

Baromètre de Satisfaction 2019

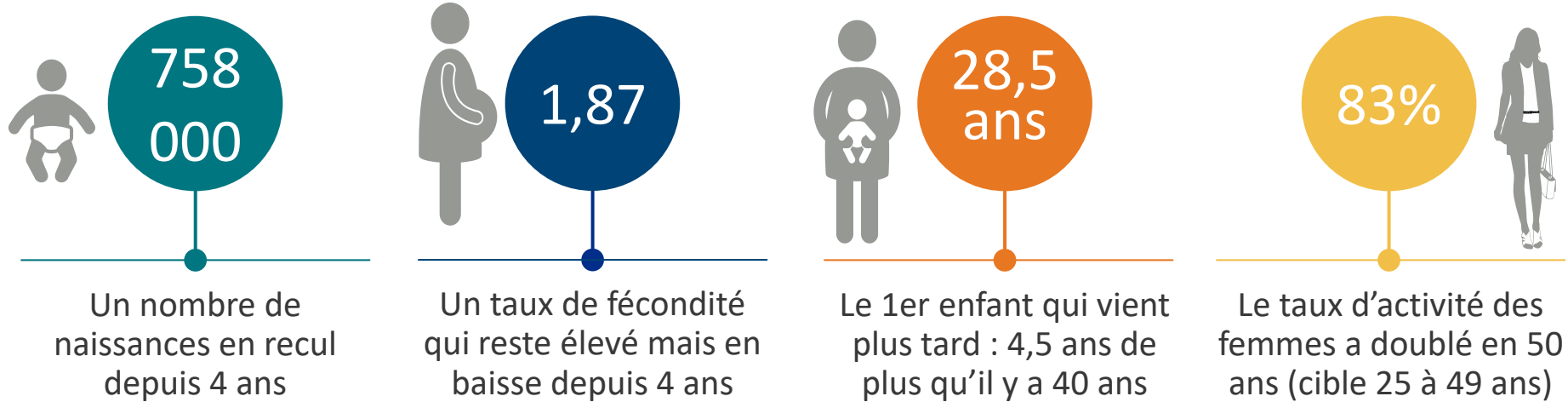
Rapport de résultats

17 Juin 2019

La qualité de service des crèches

© 2019 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



Ce bilan démographique 2018 montrant une 4^{ème} année consécutive de la baisse des naissances, **serait un des effets de la détérioration de la politique familiale.**

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 Établissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE).**

Une demande de poursuite de développement de crèches



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

46 000 places

1 800 crèches

19 000 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 7 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** générateur 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 surcroît de fatigue et un besoin important de relaxation**. Et il s'accroît 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 restent 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

Un point majeur est à noter sur cette vague : la confirmation de la dynamique positive qui se dessinait en 2018 avec une hausse du niveau d'excellence (notes de 10).

+2 à 4pts sur la majorité des indicateurs, se traduisant le plus souvent par une hausse de la moyenne :

- **Le personnel** :
 - Au global avec 8,6 de moyenne (+0,1pt) et 32% de notes 10 (+4pts en 2 ans),
 - dans le détail, 47% (+10pts en 2 ans) de notes 10 sur l'amabilité, 36% (+7pts en 2 ans) sur la qualité des transmissions et 32% sur la prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité (+5pts en 2ans).
- **L'information aux familles** avec 32% de notes 10 (+10pts en 2 ans).
- **+4 à 6pts** sur les notes de 10 en 2 ans sur les critères historiques tels que les jeux, ateliers, la qualité des soins de change, les repas et le sommeil.

Près de 9/10 parents considèrent leur crèche actuelle comme de qualité équivalente ou meilleure comparé à leur ancien mode de garde.

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'a contrario, le recours à une 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'affirment.

Une recommandation indiscutable

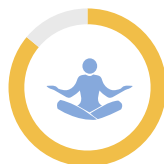


Confiance accordée
par les parents

87%

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

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



Bonne conciliation
vie pro vs familiale

86%

Et **permettant de concilier travail et famille** :

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



Bonheur des
enfants

98%

Des **enfants heureux** d'aller à la crèche :

- 98% des parents ont ce sentiment
- Et 7/10 en sont tout à fait convaincus



Le personnel

83%

Avec **un personnel encadrant reconnu** :

- 8,6 de moyenne
- Et plus de 3/10 parents sur le considèrent parfait



La
recommandation

95%

Ce qui encourage les parents à **recommander sans hésiter** :

- 95% des parents recommandent leur crèche
- Et plus de 3/4 des parents la recommanderaient 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 2018-2019 **dans l'une des 24 Entreprises de Crèches** de la FFEC participant à l'enquête.

