

BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2024

La qualité de service des crèches

10 Juin 2024



> Nombre de naissances

678 000*Baisse de 6,6% en 1 an*

> Taux de fécondité

1,68> Âge d'arrivée du 1^{er}
enfant**31,0 ans***Soit +6,9 ans en 40 ans*> Taux d'activité des
femmes**84,5%***Taux doublé en 50 ans pour les 25
à 49 ans*

Une offre d'accueil en baisse et toujours insuffisante pour combler la demande : un frein dans le choix d'avoir un enfant

Ce bilan démographique 2023 confirme la baisse durable observée depuis 2015 et montre une amplification du phénomène sur la dernière année : -6,6% soit -48 000 naissance par rapport à 2022. **Le nombre des naissances atteint ainsi un nouveau point bas historique.**

Les habitudes de choix du mode d'accueil n'ont pas été bouleversées par la crise sanitaire. **En 2021, la crèche demeure le mode d'accueil le plus désiré par les parents avec 30%, mais seulement 19% y ont recours.** L'assistante maternelle est plébiscitée par 31% des parents. Et 47% des familles choisissent de garder eux-mêmes leurs enfants.

Depuis 2017, le nombre de places d'accueil formel baisse (1 368 300 en 2016 vs 1 306 600 en 2021 soit -61 700 places). La progression observée du taux d'accueil formel (57,7% en 2016 à 59,4% en 2021) n'est due qu'à la baisse continue du nombre d'enfants de moins de 3 ans. Depuis 2016, les créations de places de crèches (+54 000 places) ne suffisent plus à compenser la réduction continue d'assistantes maternelles (787 800 en 2016 vs 696 000 en 2021 soit -91 800 places). Une situation qui empêche potentiellement près de 160 000 parents de prendre ou reprendre un emploi faute de modes d'accueil adapté à leurs besoins.

Source : INSEE - Insee, estimations de population, statistiques et estimations d'état civil. (données provisoires arrêtées fin novembre 2023)
CNAF : ONAPE édition 2023

La Fédération
Française des
Entreprises de Crèches
(FFEC) en chiffres

> Nombre de places

68 000

Soit près de 16% des places en crèches

> Nombre de crèches

3 000

> Nombre de salariés

28 000

Une demande de poursuite de développement de crèches



Les crèches sont devenues des acteurs incontournables du développement économique territorial, en permettant d'élargir l'accès à un mode d'accueil collectif pour les familles, palliant ainsi à l'insuffisance en termes de nombre de places (+15 000 places en 5 ans).

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

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

La FFEC a mis en place depuis 12 ans un baromètre de satisfaction auprès des parents dont les enfants sont inscrits en crèches ou microcrèches 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.

Source : FFEC - Communiqué de presse du 11 mars 2024 : Statistiques annuelles de la création de places de crèches par les adhérents de la FFEC

Le mot de la Fédération Française des Entreprises de Crèches

Le secteur de la petite enfance régulièrement au cœur de l'actualité depuis 2022

Le rapport de l'IGAS sur la qualité de l'accueil et la prévention de la maltraitance dans les crèches, la mission flash sur les perspectives d'évolutions de la prise en charge des enfants dans les crèches et le rapport de la commission d'enquête sur le modèle économique des crèches et sur la qualité de l'accueil des jeunes enfants au sein de leurs établissements en sont les exemples les plus probants.

L'engagement de la FFEC : aimer faire mieux sera toujours le guide de notre action, pour les enfants, les parents et nos équipes.

Au sein de notre Fédération, nous sommes tous profondément attachés à notre mission d'intérêt général au

service de la petite enfance : faire de nos crèches la référence pour les parents et les professionnels. Parce que le soin aux plus petits exige de donner le meilleur de nous-mêmes jour après jour, **nous faisons de la qualité d'accueil des enfants une priorité absolue.**

L'amélioration continue est au cœur de nos préoccupations, de nos pratiques et de nos efforts. Nous portons également une vigilance constante à la satisfaction des parents comme des professionnels. Notre ambition : faire progresser un secteur clé pour le futur de notre pays et favoriser la natalité en soutenant les parents et tous ceux qui souhaitent le devenir.

Les actions de la FFEC

Contre ceux qui croient à un inéluctable nivellement par le bas, nous répondons par **un investissement continu des équipes et la mobilisation de moyens pour répondre aux besoins des**

familles et des professionnels qui les accueillent : écoles de formation, recherche et innovation pédagogique, construction et rénovation rapide des crèches, soutien à la parentalité, accueil des enfants en situation de fragilité... Toutes ces actions nous permettent d'être au rendez-vous des attentes. Et parce que la qualité doit être vérifiable et la satisfaction mesurable, nous développons avec des tiers indépendants des labels et des certifications.

Notre fierté, plus de 9/10 parents recommandent nos crèches privées depuis 12 ans

Nous n'avons pas attendu les pouvoirs publics pour mesurer les retours des parents avec lesquels nous créons des liens forts au quotidien. Notre dispositif d'écoute, réalisé avec Ipsos depuis 2013, nous aide à décrypter les attentes des parents et à réagir rapidement pour éviter toute rupture dans la qualité de

nos services. Et cette année encore, ce dispositif montre que les enfants que nous accueillons dans nos crèches y sont heureux, incitant leurs parents à nous recommander.



Jérôme OBRY, Président de la Fédération Française des Entreprises de Crèches

« Entreprises de service dédiées aux tout-petits et entrepreneurs soucieux du bien commun, nous ne nous arrêterons pas là. »

L'œil de l'expert pour bien décrypter et analyser les résultats

Les tendances observées sur le baromètre

Depuis la création de ce dispositif d'écoute en 2013, nous observons chaque année des évolutions significatives au sens statistique (i.e. des hausses et des baisses).

Cette année n'échappe pas à cette règle. Mais ces évolutions restent dans la moyenne de celles observées et ne marquent pas de rupture dans l'historique des résultats.

Sur les notes moyennes, des écarts entre -0,14pts et +0,13pts en 2024 vs entre -0,30 pts et +0,24pts sur les autres années.

Sur les proportions, des écarts de -0,81pts et -0,45pts en 2024 vs -2,74 pts et +1,51pts sur les autres années.

Les éléments externes à ne pas négliger

D'autres éléments externes au dispositif sont à considérer pour prendre de la hauteur et avoir une vision plus précise et éclairée des résultats.

Il faut notamment prendre en compte des données exogènes telles que :

- Le spectre de la crise sanitaire liée à la COVID qui a connu son apogée entre 2020 et 2021, Cette période a été marquée par un pic historique. En effet, lors de la mesure 2021, 19 des 28 indicateurs ont atteint leur plus haut niveau, montrant la capacité des équipes à s'adapter rapidement à une situation exceptionnelle.
- L'actualité, où depuis juin 2022, les

crèches sont régulièrement mises sur le devant de la scène pour évoquer des aspects négatifs et alarmants.

- La situation compliquée dans laquelle se trouve le secteur de la petite enfance avec la pénurie de personnels diplômés et une baisse du nombre de places d'accueil formel.

Ce type de contexte plutôt anxiogène peut avoir des répercussions sur la façon de noter des parents avec des avis plus tranchés aussi bien positifs que négatifs.

Ce qu'il faut retenir

Jusqu'à présent, les légers reculs qui ont pu être observés depuis 2014, ne se sont jamais inscrits dans la durée,

montrant qu'en cas « de moins bien », une vraie réaction était visible et que le dispositif était utilisé comme un véritable outil de pilotage de la qualité d'accueil.



Fabrice NOËL, Directeur de projets chez Ipsos, en charge du dispositif depuis 2014

Ce qu'ils nous disent avec leurs propres mots : Les crèches m'apportent ...



...la sérénité et la tranquillité d'esprit...



« Très contente de la crèche, j'ai 100% confiance en la directrice et son équipe et je sais que mon enfant est en sécurité et heureux »

« Je suis plus que satisfaite du travail des professionnels. J'ai une entière confiance et je pars sereine au travail car je sais que ma petite y est bien. Elle est contente de venir à la crèche. »

... grâce à un personnel au top...



« Ma fille adore se rendre à la crèche et cela, dès les premiers jours où elle y est arrivée. C'est le plus beau cadeau en tant que parent de voir son enfant s'épanouir dans un environnement bienveillant avec un personnel encadrant au top ! »

...des activités de qualité pour mon enfant...



« Nous sommes très reconnaissants et admiratifs du travail effectué par les équipes de la crèche. Notre bébé y est très heureux, et nous sommes très impressionnés par toutes les nombreuses activités auxquelles il participe joyeusement. Le lieu est très joli et propre; bébé mange très bien ses repas. On se sent très chanceux de pouvoir l'y déposer tous les matins; on le récupère radieux de sa journée le soir. Un grand merci aux équipes et à la directrice qui sont formidables ! »

... qui me conseille pour le bien de mon enfant



« J'apprécie cette crèche pour y avoir passé de nombreuses années à y déposer mes enfants. J'ai vu les améliorations, les changements positifs par deux directrices bienveillantes à l'écoute et présentes. Dernier point important: la référente de mon fils est toujours disponible pour des échanges conseils. »

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 stress, de changements en termes de rythme de vie, d'organisation et de budget. Certaines questions se posent bien avant l'arrivée de l'être cher, en particulier **pour en assurer son accueil et son épanouissement.**

Les parents et futurs parents ont besoin d'être accompagnés à cette nouvelle étape de leur vie et plus spécifiquement lors des 1000 premiers jours.

