



Baromètre de Satisfaction 2016

Septembre 2016

La qualité de service des crèches

© 2016 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

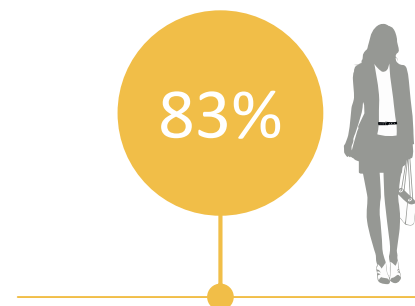
La société française a beaucoup évolué ces dernières décennies :



Un taux de fécondité
qui reste élevé*



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



Le taux d'activité des
femmes a doublé en 50
ans (cible 24 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 une demande exponentielle due aux mutations de la société française.

Le mode de garde utilisé au final apparaît davantage comme le second choix pour ceux qui n'ont pas pu obtenir de place en crèche.

Une demande de poursuite de développement de crèches



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

33 000 places

33 Entreprises
de crèches

12 000 salariés

Soit environ 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 crèches municipales.



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 mise en place depuis 4 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 familiale et vie professionnelle : 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 double vie (professionnelle et parentale) **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**.

Le recours au mode de garde collectif apparait comme l'une des clés pour atteindre cet équilibre professionnel/ personnel.

De très bonnes performances et une dynamique positive : 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



De très bonnes performances qui s'expliquent par :

- **Toujours de très bons résultats sur les 2 cibles historiques** du dispositif (entreprises et micro crèches),
- **L'intégration d'une nouvelle cible** de type de réservataires (places en DSP).

En termes d'excellence (notes de 10), la dynamique positive observée en 2015 se poursuit soit **+6 à 7pts** en 2 ans sur :

- **Le personnel**, pour son professionnalisme et son amabilité
- Les ateliers, les jeux et l'amplitude d'ouverture

Les résidents franciliens restent plus critiques, synonyme d'une plus grande exigence : entre 0,1 et 0,4 de moins sur la note moyenne.

Constituant un cadre propice à l'épanouissement de l'enfant

Cette année, **le cadre dans lequel l'enfant évolue est mieux perçu** par les parents avec une meilleure ambiance générale soit 8,6 de moyenne (+0,1 vs 2015).

Et une prise en charge plus personnalisée vis-à-vis de l'enfant soit **+0,2** sur la moyenne :

- La période d'adaptation avec 8,7 de moyenne et +4pts sur la note de 10
- La prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité : 8,3 de moyenne et +3pts sur la note de 10.

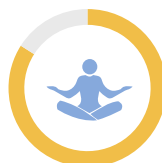
Pour aboutir au final à des parents plus sereins qui accordent davantage leur confiance aux crèches.

Une recommandation indiscutable



Confiance accordée
par les parents

88%



Bonne conciliation
vie pro vs familiale

84%



Bonheur des
enfants

98%



Le personnel

81%



La
recommandation

96%

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

- **8,9** de moyenne (+0,1 vs 2015)
- Et près de 9/10 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 (+0,1 vs 2015)
- Et plus d'1/4 des parents le considère parfait

Qui encouragent les parents à **recommander sans hésiter :**

- 96% des parents recommandent leur crèche
- Et 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 2015-2016 **dans l'une des 17 Entreprises de Crèches** de la FFEC participant à l'enquête.

Intégration des places en DSP cette année dans l'échantillon.

Au total, **25 878 parents ont été sollicités.**

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 6 et le 27 juin.

12 179 parents ont répondu soit un taux de retour de 47,1% .

RÉSULTATS



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

Résultats consolidés sur les 17 Entreprises de Crèches ayant participé.

GUIDE DE LECTURE DES RÉSULTATS

Comment interpréter les chiffres de ce rapport ?

