

BAROMETRE DE SATISFACTION 2020

La qualité de service des crèches

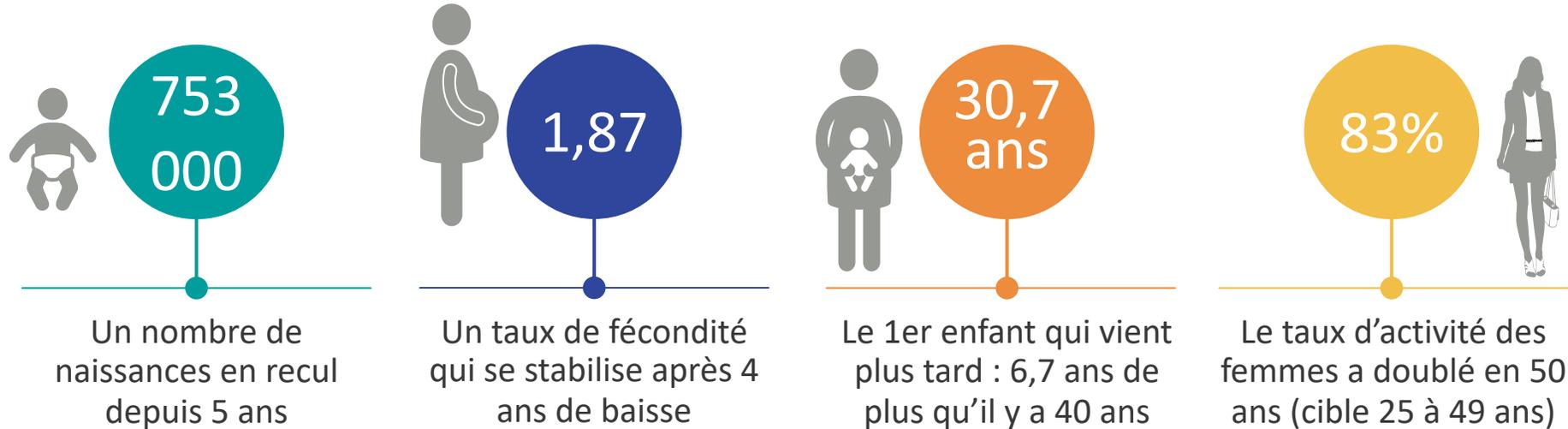
7 septembre 2020



GAME CHANGERS



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



Ce bilan démographique 2019 montrant une 5^{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, **plus de 3/4 voient leur souhait exhaussé lorsqu'il s'agit d'une assistante maternelle.** Et ce chiffre descend à **moins d'1/2** 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 2006, représente :

49 000 places

1 900 crèches

20 000 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 :

- Placer la qualité de l'accueil 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 8 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 de soutien à leur parentalité. 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 vie 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 et les microcrèches

Le contexte particulier cette année dû à la Covid-19, où une grande partie des attentes se sont portées sur les mesures de sécurité et d'hygiène, aurait pu marquer une rupture avec les résultats observés précédemment.

Les crèches ont su faire face à cette situation exceptionnelle et anxiogène et 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



La dynamique positive observée depuis 2018 avec une hausse du niveau d'excellence (notes de 10) s'est maintenue encore cette année notamment sur :

- **L'établissement au global et les professionnels qui accueillent les enfants** **+7pts**.
- **+3 à 5pts** le professionnalisme, la prise en compte des besoin particuliers et la sécurité affective et physique.

Tous les parents n'ont pas eu la possibilité de faire accueillir leur enfant en période de confinement/déconfinement.

Pour les parents qui en ont eu la possibilité, les crèches et tout leur personnel ont répondu présent et ont su faire face à leurs exigences accrues. Ces parents se caractérisent par :

- Des notes de 10 plus fréquentes (entre 3 et 10pts vs les autres parents) sur les indicateurs communs à tous les parents.
- Une note moyenne meilleure sur les indicateurs spécifiques à la période de confinement/déconfinement.

Alors que les parents qui ont été confrontés à une fermeture de leur crèche (pour des raisons indépendantes à la crèche), ont un « retour plus modéré » (notes de 7 sur 10 plus fréquentes).

Et malgré un contexte particulier

Ce qui explique la légère baisse ou tendance à la baisse observée sur certains indicateurs comme :

- La constance de l'accueil tout au long de l'année et l'information aux familles : -0,07pts sur la moyenne.
- Les outils de communication : -0,06pts sur la moyenne.

Mais ce constat n'a rien d'alarmant, bien au contraire.

En effet, **les parents dont les enfants ont pu retrouver le chemin de la crèche, ont été pleinement rassurés** quand aux capacités des crèches à garantir un accueil dans le respect des règles sanitaires (moyenne à **9,2** et plus de 9/10 parents donnant une note de 8 ou plus).

Et pour les autres parents, **cette situation ne s'est pas traduite pas une rupture brutale dans leur notation** (i.e. ils ne sont pas passés d'une note de 10 à 1) mais une modération. Le manque de communication notamment dans les médias sur les raisons de fermetures/ouvertures des crèches a sans doute joué un rôle important auprès des parents, les amenant à modérer leur propos et malgré une communication très active des crèches sur cette période.

