Baronnies
INFORMATIQUE

Professionnels · Ressource gratuite

Audit express de votre fiche Google

En 20 minutes, vous notez votre fiche sur 20, vous savez quoi corriger en premier et comment répondre aux avis.

Pour les artisans, commerçants et indépendants qui ont une fiche Google ou veulent en créer une.

Mis à jour le 1er octobre 2026 · Version en ligne : baronnies-informatique.fr/ressources/audit-fiche-google

Au sommaire

1. L'audit express : votre note sur 20
2. Les 9 points, expliqués
3. Les modèles de réponse aux avis
4. La carte « Laissez-nous un avis »
5. Après l'audit
6. Nous contacter

Avant de vous appeler ou de venir, beaucoup de clients regardent votre fiche Google. Elle montre votre nom, vos horaires, vos photos et surtout vos avis. Cet audit tient en 20 minutes. Il vous faut seulement l'accès à la fiche : le compte Google qui la gère. La note sur 20 est un repère de travail bâti à partir des conseils de Google : ce n'est pas une note donnée par Google.

L’audit express : votre note sur 20

✂ À imprimer et à remplir devant votre fiche.

Pour chaque point : « Oui » donne tous les points, « Partiellement » la moitié (arrondie à l’inférieur), « Non » aucun.

Les 9 points à vérifier

POINT À VÉRIFIER	CE QUE VOUS REGARDEZ	POINTS
1. Fiche validée	Vous pouvez modifier la fiche et répondre aux avis.	..... / 3
2. Nom exact	Le nom de votre enseigne, sans slogan ni mot-clé ajouté.	..... / 2
3. Catégorie principale	Elle dit ce que vous êtes, pas tout ce que vous proposez.	..... / 2
4. Adresse ou zone	Adresse précise si vous recevez du public, sinon zone desservie.	..... / 2
5. Horaires, téléphone, site	À jour, avec les jours fériés et les congés.	..... / 3
6. Description et services	Elle décrit votre activité en mots simples.	..... / 1
7. Photos	Nettes, bien éclairées, fidèles à la réalité.	..... / 2
8. Demande d’avis	Vous partagez un lien ou un QR code, sans rien offrir en échange.	..... / 2
9. Réponse aux avis	Tous les avis ont une réponse, positifs comme négatifs.	..... / 3

Ma note : ..... / 20

16 à 20 : base solide. **11 à 15 :** bonne base, corrigez les points à zéro. **Moins de 11 :** commencez par les points 1 à 5.

Les 9 points, expliqués

Vous ne retrouvez pas votre fiche ?

Cherchez le nom de votre entreprise sur Google Maps. Si une fiche existe, elle doit être validée avant que vous puissiez la modifier ou répondre aux avis. Si elle n'existe pas, la première étape est de la créer et de la faire valider.

1 **Fiche validée**

Google demande de valider l'établissement avant de répondre aux avis et avant d'afficher vos photos. Sans validation, vous ne contrôlez pas votre fiche.

2 **Nom exact**

Le nom doit refléter votre activité réelle. Google interdit les informations superflues : slogans, horaires, services. « Plomberie Durand » est correct, « Plomberie Durand, meilleur plombier pas cher » ne l'est pas.

3 **Catégorie principale**

Choisissez ce que vous êtes plutôt que ce que vous proposez, et le moins de catégories possible. Google déconseille de s'en servir comme de mots-clés.

4 **Adresse ou zone de service**

Si vous recevez du public, l'adresse doit être précise et réelle. Si vous vous déplacez chez vos clients, indiquez la zone desservie et masquez l'adresse de votre entreprise.

5 **Horaires, téléphone, site**

Des informations complètes et exactes augmentent vos chances d'apparaître dans les résultats. Vérifiez aussi les horaires exceptionnels : un client devant une porte fermée écrit rarement un bon avis.

6

Description et services

Décrivez votre activité comme à un voisin qui ne vous connaît pas. Citez vos services et vos communes.

7

Photos

Google recommande des photos nettes, bien éclairées, sans retouches importantes ni filtres, qui montrent la réalité. Ajoutez la façade, l'intérieur, l'équipe et vos réalisations.

8

Demande d'avis

Dans votre fiche, ouvrez « Voir les avis » puis « Recevoir plus d'avis » : vous obtenez un lien à copier et un QR code. Le QR code ne se génère pour le moment que depuis un navigateur sur ordinateur. Offrir une remise ou un cadeau en échange d'un avis est interdit par Google.

9

Réponse aux avis

Dans « Voir les avis », touchez l'icône de réponse à côté de l'avis. Google relit chaque réponse avant de la publier : l'examen prend en général 10 minutes, parfois jusqu'à 30 jours.