Au total, **46 695 parents ont été sollicités (+31% vs 2018).**

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, entre mars et mai 2019.

L'autre partie a été réalisée par Ipsos entre le 13 mars et le 8 avril 2019.

22 567 parents ont répondu soit un taux de retour de 48,3% .

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 décimales 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



La moyenne obtenue en 2019 sur le critère est significativement supérieure à celle de 2018

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

2019 (base : 20 085)



8,84

2018 (base : 15 149)



8,82

■ 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 ?**

2019 (base : 14 382)



8,42 

2018 (base : 16 593)



8,37

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES ENFANTS ENCORE PLUS APPRÉCIÉ

Plus de 3 parents sur 10 le trouve parfait

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

Moyenne

2019 (base : 11 496)



8,58 

2018 (base : 12 751)



8,49

10

8 à 9

6 à 7

1 à 5

UN PERSONNEL QUI RESTE TOUJOURS AUTANT RECONNU

La progression sur le niveau d'excellence continue : +3 à 4 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 : 22 360)



8,89 ↗

La période d'adaptation et/ou de familiarisation lors de l'entrée en crèche (base : 15 909)



8,64 ↗

Le professionnalisme (base : 22 351)



8,61

La qualité des transmissions (base : 18 165)



8,49 ↗

La prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité (base : 22 146)



8,24 ↗

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

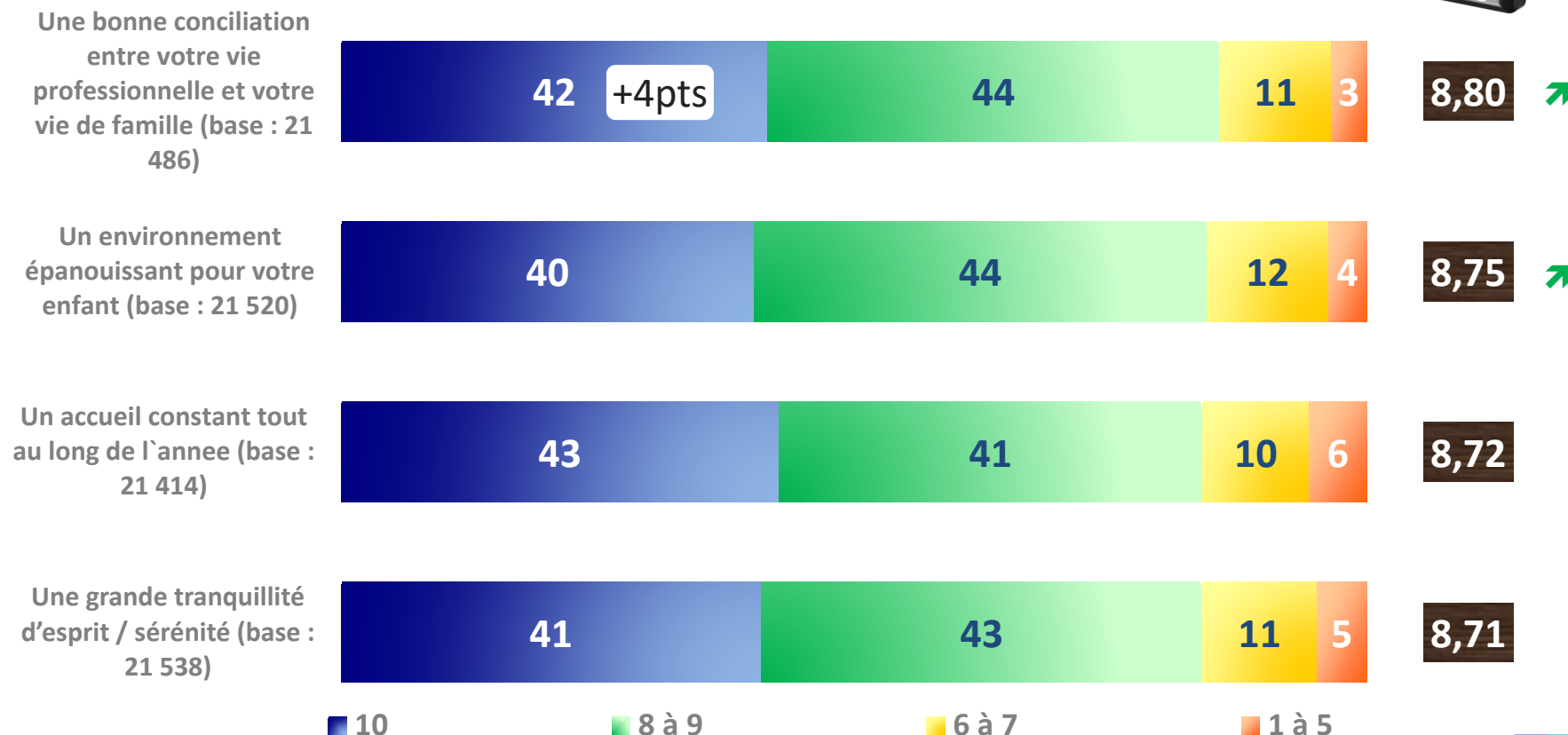
DES CRÈCHES QUI RASSURENT TOUJOURS AUTANT LES PARENTS EN LEUR APPORTANT
UN BON ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE DE FAMILLE TOUTE L'ANNÉE

