

# BAROMETRE DE SATISFACTION 2021

La qualité de service des crèches

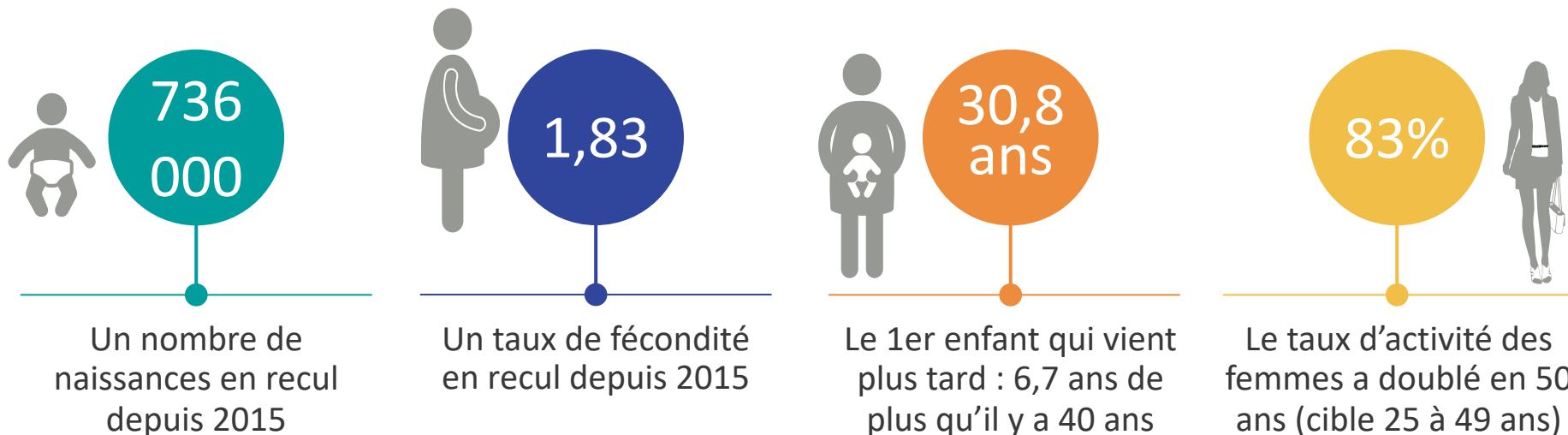
14 juin 2021



GAME CHANGERS



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



**Ce bilan démographique 2020** montrant une 6<sup>ème</sup> année consécutive de la baisse des naissances, **pourrait être un des effets de la détérioration de la politique familiale**. Et il pourrait être amplifié en 2020 et 2021 suite à la crise de la covid-19.

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.

En effet, **quand 3/4 des familles souhaitant avoir recours à une assistante maternelle voient leur souhait exhaussé, elles ne sont plus que la moitié à obtenir une place dans 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 :

52 000 places

2 000 crèches

21 000 salariés

Soit près de 11% 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 d'accueil 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 9 ans un baromètre de satisfaction auprès des parents dont les enfants sont inscrits en crèche 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.

# 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.**

Le contexte exceptionnel vécu depuis plus d'un an avec une période de fermeture forcée des crèches/microcrèches, a fait voler en éclat les fines barrières qui existaient entre vie professionnelle, personnelle et familiale.

**Mais il 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 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 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'éveil de l'enfant.**

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

Depuis plus d'un an, où avec la Covid-19, une grande partie des attentes se sont portées sur les mesures de sécurité et d'hygiène, à tout instant, la perception des parents pouvait basculer et marquer une rupture avec les bons résultats observés précédemment.

Mais jusqu'à maintenant, les crèches et microcrèches ont continué de faire face avec succès à cette situation exceptionnelle et anxiogène.





Les parents reconnaissent la mobilisation de l'ensemble du personnel pour garantir qualité de service et sécurité (note moyenne de 8,90 et près d'un parent sur 2 donnant la note maximale).

Ils sont également satisfaits de la mise en place des règles de protection sanitaire (note moyenne de 8,74) et renouvellent leur confiance (note moyenne de 8,95 soit une hausse de 0,11 pts).