Ce que Google regarde

Pour les recherches de proximité, Google annonce trois critères : la pertinence (des informations complètes qui décrivent bien votre activité), la distance (entre votre établissement et la personne qui cherche) et la notoriété (plus de notes et d'avis positifs, plus de chances de monter). Vous ne pouvez pas agir sur la distance. Les deux autres se travaillent avec cette grille.

Les modèles de réponse aux avis

À adapter à chaque client. Citez un détail de sa visite.

Un avis positif

« Bonjour [prénom], merci pour votre message et pour votre confiance. Nous sommes contents que [le détail cité] vous ait plu. À bientôt, [votre prénom] de [votre entreprise]. »

Un avis négatif

« Bonjour [prénom], merci d'avoir pris le temps de nous écrire. Nous sommes désolés que [le problème] ne se soit pas passé comme prévu. Nous aimerions comprendre et trouver une solution : pouvez-vous nous appeler au [numéro] ? [votre prénom] de [votre entreprise]. »

Un avis dont vous ne retrouvez pas l'origine

« Bonjour, nous ne retrouvons pas de passage à ce nom dans nos interventions. Pouvez-vous nous contacter au [numéro] pour que nous comprenions ce qui s'est passé ? »

Un avis qui ne respecte pas le règlement de Google (injures, publicité, avis sans lien avec votre entreprise) peut être signalé : dans « Voir les avis », choisissez « Signaler » à côté de l'avis. Ne signalez pas un avis uniquement parce qu'il vous déplaît : Google ne prend pas parti entre un établissement et un client.

Évitez le copier-coller

Dans l'enquête BrightLocal 2026, menée auprès de consommateurs américains, la moitié trouve problématiques les réponses toutes faites. Changez le prénom, citez un détail, raccourcissez.

La carte « Laissez-nous un avis »

À imprimer en A5 et à poser sur le comptoir, avec la facture ou le devis.

Votre avis nous aide. Scannez le code avec l'appareil photo de votre téléphone. Cela prend une minute.

Collez ici votre QR code

Un carré de 4 cm de côté au minimum. Vous le téléchargez depuis votre fiche : « Voir les avis », « Recevoir plus d'avis », clic droit sur le QR code, « Enregistrer l'image sous ».

Merci de votre confiance. [Votre entreprise], [votre commune]

Rien en échange

Google interdit de proposer des avantages, comme un produit gratuit ou une remise, en échange de la publication ou de la modification d'un avis. Remerciez, ne récompensez pas.

Après l'audit

- Corrigez d'abord les points à zéro, puis ceux de 1 à 3 points : ce sont les informations de base.
- Demandez un avis à chaque client satisfait, à chaque fin d'intervention.
- Répondez à chaque nouvel avis dans la semaine.
- Refaites l'audit dans trois mois et comparez votre note.

> ⚠ **Quand l'audit ne suffit plus**
>
> Vous avez perdu l'accès au compte qui gère la fiche ? Il existe deux fiches pour la même entreprise ? Votre site et votre fiche ne donnent pas les mêmes informations ? Mieux vaut alors se faire accompagner.

Aller plus loin avec Baronnies Informatique

On regarde avec vous votre présence en ligne : fiche Google, site, cohérence du nom, de l'adresse et du téléphone. Sans engagement. Un classement précis ne peut pas être garanti : on corrige ce qui dépend de vous.

- ✓ Auditer votre fiche et votre site ensemble
- ✓ Mettre en cohérence les informations de votre site et de votre fiche
- ✓ Créer un site vitrine adapté au référencement local, si vous n'en avez pas
- ✓ Mettre en place un moyen simple de demander des avis

Une question sur votre fiche ?

Décrivez-nous votre activité et votre note. Une estimation vous est donnée avant toute intervention.

Appelez Baronnies Informatique

06 29 53 70 01

Ou scannez ce code pour nous écrire depuis votre téléphone.
baronnies-informatique.fr

Lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 9 h 30 à 18 h. À domicile ou à distance, sur rendez-vous.

Sources

Informations vérifiées le 1er octobre 2026.

- Local Consumer Review Survey 2026, BrightLocal : www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey/
- Améliorer votre classement dans les résultats de recherche locale, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/7091?hl=fr
- Consignes de représentation pour les fiches d'établissement, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/3038177?hl=fr
- Conseils pour les photos de votre fiche d'établissement, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/6123536?hl=fr
- Gérer les photos et les vidéos de votre fiche d'établissement, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/6103862?hl=fr
- Gérer les avis client, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/3474050?hl=fr
- Conseils pour obtenir plus d'avis, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/3474122?hl=fr
- Créer un lien ou un QR code pour demander des avis, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/16816815?hl=fr
- Signaler des avis inappropriés sur votre fiche d'établissement, Aide Fiche d'établissement Google : support.google.com/business/answer/4596773?hl=fr