

Baromètre de Satisfaction 2018

Rapport de résultats

Octobre 2018

La qualité de service des crèches

© 2018 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

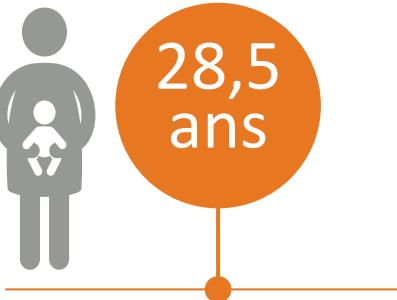
Une mutation profonde de la société qui se traduit par des nouveaux besoins et des préoccupations



Un nombre de naissances en recul depuis 3 ans



Un taux de fécondité qui reste élevé mais en baisse depuis 3 ans



Le 1er enfant qui vient plus tard : 4,5 ans de plus qu'il y a 40 ans



Le taux d'activité des femmes a doublé en 50 ans (cible 25 à 49 ans)

Si l'offre en matière d'accueil des jeunes enfants tend à augmenter depuis quelques années, elle ne parvient toujours pas à combler la demande. Elle pourrait s'avérer être un frein dans le choix d'avoir un enfant.

Parmi les familles souhaitant faire garder leur enfant en dehors de la famille, 74% voient leur souhait exhaussé lorsqu'il s'agit d'une assistante maternelle. Et ce chiffre descend à 41% lorsque le souhait était orienté vers un EAJE*.

Les objectifs de création de places sont loin d'être atteints (62% à fin 2017) et moins ambitieux que ceux de nos voisins allemands. L'Allemagne a désormais un meilleur taux de couverture des enfants de moins de 3 ans par des structures d'accueil collectif.

Une demande de poursuite de développement de crèches



La Fédération Française des Entreprises de Crèches (FFEC), créée en 2008, représente :

41 000 places

1 500 crèches

17 000 salariés

Soit plus de 10% des places de crèches en France



Celles-ci sont désormais **devenues des acteurs incontournables du développement économique territorial**, en permettant d'élargir l'accès à un mode de garde collectif pour les familles, palliant ainsi à l'insuffisance en termes de nombre de places.



Au travers de sa Charte éthique, la FFEC s'engage notamment à :

- Exercer le métier dans le plus strict respect des normes en vigueur
- Placer la qualité de l'accueil des jeunes enfants au cœur des priorités



La FFEC a mis en place depuis 6 ans un baromètre de satisfaction auprès des parents dont les enfants sont inscrits en crèche pour :

- **Mesurer** la satisfaction des parents et suivre ses évolutions dans le temps.
- **Analyser** les principales attentes des parents
- **Communiquer** auprès des entreprises, parents, partenaires institutionnels et publics.

Concilier vie professionnelle, vie personnelle et familiale : un défi quotidien pour les parents

L'arrivée d'un enfant au sein d'un foyer **constitue** pour les parents **un événement majeur** génératrice de changements en termes de rythme de vie, d'organisation et de budget, notamment **pour en assurer sa garde et son épanouissement**.

Actifs pour la grande majorité, les jeunes parents mènent de front une triple vie (professionnelle, personnelle et familiale) caractérisée par une course contre la montre permanente.

Ce rythme de vie soutenu associé à un sentiment de perte de maîtrise n'est pas sans provoquer **un surcroit de fatigue et un besoin important de relaxation**. Et il s'accentue plus l'enfant est jeune.

Le recours au mode de garde collectif apparaît comme l'une des clés pour atteindre cet équilibre entre vie professionnelle, vie personnelle et familiale tout en garantissant un cadre idéal pour le développement et l'épanouissement de l'enfant.

De très bonnes performances : Encore une fois, un contrat rempli pour les crèches

Au global, les scores sont en ligne avec ceux obtenus lors des éditions précédentes et sont toujours aussi bons sur la quasi-totalité des indicateurs :

- Notes moyennes
- 80% de notes

≥ 8

Les nouveaux aspects évalués cette année sont conformes à ce constat, avec des moyennes variant entre 8,4 et 8,7 et un niveau d'excellence (notes de 10) entre 30 et 40%.