Les attentes des parents comblées par les crèches

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

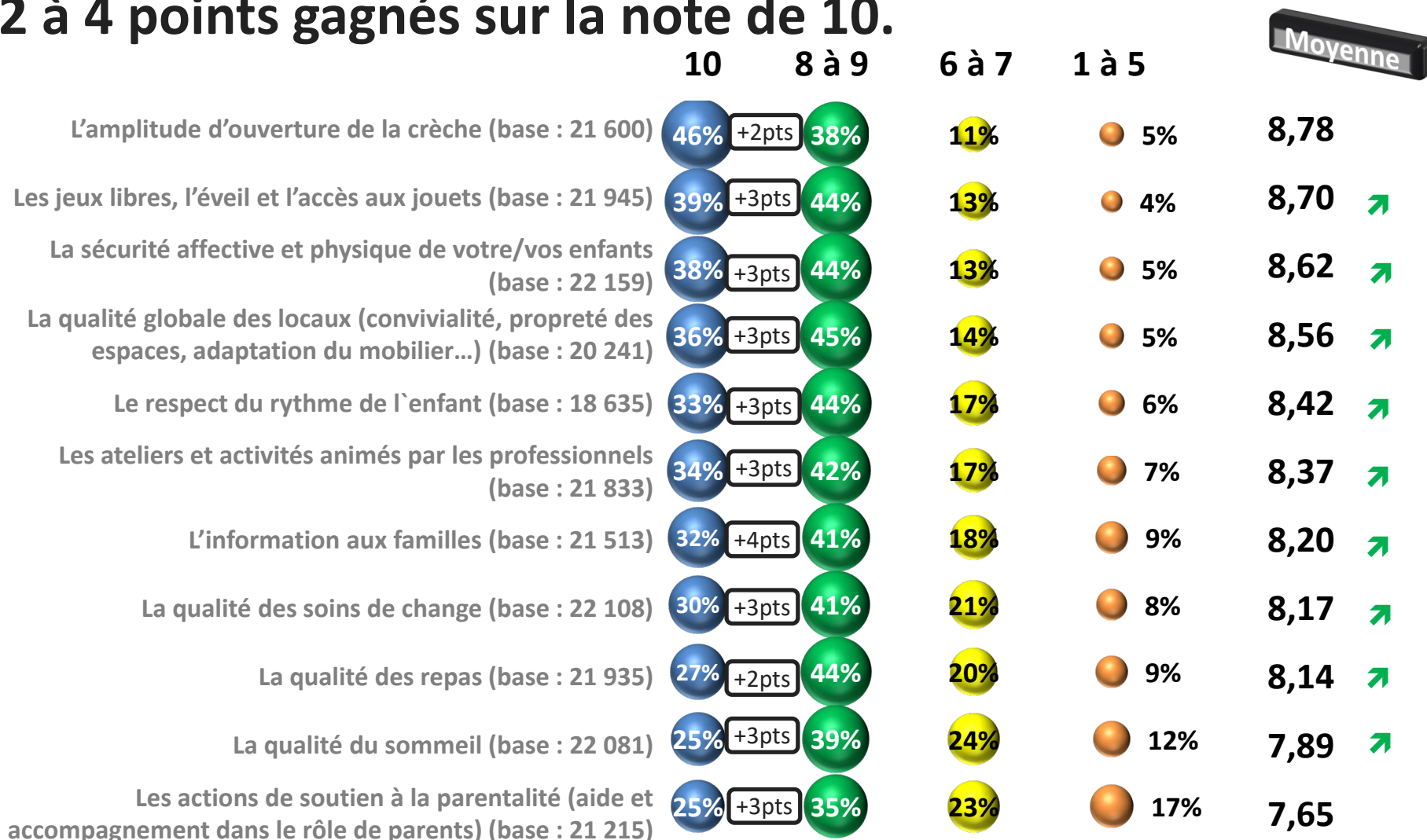
La crèche vous apporte /garantit...

