

Google Adresses

Inscrire et référencer son établissement

The logo for Google Adresses, featuring the word "Google" in its multi-colored font followed by the word "adresses" in a blue sans-serif font.

Google adresses

SOMMAIRE

Préambule	3
1. Présentation de Google Adresses	4
1.1 Google Adresses, c'est quoi ?.....	4
1.2 Pourquoi créer une fiche sur Google Adresses ?	4
2. Créer votre fiche Google Adresses	7
2.1 Créer un compte Google	7
2.2 Inscrire votre établissement sur Google Adresses.....	8
3. Tirer le meilleur parti de votre page Google Adresses	12
3.1 Remplir au maximum sa fiche	12
3.2 Travaillez votre description	12
3.3 Encouragez vos clients à donner leur avis sur votre établissement.....	13
3.4 Suivez les statistiques de votre page Google Adresses.....	15
4. Relations avec l'office de tourisme	16

Préambule

Chers adhérents prestataires, vous n'êtes pas sans savoir que le secteur du tourisme est fortement impacté par l'évolution d'Internet et que de ce fait, le comportement de nos touristes, de vos clients, change également. Voici quelques chiffres pour s'en persuader.

- **L'e-tourisme** représente **46%** du marché total du **e-commerce**
- Sur la totalité des ventes de prestations touristiques, **22% sont réalisés en ligne** (CA de 8,3 milliards d'euros, +19% par rapport à 2009)
- **38% des français partis en 2010** (soit 12,1 millions) **ont réservés** tout ou partie de leur séjour sur Internet (+1,9 millions par rapport à 2009)
- **53% des français partis en 2010** (soit 16,7 millions) **ont préparés** leur séjour sur Internet
- **81% des français partis en 2010** (soit 25,5 millions) **se sont renseignés** sur Internet avant leur séjour

Sources : Raffour Interactive, CCM Benchmark, Protourisme (2010)

Face à cela, l'Office de Tourisme, dont l'une des missions est l'accompagnement des acteurs du réseau dont vous faites partie, a mis au cœur de ses préoccupations la prise en compte de ses changements. C'est pourquoi nous avons travaillé sur la réalisation de fiches et guides pratiques dans le but de vous faire comprendre les évolutions auxquelles nous assistons, mais aussi pour vous donner à votre échelle, des conseils pour réaliser des actions simples à mettre en œuvre afin de ne pas figurer en marge de ces évolutions qui bouleversent nos métiers.

Nous évoquerons ici le service proposé par Google, appelé Google Adresses. Avant même de songer à réaliser son site Internet, il existe des moyens, comme celui-ci, de s'assurer une présence minimum sur Internet. Ce document qui se veut le plus didactique possible, s'adresse donc aux petites structures n'ayant pas encore osé tenter l'aventure Web, mais aussi aux plus importantes qui, même ayant déjà leur fiche sur Google Adresses y trouveront des conseils afin d'optimiser leur visibilité sur la toile.

1. Présentation de Google Adresses

1.1 Google Adresses, c'est quoi ?

C'est un service proposé par le moteur de recherche et site le plus important du monde, Google, qui vous permet de créer une fiche annuaire pour votre établissement. A la manière des Pages Jaunes, vous avez la possibilité d'indiquer vos coordonnées, site Internet, mail, horaires d'ouverture, mais aussi photos et d'autres choses que nous verrons plus en détail par la suite. Ce service est entièrement gratuit.



Google ne se contente pas de présenter votre établissement par ses coordonnées et informations que vous lui fournirait, il ajoute à ces fiches, les avis de clients disponibles sur plusieurs sites d'avis que l'on retrouve sur Internet comme Trip Advisor, Booking, Dismoioù, etc...

Bon à savoir

1.2 Pourquoi créer une fiche sur Google Adresses ?

Que l'on soit néophyte ou rompu à la pratique de l'Internet, Google vous évoque forcément quelque chose. Il est et restera pour encore de nombreuses années la référence en terme de recherche d'informations sur le Web. Utilisé à 92% par les internautes français, il est considéré comme une porte d'entrée sur le Web et y figuré devient aujourd'hui indispensable pour n'importe quelle activité. Voici quelques chiffres illustrant l'hégémonie de Google sur Internet.