En tant qu'EAJE, **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.**

Ce qui incite les parents à les recommander fortement : **94%** des parents l'affirment.

Et constituant un cadre propice à l'épanouissement de l'enfant... et des parents mais en nombre trop limité

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.

La moitié des parents interrogés ont pu bénéficier d'une place en crèche via leur employeur ou celui de leur conjoint et y voient un double avantage :

- Avoir accès un mode d'accueil collectif (1 citation sur 2)
- Être assuré d'avoir une structure de qualité pour son enfant (2 citations sur 5)

Sans cette solution ils n'auraient pas pu, pour la moitié d'entre eux, accéder à ce mode d'accueil collectif. Et dans près de 28% des cas, ils ne savaient pas quelle autre solution ils auraient pu trouver, n'avaient pas d'autres solutions pour faire garder leur enfant ou bien seulement une solution de dépannage (parents, famille, amis).

Ce chiffre est plus important lorsqu'on s'intéresse aux profils plus vulnérables ou avec des niveaux de revenus plus faibles : plus de 35% pour les familles monoparentales et à plus de 54% chez les parents travaillant comme ouvriers qui seraient restés sans solution.

Les enfants de ces familles peuvent ainsi bénéficier d'un accueil collectif de qualité, permettant le développement de leur autonomie, leur éveil et leur socialisation avant la scolarisation obligatoire.

Il pourrait aussi s'agir d'un moyen pour lutter contre les inégalités en matière de réussite scolaire, dépendant fortement de la catégorie socio-professionnelle et du niveau de diplôme des parents.

Une recommandation indiscutable



Confiance accordée par les parents*

87%

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

- 8,8 de moyenne
- Près de 9/10 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

97%

Des enfants heureux d'aller à la crèche :

- 97% des parents ont ce sentiment
- Et 7/10 en sont tout à fait convaincus



Le personnel*

83%

Avec un personnel encadrant reconnu :

- 8,7 de moyenne
- Et près de 4/10 parents sur le considèrent parfait



La recommandation

94%

Ce qui encourage les parents à recommander sans hésiter :

- 94% des parents recommandent leur crèche
- Et plus de 3/4 des parents la recommanderaient certainement

DES RÉSULTATS D'UNE FIABILITÉ ÉQUIVALENTE À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Un taux de retour satisfaisant compte tenu du contexte



CIBLE

- Parents ayant **au moins 1 enfant accueilli pour la rentrée 2019-2020 dans l'une des 26 Entreprises de Crèches de la FFEC** participant à l'enquête.
- Au total, **52 128 parents ont été sollicités** (+12% vs 2019)
- Exploitation exhaustive des fichiers fournis par chaque Entreprise de Crèches
- Seuls, les parents ayant une adresse email valide ont été sollicités (partie Ipsos).
- Aucun quota n'a été appliqué.



COLLECTE DE DONNÉES

- **16 297** parents ont répondu soit un taux de retour de **31,3%**.
- **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 2 périodes :
 - Entre le 10 mars et le 13 mars 2020 : 14,5% des interviews
 - Puis entre le 15 juin et le 5 juillet 2020 : 85,5% des interviews,
 - L'interruption est liée à la mise en place du confinement



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 26 Entreprises de Crèches ayant participé.

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

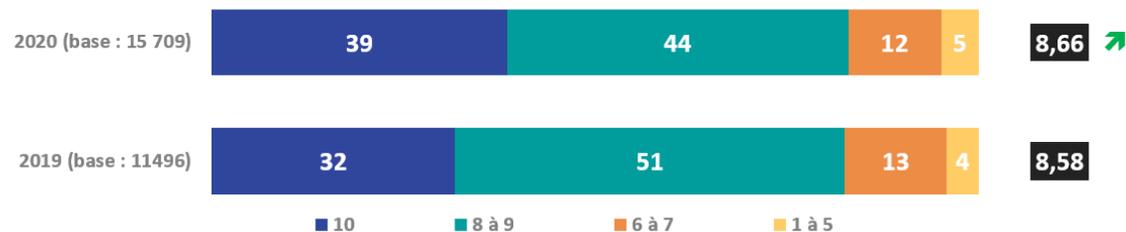
Les bases répondants affichées sur le rapport correspondent aux bases brutes c'est-à-dire au nombre réel d'individus ayant répondu à la question posée

Les pourcentages inférieurs à 1% seront masqués sur le rapport

Différences significatives :

Seules les différences significatives (au sens statistique) 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 2020 sur le critère est significativement supérieure à celle de 2019

Des crèches qui ont su s'adapter et offrir une qualité de service davantage reconnue par les parents



Q18 - Votre enfant a-t-il continué à être accueilli pendant le confinement ou le déconfinement progressif ?



Q19 - En pensant à cette période particulière de confinement/déconfinement progressif, pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction sur les aspects suivants ?