Moyenne



DES PRESTATIONS ET SERVICES TOUJOURS PLUS APPRÉCIÉS, LA TENDANCE POSITIVE OBSERVÉE EN 2018 SE CONCRÉTISE ET DEVIENT VISIBLE SUR TOUS LES CRITÈRES

Un niveau d'excellence se renforçant sur tous les critères : 2 à 4 points gagnés sur la note de 10.



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 ?

ST Oui

2019 (base : 13 844)



2018 (base : 9 995)



■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non plutôt pas ■ Non pas du tout



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

2019 (base : 21 434)



2018 (base : 15 915)

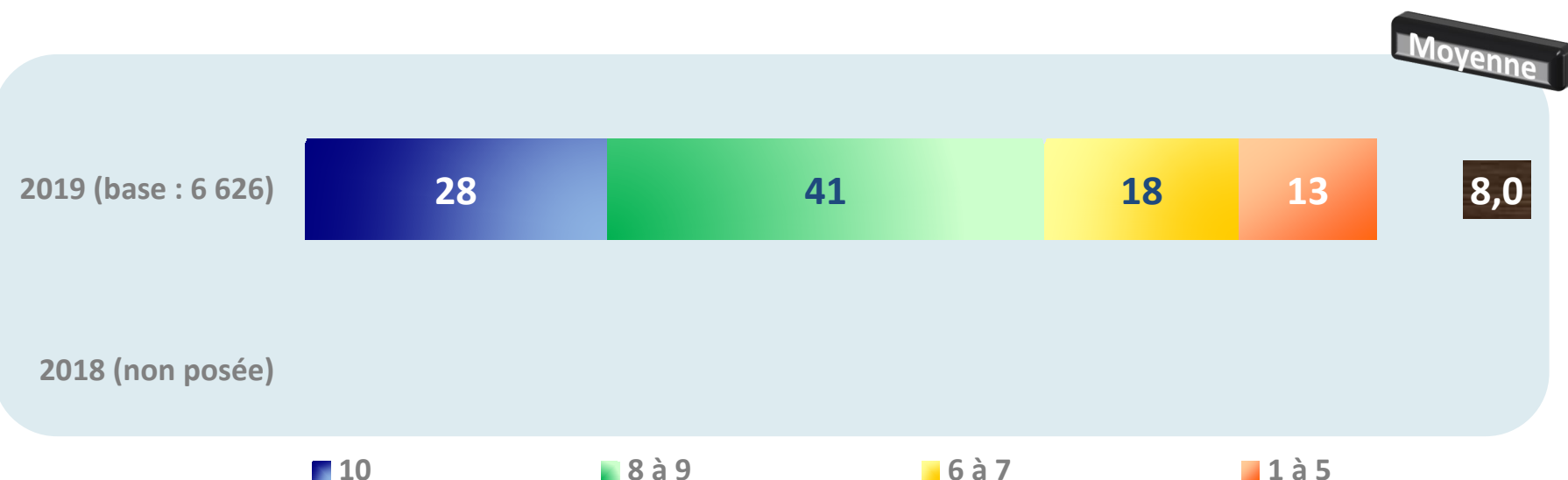


■ Oui certainement ■ Oui probablement ■ Non probablement pas ■ Non certainement pas

