

Ce que l'IA dit de vous

**Comment les avis renforcent la confiance
et incitent ChatGPT, Gemini et bien d'autres
LLMs à recommander votre marque.**

**Vous trouverez l'analyse détaillée de
ce résumé dans le rapport complet [ici](#).**

À propos de l'étude

Objectif de l'étude

Découvrir comment les moteurs d'IA exploitent les avis clients et mesurer l'impact direct de Trustpilot sur votre visibilité dans la recherche boostée par l'IA.

L'étude en chiffres

★ Prompts envoyés à 4 grandes plateformes d'IA :



★ 804 491 réponses générées par l'IA ont été analysées

★ 1 926 marques suivies dans 8 secteurs d'activité

★ Toutes les marques étaient basées aux États-Unis

★ Tests réalisés en mars 2026

Insights clés

L'IA se nourrit des avis pour générer ses réponses

N°2

Les plateformes d'avis et de confiance sont la deuxième source la plus citée par l'IA dans cette étude.

+16x

Entre la phase de découverte (« Awareness ») et la phase d'achat (« Decision »), la part des sources citées par l'IA provenant de sites d'avis est multipliée par 16. Plus l'intention d'achat est forte, plus l'IA s'appuie sur la preuve sociale et les avis.

Un profil Trustpilot vous permet de vous démarquer

1 %

de taux de citation pour les marques sans profil Trustpilot.

54 %

de taux de citation dès que la marque a revendiqué son profil (résultat atteignable avec seulement 13 avis).

75 %

de taux de citation pour les entreprises qui optimisent leur profil Trustpilot et collectent en moyenne 81 avis.

Trustpilot offre un avantage concurrentiel

+9,5x

Les marques qui possèdent un profil Trustpilot optimisé (avec un volume d'avis élevé) apparaissent 9,5 fois plus souvent aux côtés de leurs concurrents dans les réponses de l'IA.

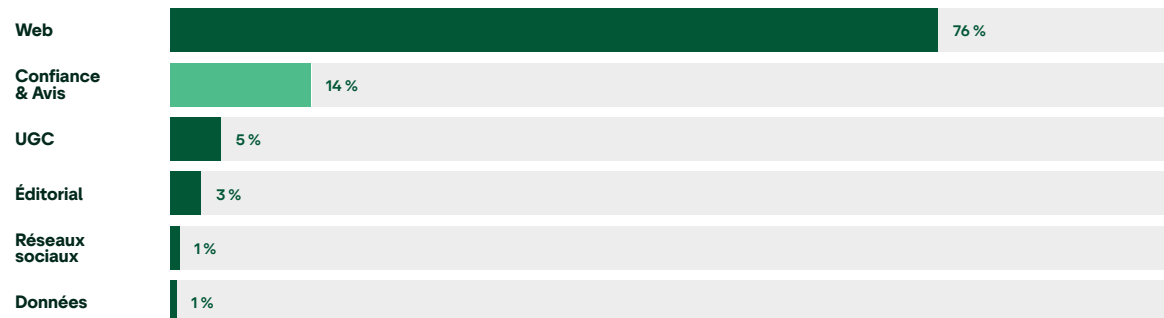
+43x

C'est la croissance record observée dans cette étude. Elle revient aux marques du secteur Voyages et Vacances passées d'un profil inexistant à un profil revendiqué.

L'ère de la recherche IA et le rôle crucial des avis

La recherche IA est en train de transformer le comportement des consommateurs

Pendant plus de vingt ans, la visibilité des marques dépendait principalement de leur classement dans les résultats de recherche Google. Mais aujourd'hui, grâce à la recherche IA, les marques se disputent une place dans une seule et même réponse générée par l'IA. Les plateformes d'IA générative attirent désormais 7 milliards de visites mensuelles (une hausse de 76 % sur un an), tandis que le téléchargement d'applications mobiles d'IA a bondi de 319 % pour atteindre 1,9 milliard. La question traditionnelle des marketeurs : « Est-ce que les internautes nous trouvent en ligne ? » est officiellement devenue : « Quand on interroge l'IA sur nous, que dit-elle ? »



