

Fiche pratique

Comment communiquer à propos du réseau

➤ Généralités

Cette fiche pratique a pour objectif de vous rendre plus à l'aise lorsque vous êtes sollicité(e) pour présenter votre micro-crèche et le réseau *Les Chérubins* au téléphone ou quand vous répondez à une interview. **En effet, le réseau se déployant sur le territoire national**, les sollicitations médiatiques vont sans aucun doute s'accroître également.

➤ Certains éléments essentiels concernant le réseau sont, notamment, à connaître

« Le réseau de micro-crèches Les Chérubins, né à Strasbourg en 2013, se démarque par une **progression forte et constante** de son offre de micro-crèches sur le territoire national. Il annonce une projection, à fin 2018, de **150 établissements** et 1 500 berceaux au total via **35 filiales et 115 franchises**.

Les nouveaux chefs d'entreprise et franchisés accompagnés par Les Chérubins trouvent une réponse concrète et complète à la création et à la gestion de leur micro-crèche. Par ailleurs, le réseau Les Chérubins, porteur d'emplois dans un secteur en expansion, contribue à ce jour à **l'emploi de près de 400 personnes**.

Enfin, **le chiffre d'affaires continue son évolution exponentielle**, passant de 2,3 millions € à 9,2 millions € entre 2015 et fin 2017 (soit près de + 300 %). »

➤ Sur le site de la micro-crèche

Quel que soit le média utilisé, il faut veiller à utiliser les bons termes : « micro-crèche » et non « crèche » par exemple.

La présentation de la structure sur votre site doit être représentative du réseau. Il est conseillé de bien relire tout ce qui est publié, de corriger éventuellement les fautes d'orthographe afin de ne pas donner une image négative de la micro-crèche et/ou du réseau.

A noter : pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter la fiche pratique
« *Le mini site de la micro-crèche* »

➤ Sur les réseaux sociaux

Sur Facebook, il arrive que certaines personnes postent des **commentaires désobligeants** sur la micro-crèche. Il est important d'y répondre objectivement, calmement et en essayant, tant que possible, de ne pas envenimer la situation.

Fort heureusement, la plupart du temps, **les commentaires ou les messages reçus via ce réseau social concernent une recherche d'emploi, une demande de stage, ...** Là aussi, il faut veiller à répondre à ces demandes dès que possible, même si la réponse est négative.

A noter : pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter la fiche pratique
« La page Facebook de la micro-crèche »

➤ Au téléphone

Savoir se présenter correctement au téléphone (soi-même et l'entreprise dans laquelle on travaille) est primordial pour laisser une bonne impression à votre interlocuteur car cela démontre un certain professionnalisme.

La formule d'accueil la plus simple est :

« *Bonjour. Prénom Nom. Nom de la société. Que puis-je pour vous ?* »

Si l'on vous pose des questions par téléphone sur votre entreprise, il est important de connaître :

- Le nom complet de l'entreprise
- Le nom du gérant
- La date de création
- Les jours et heures d'ouverture
- Le numéro de téléphone
- L'adresse mail

Afin de ne pas oublier certains éléments, vous pouvez, par exemple, accrocher une note à côté de votre téléphone. **Il est conseillé d'avoir à proximité de son poste une liste des personnes** avec, pour chacune, le numéro de téléphone et l'adresse mail. Cela vous évite ainsi de devoir chercher ces informations si l'on vous les demande et donc de perdre du temps.

➤ En interview

Vous trouverez dans le « Guide à l'attention des parents » toutes les informations utiles concernant le fonctionnement d'une micro-crèche, ses avantages, ... N'hésitez pas à consulter ce document.

Les points à retenir sur lesquels il faut axer la communication dans le cadre d'une interview sont les suivants :

- Une micro-crèche est une structure privée accueillant 10 enfants simultanément (+ 1 place dite « d'urgence »).
- Elle répond aux strictes réglementations des services de la PMI et est régie par le Décret n°2010-613 du 7 juin 2010.
- La micro-crèche permet d'offrir aux enfants une meilleure qualité d'accueil grâce à un meilleur encadrement (4 salariés pour 11 enfants).
- C'est un lieu de vie confortable, sécurisé et sécurisant, animé par des professionnelles de la petite enfance, diplômées, compétentes et attentives aux besoins de chacun des enfants.
- Compte tenu du nombre d'encadrantes et du nombre d'enfants, la micro-crèche permet d'accompagner et de suivre individuellement chaque enfant.
- Le projet pédagogique des Chérubins est conçu afin de permettre un bon développement moteur et psychologique de l'enfant.
- Il est déconseillé de parler des tarifs pratiqués par la micro-crèche car ceux-ci sont variables en fonction de la situation des enfants.
- En inscrivant les enfants dans une micro-crèche, les parents peuvent bénéficier à la fois d'une aide de la CAF par le versement de l'allocation PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant) et d'un crédit d'impôt pour les frais de garde de leurs enfants.
- Les parents peuvent également se faire aider par leur entreprise. En effet, les employeurs sont de plus en plus nombreux à réserver des places pour les enfants de leurs salariés. Pour les parents, le crédit d'impôt sera équivalent à 50%-70% du coût du berceau. Pour l'entreprise, il s'agira d'une charge déductible de son impôt sur les sociétés.

A noter : Si vous êtes sollicité(e) pour une interview, vous pouvez vous rapprocher du service Communication qui pourra vous aider à préparer cet entretien.

Contact :

Mariane ERARD
Assistante Communication

09 72 30 30 55

m.erard@les-cherubins.com