Avec la crise sanitaire, qui s'est traduite par une période de fermeture forcée des crèches/microcrèches et l'augmentation du télétravail, les fines barrières qui existaient entre vie professionnelle, personnelle et familiale ont volé en éclats.

Mais ce contexte a permis de renforcer aux yeux des parents, l'importance de pouvoir faire accueillir son enfant dans un cadre sécurisé et bienveillant.

Le rôle de parents ne s'arrête pas lorsqu'ils laissent leur enfant pour aller travailler. **Savoir qu'il est entre de bonnes mains, heureux et en train de s'épanouir, sont autant de facteurs permettant de rassurer les parents et de les rendre heureux.**

Les salariés heureux sont 2 fois moins malades, 6 fois moins absents, 9 fois plus loyaux, 31% plus productifs, 55% plus créatifs d'après une étude Harvard/MIT publiée dans l'Harvard Business Review.

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



Indicateurs globaux



Satisfaction détaillée

	Moyenne (/10)	Notes ≥ 8 (%)
TOP 3 - Le personnel		
L'amabilité, la convivialité de l'équipe	8,9	87
Le professionnalisme	8,7	82
La période d'adaptation et/ou de familiarisation lors de l'entrée en crèche	8,6	80
TOP 3 - L'établissement		
L'amplitude d'ouverture de la crèche	8,8	85
Les jeux libres, l'éveil et l'accès aux jouets	8,7	83
La sécurité affective et physique de votre enfant	8,6	81

À retenir

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

- **8,7/10** de moyenne
- **83%** des parents donnant une note de 8 ou plus

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

- **8,7/10** de moyenne
- **84%** des parents donnant une note de 8 ou plus

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

- **96%** des parents ont ce sentiment
- Plus de **6 parents sur 10** en sont tout à fait convaincus

Avec **un personnel encadrant reconnu** :

- **8,7/10** de moyenne
- **84%** des parents donnant une note de 8 ou plus
- Et plus de **2 parents sur 5** le considèrent parfait

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

- **92%** des parents recommandent leur crèche
- Et plus de **7 parents sur 10** la recommanderaient certainement

Une performance générale qui reste très bonne : une nouvelle fois, un contrat rempli pour les crèches

Depuis 2022, les crèches sont régulièrement mises sous le feu des projecteurs* pour en peindre un portrait plutôt négatif alors que le secteur de la petite enfance est dans une situation sans précédent. Ce qui pourrait inciter les parents à avoir un regard plus critique envers les crèches et leurs personnels. **Une nouvelle fois, les scores obtenus restent très bons sur la majorité des indicateurs** avec des notes moyennes > 8 pour la 12^{ème} année consécutive malgré un recul sur certains indicateurs :

- **92% des parents sont toujours prêts à recommander la crèche de leur enfant**
- **96% des parents convaincus que leur enfant est heureux d’aller en crèche**
- **La confiance des parents reste à un niveau élevé** : note moyenne de 8,67/10
- **Les professionnels restent plébiscités** avec une note moyenne de 8,75/10

Les 2 indicateurs historiquement les plus bas mesurés via le baromètre sont même en progression :

- L’équipe du siège : note moyenne de 7,68 soit +0,13pts
- Les actions de soutien à la parentalité : note moyenne de 7,88/10 soit +0,13pts (progression pour la 2^{ème} année consécutive)

Dans cette même dynamique positive, l’information aux familles est mieux évaluée pour la 2^{ème} année consécutive (note moyenne de 8,31/10 soit +0,05pts), **montrant une nouvelle fois la capacité du personnel à continuer à répondre présent en toute circonstance pour accompagner les parents.**

*Rapport IGAS - avril 2023
Mission flash sur les perspectives d’évolutions de la prise en charge des enfants dans les crèches - novembre 2023

*Rapport de la commission d’enquête sur le modèle économique des crèches et sur la qualité de l’accueil des jeunes enfants au sein de leurs établissements - mai 2024

Une aide de l'employeur essentielle pour avoir accès à un mode d'accueil collectif indispensable au développement social



Il faut garder à l'esprit que **les parents ont recours aux EAJE par choix** (pour le mode d'accueil 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.

L'Étude Longitudinale Française depuis l'Enfance (ELFE) est la 1^{ère} étude évaluant le lien entre ce mode d'accueil et toutes les dimensions de développement de l'enfant (langage, motricité, comportement). Parmi les conclusions mises en avant, **les enfants accueillis en crèche acquièrent de meilleures compétences linguistiques** que ceux placés chez une assistante maternelle ou restant à la maison. Ce constat est valable même si l'on tient compte des caractéristiques sociales des familles.

Et les parents interrogés, donnent toujours un avis qui va dans ce sens : plus de 9 parents sur 10 estiment que **le passage en crèche est une étape indispensable ou souhaitable pour leur enfant dans leur développement.**

Près de **2 parents interrogés sur 5 ont pu bénéficier d'une place en crèche via leur employeur** ou celui de leur conjoint. Le principal avantage reste pour la 3^{ème} année consécutive, la possibilité d'avoir accès à un mode d'accueil collectif (47% des répondants).

Sans cette solution proposée par leur employeur, **3 parents sur 5 se seraient retrouvés démunis pour faire garder leur enfant :**

- 49% n'avaient pas d'autres solutions
- 10% ne savaient pas quelle autre solution ils auraient pu trouver

Lorsqu'un couple se retrouve **sans solution d'accueil, c'est le plus souvent la mère qui se retrouve contrainte de cesser ou limiter son activité pour y faire face. Un constat qui est d'autant plus marqué selon la catégorie socioprofessionnelle.**

Une nécessité de former des professionnels diplômés pour maintenir cette qualité de service



Les Entreprises de Crèches et de Microcrèches de la FFEC répondent toujours bien aux attentes des parents et également à cette préoccupation majeure d'équilibre entre les temps de vie : une note moyenne de 8,73/10 sur le critère une bonne conciliation entre votre vie professionnelle et votre vie de famille.

Le secteur de la petite enfance fait face à une situation inédite, avec une pénurie de professionnels et la baisse d'attractivité de ses métiers :

- +31 % de places de crèches de 2011 à 2021 mais seulement +7% de nouveaux Éducateurs de jeunes enfants et +20% de nouveaux Auxiliaires de puériculture, expliquant de manière mécanique les 10 000 professionnels manquants recensés en avril 2022
- 49% des crèches manquent de professionnels et plus de 150 000 assistantes maternelles partiront à la retraite d'ici 2030

Sur le moyen terme, cela pourrait avoir un impact beaucoup plus important sur la qualité de service. Et quand on sait que « les études scientifiques montrent que la biologie ne décide pas de notre destin et que c'est le vécu des enfants lors des tous premiers jours et années qui conditionne et définit leur avenir »*, **il est important de pouvoir continuer à former des professionnels pour préserver les très bons scores obtenus depuis 12 ans.**

*Citation d'Anthony Lake, directeur exécutif de l'Unicef 2016

DES RÉSULTATS D'UNE FIABILITE EQUIVALENTE A L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

LES GRANDES LIGNES DU DISPOSITIF



Ce rapport présente les résultats de l'enquête de l'année 2024, menée auprès des parents ayant au moins 1 enfant accueilli pour la rentrée 2023-2024 dans l'une des 82 Entreprises de Crèches de la FFEC participant à l'enquête.

ÉCHANTILLON

- ❑ Au total, **69 357 parents ont été sollicités** (vs 60 148 en 2023)
- ❑ Exploitation exhaustive des fichiers fournis par chaque Entreprise de Crèches. Seuls les parents ayant donné leur accord pour la transmission de leur email ont été interrogés directement par Ipsos.
- ❑ Seuls les parents ayant une adresse email valide ont été sollicités (partie Ipsos).
- ❑ Aucun quota n'a été appliqué.

COLLECTE DE DONNÉES

- ❑ **30 740** parents ont répondu (vs 22 558 en 2023) soit un taux de retour de **44,1%**.
- ❑ **Enquête online**
- ❑ Une partie des interviews a été réalisée directement par les Entreprises de Crèches.
- ❑ L'autre partie a été réalisée par Ipsos.
- ❑ Le terrain a été réalisé sur la période du 12 mars au 2 avril 2024.

TRAITEMENTS DES DONNÉES

- ❑ **Un redressement a été appliqué aux résultats** présentés dans ce rapport pour les rendre représentatifs par Entreprise de Crèches.
- ❑ Le détail des bases des répondants redressées vs brutes se trouve en annexe
- ❑ Résultats consolidés sur les 82 Entreprises de Crèches ayant participé (vs 60 entreprises participantes en 2023).

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.

Les meilleurs scores et les plus bas observés avant la mesure 2024 sont indiqués par une bulle grise.

