

L'impact global de la preuve sociale Trustpilot

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

La fiabilité des marques est essentielle 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 sur leurs sites internet, Trustpilot a fait appel au cabinet de recherche indépendant London Research. L'enquête, menée auprès de 1 200 consommateurs français, a démontré l'impact de Trustpilot sur la confiance, l'affinité avec la marque et la propension à acheter.



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

5,5x plus susceptibles de cliquer

Les consommateurs français sont 5,5 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.

19 % plus susceptibles de cliquer

Les consommateurs sont 19 % plus susceptibles de cliquer sur une publicité faisant référence à Trustpilot que sur une publicité équivalente associée à Avis Vérifiés.

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

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.

Avis Vérifiés

4.8 | + 3000 avis

Inscrivez-vous



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



Plus de la moitié des consommateurs français 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 499 € 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

- Avis client
- Logo et étoiles Trustpilot
- TrustScore
- Nombre d'avis

Les consommateurs français sont **3,7 fois plus susceptibles** de cliquer sur une publicité affichant des éléments Trustpilot lorsqu'elle met en avant un avis client.

Les consommateurs sont **2,8 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 français sont **30 % plus susceptibles** de cliquer sur une publicité mentionnant Trustpilot lorsqu'elle affiche un TrustScore indiqué à côté des étoiles.

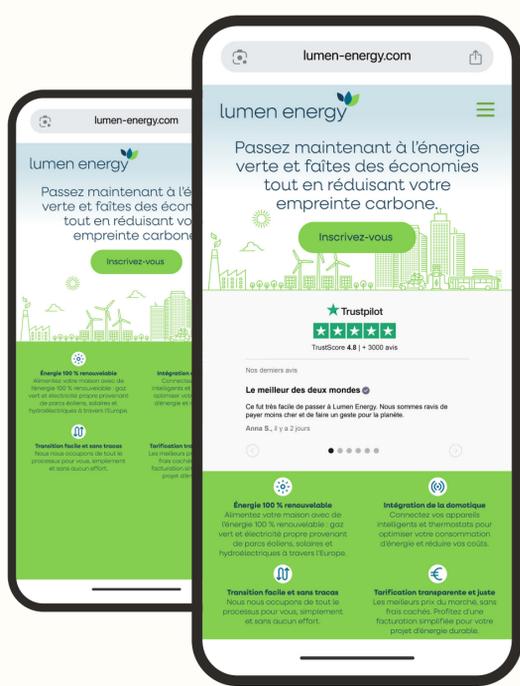
La publicité contenant plus de 3 000 avis a **mieux performé de 30 %** en termes de taux de clics que celle dont le nombre d'avis n'indique que le TrustScore.

Minimum 500 avis

Minimum 3 000 avis

Augmentation de 4 % du taux de clics

Augmentation de 30 % du taux de clics



Impact de Trustpilot sur les performances des sites internet

L'étude montre également que le logo et les étoiles Trustpilot ont un impact positif sur la confiance et l'affinité avec la marque lorsqu'ils sont affichés sur les sites web**.

- Confiance +7,3 %
- Affinité +7,3 %

Impact sur l'ensemble du parcours client

- Confiance +3,1 %

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

« Il est crucial pour nous d'établir une relation transparente avec nos clients. Cela implique donc d'afficher une représentation juste des avis que nous recevons. C'est pourquoi nous affichons toujours toutes les notes de notre profil Trustpilot. Cette approche est d'autant plus intéressante que 85 % de nos avis sont associés à une note de 5 étoiles ».

L'équipe Adepem

« Les avis nous permettent non seulement de mieux répondre aux besoins de nos clients, mais oeuvrent aussi comme un facteur de motivation pour nos équipes et permettent de renforcer notre image auprès du public. »

Anaïs Danjean
Chef de projet voix du client

meilleurtaux



Télécharger le rapport

London Research a été mandatée par Trustpilot pour mener une enquête auprès de 1 200 consommateurs français en juin 2025. Téléchargez le rapport pour en savoir plus sur les résultats et la méthodologie employée.

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

** Après avoir été exposés à la page mobile du site Lumen Energy, avec ou sans les signaux de confiance Trustpilot, les consommateurs ont évalué la marque sur deux critères — confiance et attrait — sur une échelle de 1 à 10.