LECTURE DES CHIFFRES

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

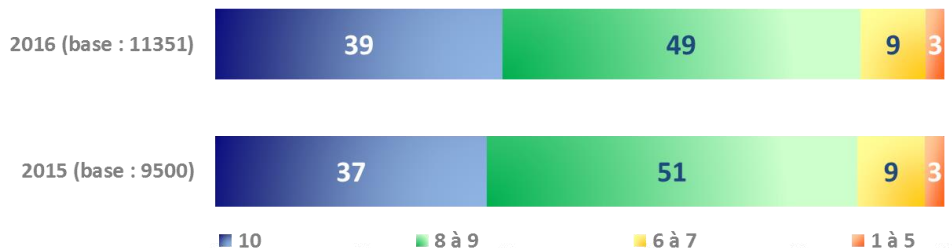
Les bases répondants affichées sur le rapport correspondent aux bases brutes c'est-à-dire au nombre réel d'individus ayant répondu à la question posée

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



8,9



8,8

La moyenne obtenue en 2016 sur le critère est significativement supérieure à celle de 2015

DES CRÈCHES APPRÉCIÉES PAR LES PARENTS ET QUI LEUR DONNENT DAVANTAGE CONFIANCE

Une perception positive encore plus marquée

 **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

2016 (base : 11 351)



8,9 

2015 (base : 9 500)



8,8

■ 10

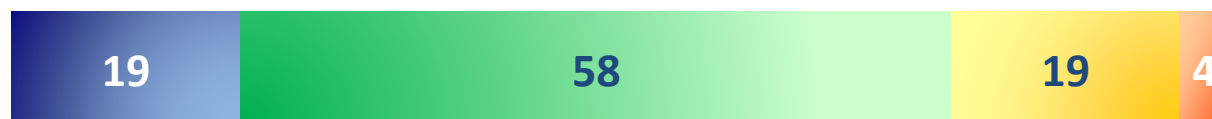
■ 8 à 9

■ 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 ?**

2016 (base : 12 045)



8,3

2015 (base : 9 751)



8,3

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES ENFANTS ENCORE PLUS APPRÉCIÉ

Plus d'1/4 des parents le trouve parfait



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

Moyenne

2016 (base : 11 393)



8,5 ↗

2015 (base : 9 271)



8,4

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

LE PERSONNEL RESTE TOUJOURS AUTANT RECONNU AU GLOBAL COMME AU NIVEAU DÉTAILLÉ

Un encadrement de plus en plus apprécié par les parents



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 : 11 900)



8,8

La période d'adaptation lors
de l'entrée en crèche (base :
9 752)



8,7



Le professionnalisme (base :
11 879)



8,6



La qualité des transmissions
(base : 11 617)



8,4

La prise en compte des
besoins particuliers et de
l'individualité (base : 11 390)



8,3



10

8 à 9

6 à 7

1 à 5

GAME CHANGERS



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

Une perception toujours aussi positive

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

La crèche vous apporte...

Moyenne

Une grande
tranquillité d'esprit
(base : 8 822)



8,7

Un environnement
épanouissant pour
votre/vos enfant(s)
(base : 8 801)



8,7

Une bonne
conciliation entre
votre vie
professionnelle et
votre vie de famille
(base : 8 821)