La mobilisation des équipes de votre crèche pour adapter l'accueil des enfants (base : 5 808)



9,17

La mise en place des règles de protection sanitaire (base : 5 821)



9,17

Le soutien des équipes de votre crèche (écoute, accompagnement administratif, conseil pédagogiques...) (base : 5 783)



8,77

■ 10 ■ 8 à 9 ■ 6 à 7 ■ 1 à 5

DES CRECHES TOUJOURS PLUS APPRECIÉES PAR LES PARENTS ET QUI LEUR DONNENT CONFIANCE

Résultats
détaillés

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

2020 (base : 11 080)



8,84

2019 (base : 20 085)



8,84



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

2020 (base : 15 940)



8,52



2019 (base : 14 382)



8,42

■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES ENFANTS ENCORE PLUS APPRÉCIÉ

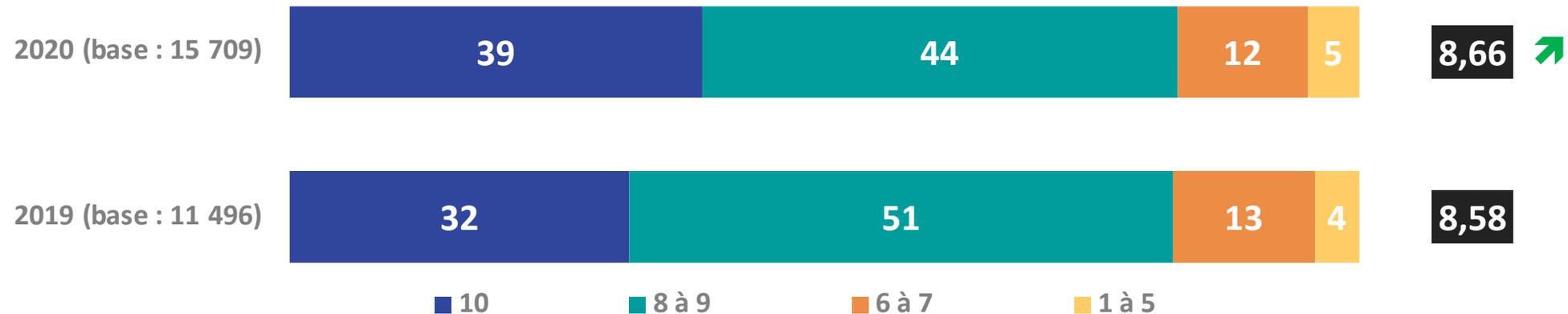
Résultats
détaillés

Près de 4 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



A TOUT NIVEAU, LE PERSONNEL EST APPRÉCIÉ PAR LES PARENTS

Résultats
détaillés

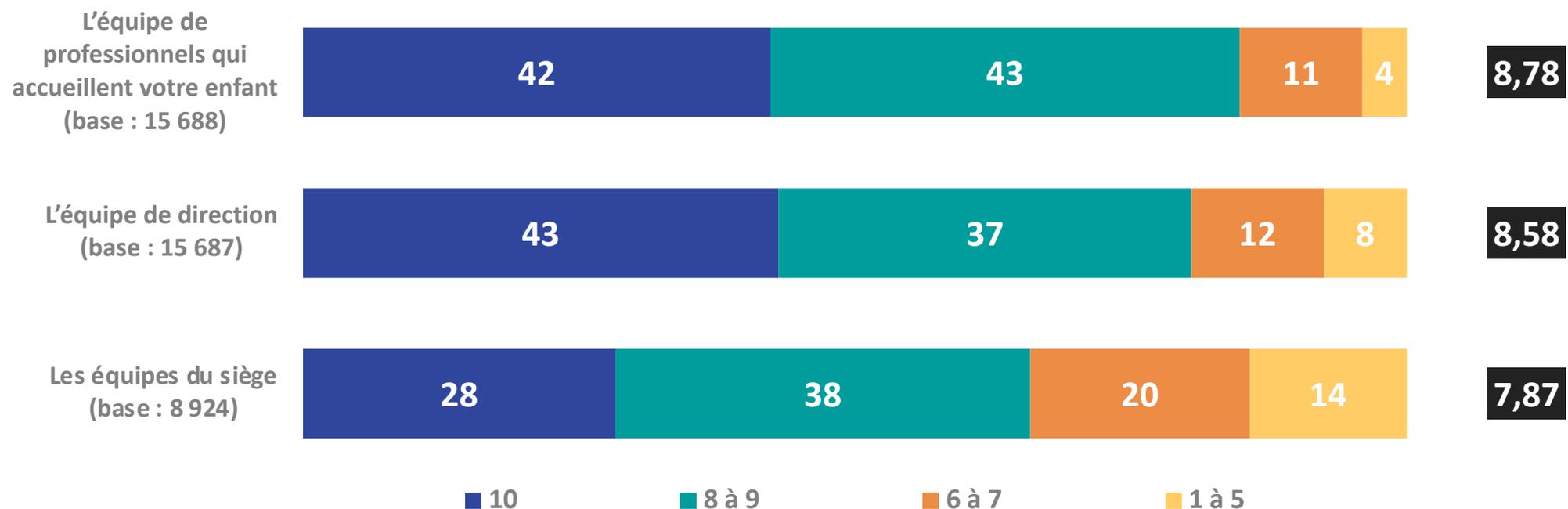
Un score plus modéré mais satisfaisant pour les équipes du siège, s'expliquant par des contacts moins fréquents

Nouvelles questions en 2020



Q7 bis - Pouvez-vous évaluer à l'aide de l'échelle ci-dessous, votre niveau de satisfaction par rapport aux équipes de la crèche ?