L'UTILITÉ DES OUTILS DE COMMUNICATION MIS À DISPOSITION BIEN ÉVALUÉE PAR LES PARENTS

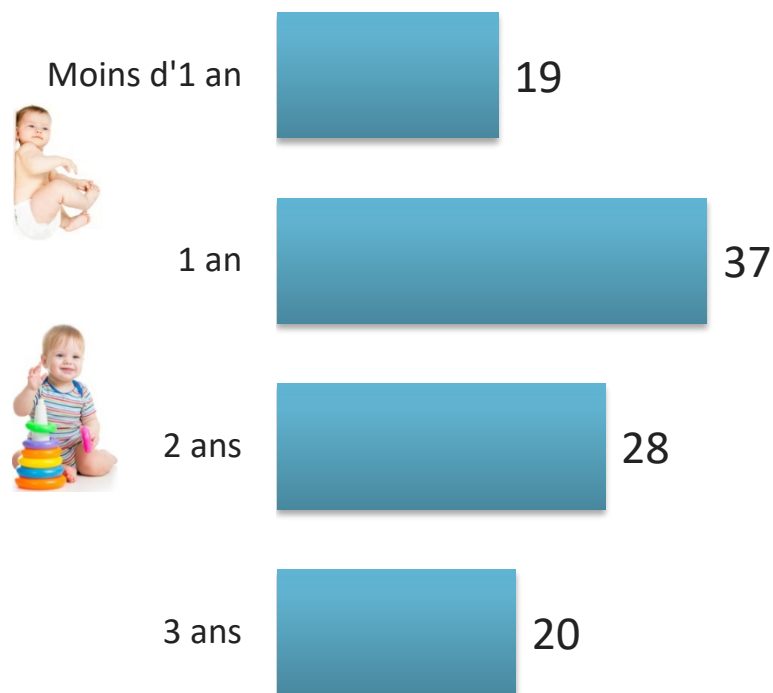
Une note moyenne de 8 pour une première mesure

Q16 - Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche (information/espace dédié sur le site internet, l'application mobile, Journal des Parents...) vous sont utiles en tant que parents ?