Chiffres et statistiques d'utilisation

- Près de 2,5 milliards de requêtes par jour
- Indexation de plus de 1000 milliards de pages Internet
- 620 millions de visiteurs uniques/jour
- Une interface de recherche disponible en 112 langues
- 92% des internautes français utilisent Google

Sources : Wikipédia, Pingdom (2010-2011).

Depuis peu (novembre 2010), Google a modifié la façon dont les résultats de recherche sont affichés concernant les requêtes locales (exemple de requête locale : « hôtel Angoulême » ou « chambre d'hôtes Charente »). Ce sont désormais les fiches Google Adresses qui apparaissent en premier, devant les résultats classiques d'une recherche Google dit organiques (voir ci-dessous).

restaurant angoulême > 1 Rechercher

Environ 523 000 résultats (0,12 secondes) Google.com in English Recherche avancée

► Adresses pour restaurant près de Angoulême

A Paul - ★★★★★ 25 avis - Page Google Adresses
www.restaurant-16.com - 8 Place Francis Louvel, Angoulême - 05 45 90 04 61

B La Ruelle - ★★★★★ 12 avis - Page Google Adresses
www.restaurant-laruelle.com - 6 Rue Trois Notre Dame, Angoulême - 05 45 95 15 19

C Restaurant Le Cappadoce - 2 avis - Page Google Adresses
www.cappadoce.fr - 3 Rampe d'Aguesseau, Angoulême - 05 45 94 92 69

D La Braise - ★★★★★ 8 avis - Page Google Adresses
www.restaurant-angouleme.info - 5 Rue Trois Notre Dame, Angoulême - 05 45 95 52 60

E Brasserie H - ★★★★★ 20 avis - Page Google Adresses
www.brasserieh.com - 4 Place Champ de Mars, Angoulême - 05 45 20 66 05

F La Cantine - ★★★★★ 10 avis - Page Google Adresses
www.lacantine.fr - 6 Rue Massillon, Angoulême - 05 45 69 13 84

G L'Alchimiste - 11 avis - Page Google Adresses
www.alchimisterestaurant.fr - 9 Boulevard Berthelot, Angoulême - 05 45 68 79 72

Autres résultats à proximité de Angoulême »

Restaurant ANGOULEME : le guide restaurant, la sélection des ...
Restaurant ANGOULEME : le guide restaurant, la sélection des meilleurs restaurants à ANGOULEME.
www.linternaute.com › Restaurant › Charente - En cache - Pages similaires

Restaurant Angoulême : les meilleurs restaurants d'Angoulême - Cityvox
Cityvox Restaurant Angoulême : Les restaurants d'Angoulême préférés des internautes, les coups de coeur de la rédaction, les avis des internautes, les bons ...
www.cityvox.fr/restaurants_angouleme/Restaurants - En cache - Pages similaires

Map data ©2011 Tele Atlas

Restaurants Angoulême
Réservez dès Maintenant votre Table
Restaurant Proche de Angoulême!
www.tables-auberges.com/AuFeudeBois

Affichez votre annonce ici »

(1) : Requête, ici « restaurant angoulême »

(2) : Résultats Google Adresses

(3) : Résultats classiques (dits organiques)

Ce nouveau mode de référencement représente donc une véritable aubaine pour les prestataires de services. De plus cette fiche est entièrement personnalisable et vous permettra de mettre à disposition des personnes qui consulteront votre fiche, des informations complètes, correctes et actualisées.

Aujourd'hui, protéger ses affaires, son business, passe paradoxalement par l'inscription à ce genre de service. Ce n'est pas parce que vous en êtes en dehors d'Internet, ou que vous ne voyez pas les désagréments qu'ils n'existent pas. Sur Internet, on doit probablement déjà trouver plus ou moins d'informations vous concernant (nous vous invitons à faire le test). Il peut s'avérer que bon nombre de ces données soient erronées et peuvent au final faire du tort à votre activité. Ces renseignements viennent de multiples sources (annuaires en ligne, avis de vos clients,...).

C'est donc pour toutes ces raisons que nous vous invitons dès maintenant à vous créer une fiche sur Google Adresses. En plus de certifier l'exactitude des informations vous concernant, cela peut représenter un moyen (gratuit) de conquérir une nouvelle clientèle. La suite de ce document vous présentera pas à pas les étapes à suivre afin de configurer correctement cette fiche. Par la suite, nous vous donnerons quelques conseils pour l'optimiser et gagner ainsi plus de visibilité.