Au global, sur les indicateurs historiques du baromètre, les scores sont toujours aussi bons avec :

- Notes moyennes  (seuls 2 critères sur les 27 évalués affichent une note moyenne <8)
- 80% de notes

La dynamique positive observée les années précédentes se renforce, avec une hausse du niveau d'excellence (notes de 10) vis-à-vis :

- **Du personnel** :  sur la qualité des transmissions, l'amabilité et la période d'adaptation
- **La disponibilité de la crèche** :  sur l'amplitude d'ouverture et  sur la constance de l'accueil
- **Des critères en lien avec l'épanouissement de l'enfant** :  sur les ateliers, les jeux libres, l'éveil et l'accès au jouet

# Tranquillité, sérénité, épanouissement et bonheur, voici en 4 mots ce qu'apportent les crèches et microcrèches

Une dynamique positive qui est aussi visible sur la note moyenne sur la plupart des indicateurs dont :

- **Les avantages qu'apportent les crèches** : bonne conciliation vie professionnelle/vie de famille, environnement épanouissant, tranquillité d'esprit/sérénité avec des notes moyennes entre 8,81 et 8,94 (soient +0,10 à +0,13pts)
- Au global sur **l'établissement** (8,56 soit +0,04pts) et **les professionnels** accueillant les enfants (8,69 soit +0,03pts)

Lors de cette édition 2021, 2 critères ne suivent pas cette dynamique :

- La sécurité affective et physique de l'enfant, qui retrouve un niveau comparable à celui de 2019, avec une note moyenne de 8,60 (-0,09pts).

Les multiples adaptations du protocole sanitaire (port du masque, circulation, nettoyage...) et les fermetures/réouvertures imposées depuis plus d'un an, ont perturbé les repères des tout-petits et de leur parent du jour au lendemain. **Garder un niveau de satisfaction aussi élevé sur ce critère relève de la performance !**

- et les équipes du siège de l'entreprise de crèche : -0,18pts soit une note moyenne de 7,69.

Selon les strates organisationnelles, les contacts (type et fréquence) diffèrent avec les parents. Le contexte anxiogène a sans doute contribué à mettre de la distance entre parents et équipes du siège modérant leur avis (+3pts sur la note de 5). Alors qu'il a rapproché parents et professionnels s'occupant au quotidien des enfants. 55% des parents avaient évalué les équipes du siège en 2020 vs 45% cette année.

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 :  des parents l'affirment.

# Mais l'accès à ce mode d'accueil collectif reste très compliqué pour les parents sans une aide de leur employeur

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 triple avantage :

- Avoir accès un mode d'accueil collectif (3 citations sur 5)
- **Pouvoir reprendre le travail plus rapidement** (1 citation sur 2) : **+30 pts vs 2020**
- Être assuré d'avoir une structure de qualité pour son enfant (près d'1 citation sur 2)

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

- 51% n'avaient pas d'autres solutions
- 8% ne savaient pas quelle autre solution ils auraient pu trouver

**Et ils sont dans les mêmes proportions à ne pouvoir accéder à ce mode d'accueil collectif sans cette aide.**

# Une recommandation indiscutable

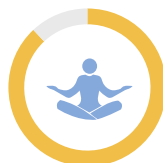


Confiance accordée par les parents\*

89%

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

- 9,0 de moyenne
- Près de 9/10 parents donnant une note de 8 ou plus



Bonne conciliation vie pro vs familiale\*

88%

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

- 8,9 de moyenne
- Près de 9/10 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 plus de 7/10 parents en sont tout à fait convaincus



Le personnel\*

84%

**Avec un personnel encadrant reconnu :**

- 8,7 de moyenne
- Et plus d'1/3 des parents le considèrent parfait



La recommandation

96%

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

- 96% 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 2020-2021 dans l'une des 33 Entreprises de Crèches de la FFEC** participant à l'enquête.
- Au total, **52 185 parents ont été sollicités**
- 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

- **19 033** parents ont répondu soit un taux de retour de **36,5%**.
- **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 16 mars au 5 avril 2021.



## 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 33 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

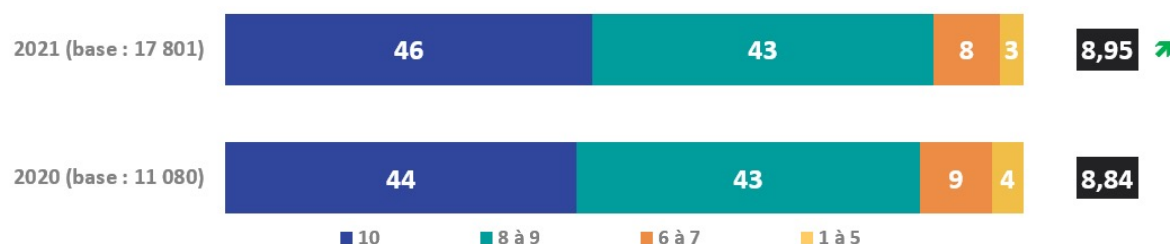
Les bases répondants affichées sur le rapport correspondent aux bases brutes c'est-à-dire au nombre réel d'individus ayant répondu à la question posée