Moyenne



UN PERSONNEL QUI RESTE TOUJOURS AUTANT RECONNU

Résultats
détaillés

La progression sur le niveau d'excellence continue : +2 à 5 points sur la note de 10 pour 3 des 5 indicateurs



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

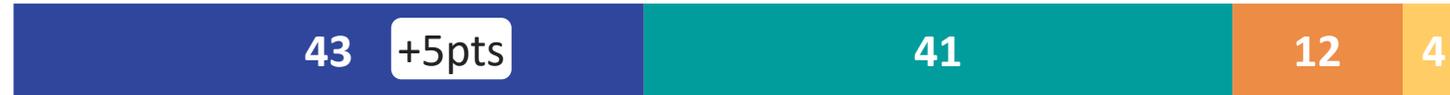
Moyenne

L'amabilité, la convivialité de l'équipe (base : 15 689)



8,91

Le professionnalisme (base : 15 690)



8,76



La période d'adaptation et/ou de familiarisation lors de l'entrée en crèche (base : 12 706)



8,67

La qualité des transmissions (base : 15 240)



8,48

La prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité (base : 15 525)



8,34



■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

GAME CHANGERS



DES ATTENTES COMBLÉES AVEC DES CRÈCHES QUI...

Résultats
détaillés

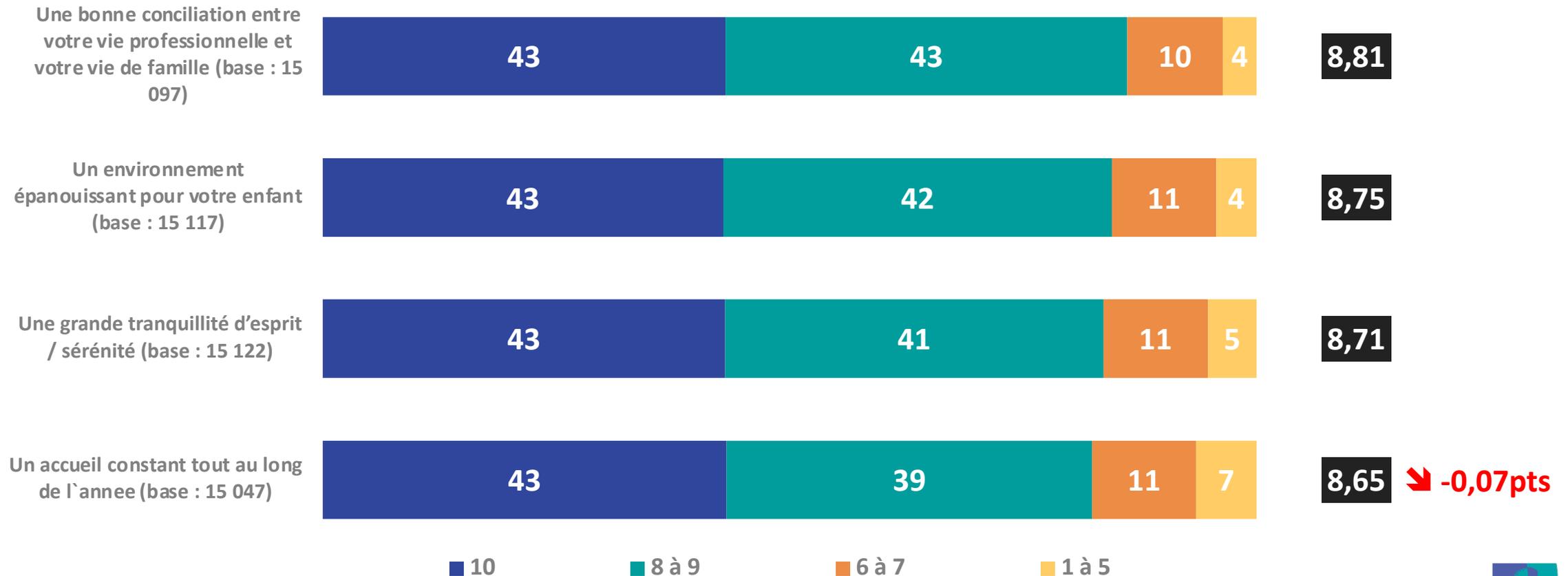
... rassurent toujours autant les parents en leur apportant un bon équilibre entre vie professionnelle et vie de famille toute l'année