Les places proposées restent en majorité localisées en île de France

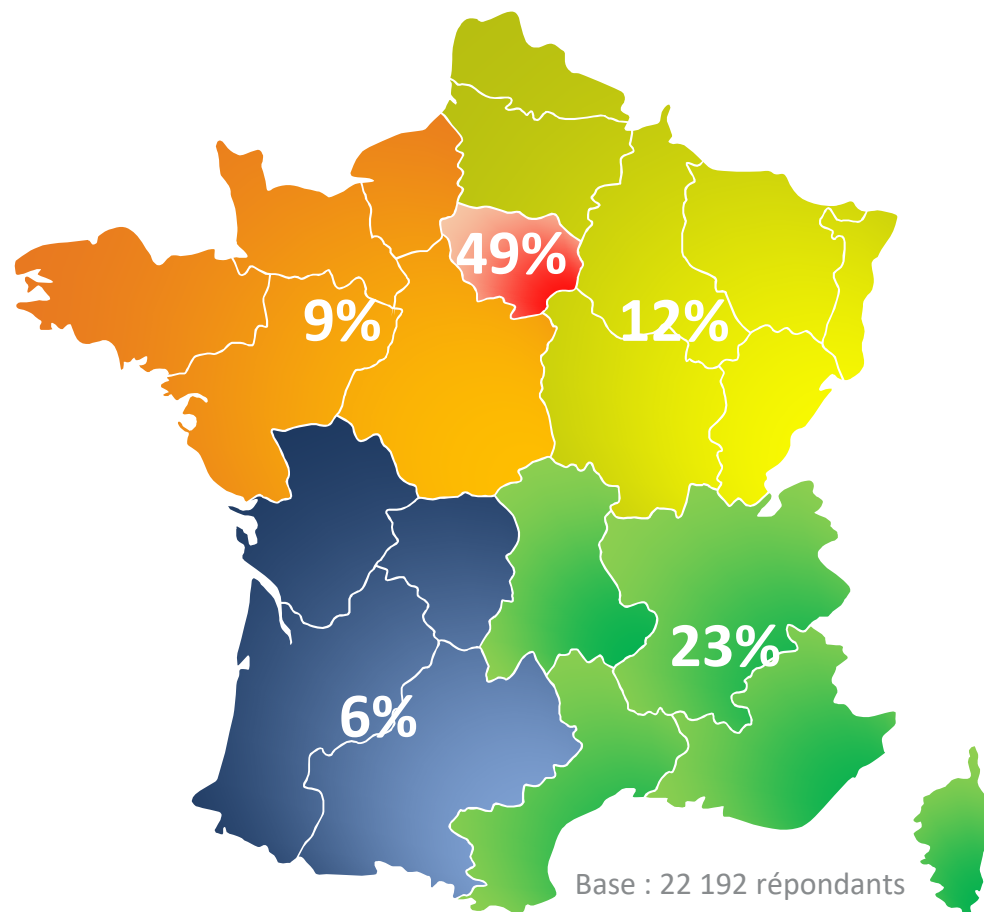
Âge des enfants



En %

Base : 20 867 répondants

Région de résidence

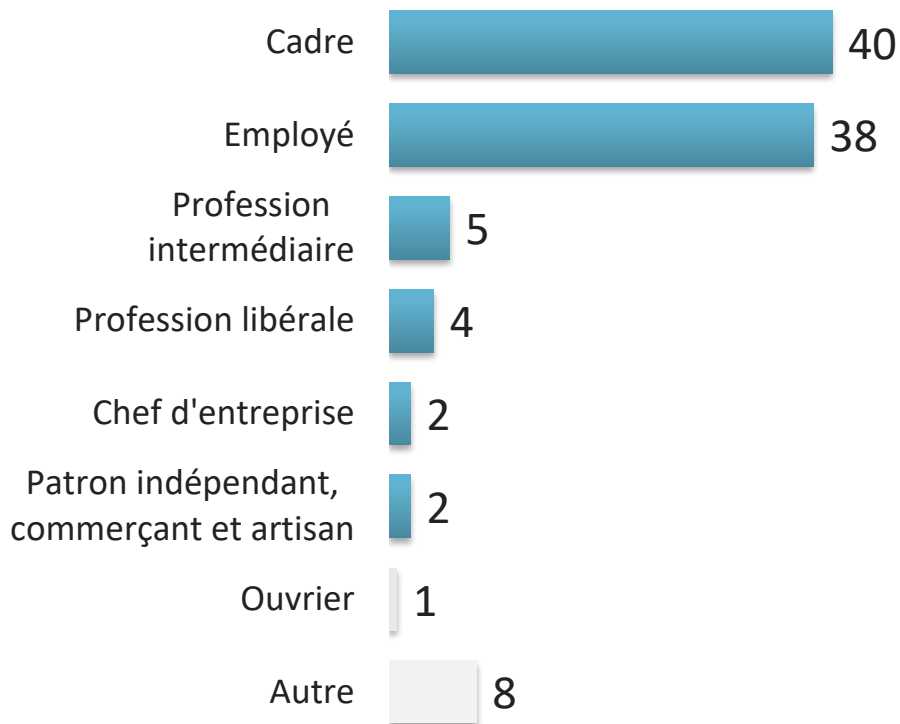


Base : 22 192 répondants

LA SITUATION FAMILIALE N'APPARAÎT PAS COMME UN CRITÈRE DIFFÉRENCIANT
DANS L'ÉVALUATION FAITE PAR LES PARENTS

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

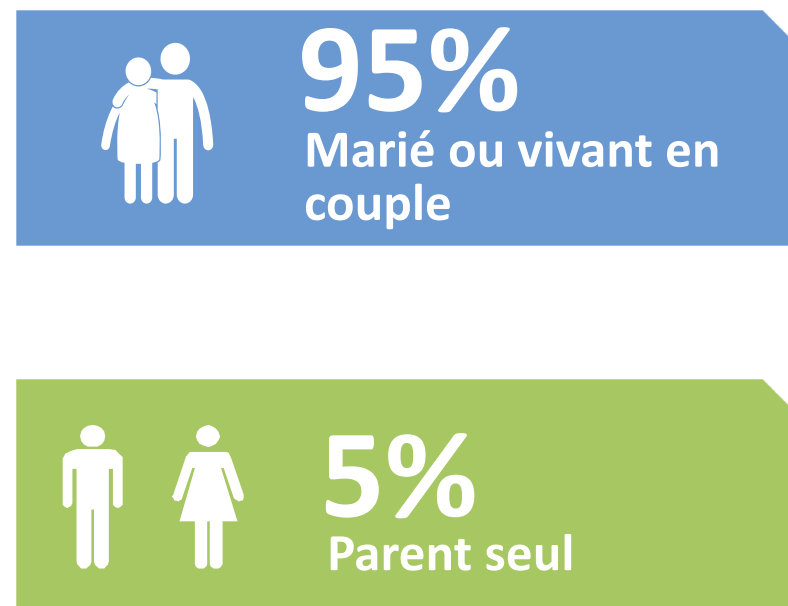
Profession des parents



En %

Base : 20 983 répondants

Situation familiale



Base : 21 894 répondants

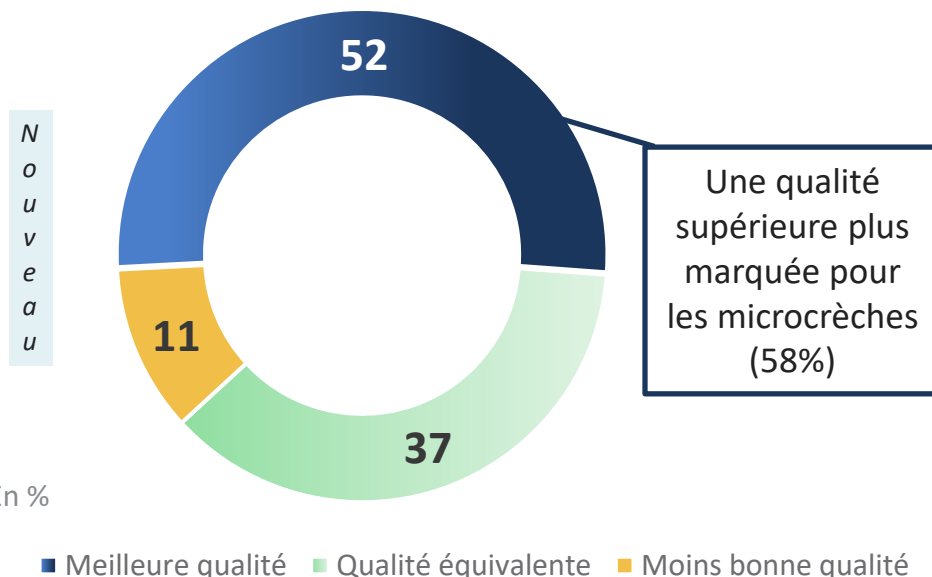