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 2021 sur le critère est significativement supérieure à celle de 2020

# COVID-19 : DES CRÈCHES QUI ONT SU S'ADAPTER RAPIDEMENT ET DEPUIS 1 AN

Résultats  
détaillés

## Elles restent mobilisées pour continuer à offrir une très bonne qualité de service

Q19 - Dans le contexte actuel lié au Covid, pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction sur les aspects suivants ?

Moyenne

La mobilisation des équipes de votre crèche pour garantir un accueil en qualité et sécurité de votre enfant et de sa famille (base : 11 126)



8,90

La mise en place des règles de protection sanitaire dans votre crèche (base : 17 278)



8,74

■ 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 se renforce dans ce contexte particulier



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



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



■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

# PRES D'UN PARENT SUR 2 ONT OBTENU UNE PLACE VIA LEUR EMPLOYEUR OU CELUI DE LEUR CONJOINT

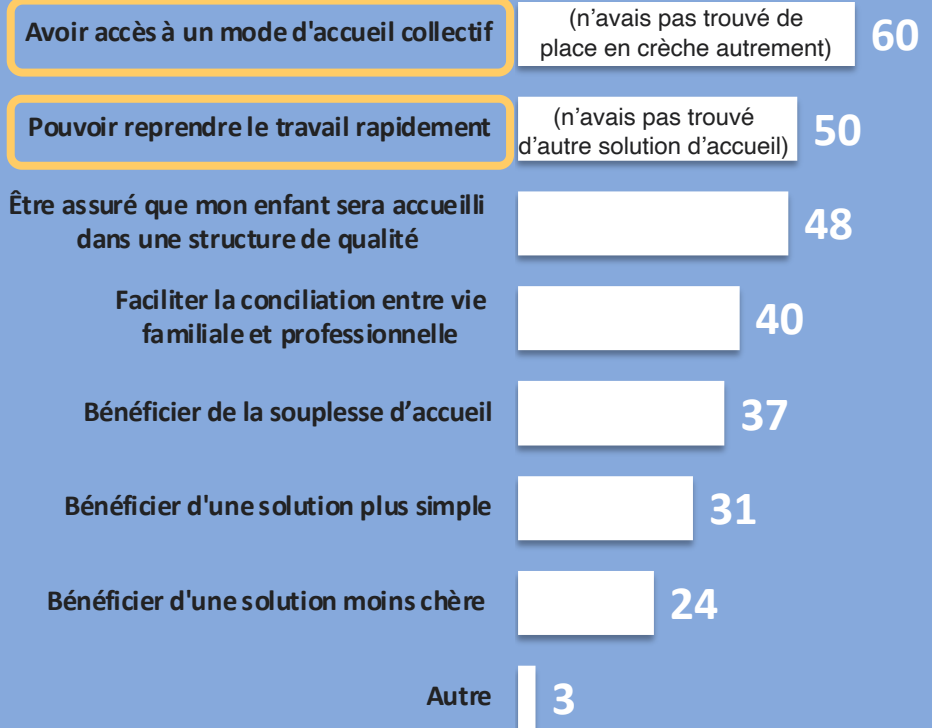
## Un triple avantage perçu pour les parents y ayant eu recours

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

Base : 19 033 répondants

Les 2 principaux avantages cités mettent en avant le manque de solutions pour faire garder son enfant et faciliter son retour à la vie professionnelle