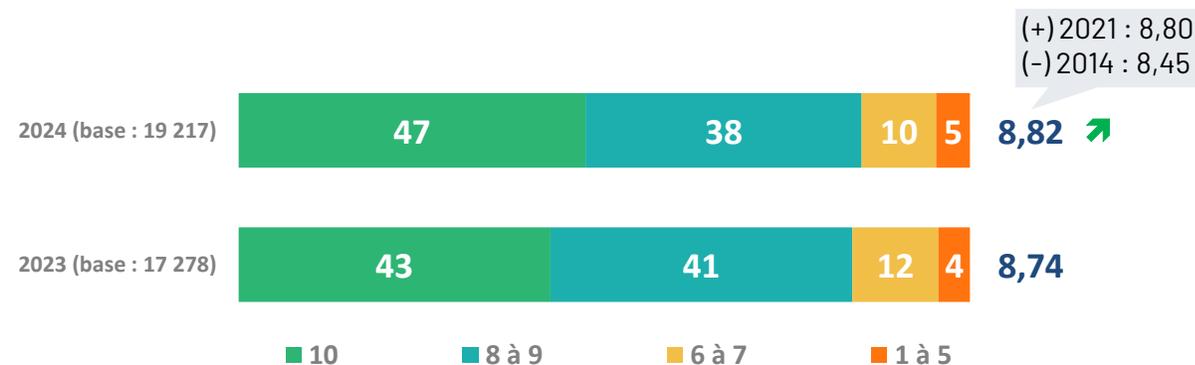
Exemple de lecture sur le graphique à droite : la note moyenne la plus haute obtenue est celle de l'année 2021 avec 8,80/10 et la plus basse est de 8,45, obtenue en 2014.

Différences significatives

Seules les différences significatives (au sens statistique) les plus importantes apparaissent sur le rapport. Ces écarts apparaissent sous forme de flèches :

- ↗ : les différences sont significativement supérieures
- ↘ : les différences sont significativement inférieures

Exemple de lecture sur le graphique ci-dessous : la moyenne obtenue en 2024 sur le critère est **significativement supérieure** à celle de 2023.

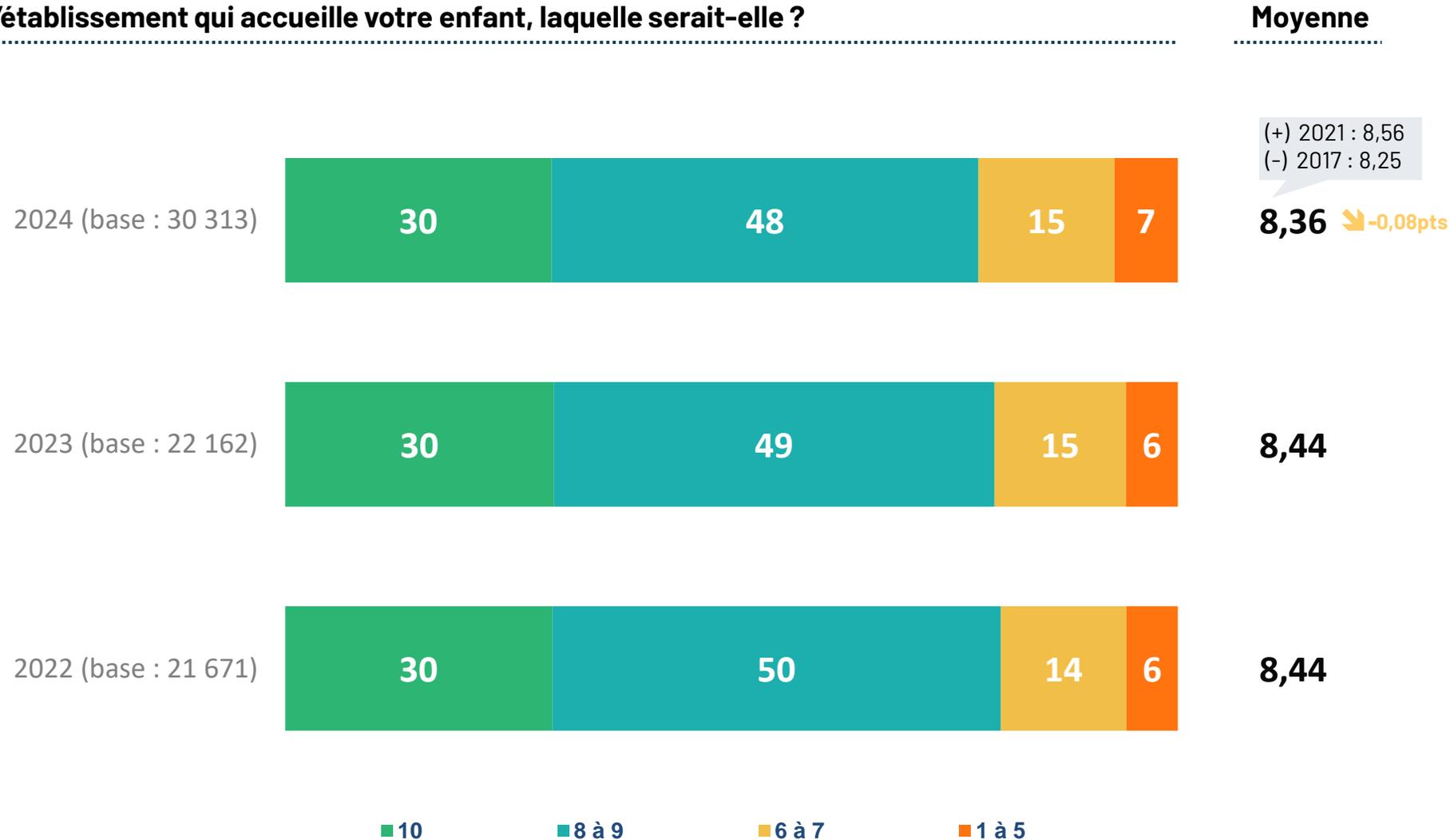


Des crèches toujours très appréciées des parents

Une perception qui reste supérieure au score le plus bas observé sur le dispositif.

Q12

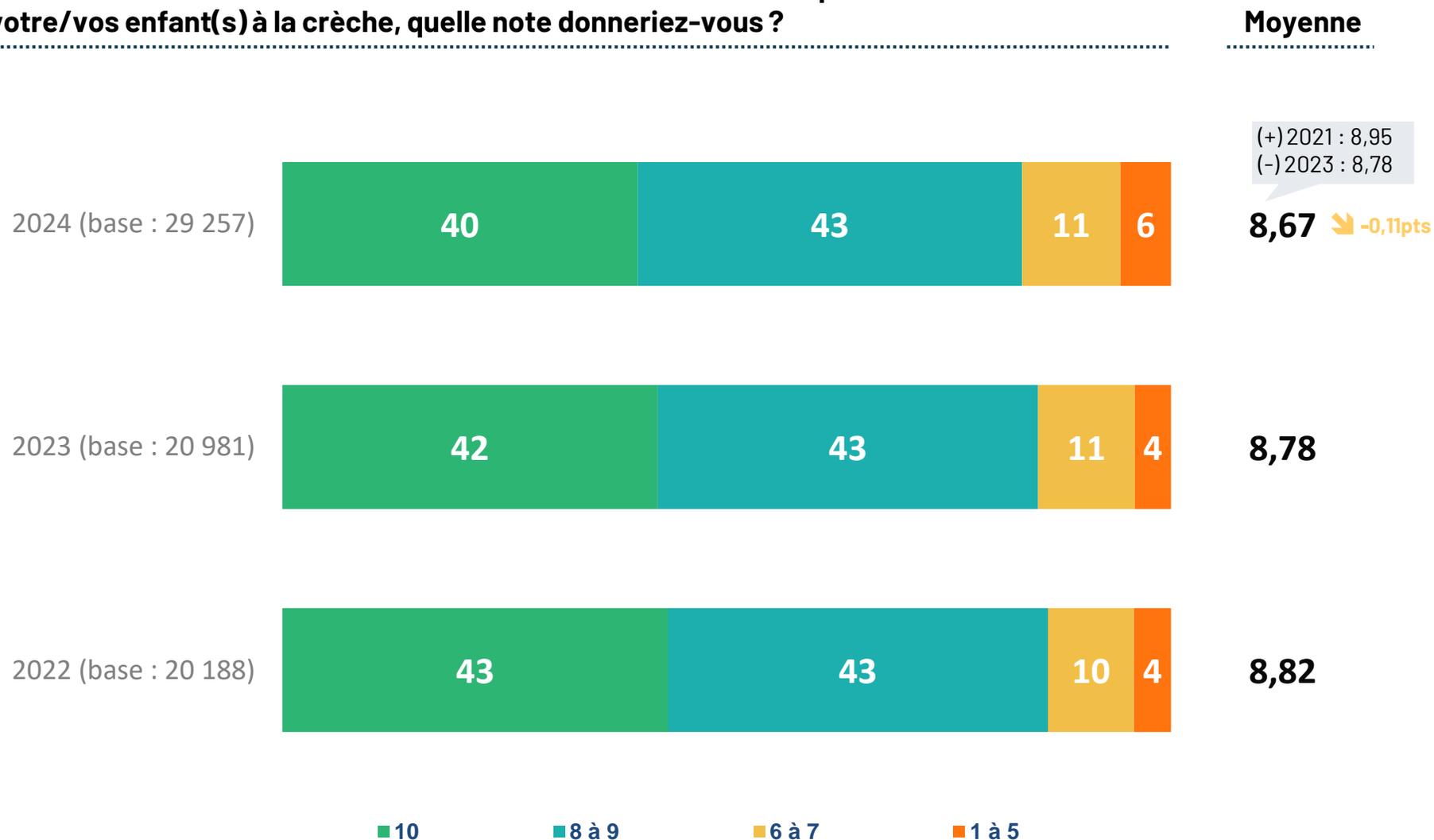
Si vous aviez à donner une note sur 10, reflétant votre appréciation générale de l'établissement qui accueille votre enfant, laquelle serait-elle ?