Sur la majorité des indicateurs historiques, une hausse du niveau d'excellence est visible et se traduit parfois par une hausse de la moyenne :

- L'appréciation générale de l'établissement : 8,4 de moyenne (+0,1pts) et ¼ de notes 10 (+5pts).
- L'information aux familles : 8,1 de moyenne (+0,1pts) et 28% de notes 10 (+6pts).
N'oublions pas que ce critère était en retrait l'année dernière et qu'il reste un axe important pour la promotion de la qualité des services proposés auprès des parents.
- Le personnel : 44% (+7 pts) de notes 10 sur l'amabilité et 38% (+5pts) de notes 10 sur le professionnalisme.

Et constituant un cadre propice à l'épanouissement de l'enfant... et des parents

Il faut garder à l'esprit que **les parents ont recours aux EAJE par choix** (pour le mode de garde principal), pensant qu'ils constituent en majorité :

- Un cadre plus épanouissant pour leur enfant,
- tout en étant en contact avec des enfants du même âge.

Alors qu'à contrario, le recours à un assistante maternelle se fait davantage par contrainte : pas d'autres solutions de garde disponibles.

En tant qu'EAJE, **les Entreprises de Crèches de la FFEC répondent bien aux attentes des parents** et également à cette préoccupation majeure d'équilibre entre les temps de vie. Cette préoccupation est plus marquée chez les salariés-parents et d'autant plus que l'enfant est jeune, d'où l'importance de la **garantie d'un accueil constant tout au long de l'année** :

- Une note moyenne de **8,7** sur les critères de l'épanouissement et de la garantie d'un accueil constant même en cas d'imprévu.

Ce qui incite les parents à les recommander fortement : **95%** des parents l'affirme.

Une recommandation indiscutable



Confiance accordée
par les parents

87%



Bonne conciliation
vie pro vs familiale

85%



Bonheur des
enfants

98%



Le personnel

81%



La
recommandation

95%

Une confiance renouvelée lorsqu'ils laissent leur(s) enfant(s) :

- 8,8 de moyenne
- Et près de 9/10 des parents donnant une note de 8 ou plus

Et permettant de concilier travail et famille :

- 8,7 de moyenne
- Plus de 8/10 parents donnant une note de 8 ou plus

Des enfants heureux d'aller à la crèche :

- 98% des parents ont ce sentiment
- Et plus de 2/3 en sont tout à fait convaincus

Avec un personnel encadrant reconnu :

- 8,5 de moyenne
- Et 3/10 parents sur le considère parfait

Qui encouragent les parents à recommander sans hésiter :

- 95% des parents recommandent leur crèche
- Et plus de 3/4 des parents la recommanderait certainement

UNE MÉTHODOLOGIE COMPARABLE À L'ANNÉE DERNIÈRE

Un bon taux de retour et des résultats d'une fiabilité équivalente à la vague précédente

CIBLE



Parents ayant au moins 1 enfant accueilli pour la rentrée 2017-2018 dans l'une des 24 Entreprises de Crèches de la FFEC participant à l'enquête.

Au total, 35 524 parents ont été sollicités (+5% vs 2017).

TERRAIN



Enquête online réalisée sur fichier transmis par chaque Entreprise de Crèches.

Une partie des interviews a été réalisée directement par les Entreprises de Crèches, sur les mois de mai et juin.

L'autre partie a été réalisée par Ipsos entre le 4 et le 24 juin.

16 876 parents ont répondu soit un taux de retour de 47,5% .

RÉSULTATS



Un redressement a été appliqué aux résultats présentés dans ce rapport **pour les rendre représentatifs** par Entreprises de Crèches*.

Résultats consolidés sur les 24 Entreprises de Crèches ayant participé.

GUIDE DE LECTURE DES RÉSULTATS

Comment interpréter les chiffres de ce rapport ?