Les avis constituent un élément essentiel de la visibilité en matière d'IA

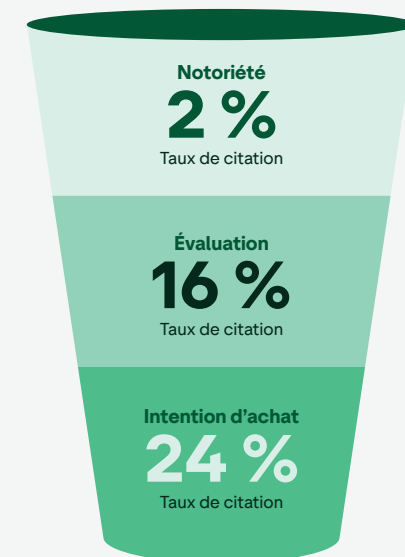
Lorsqu'ils évaluent une marque, les moteurs d'IA ne se fient pas uniquement aux sites web de l'entreprise. Ils recherchent également des sources indépendantes pour valider les informations et les promesses de la marque. Les sites d'avis et de confiance constituent la **deuxième catégorie de sources la plus citée** par les moteurs d'IA, devant les contenus générés par les utilisateurs (UGC), les réseaux sociaux et les contenus éditoriaux.

¹SimilarWeb 2025 Generative AI Landscape: The State Of Gen AI

Les avis jouent un rôle crucial dans les dernières étapes du parcours d'achat

Plus un consommateur se rapproche de l'achat, plus l'IA s'appuie sur les données des avis. Le nombre de citations de sites d'avis **est multiplié par 16** entre la phase initiale de sensibilisation et la phase finale d'intention d'achat.

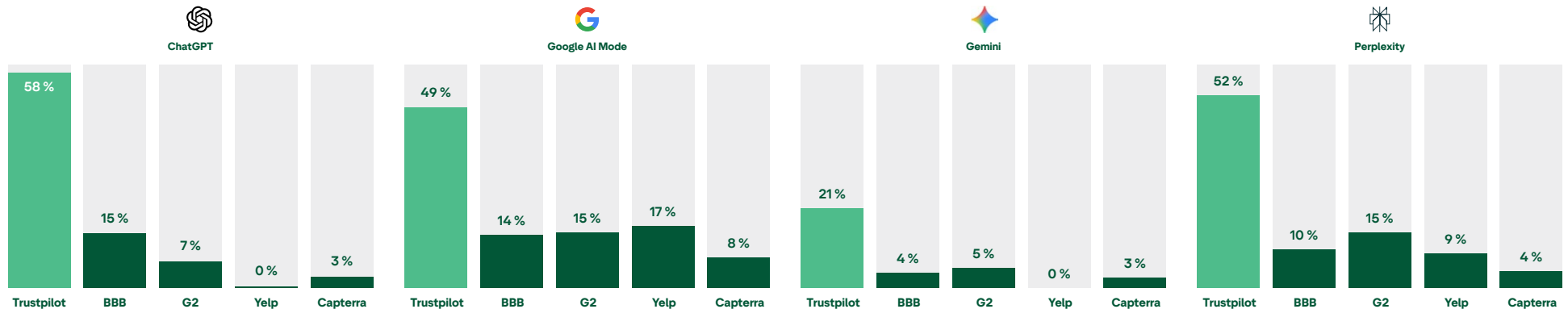
Les citations issues des avis augmentent lors des phases d'évaluation et de considération.



Le rôle de Trustpilot et la facilité d'accès aux premiers résultats

Trustpilot est la plateforme d'avis de référence

L'étude réalisée par Seer Interactive a analysé **804 491 réponses IA** sur les quatre principales plateformes d'IA. Sur chacun des moteurs d'IA testés, Trustpilot a été la plateforme d'avis la plus citée, avec une nette avance.



Remarque : 99,5 % de ces citations ont été générées par la qualité du contenu organique de Trustpilot et par sa structure optimisée pour l'IA, et non parce que l'IA a spécifiquement recherché le terme « Trustpilot ».