Des crèches donnant toujours toujours confiance aux parents

Le niveau de confiance reste à un niveau très élevé malgré la pénurie de professionnels et un léger recul cette année.

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 ?



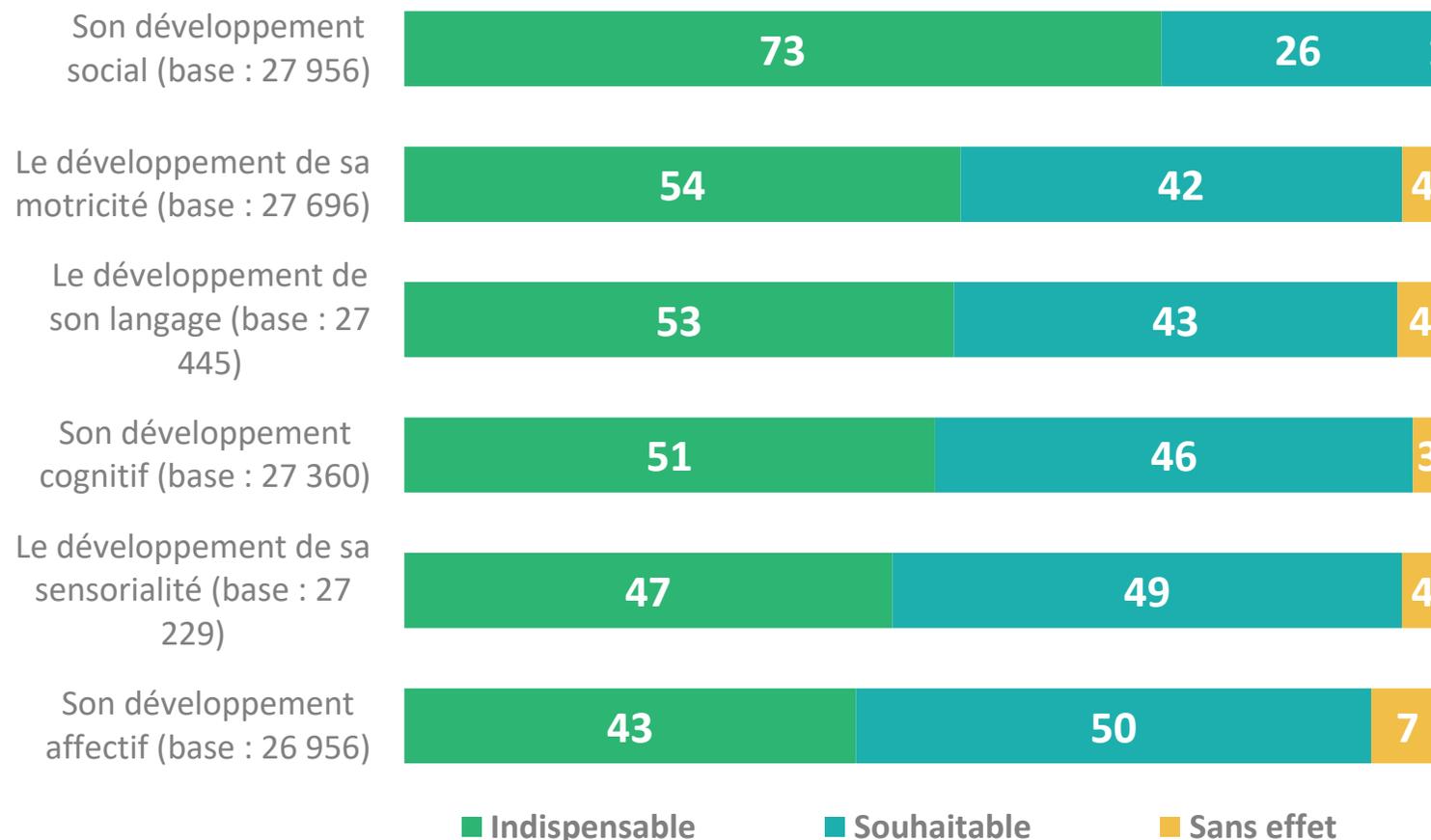
Q10

Le passage en crèche, une étape nécessaire pour le développement de l'enfant pour plus de 9 parents sur 10

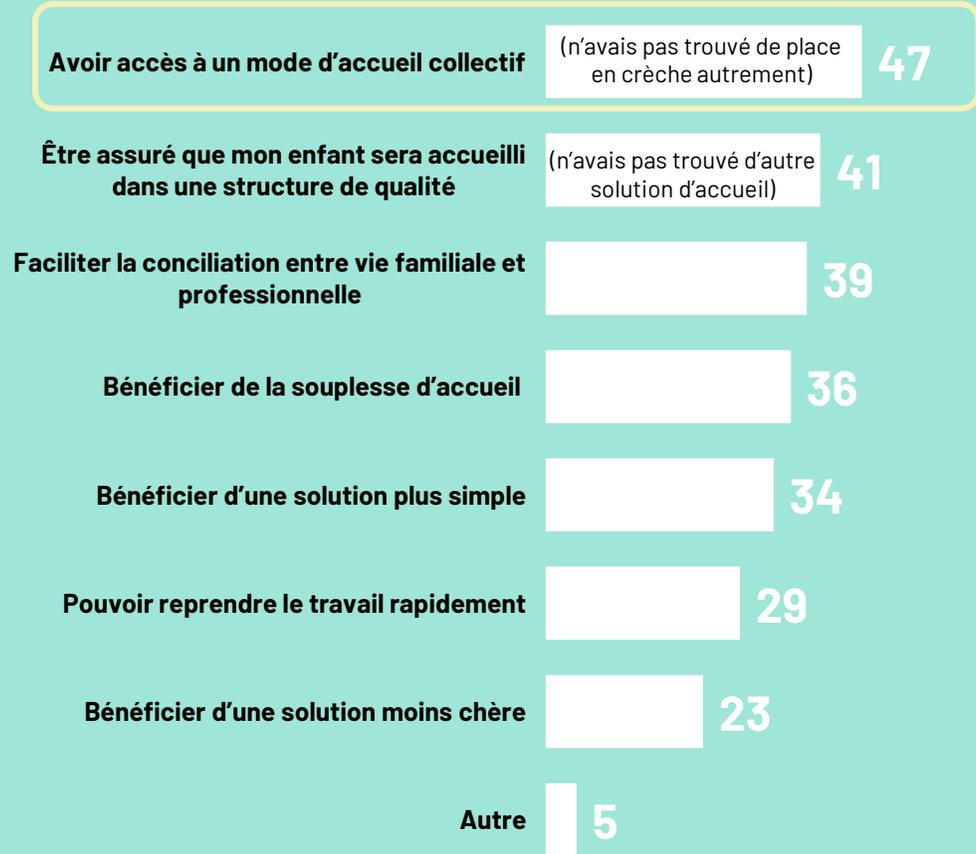
Et pour le développement social, une étape quasi obligatoire pour les parents.

Q20

Vous diriez que l'accueil en crèche est pour votre enfant indispensable, souhaitable ou sans effet pour son développement ?



Quels sont les avantages à bénéficier d'une place en crèche via votre employeur ?



Base : 10 651 répondants

Q4.2

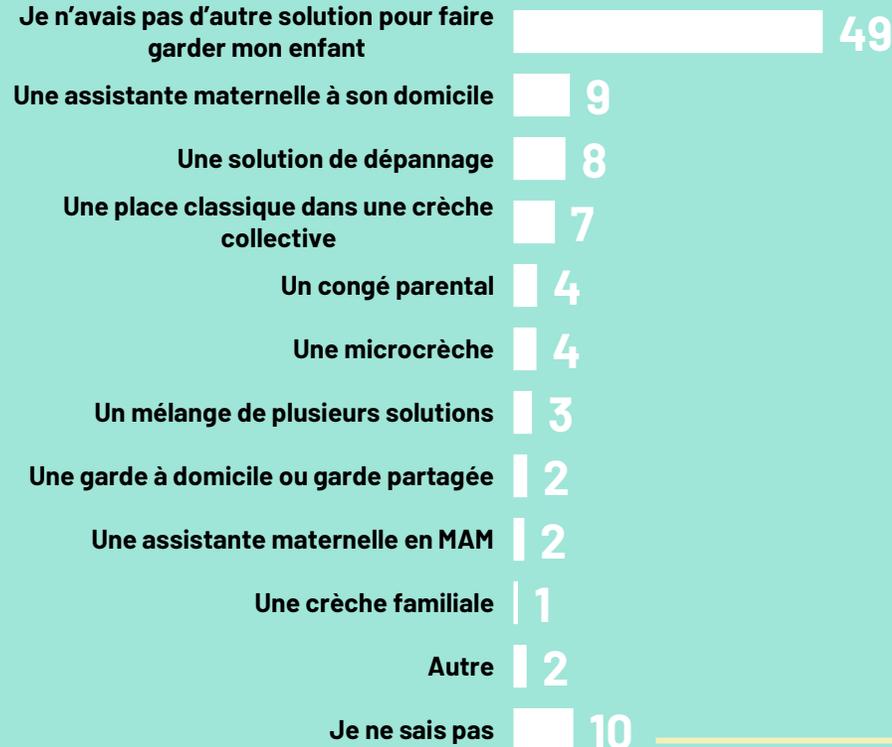
L'accès à un mode d'accueil collectif reste le principal avantage cité pour une place obtenue via l'employeur

46% Des parents ont obtenu leur place en crèche via leur employeur ou celui de leur conjoint

Base : 30 740 répondants

Pour près d'1 parent sur 2 ayant obtenu une place via leur employeur, c'était la seule possibilité pour eux d'avoir accès à une crèche

En dehors de cette place en crèche obtenue via votre employeur, aviez-vous une autre solution pour faire garder votre enfant ?



