Comlaire
STRATEGIE MARKETING

ÉTUDE COMLAIRE · CONSOMMATEURS · 2 JUILLET 2026

Avis en ligne : comment les clients choisissent un commerce

Avant de choisir un restaurant ou un commerce, la majorité des clients lisent des avis. Où les lisent-ils, et qu'attendent-ils de vous ? Les chiffres en France et aux États-Unis.

L'ÉTUDE EN BREF

Les chiffres à retenir

62 %

des Français consultent des avis avant de choisir un restaurant

53 %

d'entre eux passent par Google Maps

4 %

des consommateurs américains ne lisent jamais d'avis

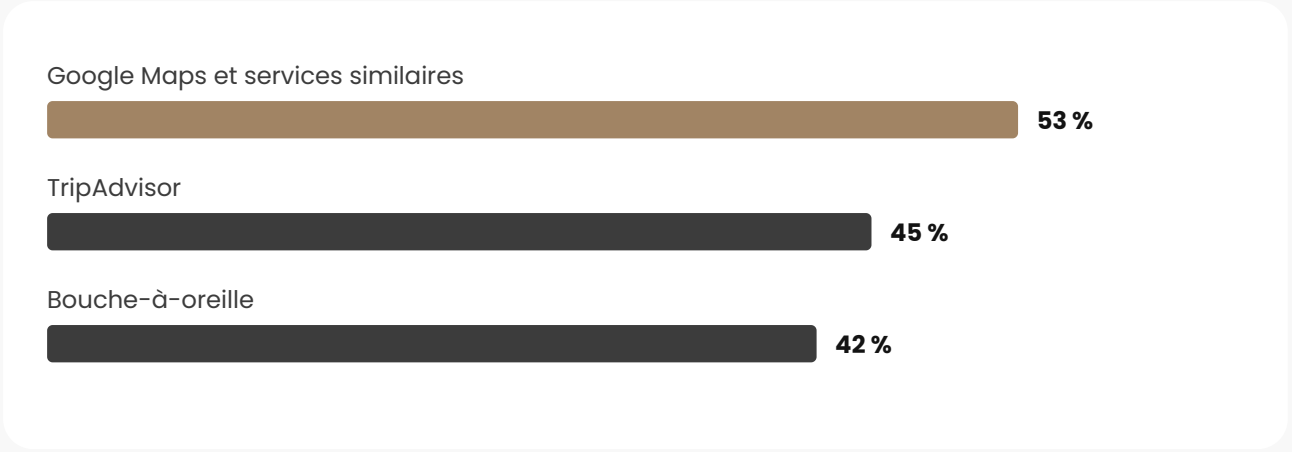
63 %

attendent une réponse sous quelques jours à une semaine (États-Unis)

01 · EN FRANCE

Google Maps, première source d'avis

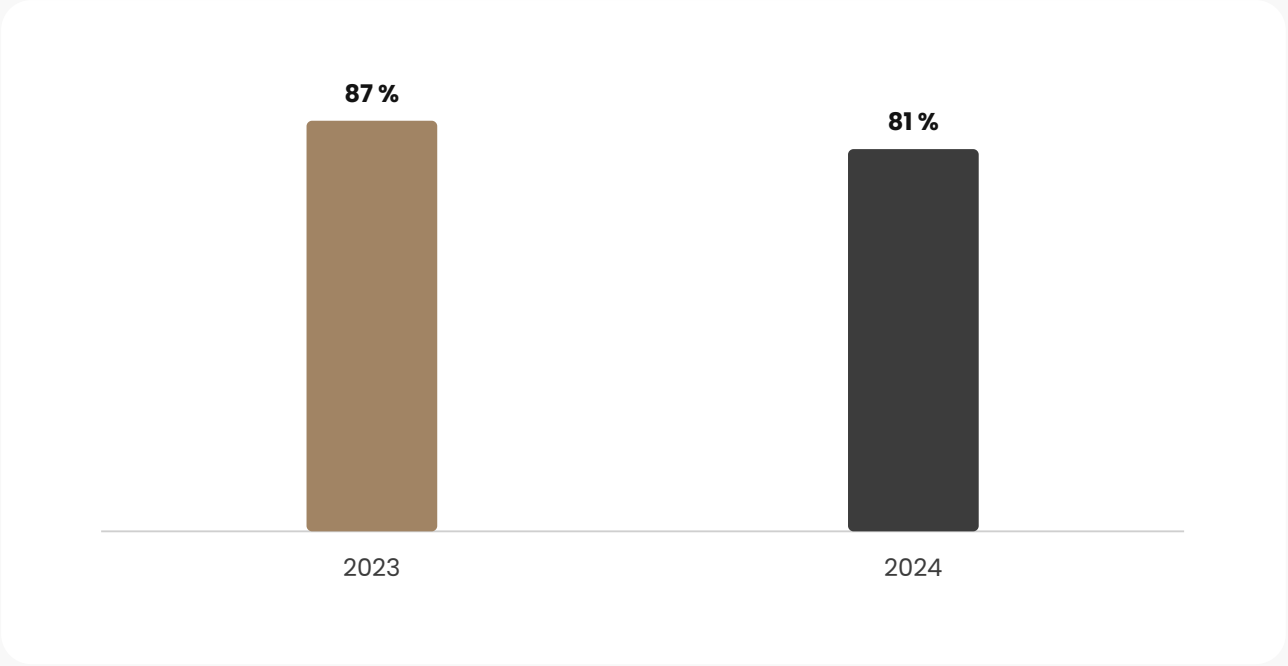
Parmi les Français qui consultent des avis avant de choisir un restaurant, 53 % passent par Google Maps ou des services similaires, 45 % par TripAdvisor et 42 % par le bouche-à-oreille.