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

Moyenne

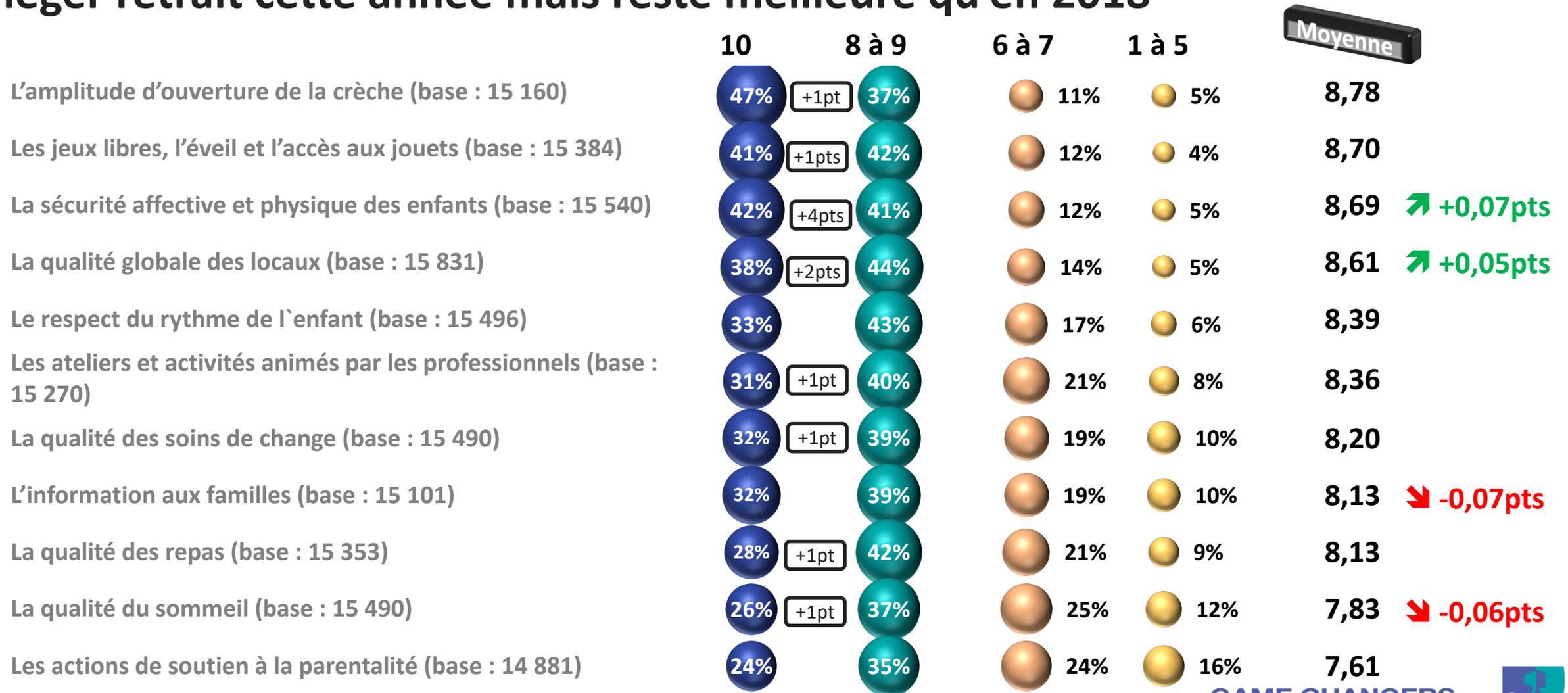
La crèche vous apporte /garantit...



DES PRESTATIONS ET SERVICES TOUJOURS APPRÉCIÉS, LA TENDANCE POSITIVE OBSERVÉE DEPUIS 2018 SE MAINTIENT

Seules l'information aux familles et la qualité du sommeil sont en léger retrait cette année mais reste meilleure qu'en 2018

Résultats détaillés



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

Résultats
détaillés

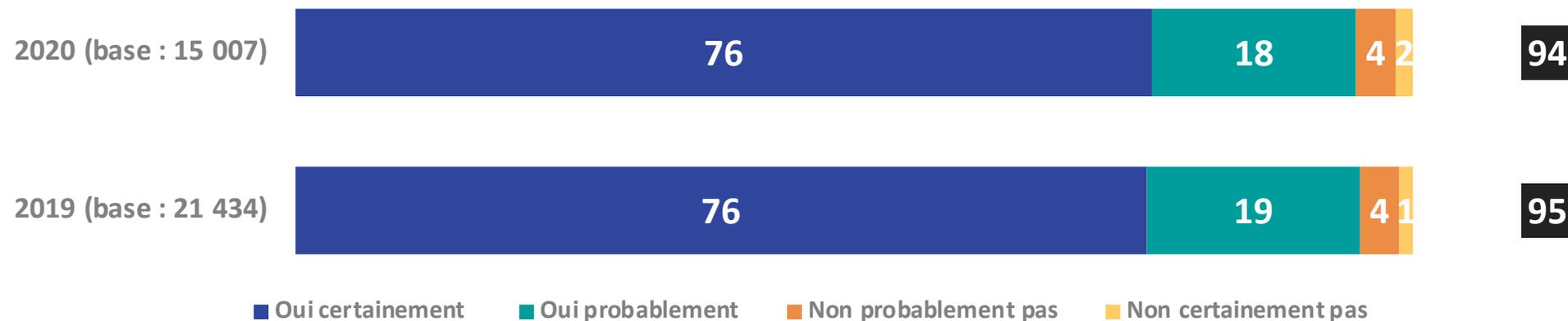
De très bons résultats comparables aux années précédentes