Base : 13 597 répondants

Q4.1

La place via leur employeur, seule solution d'accueil pour près d'1 parent sur 2

Près de 3/5 ne savent pas comment faire garder leur enfant

Sans une place accessible via l'employeur, la conséquence directe aurait été une absence prolongée d'un des parents

Les équipes de professionnels toujours autant appréciées par les parents

Plus de 2 parents sur 5 leur attribuent une note ≥ 8 et pour plus de la moitié d'entre eux, ils donnent la note maximale.

Q7 bis

Pouvez-vous évaluer à l'aide de l'échelle ci-dessous, votre niveau de satisfaction par rapport aux équipes de la crèche ?

L'équipe des professionnels qui accueillent votre enfant (base : 30 341)



L'équipe de direction de la crèche (base : 30 226)



Les équipes du siège de l'entreprise de crèche (base : 11 948)



■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

Moyenne

(+) 2021 : 8,84
(-) 2022 : 8,73

8,75

(+) 2021 : 8,59
(-) 2022 : 8,45

8,46

(+) 2020 : 7,87
(-) 2023 : 7,55

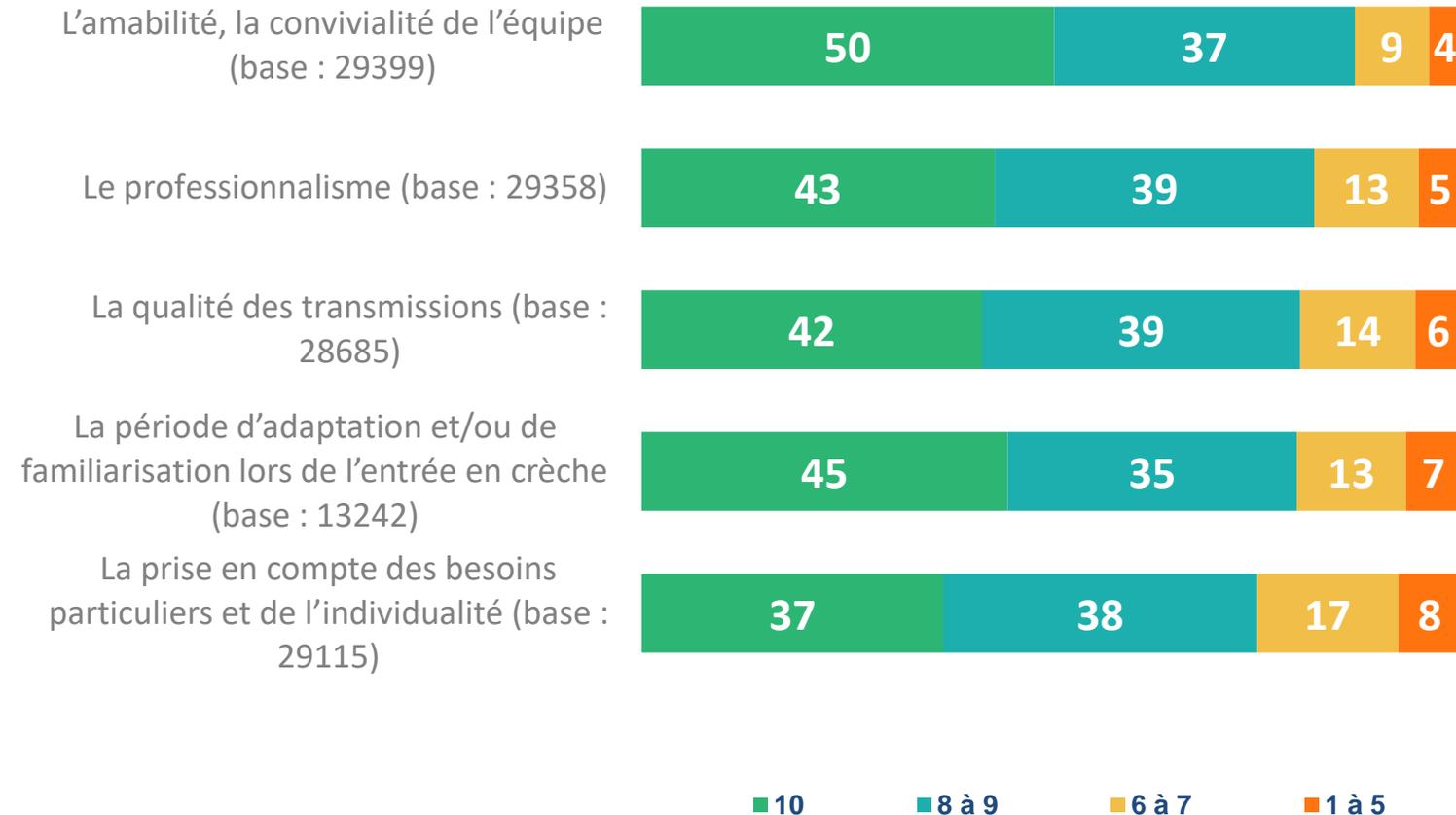
7,68 ↗ +0,13pts

(+) score le plus élevé observé avant 2024
(-) score le plus bas observé avant 2024

Un personnel qui reste toujours autant reconnu

Des scores qui restent toujours très bons malgré un léger recul observé cette année, en lien avec la pénurie de professionnels.

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



Moyenne

(+) 2021 : 9,05
(-) 2014 : 8,60

8,93 ↓ -0,07pts

(+) 2021 : 8,82
(-) 2014 : 8,40

8,68 ↓ -0,04pts

(+) 2021 : 8,67
(-) 2015 : 8,40

8,61 ↓ -0,08pts

(+) 2021 : 8,73
(-) 2014 : 8,50

8,61 ↓ -0,04pts

(+) 2021 : 8,44
(-) 2014 : 8,10

8,36

Q8

Les crèches toujours au rendez-vous des attentes des parents

Des scores qui restent toujours très bons malgré un léger recul observé cette année, en lien avec la pénurie de professionnels.

Q13

Quelle note de 1 à 10 donneriez-vous à ces différentes propositions ? La crèche vous apporte / garantit...

Une bonne conciliation entre votre vie professionnelle et votre vie de famille (base : 29127)



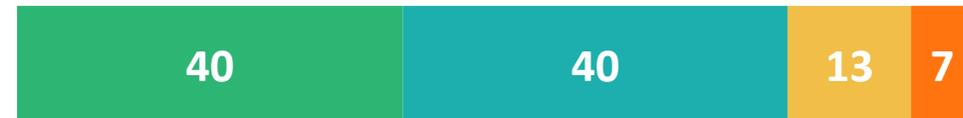
Un environnement épanouissant pour votre enfant (base : 29172)



Un accueil constant tout au long de l'année même en cas d'imprévu (base : 29034)



Une grande tranquillité d'esprit / sérénité (base : 29149)



■ 10 ■ 8 à 9 ■ 6 à 7 ■ 1 à 5

Moyenne

(+) 2021 : 8,94
(-) 2014 : 8,60

8,73 ↘ -0,09pts

(+) 2021 : 8,87
(-) 2014 : 8,60

8,63 ↘ -0,14pts

(+) 2021 : 8,82
(-) 2022 : 8,58

8,59

(+) 2021 : 8,81
(-) 2014 : 8,60

8,55 ↘ -0,07pts

(+) score le plus élevé observé avant 2024
(-) score le plus bas observé avant 2024



Des prestations et services toujours appréciés

L'information aux familles et les actions de soutien à la parentalité s'améliorent pour la 2^{ème} année consécutive atteignant ainsi leur score le plus haut jamais observé.

Q9.x

Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport au fonctionnement de la crèche qui accueille votre enfant ?