8,7

10

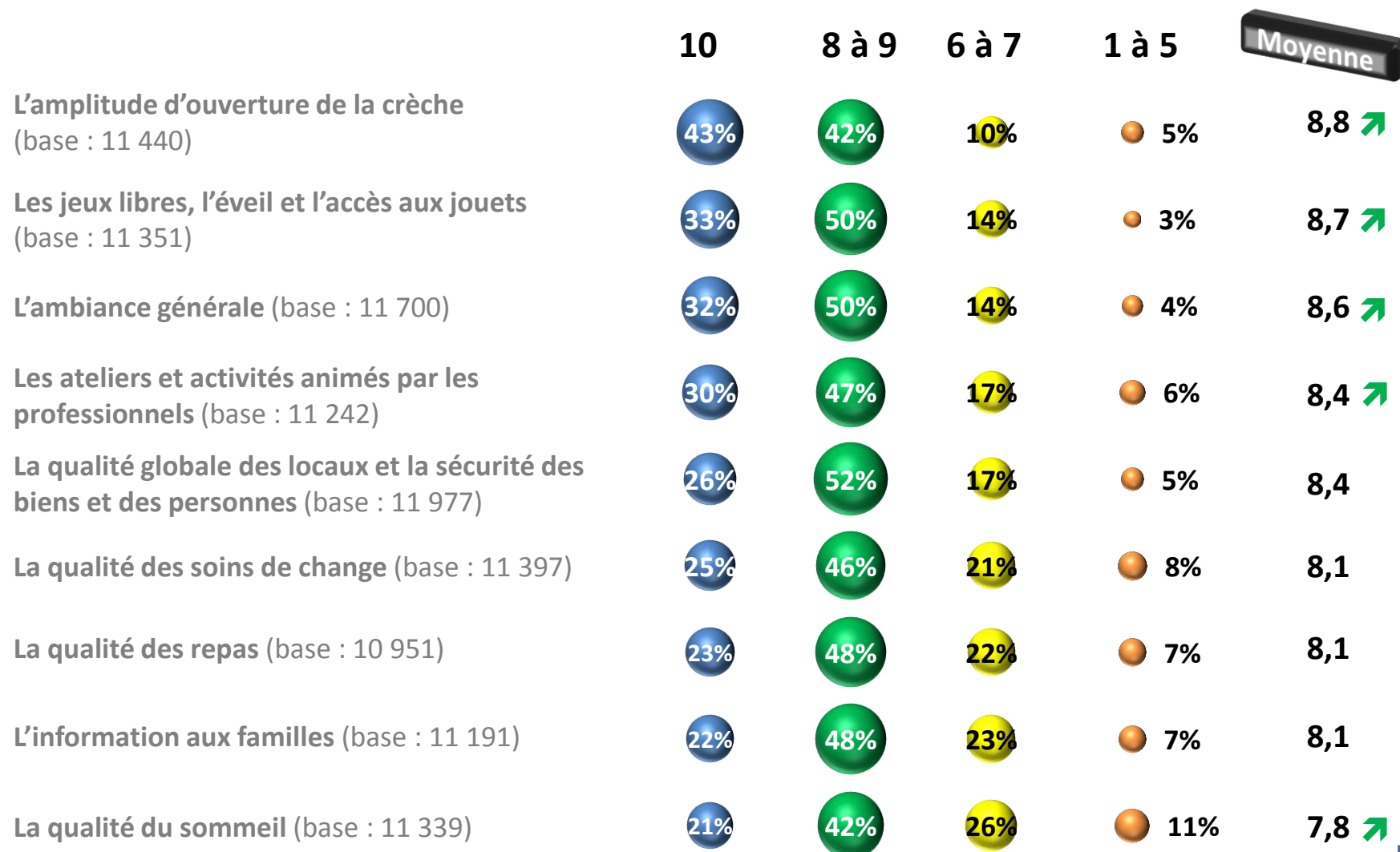
8 à 9

6 à 7

1 à 5

L'AMPLITUDE HORAIRE, LE JEU LIBRE, L'AMBIANCE ET LES ATELIERS PROPOSÉS ENCORE PLUS PLÉBISCITÉS

Des prestations toujours de mieux en mieux perçues



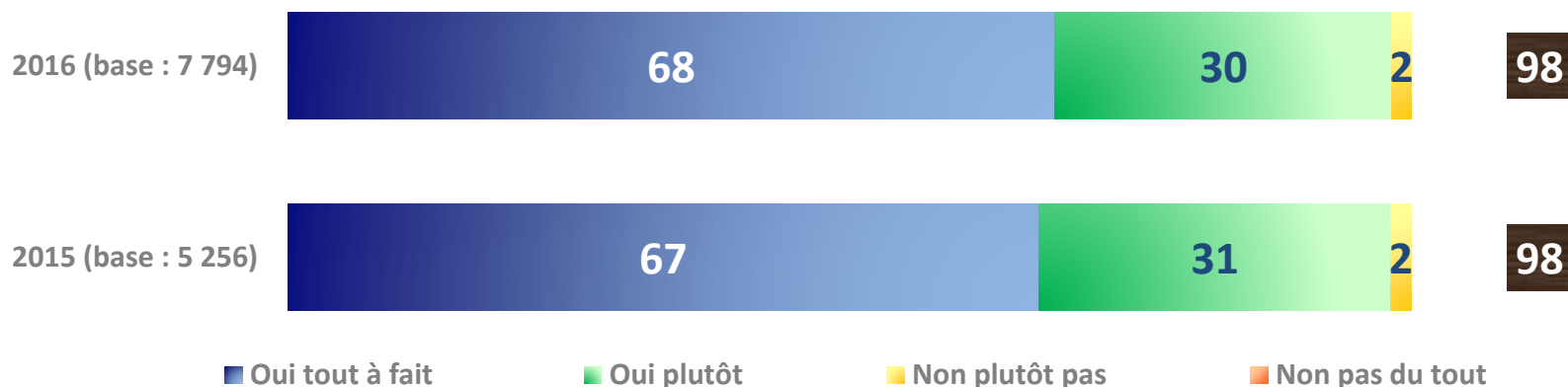
DES ENFANTS HEUREUX EN CRÈCHE