La création d'une fiche Google Adresses vous permet facilement et sans le moindre coût de rendre visible sur Internet des informations complètes, justes et actualisées sur votre établissement.

A retenir

2. Créer votre fiche Google Adresses

2.1 Créer un compte Google

Ce point s'adresse à ceux d'entre vous qui n'en possèdent pas. Si vous en avez déjà un, que vous possédez déjà une adresse mail xxxxxx@gmail.com, passez directement à l'étape suivante.

Le compte Google va vous permettre de créer votre fiche Google Adresses. Ce compte vous fournira également une boîte mail (appelée ici Gmail). Pour créer ce compte, rendez-vous à cette adresse : <http://mail.google.com/mail/signup>

Vous arriverez alors sur cette page.



Gmail
by Google

Créez un compte

Votre compte Google vous permet d'accéder au service Gmail et à [d'autres services Google](#). Si vous possédez déjà un compte Google, vous pouvez [cliquer sur ce lien pour vous connecter](#).

Premier pas avec Gmail

Prénom:

Nom:

Nom de connexion demandé: @gmail.com
Exemples : JSentier, Julien.Sentier

Veillez à l'exactitude des informations que vous donnerez en remplissant les cases.

On vous demandera alors votre nom, prénom, nom de connexion souhaité, mot de passe pour vous connecter, une question secrète vous permettant de retrouver votre mot de passe au cas où vous l'oublierez, votre pays, un code à retranscrire (appelé Captcha) prouvant que vous êtes bien réel et non pas un robot et enfin une case à cocher confirmant que vous souscrivez aux règles et conditions d'utilisations de ce site. Notez soigneusement votre identifiant (xxxxxx@gmail.com) ainsi que votre mot de passe qui vous permettrons par la suite de vous connecter depuis n'importe quel ordinateur à votre compte Google.

Cliquez enfin sur « J'accepte. Créer un compte. », pour valider votre inscription et créer votre compte.

En plus de vous fournir une boîte mail performante, ce compte Google vous donnera accès aux nombreuses autres fonctionnalités que le site propose. Plus d'infos : <http://www.google.com/intl/fr/options/>

Bon à savoir

2.2 Inscrire votre établissement sur Google Adresses

Cette étape (comme les suivantes) nécessite que vous soyez connecté à votre compte Google. Si ce n'est pas le cas, faites-le en cliquant sur « Connexion » en haut à droite de la page d'accueil de Google (<http://www.google.fr>).



Connectez-vous à l'aide de votre
Compte Google

E-mail:
Ex. : pat@example.com

Mot de passe :

Rester connecté

[Problème de connexion à votre compte ?](#)

Remplissez alors ces deux cases à l'aide de votre identifiant et mot de passe et cliquez sur « Connexion ».

Ensuite, rendez vous à l'adresse suivante : <http://www.google.fr/adresses>

Cliquez alors sur la case « Ajouter un établissement »



 Votre entreprise en vitrine sur Google



Créez votre fiche Google Adresses. C'est gratuit !
Inscrivez-vous sur Google Adresses ou connectez-vous pour connaître les avis sur votre entreprise.



Pays

Numéro de téléphone
ex. : 01 23 45 67 89

Dans un premier temps, Google vous demandera de renseigner le pays et le numéro de téléphone de votre établissement. Cliquez ensuite sur « Rechercher des informations sur l'entreprise ».

Suite à cela, Google va vérifier grâce au numéro de téléphone indiqué s'il existe déjà une fiche Google Adresses pour cet établissement. Il est possible qu'à votre grande surprise, il en trouve déjà une. Cela peut-être du au fait que Google l'ai constitué tout seul en piochant les renseignements sur Internet, ou qu'elle corresponde par exemple à celle qu'avais créé l'ancien propriétaire de

l'établissement. Dans l'un de ces cas, vous comprenez de surcroît tout l'intérêt de mettre à jour les informations de cette fiche.

Deux cas de figure se présentent dorénavant à vous.