	Notes	10	8 à 9	6 à 7	1 à 5	Moyenne
L'amplitude d'ouverture de la crèche (base : 19 271)	(+) 2021 : 9,03 (-) 2014 : 8,60	50	34	10	5	8,84 ↘ -0,07pts
Les jeux libres, l'éveil et l'accès aux jouets (base : 29 212)	(+) 2021 : 8,84 (-) 2014 : 8,50	43	39	13	5	8,71 ↘ -0,07pts
La sécurité affective et physique de votre enfant (base : 29 491)	(+) 2020 : 8,69 (-) 2018 : 8,53	41	39	13	6	8,57 ↘ -0,08pts
La qualité globale des locaux (base : 30 106)	(+) 2021 : 8,68 (-) 2017 : 8,30	38	41	16	6	8,51 ↘ -0,06pts
Le respect du rythme de l'enfant (base : 29 551)	(+) 2021 : 8,54 (-) 2018 : 8,36	37	40	17	6	8,44
Les ateliers et activités animés par les professionnels (base : 29 069)	(+) 2021 : 8,55 (-) 2014 : 8,20	39	38	16	8	8,41 ↘ -0,04pts
L'information aux familles (base : 28 965)	(+) 2023 : 8,27 (-) 2013 : 7,90	38	37	16	9	8,31 ↗ +0,05pts
La qualité des soins de change (base : 29 427)	(+) 2021 : 8,32 (-) 2014 : 8,00	33	38	21	9	8,20 ↘ -0,04pts
La qualité des repas (base : 29 054)	(+) 2021 : 8,29 (-) 2014 : 7,90	31	39	21	9	8,11 ↘ -0,04pts
La qualité du sommeil (base : 29 395)	(+) 2021 : 8,04 (-) 2014 : 7,70	31	38	21	10	8,09 ↗ +0,05pts
Les actions de soutien à la parentalité (base : 28 277)	(+) 2023 : 7,76 (-) 2020 : 7,61	31	34	21	14	7,88 ↗ +0,13pts

(+) score le plus élevé observé avant 2024
(-) score le plus bas observé avant 2024

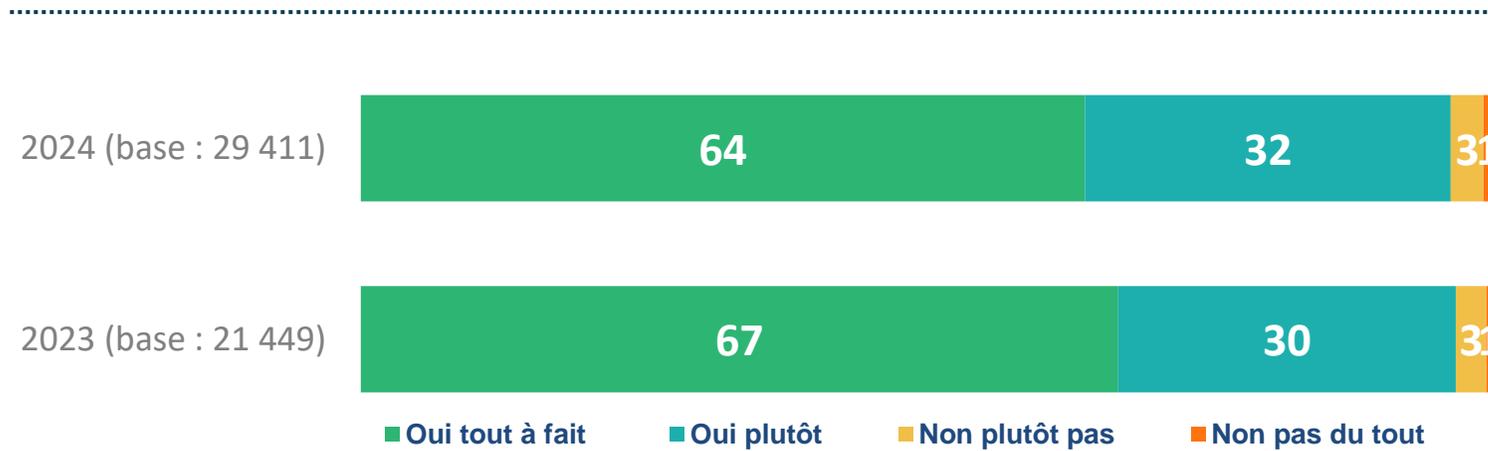


Des enfants toujours très heureux en crèches dont les parents restent enclins à les recommander

Plus de 9 parents sur 10 recommandent toujours leurs crèches.

Q11 / Q14

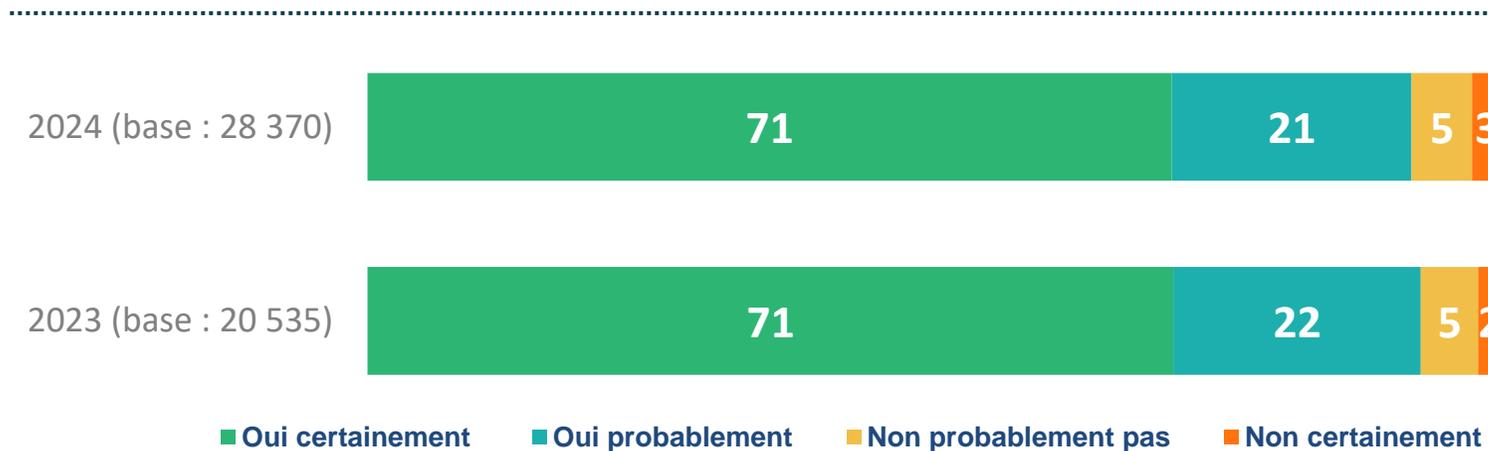
Avez-vous le sentiment que votre/vos enfant(s) est/sont heureux d'aller à la crèche ?



Sous-Total Oui

(+) 2016 : 98
 (-) 2023 : 96
96 📉 -0,45pts

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



(+) 2014 : 96
 (-) 2023 : 93
92 📉 -0,81pts

(+) score le plus élevé observé avant 2024
 (-) score le plus bas observé avant 2024

Des outils de communication restant bien évalués face à l'accélération digitale

Une note stable qui se maintient au-dessus de 8 points.

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 ?

Moyenne

2024 (base : 28 363)



(+) 2022 : 8,09
(-) 2020 : 7,91

8,10

2023 (base : 20 735)



8,08

2022 (base : 19 749)



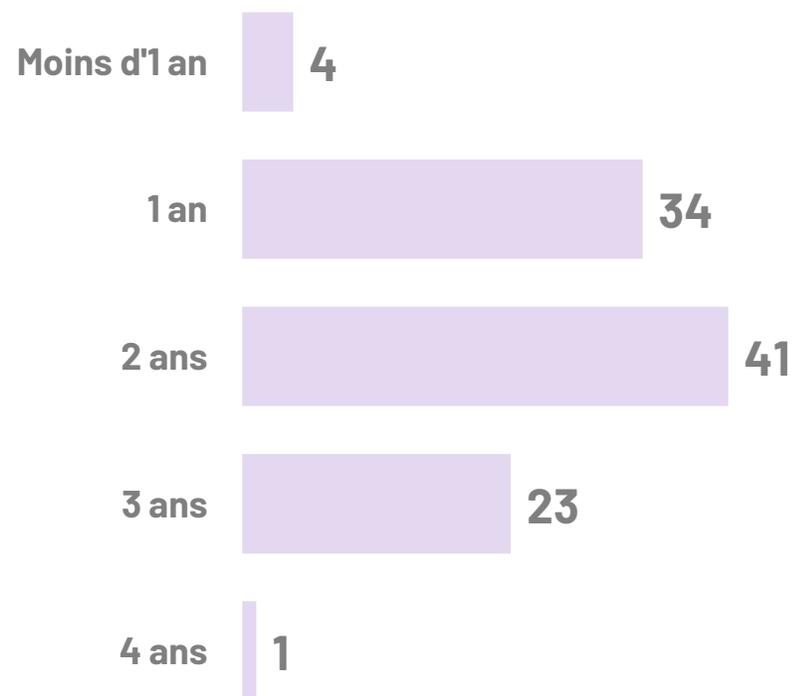
8,09

■ 10 ■ 8 à 9 ■ 6 à 7 ■ 1 à 5

(+) score le plus élevé observé avant 2024
(-) score le plus bas observé avant 2024

Les établissements fréquentés par les répondants restent le plus souvent localisés en Île-de-France

