

GUIDE GRATUIT · ÉDITION 2026

Fiche Google Business
être trouvé près de chez vous

Créer, valider et remplir votre fiche, choisir les bonnes catégories, publier des photos, gérer les avis et éviter la suspension. Un levier gratuit majeur pour la visibilité locale.

Être trouvé | Les avis | Checklist

Growth System Experts
GROWTHSYSTEMEXPERTS.COM

SOMMAIRE

Ce que contient ce guide

01	Pourquoi c'est essentiel	p. 03
02	Créer et valider sa fiche	p. 04
03	Les bonnes catégories	p. 05
04	Nom, adresse, horaires	p. 06
05	La description et les services	p. 07
06	Les photos qui donnent envie	p. 08
07	Les publications	p. 09
08	Obtenir des avis	p. 10
09	Répondre aux avis	p. 11
10	Les règles et la suspension	p. 12
11	Suivre ses résultats	p. 13
12	La checklist	p. 14
13	Automatiser	p. 15

L'ESSENTIEL EN 30 SECONDES

Gratuit et très visible

La fiche apparaît dans les recherches et sur la carte.

Complète et exacte

Une fiche remplie inspire confiance et aide à être trouvé.

Les avis comptent

Des avis réguliers et des réponses à chacun.

Respecter les règles

Pas de mots-clés dans le nom, pas de faux avis.

LE PRINCIPE DE CE GUIDE

Pour une activité locale, la fiche Google est souvent **la première chose que voit un client**, avant votre site. Ce guide vous aide à la rendre complète, rassurante et visible, gratuitement.

01 · L'ENJEU

Pourquoi c'est essentiel

Quand quelqu'un cherche un service près de chez lui, les fiches locales s'affichent souvent en haut des résultats.

On vous trouve

Dans les résultats de recherche et sur la carte, au moment où le client cherche.

On vous choisit

Photos, avis et horaires aident le client à se décider.

On vous contacte

Appel, itinéraire, site : en un clic depuis la fiche.

EXEMPLE

Un plombier avec une fiche complète, des photos de chantiers et des avis récents peut recevoir plus d'appels qu'un concurrent sans fiche.

02 · DÉMARRER

Créer et valider sa fiche

La fiche est gratuite. La validation prouve que vous êtes bien le responsable de l'entreprise.

1. **Rechercher** si elle existe déjà
2. **Créer** ou revendiquer
3. **Remplir** les informations
4. **Valider** selon la méthode proposée
5. **Publier** et compléter

La fiche existe déjà

Elle a pu être créée automatiquement. Revendiquez-la plutôt que d'en créer une seconde.

La validation

Selon les cas : courte vidéo, appel, e-mail ou courrier. Préparez une preuve de votre activité.

ATTENTION

Une seule fiche par entreprise et par adresse. Les doublons nuisent à votre visibilité et peuvent entraîner une suspension.

03 · LES CATÉGORIES

Les bonnes catégories

La catégorie principale est l'un des réglages les plus importants pour être trouvé.

PRINCIPALE

Une seule

Celle qui décrit le mieux votre activité principale, la plus précise possible.

SECONDAIRES

Quelques-unes

Pour vos autres activités réelles. Pas de catégories sans rapport.

ACTIVITÉ	CATÉGORIE PRINCIPALE PLUS PRÉCISE
Restaurant	Restaurant italien, pizzeria...
Artisan du bâtiment	Plombier, électricien, chauffagiste...
Institut	Salon de beauté, onglerie...
Agence	Consultant, agence de marketing...

À RETENIR

Regardez les catégories choisies par les concurrents bien placés près de chez vous. C'est un bon indice de ce qui fonctionne.

04 · LES BASES

Nom, adresse, horaires

Des informations exactes, identiques partout sur internet.

NOM

Votre vrai nom

Le nom utilisé sur votre enseigne et vos documents. Sans mots-clés ajoutés.

ADRESSE

Ou zone

Si vous vous déplacez chez vos clients, masquez l'adresse et indiquez votre zone d'intervention.