De très bons résultats comparables à 2015

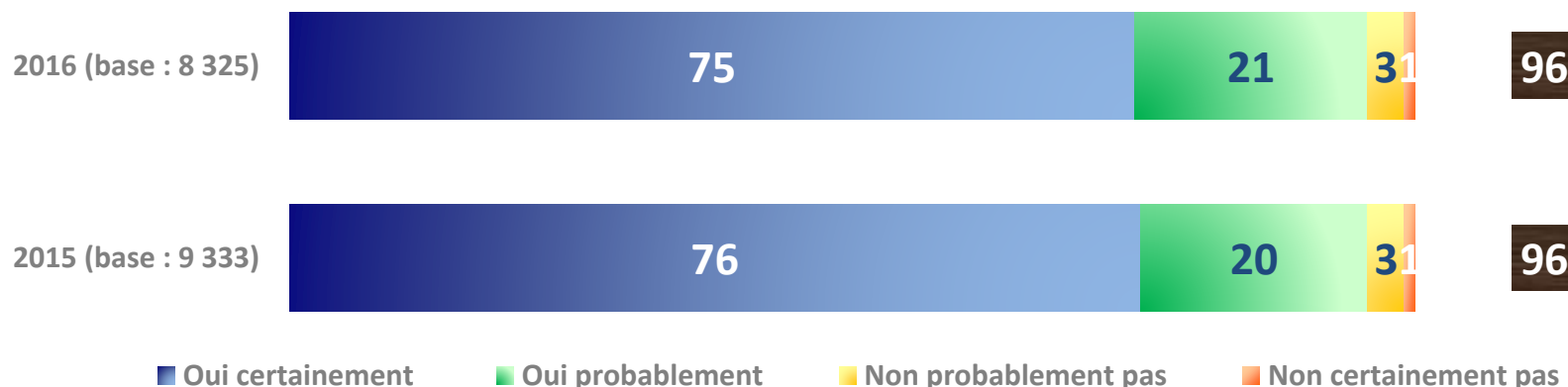


Q11 - Avez-vous le sentiment que votre/vos enfant(s) est/sont heureux d'aller à la crèche ?

ST Oui

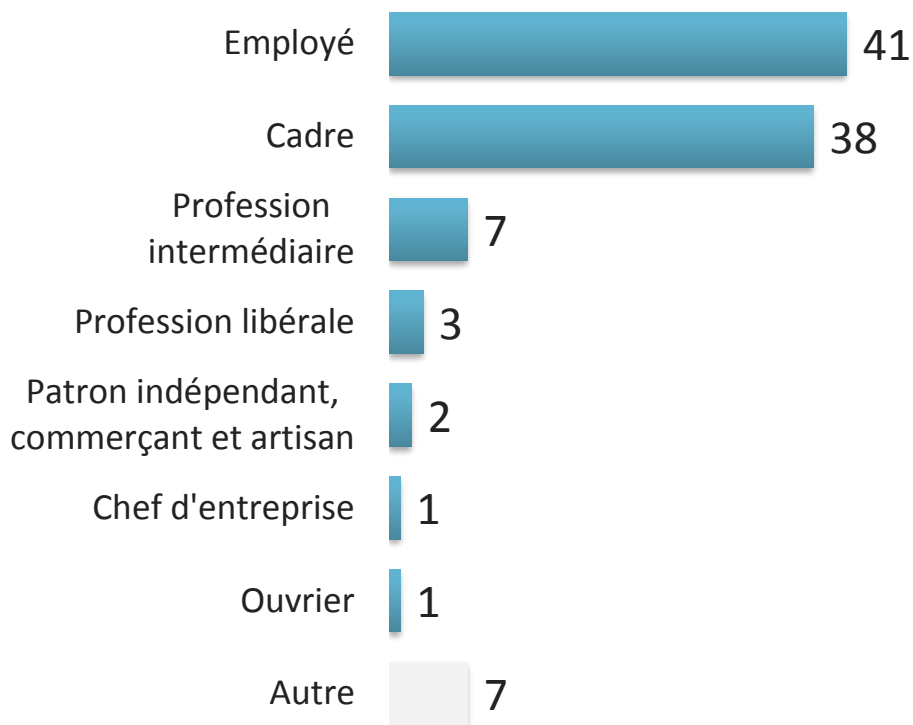


Q14 - Vous personnellement, recommanderiez-vous cette crèche à d'autres parents ?