- Soit Google ne trouve pas d'établissement correspondant au votre et vous dirige vers un long formulaire à compléter
- Soit Google trouve un établissement correspondant au votre et vous verrez apparaître cela

Les entreprises ci-dessous utilisent ce numéro de téléphone sur Google Maps. Modifiez la fiche contenant les informations les plus pertinentes sur votre entreprise. Vous en confirmerez la propriété ultérieurement.



Bogman's

2 Rue de la Petite Truanderie 75001 Paris France

Modifier

Votre entreprise n'apparaît pas ?

Ajouter une nouvelle fiche

Si c'est votre entreprise qui apparaît, cliquez sur « Modifier », sinon sur « Ajouter une nouvelle fiche ». Dans les 2 cas vous tomberez sur un long formulaire à compléter ou à modifier.

Le formulaire sur lequel vous atterrirez se présente sous cette forme.

▼ Informations générales

Notez que la modification de votre adresse ou du nom de l'entreprise nécessitera une validation supplémentaire par courrier ou par téléphone.

* Champs obligatoires

Pays : *

Société/organisme : *

Adresse postale : *

Code postal : *

Ville : *

Téléphone principal : *
Exemple : 01 23 45 67 89 [Ajouter d'autres numéros de téléphone](#)

Adresse e-mail :
Exemple : monnom@example.com

Site Web :
Exemple : http://www.example.com
 Je n'ai pas de site Web.

Description :
200 caractères max, 200 caractères restants.

Catégorie : *
Quelles sont les catégories (5 au maximum) qui correspondent le mieux à votre entreprise ?
Exemples : dentiste, photographe de mariage, restaurant thai.
[Ajouter une catégorie](#)

0123456789

©2011 Google - [Terms of Use](#)

[Corriger l'emplacement du marqueur](#)

Autre :

Nous vous conseillons de remplir ce formulaire plutôt complet le plus fidèlement possible, gardez à l'esprit que ces informations seront visibles par tous sur Internet. Les principaux champs à compléter sont :

- Informations générales
- Zones desservies et paramètres
- Horaires d'ouverture
- Modes de paiement
- Photos
- Vidéos
- Détails supplémentaires

Ces champs ne posent pas de difficultés majeures à remplir. Vous pouvez comme vous le constater ajouter des photos de votre disque dur ou disponibles sur Internet, ainsi que des vidéos qu'il faut auparavant héberger sur la plateforme de vidéos en ligne YouTube.

Sachez que le renseignement de votre adresse exacte permettra de vous géolocaliser sur Google Maps (service de cartographie de Google). Cela s'avère très utile si l'internaute cherche à vous localiser votre établissement depuis son ordinateur ou souhaite générer un itinéraire pour s'y rendre.

Cette fiche apparaîtra également dans l'application mobile de ce service (gratuite et disponible sur la majorité des Smartphones). La prise en compte de la géolocalisation par cette application est un plus, car elle indique en temps réel à l'individu en possession de cette technologie la distance le séparant de votre établissement.

Bon à savoir

Comment souhaitez-vous valider votre fiche ?

Pour votre sécurité, nous devons vérifier les informations que vous venez de nous communiquer. Pour ce faire, vous avez le choix entre 3 méthodes différentes :



Par courrier (2 à 3 semaines)

Nous vous enverrons un courrier à cette adresse.

M. Martin GALE
Gîte de l'Oie
4, rue de la Gare
16000 ANGOULEME

S'il y a lieu, vous pouvez indiquer un autre destinataire ou entrer un numéro de boîte postale ci-après. *Ces informations ne seront pas affichées dans Google Maps.*

Nom du contact :

Une fois le formulaire validé, Google va chercher à savoir si vous êtes réellement le propriétaire de cet établissement. Pour cela, il vous propose de vous envoyer un code secret par courrier.

Google vous enverra alors un code d'accès par carte postale. Vous aurez la possibilité de le saisir dans la zone prévue à cet effet (voir image ci-dessous) présente dans la page de votre compte pour valider la création de la fiche.

Action requise

 Pas encore publiée 

Saisissez votre code d'accès :

Voilà, si vous avez correctement suivi toutes ces étapes, votre fiche est créée et sera mise en ligne quelques jours plus tard, n'hésiter pas à aller vérifier. Nous vous invitons également à lire les avis que Google ajoutera à votre fiche et qui peuvent vous donner de précieuses indications sur ce que vos clients ont pensé de votre prestation. N'hésitez pas à leur répondre si certains d'entre eux manifestent un mécontentement et à vous servir de ces critiques pour améliorer votre offre.