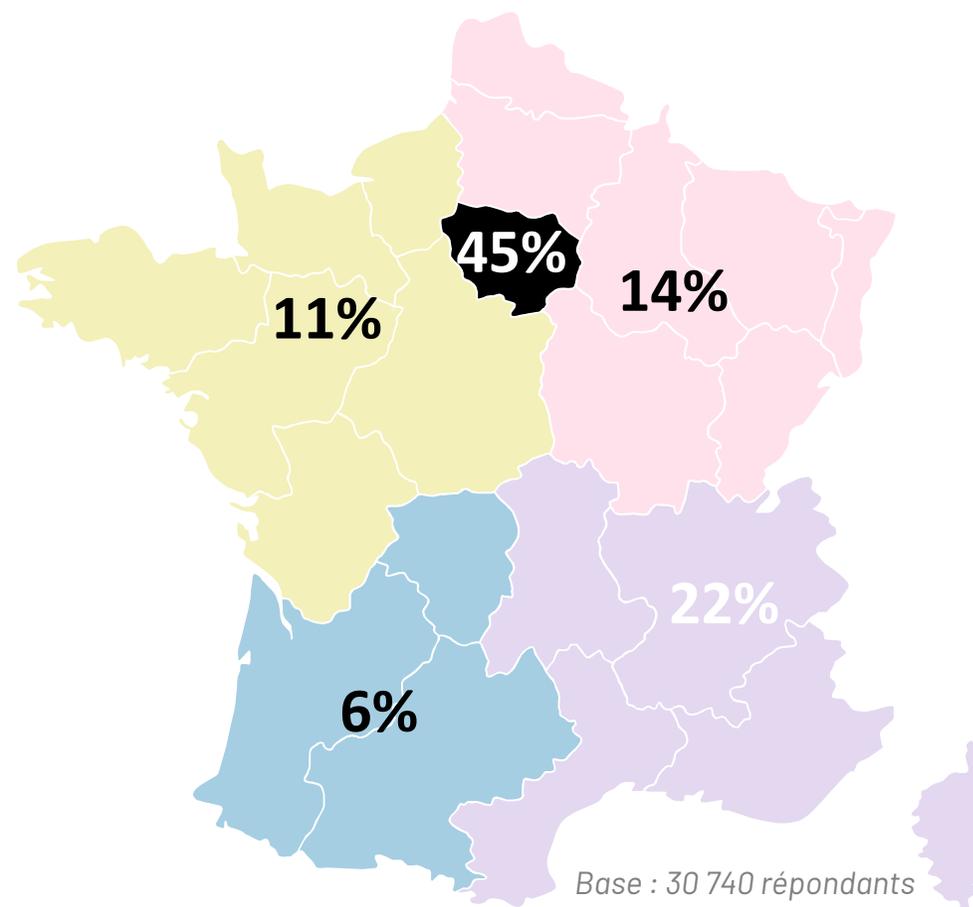
Âge des enfants



Exprimé en %

Base : 2 934 répondants

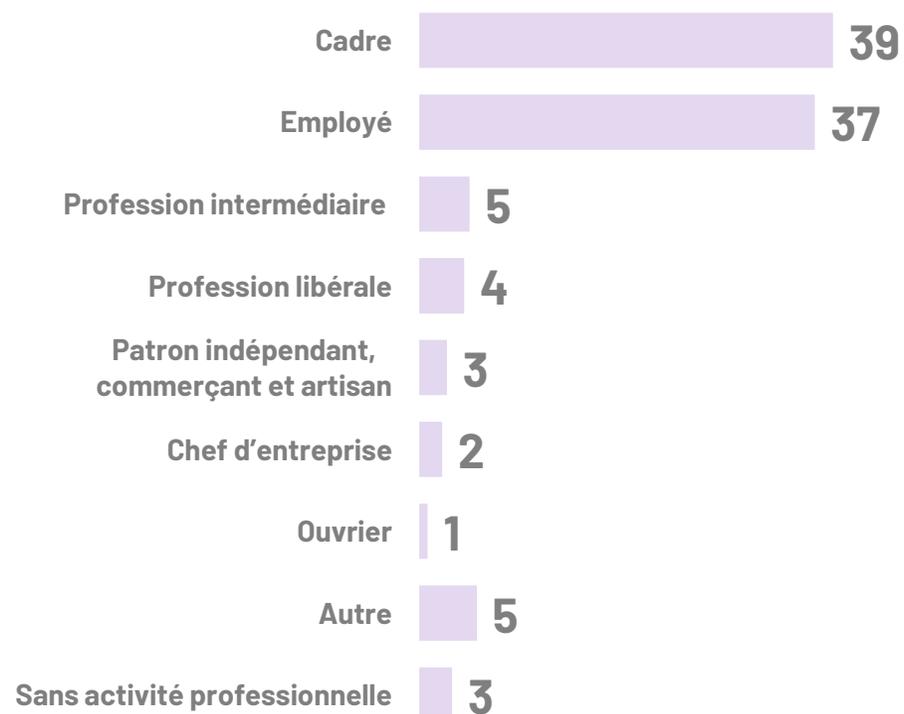
Répartition géographique des établissements fréquentés (UDA 5)



Base : 30 740 répondants

Des crèches qui accueillent principalement des enfants de cadres et d'employés

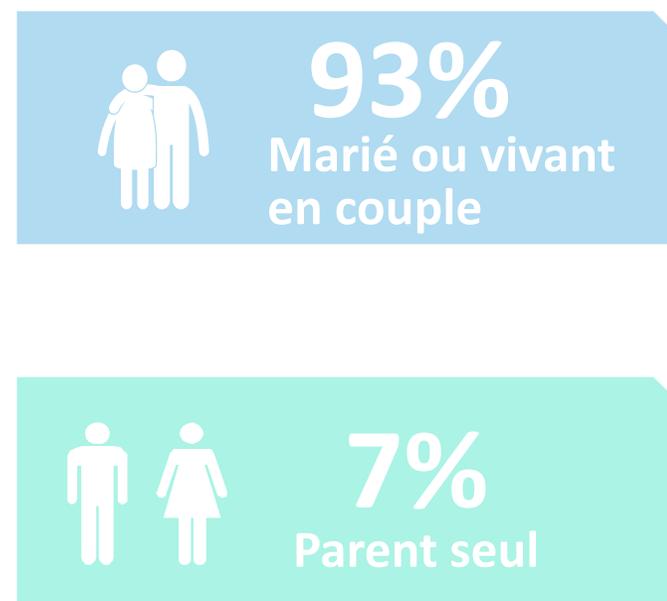
Profession des parents



Exprimé en %

Base : 29 627 répondants

Situation familiale



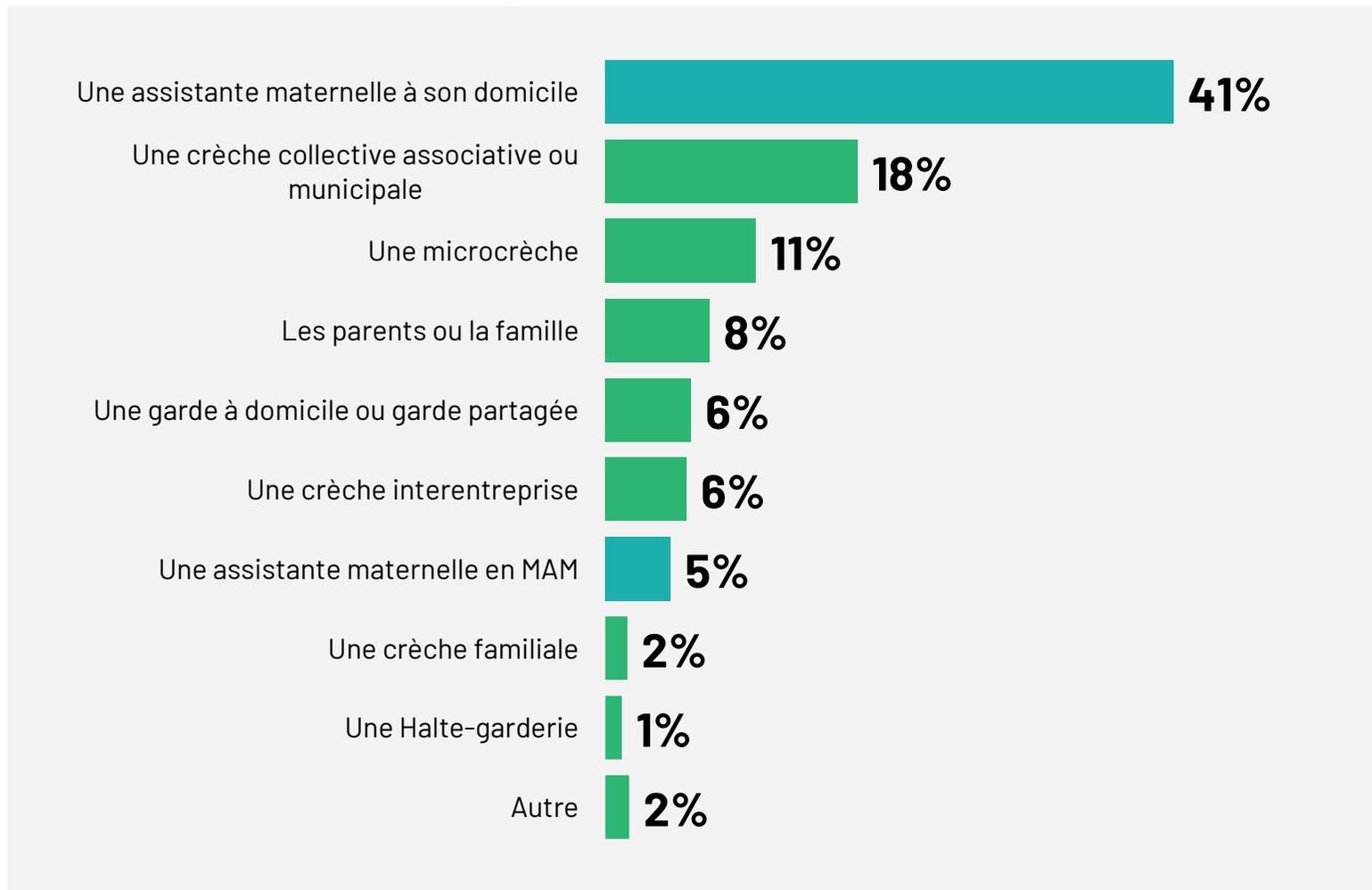
Base : 29 770 répondants

L'assistante maternelle reste la principale solution utilisée pour les parents ayant connu un autre mode d'accueil

34% ont connu un autre mode d'accueil avant leur crèche actuelle

Base : 19 755 répondants

De quel mode d'accueil s'agissait-il ?