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



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



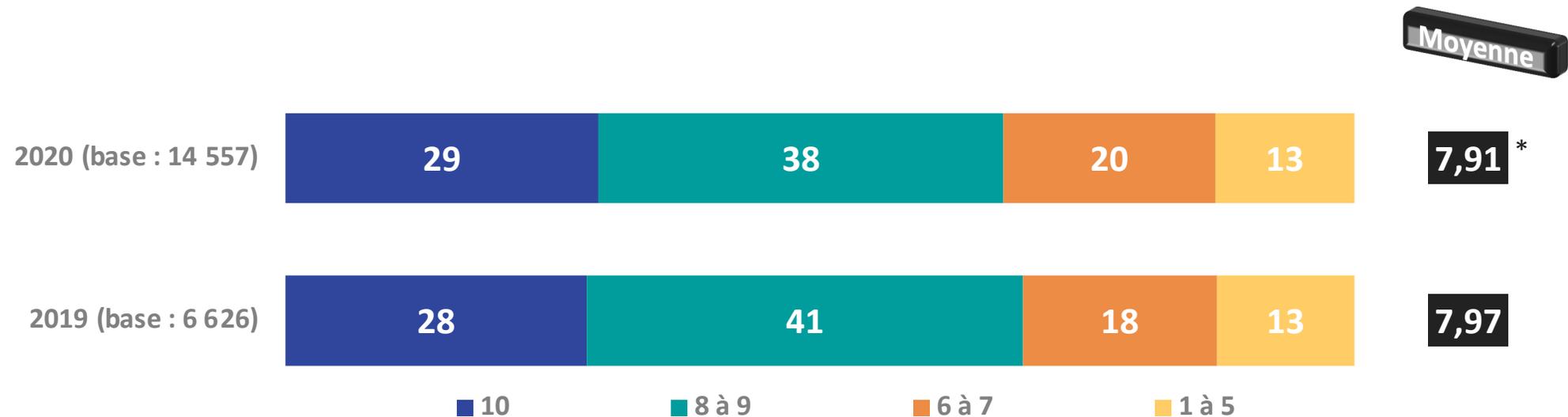
L'UTILITÉ DES OUTILS DE COMMUNICATION MIS À DISPOSITION BIEN ÉVALUÉE PAR LES PARENTS

Résultats
détaillés

Une note qui reste satisfaisante compte tenu du contexte



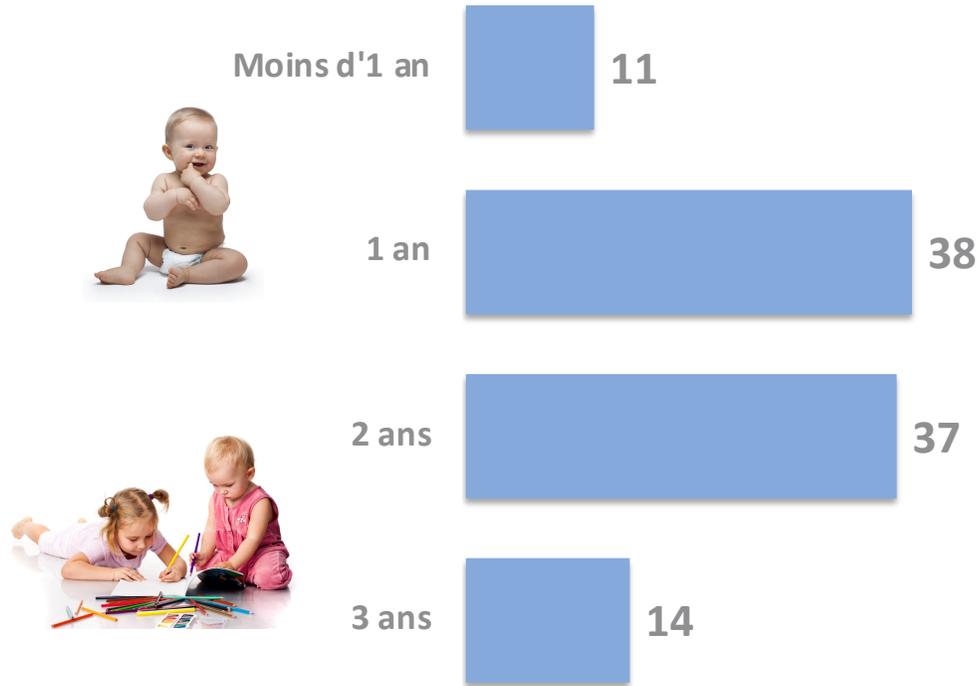
Q16 - Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche (information/espace dédié sur le site internet, l'application mobile, Journal des Parents...) vous sont utiles en tant que parents ?