[Modifier ce lieu](#) -  [Informations validées par le propriétaire](#) 

Vous pouvez bien évidemment modifier ou compléter le contenu de votre fiche à n'importe quel moment en vous connectant à votre compte Google et en cliquant sur « Modifier ce lieu » sur votre fiche Google Adresses.

3. Tirer le meilleur parti de votre page Google Adresses

Si vous vous trouvez dans une petite ville, les requêtes locales précises mettront indéniablement en tête de liste votre établissement. Cependant les recherches des internautes sont parfois plus globales et la concurrence est importante pour une recherche dont les termes seraient par exemple « hôtels Poitou-Charentes ». Nous avons vu auparavant qu'au-delà du fait d'être correctement référencé sur Google, il est également important de sortir du lot et de pouvoir faire figurer son établissement dans les premiers résultats pour conquérir de nouveaux clients.

Pour cela, il n'y a pas de formules magique (en dehors de solutions payantes comme Google AdWords qui évoque peut-être quelque chose pour certains d'entre vous). Nous pouvons toutefois vous donner des conseils afin d'optimiser votre fiche et ainsi la faire grimper naturellement vers les premiers résultats de recherche.

3.1 Remplir au maximum sa fiche

Cela semble être évident et pourtant il semble que peu d'entreprises ne le fassent correctement. Une fois familiarisé avec votre fiche et votre compte Google Adresses, vous vous apercevrez qu'il y a un indice qui calcule en pourcentage le taux de remplissage de votre fiche. L'idéal bien évidemment est que cet indice soit à 100%, pour cela il faut remplir tout les champs demandés. Cette chose simple à faire vous fera bénéficier d'une meilleure visibilité car Google a tendance à faire reculer les fiches incomplètes.

Conseils issus de la FAQ de Google : Une fiche correctement remplie est « une fiche exhaustive qui comprend une description, plusieurs photos, les horaires d'ouverture et un lien vers votre site Web, qui encourage les clients potentiels à choisir votre service ».

Bon à savoir

3.2 Travaillez votre description

- La case « Description »

Elle ne vous laisse que 200 caractères pour vous décrire, ce qui est bien peu. Utilisez des mots-clefs. Créez également des catégories personnalisées à l'aide de vos mots-clefs. Définissez clairement votre secteur d'activité, ses qualités, n'hésitez pas à vous inspirer de descriptions d'autres établissements correspondant au votre qui vous semblent accrocheuses.

- Le champ « Détails supplémentaires »

Il vous permet de donner de nombreuses informations très utiles pour vos futurs clients. Voici ci-dessous le champ pointé du doigt et quelques exemples pour le remplir.

▼ Détails supplémentaires

Spécifiez toutes les autres informations qui pourraient être utiles aux personnes intéressées par votre établissement, par exemple :

Parking : Oui.
Marques : Sony, Panasonic et Toshiba.

Equipements	:	Piscine, Tennis,...	<input type="checkbox"/>
Nombre de couverts	:	100	<input type="checkbox"/>
Services	:	Accès Wifi gratuit, location de vélos,	<input type="checkbox"/>
Animaux de compagnie	:	Bienvenus	<input type="checkbox"/>
Langues parlées	:	Français, anglais, russe,...	<input type="checkbox"/>

[Ajouter des infos](#)

- L'ajout de photos

Il est important de savoir que la première image que vous mettrez sera associée à votre fiche et sera affichée dans les résultats de recherche. Penser donc à mettre celle qui représente le mieux votre établissement. Sachez que vous pouvez en mettre jusque 10, ne vous en privez pas, le visuel est un des éléments de décision le plus important de nos jours dans les critères de choix des consommateurs. Si vous souhaitez y mettre des photos des alentours, ou du cadre qui entoure votre établissement, n'hésitez pas à nous solliciter, nous possédons une photothèque fournie et de qualité.

Une fonctionnalité vous permet de publier une actualité sur votre page. En 160 caractères vous pouvez désormais annoncer un événement ou une promotion qui restera en ligne pendant 30 jours.