Comment multiplier par 50 votre visibilité IA grâce à Trustpilot

Quelques avis suffisent à changer la façon dont l'IA perçoit votre entreprise. Les marques sans profil affichent un **taux de citation par l'IA de 1 %**. Le simple fait de revendiquer un profil et de collecter en moyenne **seulement 13 avis** entraîne une augmentation immédiate du **taux de citation par l'IA, qui passe à 54 %**. Et si vous portez votre nombre total d'avis à **80 avis**, votre **taux de citation passera à 75 %**.

Groupe	Définition	Taux de citation par l'IA
Sans profil	Profil non revendiqué sur Trustpilot	1 %
Profil de base	Profil revendiqué, ~13 avis	54 %
Profil actif	Profil revendiqué, ~81 avis	75 %

Insight clé

L'impact observé ici ne résulte pas d'une amélioration progressive. Il s'agit d'un changement d'échelle majeur qui intervient dès le premier seuil d'activité sur Trustpilot. **Selon l'étude, créer un profil et collecter un petit nombre d'avis constitue la mesure la plus efficace.**

Comment l'IA exploite les avis et le levier des co-mentions

L'IA utilise vos avis pour générer des réponses

59 % des réponses de ChatGPT font directement référence au TrustScore ou à la note en étoiles comme gage de crédibilité. Mais les modèles d'IA ne se contentent pas de compter les étoiles : ils lisent les avis pour en identifier les thèmes récurrents. Lorsqu'ils façonnent le récit de votre marque, les modèles d'IA analysent activement vos avis en recherchant cinq thèmes principaux liés à l'expérience client :

Thème	Taux de citation
Qualité du service client	63 %
Expédition et livraison	34 %
Qualité du produit ou service	33 %
Questions relatives aux arnaques et à la légitimité	30 %
Problèmes liés aux remboursements et aux retours	21 %



Le risque d'un profil incomplet : en l'absence de preuves d'avis indépendants, l'IA interprète cela comme un manque de fiabilité. Lorsqu'il recherche une marque sans profil, ChatGPT souligne explicitement le manque de validation indépendante dans **34,4 % des réponses**.

Se démarquer de la concurrence : l'effet des « co-mentions »

Si les citations directes protègent l'espace de votre marque, la visibilité concurrentielle vous permet de gagner des parts de marché. On parle de « co-mention » lorsque l'IA cite votre marque comme alternative idéale en réponse à une question portant explicitement sur un concurrent. Les marques disposant d'un profil Trustpilot optimisé et d'un volume élevé d'avis obtiennent **9,5 fois plus de co-mentions** que les marques sans profil.

9,5x

Les marques disposant d'un profil optimisé apparaissent 9,5 fois plus souvent lorsque les consommateurs interrogent l'IA sur leurs concurrents, comparativement aux marques sans profil.

Les 3 étapes clés pour améliorer votre visibilité IA

Nous avons créé une checklist simple pour vous aider à transformer vos avis clients en un réel avantage concurrentiel à l'ère de l'IA :

Étape 1

Développez votre présence

- ☐ Créez et vérifiez votre profil Trustpilot.
- ☐ Automatisez vos invitations à laisser un avis client.
- ☐ Répondez à chaque avis afin que votre profil reste actif et inspire confiance.

Étape 2

Obtenez plus d'avis pour augmenter votre taux de citation

- ☐ Demandez des avis à différents moments du parcours client.
- ☐ Définissez des KPIs de référence basés sur le volume d'avis, leur récurrence et la couverture des thèmes stratégiques.
- ☐ Répondez régulièrement aux avis afin de montrer aux modèles d'IA que vos informations sont fraîches et actualisées.

Étape 3

Créez un avantage concurrentiel 9,5x d'augmentation des co-mentions

- ☐ Effectuez des tests réguliers en utilisant des prompts de comparaison et des alternatives sur les principales plateformes d'IA afin de surveiller les co-mentions de votre marque.
- ☐ Transformez les retours clients en actions concrètes pour optimiser toutes vos opérations et offrir une meilleure expérience client.

Vérifiez dès aujourd'hui la visibilité de votre marque sur les IA



Contactez un expert Trustpilot dès aujourd'hui.