### Q4.2 - Quels sont les avantages à bénéficier d'une place en crèche via votre employeur ?

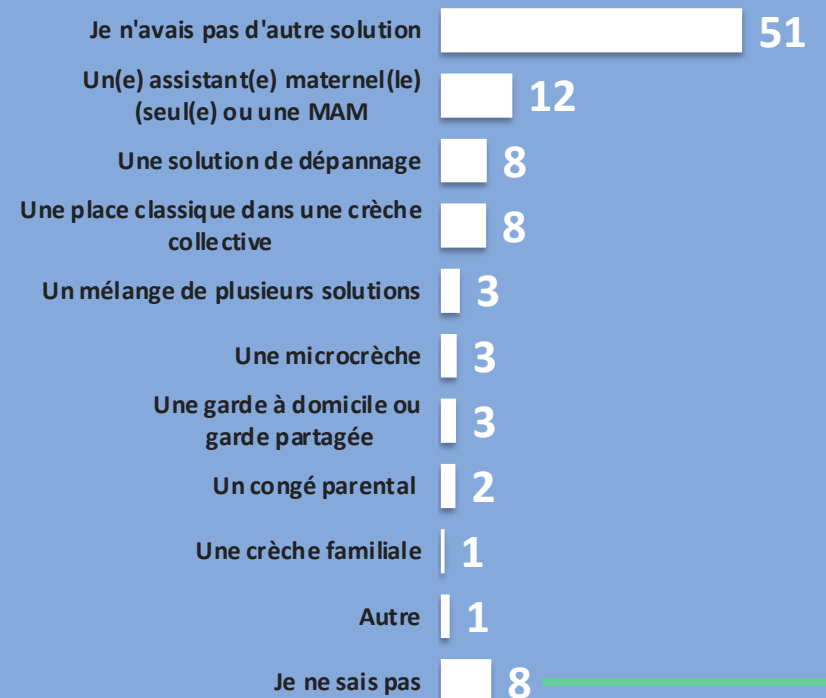


Base : 8 239 répondants (À ceux qui ont obtenu leur place via leur employeur ou celui de leur conjoint)

# 59% DES PARENTS SANS SOLUTION POUR FAIRE GARDER LEUR ENFANT SANS UNE AIDE DE LEUR EMPLOYEUR

Résultats  
détaillés

Q4.1 - En dehors de cette place en crèche obtenue via votre employeur, aviez-vous une autre solution pour faire garder votre enfant ?



Base : 8 406 répondants (À ceux qui ont obtenu leur place via leur employeur ou celui de leur conjoint)

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

# LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES ENFANTS ENCORE PLUS APPRÉCIÉ

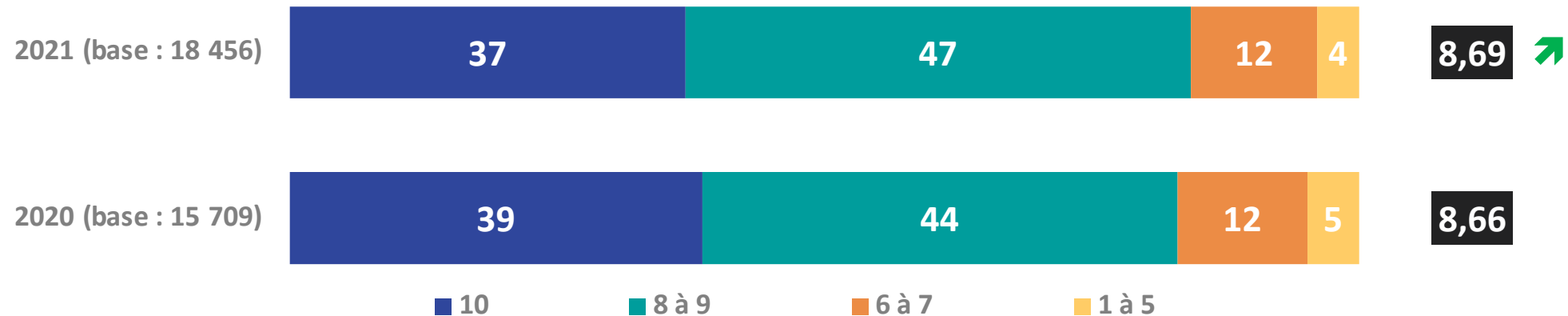
Résultats  
détaillés

## Et plus d'1/3 des parents le trouve parfait



Q7 - Pouvez-vous évaluer à l'aide de l'échelle ci-dessous, 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