Bon à savoir

3.3 Encouragez vos clients à donner leur avis sur votre établissement

Comme indiqué plus haut et comme vu avez sans doute pu le constater, Google agrège un bon nombre d'avis de consommateurs concernant votre établissement directement sur votre page Google Adresses. Ils proviennent de sources multiples, de sites de réservation comme Booking.com ou Hotels.com, de sites spécialisés dans ce domaine comme TripAdvisor ou Vinivi.fr, d'annuaires en ligne comme les PagesJaunes.fr ou Qype.fr, ou encore de Google qui laisse aux visiteurs de votre page la possibilité de noter et de rédiger un commentaire.

Avis des utilisateurs de Google

Vous connaissez cette adresse ? [Attribuer une note et ajouter un commentaire](#)

15 nov. 2010

[Signaler comme inapproprié](#)

Entre toutes les pages qui seront remplies à 100%, Google a tendance à faire ressortir en premier les pages d'établissement possédant le plus d'avis positifs. De plus, avec une grande majorité d'internautes qui lit désormais systématiquement des avis de voyageurs pour préparer leurs vacances et réserver, il est important de pouvoir en proposer à d'éventuels futurs clients.

Qu'ils soient bons ou mauvais, vous trouverez toujours un intérêt pour votre établissement à encourager vos clients à laisser un avis. Les avis positifs certifient la qualité de l'offre que vous revendiquez et apportent une plus-value très bénéfique à votre page Google Adresses et donc à votre établissement de manière générale. Les avis moins positifs vous donnent l'occasion de vous améliorer et d'adopter des mesures correctives au cas où l'un de vos clients ferait remonter par exemple un dysfonctionnement que vous ne soupçonniez pas.

Cette tendance largement généralisée aujourd'hui, de partager son avis en ligne au sujet d'une prestation consommée n'est qu'une adaptation numérique du bouche-à-oreilles. Ce dernier a toujours représenté pour les prestataires de service la manière la plus efficace de se faire connaître ainsi que la première source de cooptation de nouveaux clients.

A retenir

Ainsi, à chaque fois qu'un client aura fait appel à vous, ou aura fréquenté votre établissement et qu'il semblera satisfait, demandez-lui (directement, par mail,...) de laisser un avis à votre sujet sur Internet. Indiquez lui soit un site en particulier que vous connaissez et que vous avez déjà l'habitude de suivre pour savoir ce que l'on dit de vous, soit votre page Google Adresses ou enfin lui laisser le choix du site. Dans tout les cas cet avis sera visible sur votre page Google Adresses.

La plupart des sites d'avis de voyageurs (mais aussi Google Adresses) vous offrent la possibilité de mettre directement sur votre site un lien qui donne à vos clients la possibilité de rédiger un avis.

Bon à savoir

3.4 Suivez les statistiques de votre page Google Adresses

Directement depuis votre compte Google Adresses, vous pouvez suivre les statistiques de votre page. Cela peut s'avérer très intéressant pour orienter votre contenu ou améliorer votre fiche.

Pour y accéder, cliquez sur « Afficher le rapport » sous la colonne statistiques de votre page d'accueil Google Adresses.

Vous pourrez ainsi connaître :

- Le nombre d'impressions de votre page (i.e. le nombre de fois que des internautes ont vu votre fiche dans les résultats d'une recherche locale)
- Le nombre d'actions (i.e. le nombre de fois que des internautes ont cliqué sur votre fiche pour la consulter)
- L'origine géographique des personnes qui ont consulté votre page
- Les mots-clefs qui ont permis aux internautes d'atterrir sur votre fiche

Toutes ces informations disponibles encore une fois gratuitement peuvent représenter une mine d'informations très riche et utile pour votre activité et être un outil efficace dans l'élaboration de vos stratégies commerciales.

4. Relations avec l'office de tourisme

Nous espérons que ce guide vous aura permis pour certains, de démystifier l'usage d'Internet et vous permettre de créer votre page Google Adresses et pour d'autres, de l'optimiser afin d'en tirer le meilleur parti.

Si vous avez des questions à propos de cet outil, nous vous invitons à consulter le centre d'aide Google Adresses, très complet, disponible à cette adresse :

- <http://www.google.com/support/places/?hl=fr&rd=1>