Les crèches délivrent une qualité équivalente ou meilleure pour près de 9/10 parents

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

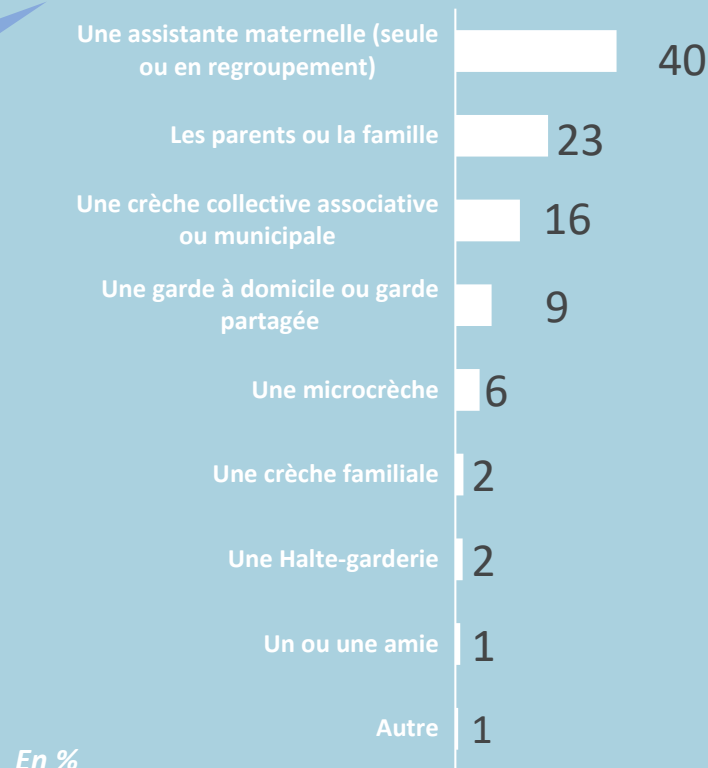
Base : 13 638 répondants

Q4.bis - Comparé à votre ancien mode de garde vous diriez que votre mode de garde actuel est globalement de...

Base : 2 501 répondants



De quel mode de garde s'agissait-il ?



Base : 6 000 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. Créé 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

© 2019 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](https://twitter.com/IpsosFrance)

GAME CHANGERS