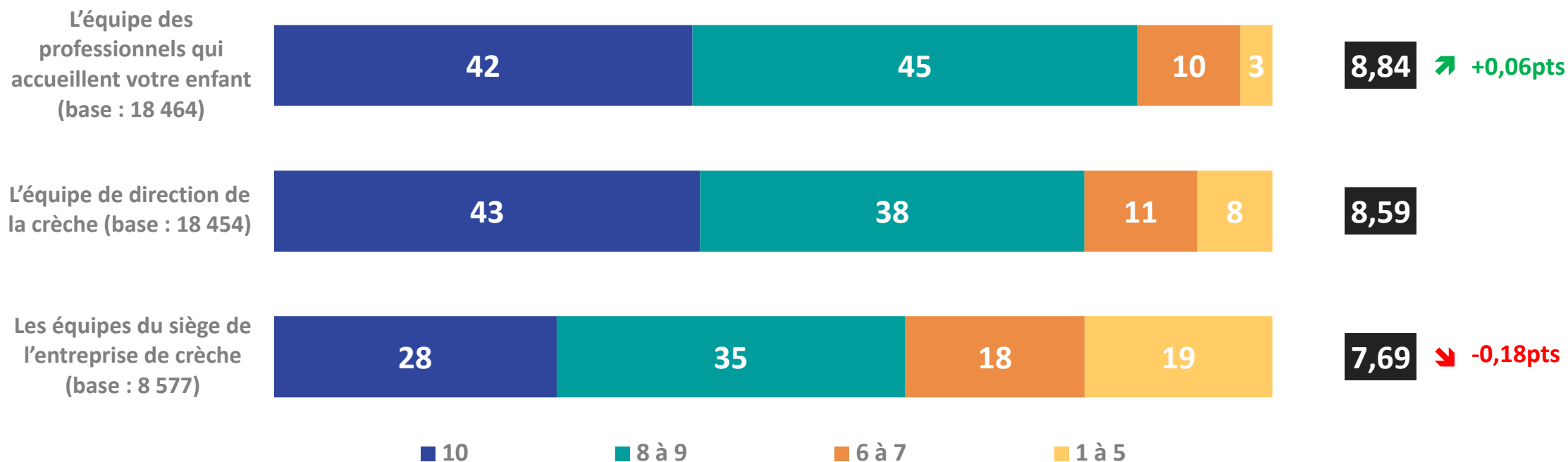
Résultats  
détaillés

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



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

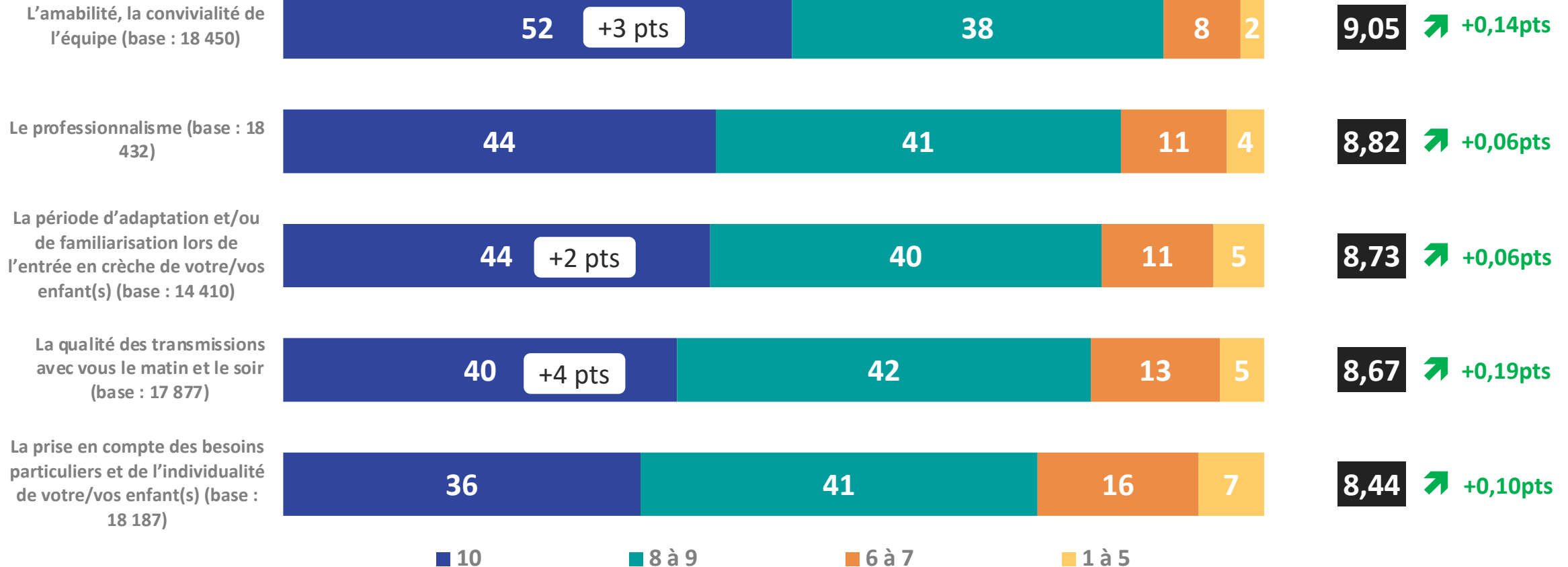
Résultats  
détaillés

## La progression sur le niveau d'excellence continue : +2 à 4 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



# 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...

Une bonne conciliation entre votre vie professionnelle et votre vie de famille (base : 17 458)