HORAIRES

Toujours à jour

Y compris les horaires spéciaux des jours fériés et des vacances.

✓ LA COHÉRENCE PARTOUT

Même nom, même adresse, même téléphone sur la fiche, votre site, vos réseaux et les annuaires. Cette cohérence rassure les clients et les moteurs de recherche.

05 · LE CONTENU

La description et les services

Expliquez simplement ce que vous faites, pour qui et où.

MODÈLE DE DESCRIPTION — DESCRIPTION

[Entreprise] accompagne [type de clients] à [ville et alentours] pour [services principaux].

Notre engagement : [ce qui vous distingue, en une phrase].
Réponse sous [délai].

Ouvert [jours], de [heures].

Les services

Listez chaque service avec une courte description, et un prix indicatif si vous le souhaitez.

Les attributs

Accessibilité, paiement par carte, rendez-vous en ligne : cochez ce qui s'applique.

06 · LES PHOTOS

Les photos qui donnent envie

Une fiche avec de vraies photos récentes inspire bien plus confiance.

L'extérieur

Pour être reconnu en arrivant.

Vos réalisations

Produits, plats, chantiers, avant et après.

L'équipe

Des visages, avec leur accord.

Les bonnes pratiques

- [ ] Lumière naturelle, image nette
- [ ] Format horizontal pour la plupart des photos
- [ ] Un logo et une photo de couverture soignés
- [ ] De nouvelles photos chaque mois
- [ ] Pas de texte publicitaire sur les images

07 · LES PUBLICATIONS

Les publications

De courtes actualités montrent que l'entreprise est active.

TYPE	EXEMPLE
Nouveauté	un nouveau service, un nouveau produit
Offre	une promotion avec une date de fin
Événement	une journée portes ouvertes, un atelier
Conseil	une astuce de saison liée à votre métier

LE RYTHME

Une publication par semaine ou tous les quinze jours suffit. Réutilisez vos contenus des réseaux sociaux.

✓ BONNE PRATIQUE

Ajoutez un bouton d'action à chaque publication : appeler, réserver, en savoir plus.

08 · LES AVIS

Obtenir des avis

Des avis réguliers et récents sont l'un des signaux les plus forts pour les clients.

Le service
Prestation terminée

→

La demande
Au bon moment

→

Le lien
Direct vers la fiche

→

L'avis
Publié

Autorisé

- ☐ Demander à tous vos clients
- ☐ Envoyer le lien direct
- ☐ Afficher un QR code en caisse
- ☐ Remercier pour chaque avis

Interdit

- ☐ Offrir un cadeau contre un avis
- ☐ Ne demander qu'aux clients contents
- ☐ Écrire de faux avis
- ☐ Acheter des avis

MODÈLE · DEMANDE D'AVIS — AVIS

Bonjour [Prénom], merci pour votre visite 😊
Votre avis nous aiderait beaucoup : [lien]. Une minute suffit.
[Entreprise]

09 · RÉPONDRE

Répondre aux avis

Chaque réponse est lue par les futurs clients, pas seulement par l'auteur de l'avis.

AVIS POSITIF — POSITIF

Merci [Prénom] pour ce retour ! Ravis que [détail cité] vous ait plu. À très bientôt.
[Prénom], [Entreprise]

AVIS NÉGATIF — NÉGATIF

Bonjour [Prénom], merci d'avoir pris le temps de nous écrire, et désolés pour [problème].
Nous aimerions comprendre et trouver une solution : pouvez-vous nous contacter au [téléphone] ?
[Prénom], [Entreprise]

Répondre vite

Dans les jours qui suivent.

Rester calme

Jamais d'attaque, même injuste.

Signaler

Un faux avis ou un avis haineux peut être signalé.

10 · LES RÈGLES

Les règles et la suspension

Une fiche peut être suspendue si elle ne respecte pas les règles. Mieux vaut les connaître.

