

L'impact global de la preuve sociale Trustpilot

Façonner l'expérience d'achat des consommateurs européens en instaurant la confiance tout au long du parcours

La confiance envers les marques compte pour plus d'un demi-milliard d'acheteurs en ligne à travers l'Europe*. Afin de comprendre l'impact des signaux de confiance utilisés par les marques dans leurs publicités numériques et tout au long du parcours d'achat en ligne, Trustpilot a fait appel au cabinet de recherche indépendant London Research.



L'impact de Trustpilot sur la publicité display

Énergie 100 % renouvelable

lumen energy

« Nous sommes satisfaits du service. En plus, on dort mieux la nuit en sachant que l'on fait des économies. »

Pierre T., client de Lumen Energy.

★ Trustpilot

★★★★★

TrustScore 4.8 | + 3000 avis

Inscrivez-vous

Voir les termes et conditions d'application.

8x plus susceptibles de cliquer

Les consommateurs sont 8 fois plus susceptibles de cliquer sur la publicité display qui intègre les éléments Trustpilot (une note de cinq étoiles, plus de 3 000 avis et un témoignage client) que sur l'annonce équivalente qui n'en contient pas.

2,3x plus susceptibles de cliquer

La publicité contenant les éléments Trustpilot s'est révélée plus de deux fois plus convaincante que celle avec le logo et les étoiles Trusted Shops affichant exactement les mêmes informations.

Énergie 100 % renouvelable

lumen energy

« Nous sommes satisfaits du service. En plus, on dort mieux la nuit en sachant que l'on fait des économies. »

Pierre T., client de Lumen Energy.

★ Trustpilot

★★★★★

TrustScore 4.8 | + 3000 avis

Inscrivez-vous

Voir les termes et conditions d'application.

Énergie 100 % renouvelable

lumen energy

« Nous sommes satisfaits du service. En plus, on dort mieux la nuit en sachant que l'on fait des économies. »

Pierre T., client de Lumen Energy.

★★★★★

4,8 - 3000 avis

Inscrivez-vous

Voir les termes et conditions d'application.

68 %

Part des consommateurs qui affirment être plus susceptibles d'acheter auprès d'une marque qui a un score Trustpilot élevé.

59 %

Plus de la moitié des consommateurs participants ont déclaré avoir perdu de l'argent en ayant acheté des produits ou services qui se sont révélés non conformes, et ce, à hauteur de 654 € en moyenne rien que sur les 12 derniers mois.

Énergie 100 % renouvelable

lumen energy

« Nous sommes satisfaits du service. En plus, on dort mieux la nuit en sachant que l'on fait des économies. »

Pierre T., client de Lumen Energy.

★ Trustpilot

★★★★★

TrustScore 4.8 | + 3000 avis

Inscrivez-vous

Voir les termes et conditions d'application.

Avis client

Logo et étoiles Trustpilot

TrustScore

Nombre d'avis

Les consommateurs européens sont **3,7 fois plus susceptibles** de cliquer sur une annonce présentant un avis Trustpilot que sur une annonce dépourvue de tout élément faisant référence à la plateforme.

Les consommateurs sont **3,6 fois plus susceptibles** de cliquer sur une publicité avec le logo et les cinq étoiles Trustpilot que sur la même publicité qui ne contient pas ces éléments.

Les consommateurs européens sont **29 % plus enclins** à cliquer sur une annonce équivalente intégrant Trustpilot lorsqu'elle met en avant le TrustScore élevé associé à la note de 5 étoiles.

La publicité contenant plus de 3 000 avis a **mieux performé de 55 %** en termes de taux de clics que celle dont le nombre d'avis n'indique que le TrustScore.

500 avis minimum

Augmentation de 15 % du taux de clics

3 000 avis minimum

Augmentation de 55 % du taux de clics

L'impact de Trustpilot sur les performances des sites web

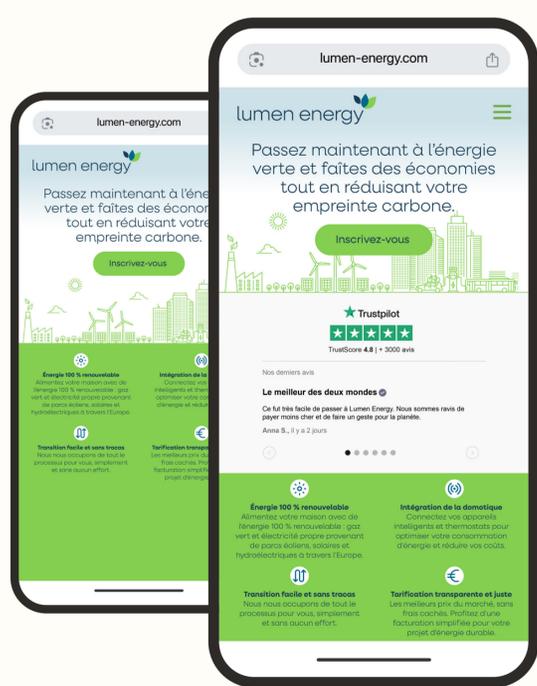
L'enquête a également révélé que le logo et les étoiles Trustpilot ont un impact positif sur la confiance et sur l'affinité avec la marque lorsque ce contenu est affiché sur les sites internet**.

- Confiance **+3,1 %**
- Affinité avec la marque **+2,5 %**

Impact sur l'ensemble du parcours client

- Confiance **+3 %**

Trustpilot génère un impact cumulatif tout au long du parcours client. Les répondants ayant déjà vu une publicité intégrant Trustpilot, puis les signaux de confiance Trustpilot sur le site web, ont attribué à la marque une note plus élevée en matière de confiance.



Nos clients témoignent

« Un service comme Trustpilot constitue avant tout une référence pour les utilisateurs qui n'ont pas toujours le temps ou les informations nécessaires pour vérifier la fiabilité d'une entreprise. Il s'agit également d'un service essentiel pour les entreprises, dont les promesses faites aux clients sont évaluées sur la base de faits concrets. »

Nicola Coppola
Responsable e-commerce

CRLAB



« Alors que tous les professionnels [du domaine des énergies vertes] semblent faire les mêmes promesses, les marqueurs de confiance, qui à l'image du Trustpilot, sont essentiels pour se démarquer de la concurrence. »

Karl Villanueva
Cofondateur, CMO/CPO

ostrom



Télécharger le rapport

London Research a été mandatée par Trustpilot en juin 2025 pour mener une enquête auprès de 4 800 consommateurs européens en France, en Allemagne, en Italie et aux Pays-Bas. Téléchargez le rapport pour plus d'informations sur la recherche et la méthodologie.

* Source : Statista 2025, Online shopping in Europe - statistics and facts

** Après avoir été exposés à la page d'un site internet mobile pour Lumen Energy, avec et sans les signaux de confiance Trustpilot, les consommateurs ont été invités à évaluer la marque en matière de confiance et d'attrait sur une échelle de 1 à 10.