LECTURE DES CHIFFRES

- Avec une ou deux décimale ils correspondent à des moyennes de notes
- Sous forme de nombres entiers ce sont des pourcentages

Les bases répondants affichées sur le rapport correspondent aux bases brutes c'est-à-dire au nombre réel d'individus ayant répondu à la question posée

Les pourcentages inférieurs à 1% seront masqués sur le rapport

Différences significatives :

Seules les différences significatives les plus importantes apparaissent sur le rapport. Ces écarts apparaissent sous forme de :

- Bulle **verte** ou ↗ : les différences sont significativement supérieures
- Bulle **rouge** ou ↘ : les différences sont significativement inférieures



DES CRÈCHES TOUJOURS PLUS APPRÉCIÉES PAR LES PARENTS ET QUI LEUR DONNENT CONFIANCE

Une perception qui reste positive



Q10 - Si vous deviez noter entre 1 et 10 votre niveau de confiance lorsque vous laissez votre/vos enfant(s) à la crèche, quelle note donneriez-vous ?

Moyenne

2018 (base : 15 149)

41

46

10

3

8,8

2017 (base : 14 901)

39

48

10

3

8,8

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5



Q12 - Si vous aviez à donner une note sur 10, reflétant votre appréciation générale de l'établissement qui accueille votre enfant, laquelle serait-elle ?

2018 (base : 16 593)

24

55

16

5

8,4



2017 (base : 15 796)

19

58

19

4

8,3

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

GAME CHANGERS

LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES ENFANTS TOUJOURS APPRÉCIÉ

3 parents sur 10 le trouvent parfait



Q7 - Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport aux professionnels qui accueillent votre enfant à la crèche ?

Moyenne

2018 (base : 12 751)



2017 (base : 14 920)



UN PERSONNEL QUI RESTE TOUJOURS AUTANT RECONNU

Avec un niveau d'excellence qui s'accroît : +2 à +7 points sur la note de 10 pour 4 des 5 indicateurs



Q8 - Pouvez-vous évaluer de manière plus précise votre niveau de satisfaction par rapport aux professionnels qui accueillent votre enfant ?

Moyenne

L'amabilité, la convivialité de l'équipe (base : 16 620)

44 +7pts

41

11 4

8,85 ↗

Le professionnalisme (base : 16 611)

38 +5pts

44

14 4

8,64 ↗

La période d'adaptation et/ou de familiarisation lors de l'entrée en crèche (base : 11 910)

37

43

14 6

8,56 ↘

La qualité des transmissions (base : 13 646)

32 +4pts

45

17 6

8,42

La prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité (base : 16 103)

29 +2pts

43

20 8

8,19

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

DES CRÈCHES QUI RASSURENT TOUJOURS AUTANT LES PARENTS EN LEUR APPORTANT UN BON ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE DE FAMILLE TOUTE L'ANNÉE

Les attentes des parents comblées par les crèches

Q13 - Quelle note de 1 à 10 donneriez-vous à ces différentes propositions ?

La crèche vous apporte /garantit...

Moyenne

Une bonne conciliation
entre votre vie
professionnelle et votre
vie de famille (base : 15
949)



Un environnement
épanouissant pour
votre/vos enfant(s) (base
: 15 960)



Une grande tranquillité
d'esprit/ sérénité (base :
15 978)



Un accueil constant tout
au long de l'année même
en cas d'imprévu (base :
15 891)



■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

EVALUÉES POUR LA 1ÈRE FOIS CETTE ANNÉE, LES ACTIONS DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ MONTRÉ UNE SATISFACTION PLUS MODÉRÉE QUE LES AUTRES CRITÈRES

Le niveau d'excellence se renforce sur tous les critères historiques : 2 à 6 points gagnés sur la note de 10.

Moyenne

No
u
v
e
a
u



DES ENFANTS HEUREUX EN CRÈCHE DONT LES PARENTS RESTENT TRÈS ENCLINS À LA RECOMMANDER

De très bons résultats comparables aux autres vagues



Q11 - Avez-vous le sentiment que votre/vos enfant(s) est/sont heureux d'aller à la crèche ?

2018 (base : 9 995)



2017 (base : 9 579)



■ Oui tout à fait

■ Oui plutôt

■ Non plutôt pas

■ Non pas du tout



Q14 - Vous personnellement, recommanderiez-vous cette crèche à d'autres parents ?