Des cadres et des employés vivant en couple

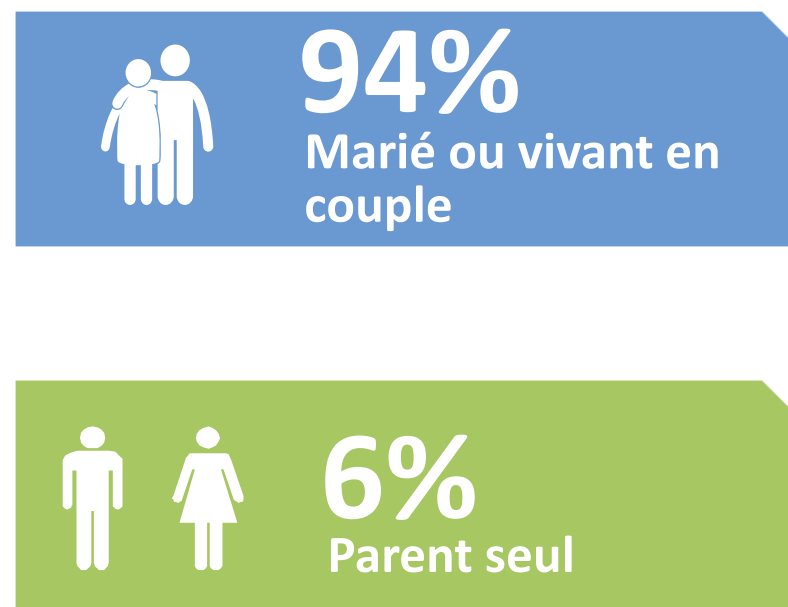
Profession des parents



En %

Base : 11 279 répondants

Situation familiale



Base : 11 538 répondants

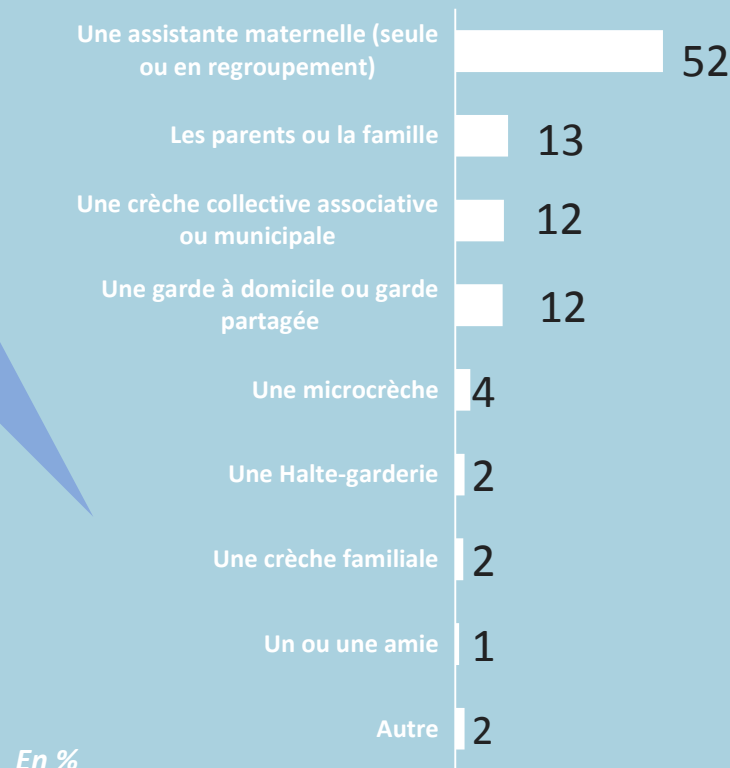
Un recours à une assistante maternelle pour une majorité des parents faute de places

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

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 : 2 891 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode de garde)

Vos contacts FFEC



Sylvain Forestier

Président de la FFEC



Caroline KOVARSKY

Déléguee générale de la FFEC

Vos contacts IPSOS



Marie-Paule BAYOL

Directrice Générale Adjointe Loyalty



Fabrice NOËL

Directeur de projet



Rachid BARGHAZ

Chargé d'études senior



MERCI !