Ce qui provoque une suspension

- ☐ Mots-clés ajoutés au nom
- ☐ Adresse fictive ou boîte postale
- ☐ Plusieurs fiches pour la même activité
- ☐ Faux avis ou avis achetés
- ☐ Activité 100 % en ligne, sans contact client en personne

En cas de suspension

- ☐ Corriger ce qui ne respecte pas les règles
- ☐ Rassembler des preuves d'activité
- ☐ Faire une demande de réexamen
- ☐ Attendre la réponse sans recréer de fiche

POUR ALLER PLUS LOIN

Notre guide **Compte bloqué ou suspendu : les recours** détaille comment monter un dossier solide et faire valoir vos droits.

11 · LES RÉSULTATS

Suivre ses résultats

Les statistiques de la fiche montrent comment les clients vous trouvent et ce qu'ils font.

Les recherches

Les mots utilisés pour vous trouver.

Les actions

Appels, itinéraires, visites du site.

Les avis

Nombre et note moyenne dans le temps.

MOIS	VUES	APPELS	ITINÉRAIRES	NOUVEAUX AVIS

12 · LA CHECKLIST

La checklist

20 points pour une fiche complète et bien tenue.

- [ ] Fiche revendiquée et validée
- [ ] Une seule fiche
- [ ] Nom réel, sans mots-clés
- [ ] Catégorie principale précise
- [ ] Catégories secondaires utiles
- [ ] Adresse ou zone d'intervention
- [ ] Horaires et jours spéciaux
- [ ] Téléphone et site
- [ ] Description complète
- [ ] Services listés
- [ ] Attributs cochés
- [ ] Logo et couverture
- [ ] Photos récentes
- [ ] Une publication régulière
- [ ] Lien direct pour les avis
- [ ] Avis demandés à chaque client
- [ ] Réponse à chaque avis
- [ ] Informations identiques partout
- [ ] Statistiques suivies
- [ ] Règles respectées

13 · AUTOMATISER

Votre fiche qui vit seule

Les demandes d'avis et les rappels se programment une fois.

Prestation
Terminée

→

Demande d'avis
Envoyée au bon moment

→

Nouvel avis
Alerte reçue

→

Réponse
Brouillon prêt

Ce qui s'automatise

- ☐ La demande d'avis après chaque prestation
- ☐ L'alerte à chaque nouvel avis
- ☐ Un brouillon de réponse
- ☐ Le suivi mensuel des chiffres

Ce que vous gardez

- ☐ Vos photos
- ☐ La validation des réponses
- ☐ Vos publications
- ☐ La relation client

Le Kit Avis en ligne

La demande d'avis part au bon moment, les nouveaux avis sont centralisés, et un brouillon de réponse vous attend. Vous relisez et vous publiez.

Découvrir le Kit Avis en ligne → **WhatsApp**

growthsystemexperts.com · WhatsApp +34 663 29 49 52 · contact@growthsystemexperts.com

PASSER À L'ACTION

Soyez trouvé près de chez vous

Nous automatisons vos demandes d'avis, vos réponses et votre suivi, pour une fiche qui travaille pour vous.

Devis gratuit
Par écrit, sous 24 h ouvrées

Acompte de 50 %
Solde à la livraison

Tout est écrit
Devis et contrat clairs

Vos données chez vous
Installé sur vos comptes

Parlons de votre visibilité

Dites-nous où en est votre fiche. Nous vous proposons une mise en place simple, avec un prix clair.

Demander mon devis gratuit → **WhatsApp**

contact@growthsystemexperts.com

growthsystemexperts.com · WhatsApp +34 663 29 49 52 · contact@growthsystemexperts.com

Sources

Règles officielles des fiches d'établissement Google (consignes de représentation et règles relatives aux avis) · Code de la consommation : articles L111-7-2 et L121-4 (avis et pratiques trompeuses).

Guide d'information générale, à jour en octobre 2026. Les règles et les menus de la fiche peuvent évoluer. © 2026 Growth System Experts. Usage personnel, reproduction et revente interdites.