2018 (base : 15 915)



2017 (base : 14 355)



■ Oui certainement

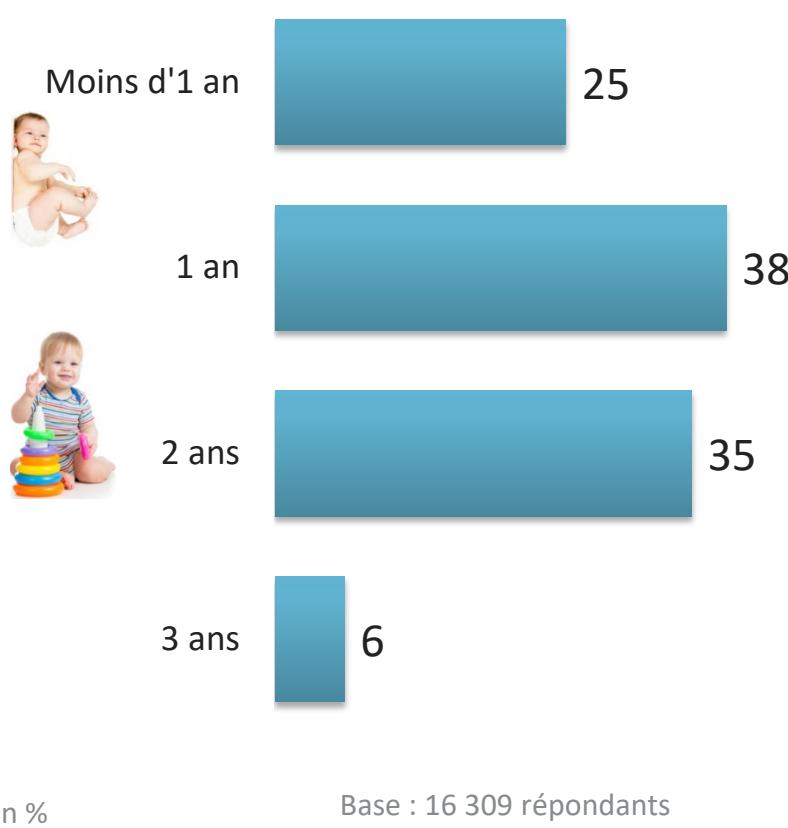
■ Oui probablement

■ Non probablement pas

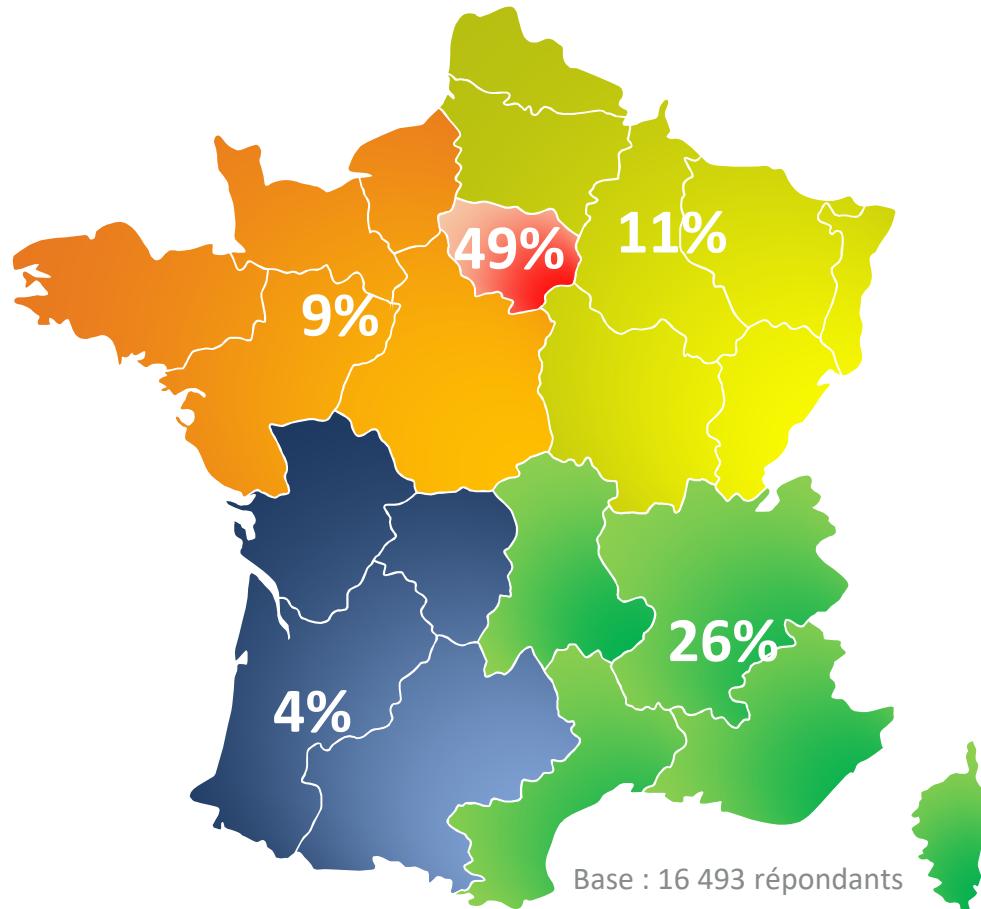
■ Non certainement pas

Les places proposées restent en majorité localisées en île de France

Âge des enfants

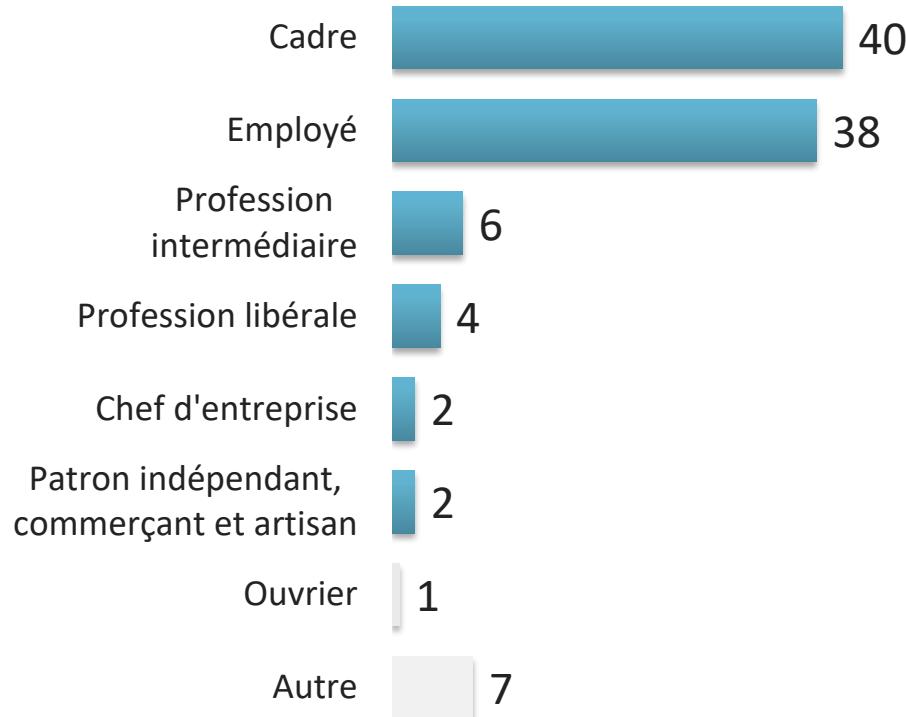


Région de résidence



Des crèches qui accueillent aussi bien des enfants de cadres que d'employés

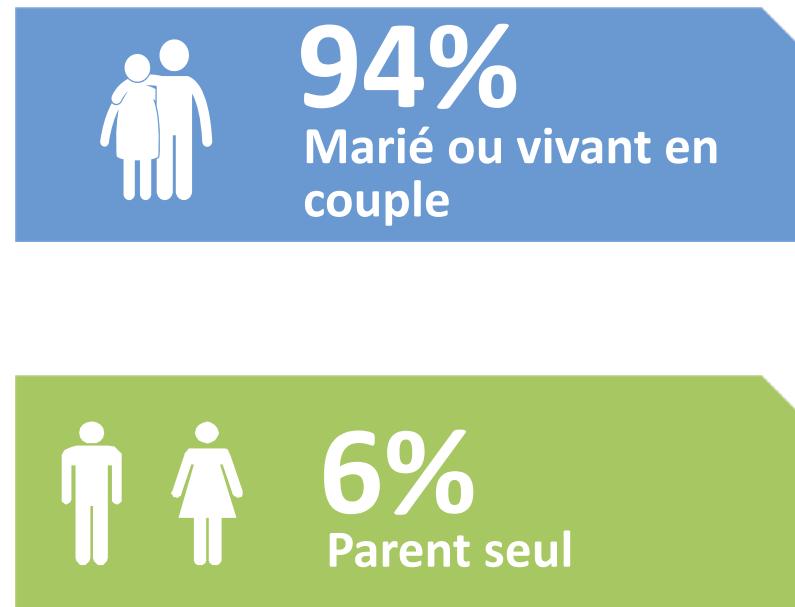
Profession des parents



En %

Base : 16 068 répondants

Situation familiale



Base : 16 677 répondants

Un recours à une assistante maternelle pour une majorité des parents faute de places

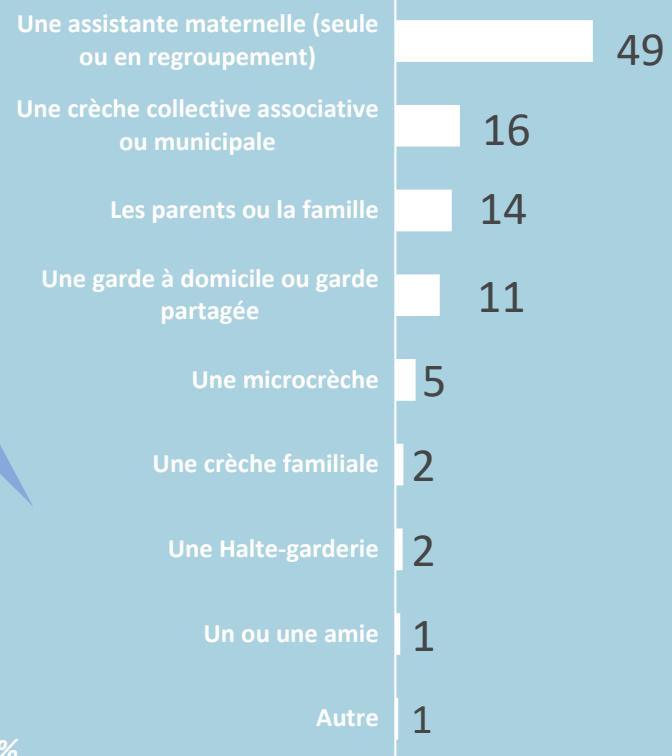
Près de **2/5** ont connu un autre mode de garde avant leur crèche actuelle

Base : 9 972 répondants

Au niveau national :

- Près de 2/3 des enfants de – de 3 ans sont gardés par un membre de la famille (vs près de ¾ il y a 10 ans)
- 19% par une assistante maternelle
- Et 13% sont gardés dans un établissement d'accueil du jeune enfant.

De quel mode de garde s'agissait-il ?



Base : 3 567 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode de garde)

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective dans 88 pays, il emploie plus de 16 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays. Crée en 1975, Ipsos est contrôlé et dirigé par des professionnels des études. Ils ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique de multi-spécialistes – Etudes sur les Médias et l'Expression des marques, Recherche Marketing, Etudes pour le Management de la Relation Clients / Employés, Opinion et recherche sociale, Recueil de données sur mobile, internet, face à face et téléphone, traitement et mise à disposition des résultats.

Ipsos is listed on Eurolist - NYSE-Euronext. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD). ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

© 2018 Ipsos. ALL RIGHTS RESERVED.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société.

Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation.

Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques.

Nous leur délivrons sécurité, rapidité, simplicité et substance.

Nous sommes des Game Changers

RETROUVEZ-NOUS



www.ipsos.fr



facebook.com/ipsos.fr



vimeo.com/ipsos



@IpsosFrance



GAME CHANGERS