Sources d'avis utilisées avant de choisir un restaurant (France).

Google reste la référence

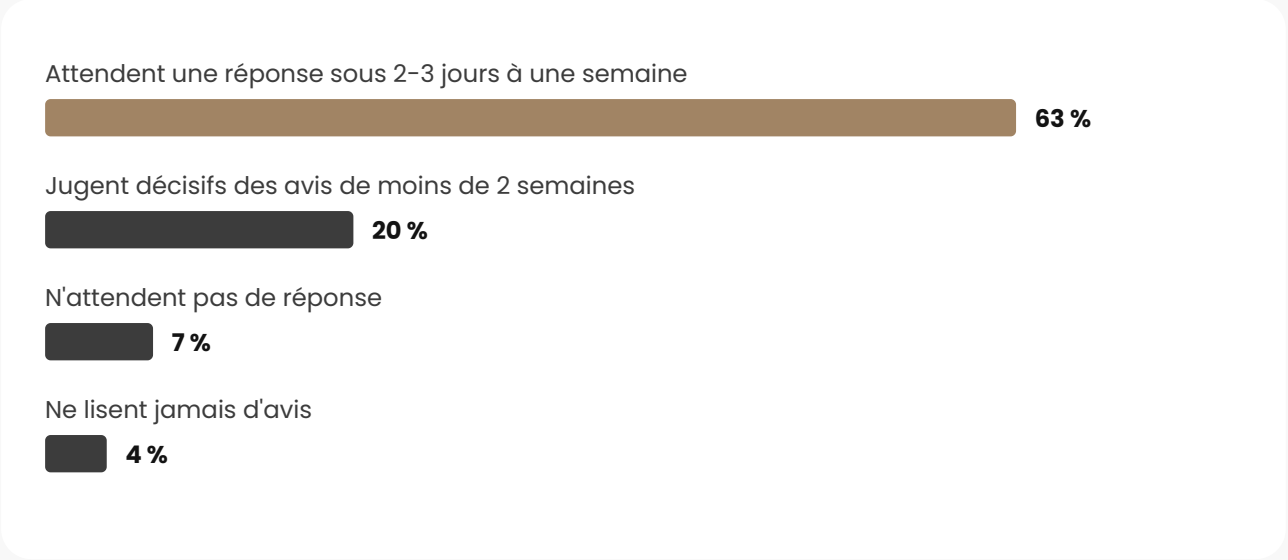
Aux États-Unis, 81 % des consommateurs ont utilisé Google pour lire des avis sur des commerces locaux en 2024, contre 87 % en 2023. Selon la même étude, Google est remonté en 2025.



Part des consommateurs américains utilisant Google pour lire des avis locaux, en %.

Les clients attendent une réponse

63 % des consommateurs américains attendent qu'une entreprise réponde à un avis dans un délai de deux ou trois jours à une semaine. Seuls 7 % n'attendent aucune réponse.



Attentes des consommateurs américains face aux avis.

NOTRE LECTURE

Ce que cela change pour votre entreprise

01

Votre fiche Google est souvent le premier contact avec un client : elle doit être complète, à jour et illustrée.

02

Répondez à tous les avis, rapidement et avec courtoisie, y compris aux critiques : vos futurs clients lisent aussi vos réponses.

03

Demandez des avis à vos clients satisfaits, simplement et sans contrepartie : un flux régulier d'avis récents rassure.

Comlaire
STRATEGIE MARKETING

SOURCES

Ipsos pour le Guide Michelin, « Les Français et la gastronomie », mars 2025, 1 000 personnes de 18 à 75 ans.

BrightLocal, Local Consumer Review Survey 2025, 1 026 consommateurs adultes aux États-Unis.

Données publiques officielles. Les valeurs arrondies sont signalées. L'analyse « Notre lecture » est celle de Comlaire.

COMLAIRE · CABINET EN STRATÉGIE MARKETING ET COMMUNICATION

Et pour votre entreprise ?

Nous étudions votre marché, construisons votre stratégie avec un budget complet, la mettons en place et mesurons ses résultats.

17 rue Jean Haddad Simon, 06400 Cannes

06 27 29 90 27 · info@comlaire.com · comlaire.com