LES PLACES PROPOSÉES RESTENT EN MAJORITÉ LOCALISÉES EN ILE DE FRANCE

Signalétique

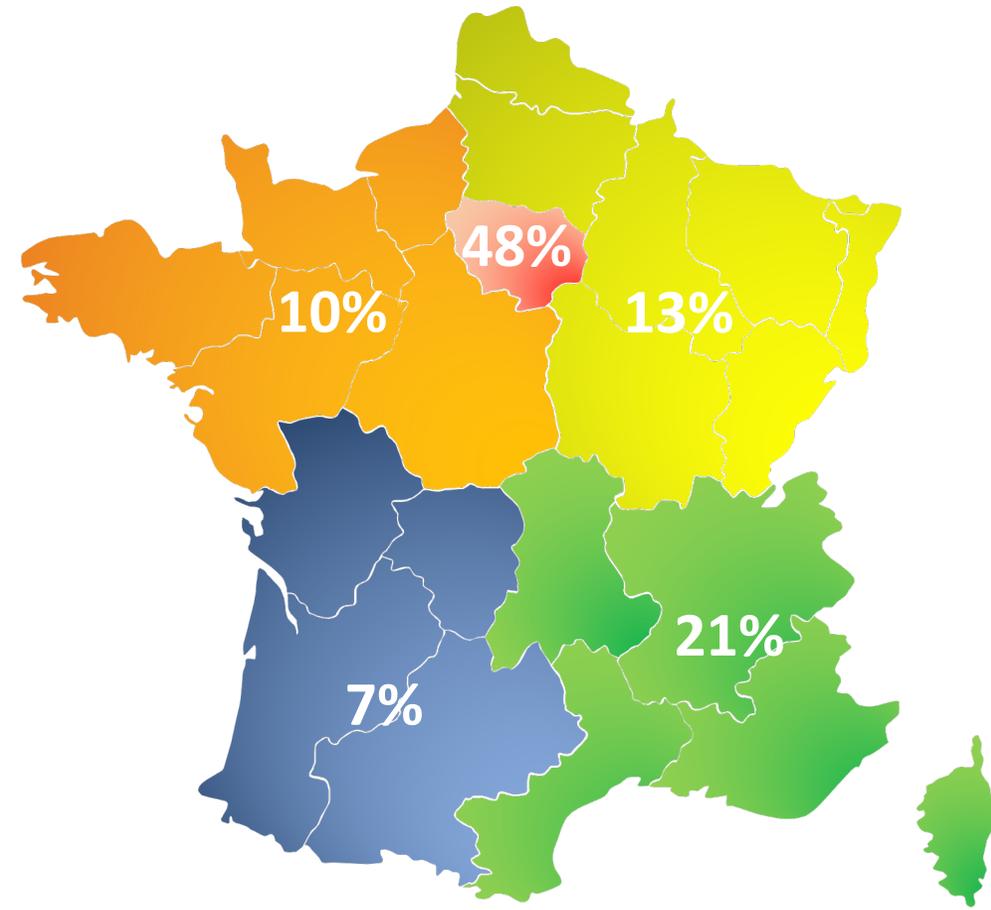
Âge des enfants



En %

Base : 7 327 répondants

Région de résidence

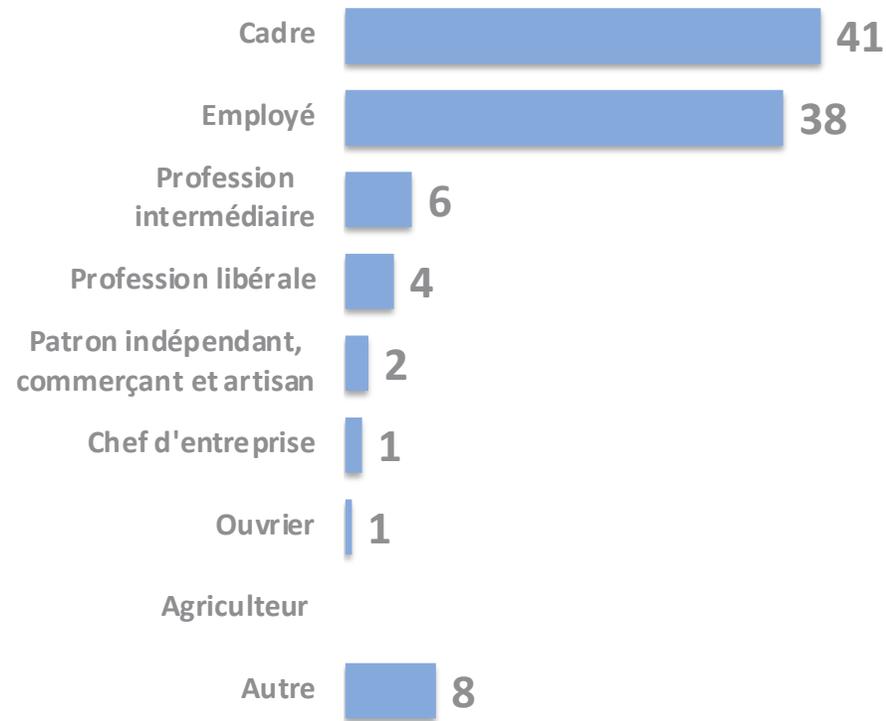


Base : 16 263 répondants

LA SITUATION FAMILIALE N'APPARAÎT PAS COMME UN CRITÈRE DIFFÉRENCIANT DANS L'ÉVALUATION

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

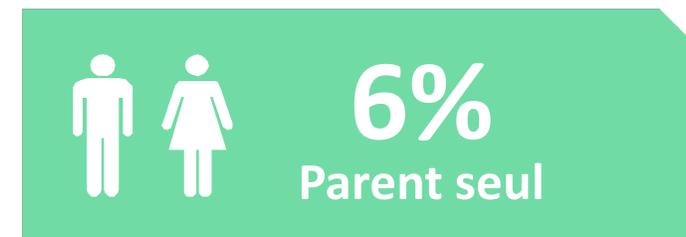
Profession des parents



En %

Base : 15 037 répondants

Situation familiale



Base : 16 236 répondants

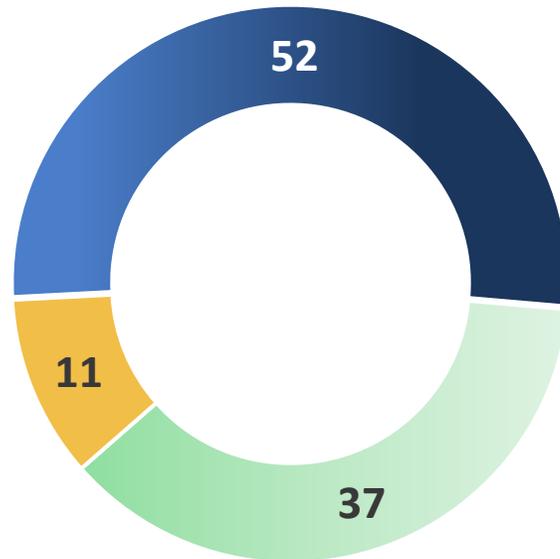
LES CRÈCHES DÉLIVRENT UNE QUALITÉ ÉQUIVALENTE OU MEILLEURE POUR PRÈS DE 9/10 PARENTS

Près de **2/5** ont connu un autre mode d'accueil avant leur crèche actuelle

Base : 10 455 répondants

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

Base : 3 878 répondants



En %

■ Meilleure qualité ■ Qualité équivalente ■ Moins bonne qualité

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

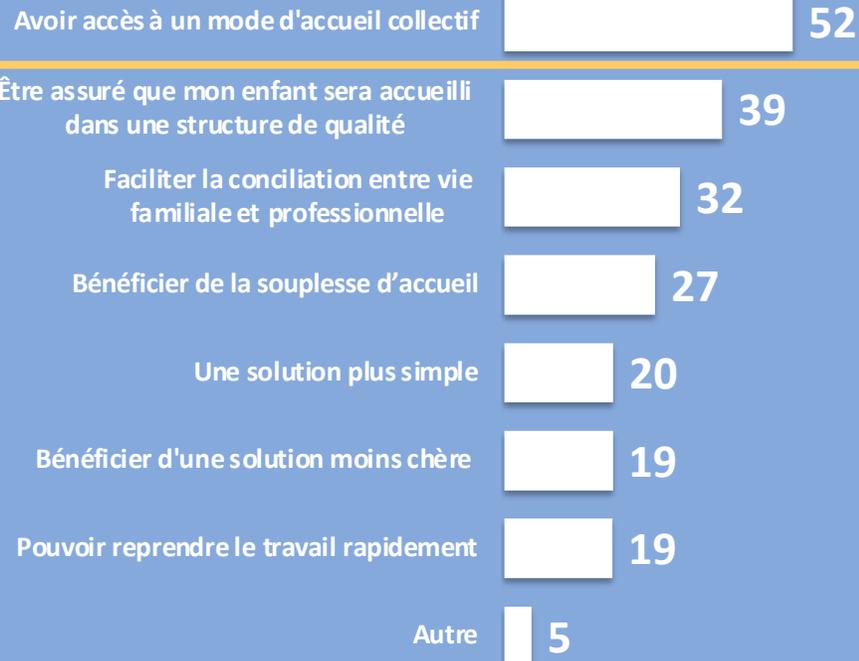


En %

Base : 2 909 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode d'accueil)

PLUS DE LA MOITIÉ DES PARENTS N'AURAIT PAS PU ACCÉDER À UNE CRÈCHE SANS LEUR EMPLOYEUR

Q4.2 - Selon vous, quels sont les avantages à bénéficier d'une place en crèche via votre employeur ?



Base : 7 084 répondants (A ceux qui ont obtenu leur place via leur employeur ou celui de leur conjoint)

Près de **50%** parents ont obtenu leur place en crèche via leur employeur ou celui de leur conjoint

Base : 16 297 répondants

Parents n'ayant pas trouvé de place en crèche autrement que via leur employeur

Des parents qui voient un double avantage au recours à une place en crèche via l'employeur (2 avantages cités en moyenne)

À PROPOS D' IPSOS

Ipsos is the world's third largest market research company, present in 90 markets and employing more than 18,000 people.

Our passionately curious research professionals, analysts and scientists have built unique multi-specialist capabilities that provide true understanding and powerful insights into the actions, opinions and motivations of citizens, consumers, patients, customers or employees. We serve more than 5000 clients across the world with 75 business solutions.

Founded in France in 1975, Ipsos is listed on the Euronext Paris since July 1st, 1999. 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

GAME CHANGERS

In our world of rapid change, the need of reliable information to make confident decisions has never been greater.

At Ipsos we believe our clients need more than a data supplier, they need a partner who can produce accurate and relevant information and turn it into actionable truth.

This is why our passionately curious experts not only provide the most precise measurement, but shape it to provide True Understanding of Society, Markets and People.

To do this we use the best of science, technology and know-how and apply the principles of security, simplicity, speed and substance to everything we do.

So that our clients can act faster, smarter and bolder. Ultimately, success comes down to a simple truth:
You act better when you are sure.



MERCI!

GAME CHANGERS

