de solidité dans un contexte fluctuant



**L'essor du télétravail a influencé les habitudes d'achat de la moitié des Français qui l'ont adopté, en modifiant leur manière de fréquenter les commerces.** Ces nouvelles habitudes ont conduit 30% d'entre eux à privilégier les commerces de proximité et 31% à diversifier leurs heures de visite, par exemple, en y allant plus souvent en semaine. **Lorsqu'il s'agit de choisir un commerce, les prix compétitifs constituent le principal critère d'attractivité pour 72% des consommateurs, tandis que 57% valorisent la qualité des relations humaines avec le commerçant et le personnel.**

La franchise est un modèle qui affiche une volonté de croissance avec une vraie dynamique d'ouverture. Toutefois, la préoccupation principale des franchiseurs concerne le recrutement : en effet, **82% ont des difficultés à sélectionner de nouveaux franchisés, et ceci en forte hausse cette année (+ 10 pts en 1 an, 72% en 2022).**

Par ailleurs, dans un contexte économique incertain, le modèle de la franchise démontre sa forte résilience. Ainsi, **près de 8 franchisés sur 10 (78%) estiment mieux résister à la crise qu'un commerçant isolé. Un sentiment qui se renforce (+ 3 pts) par rapport à l'an passé et plus de 8 sur 10 trouvent avantageux d'appartenir à un réseau avec l'inflation actuelle (82%).**

Ils se sont quasiment tous (95%) mobilisés pour faire face à l'inflation et dynamiser les ventes :

- **80% ont réduit leurs dépenses et leurs frais de fonctionnement, en particulier dans le secteur du CHR (92%)**
- 54% ont augmenté leurs tarifs, notamment dans le secteur du CHR (85%)
- **51% ont réduit leur marge pour faire face à la hausse des prix**
- **47% ont renforcé les offres promotionnelles et le remises sur les prix, en particulier dans le secteur alimentaire (70%)**

Ainsi, malgré ce contexte, une majorité des franchiseurs sont confiants en l'avenir (84%). Et 9 franchiseurs sur 10 se montrent pro-actifs pour limiter la hausse des prix de vente (89%) **en négociant les prix d'achat (69%), développant les offres promotionnelles (45%) ou encore en prenant en charge une partie de la hausse des coûts (24%).** Le fait de **faire face à la hausse des coûts** est un défi majeur (65%) et représente le deuxième enjeu du réseau.

Cette année encore, les franchisés expriment une grande satisfaction quant à la qualité d'accompagnement et d'animation de leurs franchiseurs. En effet, 9 franchisés sur 10 en sont satisfaits. Dans les faits, trois quarts (76%) bénéficient de groupes de travail avec d'autres franchisés et le franchiseur. Une pratique qui se consolide (+ 15 pts en 3 ans et + 4 pts en 2 ans). Pour les franchiseurs, renforcer l'animation du réseau et dynamiser le collectif constitue le 3ème enjeu du réseau (64%). Ainsi, plus de 8 franchiseurs 10 (86%) ont mené des actions afin de renforcer l'animation du réseau et la dynamique collective.

## 2 La franchise : gage de solidité dans un contexte fluctuant



Pour 2 franchisés sur 3 le **développement du télétravail** n'a pas eu d'impact sur l'activité de leur point de vente (64%). **Il a en revanche pesé sur l'activité de 17% des franchisés, notamment dans le secteur du CHR (45%).**

Soutenus par leur réseau, les franchisés ont multiplié les initiatives au cours des 12 derniers mois : **près de 8 franchisés sur 10 ont renforcé les relations humaines avec leurs clients (76%)** ; 62% ont suivi des formations grâce à leur franchiseur (dont 82% dans le secteur des services) ; 60% ont mis en place des actions pour renforcer la fréquentation du point de vente ; 53% ont diversifié leur offre de produits et services, plus particulièrement dans le secteur alimentaire (75%) ; 49% ont mené des travaux de rénovation et 38% ont développé de nouveaux outils de communication et de vente, particulièrement dans le secteur CHR (56%).

Accompagnés tout au long de leur parcours, les franchisés sont fidèles à leur enseigne : avec une ancienneté moyenne dans le réseau de 13 ans, ils sont également 81% à avoir l'intention de rester dans le réseau dont 58% de manière certaine.