Base : 6 741 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode d'accueil)

Exprimé en %

Sources (1/2)

Détail des études citées ou utilisées dans ce rapport par source

Données INSEE : Bilan

démographique 2023 - janvier 2024

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/7750004>

Données DREES :

- L'offre d'accueil du jeune enfant, L'accueil des jeunes enfants : du côté des familles 2013-2021
https://data.drees.solidarites-sante.gouv.fr/explore/dataset/331_-offre-d-accueil-du-jeune-enfant/information/
- Études et résultats N° 1257 - février 2023
<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/etudes-et-resultats/la-part-des-enfants-de-moins-de-3-ans-confies>

Études FFEC :

FFEC - Communiqué de presse du 11 mars 2024 : Statistiques annuelles de la

création de place de crèches par les adhérents de la FFEC

<https://ff-entreprises-creches.com/wp-content/uploads/2024/03/2024-03-11-stats-creches-ffec.pdf>

Les 11 propositions FFEC rendues publiques en janvier 2022 :

<https://ff-entreprises-creches.com/wp-content/uploads/2022/01/2022-livret-11-propositions-ffec.pdf>

Études / Données CNAF :

Observatoire National de la Petite Enfance - L'accueil du jeune enfant Édition 2023

https://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous_connaitre/Recherche_et_statistiques/Onape/CNAF_ONAPE_2023_OK.pdf

Enquête nationale « pénurie de professionnels en établissements d'accueil du jeune enfant » - juillet 2022

https://www.cnape.fr/documents/caf_restitution-des-resultats-de-lenquete-nationale-penurie-de-professionnels-en-etablissements-daccueil-du-jeune-enfant/

Baromètre d'accueil du jeune enfant 2021 - L'essentiel N°209 - juillet 2022

https://www.lesprosdela petiteenfance.fr/sites/default/files/barometre_de_la_ccueil_du_jeune_enfant_2021.pdf

Étude Longitudinale Française depuis l'Enfance (ELFE) :

Publications 2011 - 2021 -

<https://www.elfe-france.fr/fr/resultats/10-ans-10-avancees-de-la-recherche/>

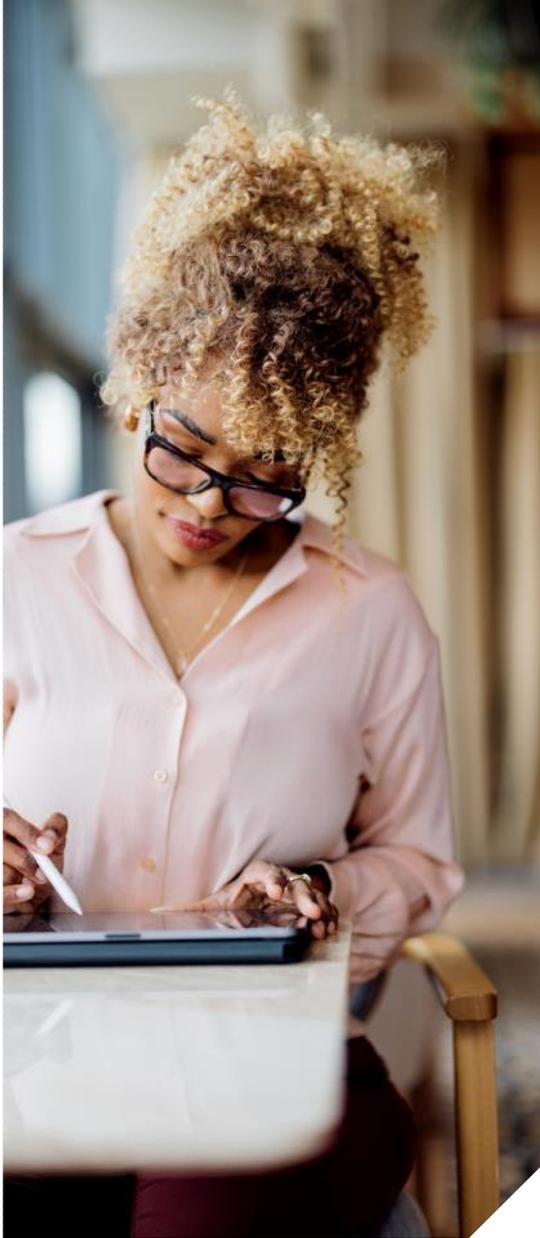


Sources (2/2)

Détail des études citées ou utilisées dans ce rapport par source

Autres études / articles :

- Rapport de la commission d'enquête sur le modèle économique des crèches et sur la qualité de l'accueil des jeunes enfants au sein de leurs établissements
https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cecrec/l16b2660_rapport-enquete#
- Rapport d'information sur les perspectives d'évolution de la prise en charge des enfants dans les crèches
https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/dde/l16b1842_rapport-information#
- Campagne de valorisation des métiers de la petite enfance - avril 2023
<https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-04/Les-metiers-de-la-petite-enfance-nous-font-grandir-DP-avril-2023.pdf>
- Rapport IGAS 2022-062R Tome 1 Qualité de l'accueil et prévention de la maltraitance dans les crèches - mars 2023
https://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2022-062r_tome_1.pdf
- Association des maires de France - mai 2022 : « La qualité, nous l'avons, les personnels sont qualifiés. mais nous devons améliorer la professionnalisation, la rémunération et, surtout, trouver une solution pour faire face à la pénurie de professionnels »
<https://www.mairesdefrance.com/m/article/?id=1404>
- FFEC - janvier 2022 : tribune JDD : il faut former 60 000 nouveaux professionnels d'ici 2027
<https://www.lejdd.fr/Societe/tribune-en-2022-la-petite-enfance-doit-devenir-une-priorite-pour-la-france-4088581>
- Baromètre OPE de la Conciliation entre vie professionnelle, vie personnelle et familiale - juin 2018
<https://www.unaf.fr/spip.php?article23258>
- Étude Harvard/MIT : The level of happiness has a profound impact on workers' creativity, productivity, commitment and collegiality - Harvard Business Review article 2011
- Rapport de la commission des 1000 premiers jours
<https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport-1000-premiers-jours.pdf>
- La boîte rose : Les modes de gardes - mars 2018
<https://www.laboiterose.fr/fr/toutes-les-enquetes-de-l-institut-d-etudes-la-boite-rose/modes-daccueil-etude-sur-les-choix-des-parents-0>



À PROPOS D' IPSOS

Ipsos est l'un des leaders mondiaux des études de marché et des sondages d'opinion, présent dans 90 marchés et comptant près de 20 000 collaborateurs.

Nos chercheurs, analystes et scientifiques sont passionnément curieux et ont développé des capacités multi-spécialistes qui permettent de fournir des informations et des analyses poussées sur les actions, les opinions et les motivations des citoyens, des consommateurs, des patients, des clients et des employés.

Nos 75 solutions s'appuient sur des données primaires provenant de nos enquêtes, de notre suivi des réseaux sociaux et de techniques qualitatives ou observationnelles.

Notre signature « Game Changers » résume bien notre ambition d'aider nos 5 000 clients à évoluer avec confiance dans un monde en rapide évolution.

Créé en France en 1975, Ipsos est coté à l'Euronext Paris depuis le 1er juillet 1999. L'entreprise fait partie des indices SBF 120 et Mid-60 et est éligible au service de règlement différé (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

Dans un monde qui évolue rapidement, s'appuyer sur des données fiables pour prendre les bonnes décisions n'a jamais été aussi important.

Chez Ipsos, nous sommes convaincus que nos clients cherchent plus qu'un simple fournisseur de données. Ils ont besoin d'un véritable partenaire qui leur procure des informations précises et pertinentes, et les transforme en connaissances pour leur permettre de passer à l'action.

Voilà pourquoi nos experts, curieux et passionnés, délivrent les mesures les plus exactes pour en extraire l'information qui permettra d'avoir une vraie compréhension de la Société, des Marchés et des Individus.

Nous mêlons notre savoir-faire au meilleur des sciences et de la technologie, et appliquons nos quatre principes de sécurité, simplicité, rapidité et de substance à tout ce que nous produisons.

Pour permettre à nos clients d'agir avec plus de rapidité, d'ingéniosité et d'audace.

La clef du succès se résume par une vérité simple :
You act better when you are sure.

MERCI