8,94 ↗ +0,13pts

Un accueil constant tout au long de l'année (hors fermeture annuelle), même en cas d'imprévu (base : 17 410)



8,82 ↗ +0,17pts

Un environnement épanouissant pour votre/vos enfant(s) (base : 17 468)



8,87 ↗ +0,12pts

Une grande tranquillité d'esprit / sérénité (base : 17 472)



8,81 ↗ +0,10pts

■ 10

■ 8 à 9

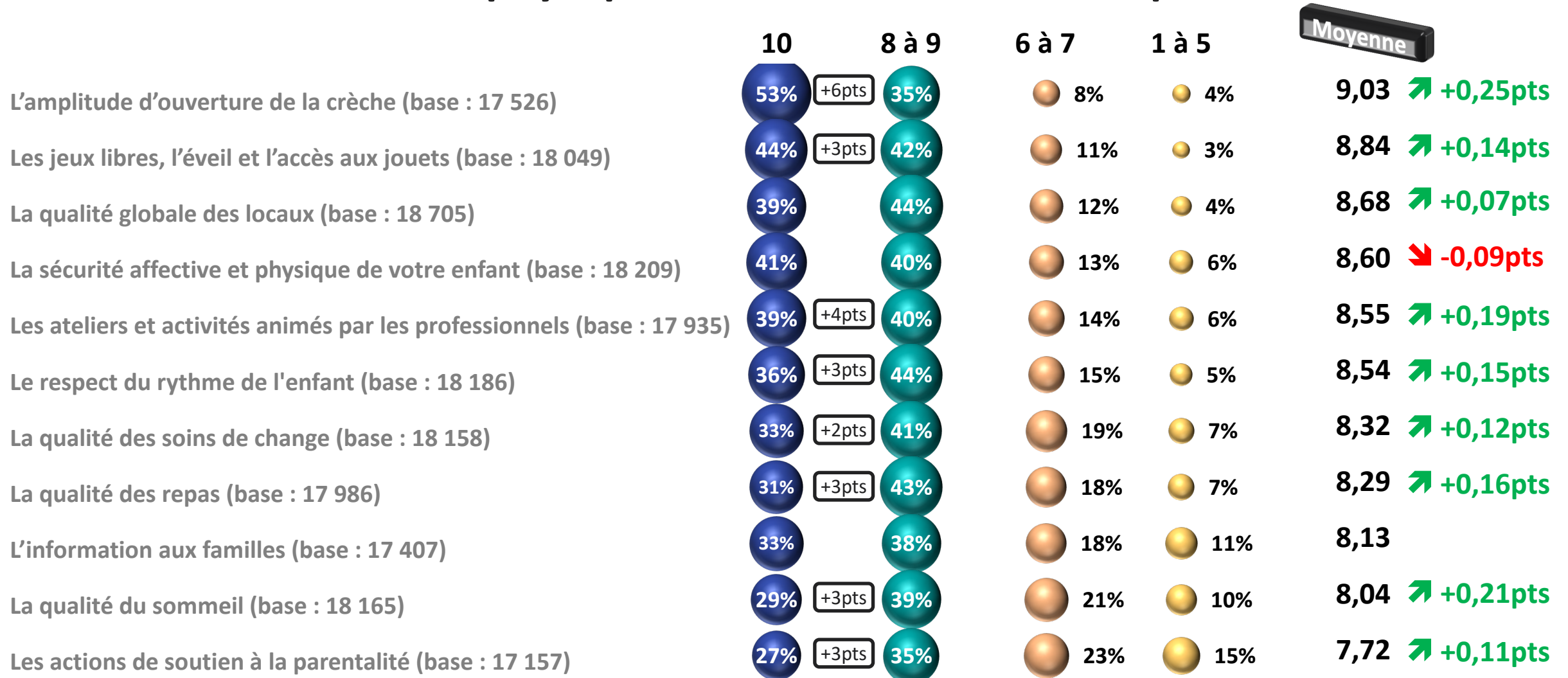
■ 6 à 7

■ 1 à 5

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

Résultats détaillés

## La sécurité affective et physique retrouve un niveau comparable à 2019



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

Résultats  
détaillés

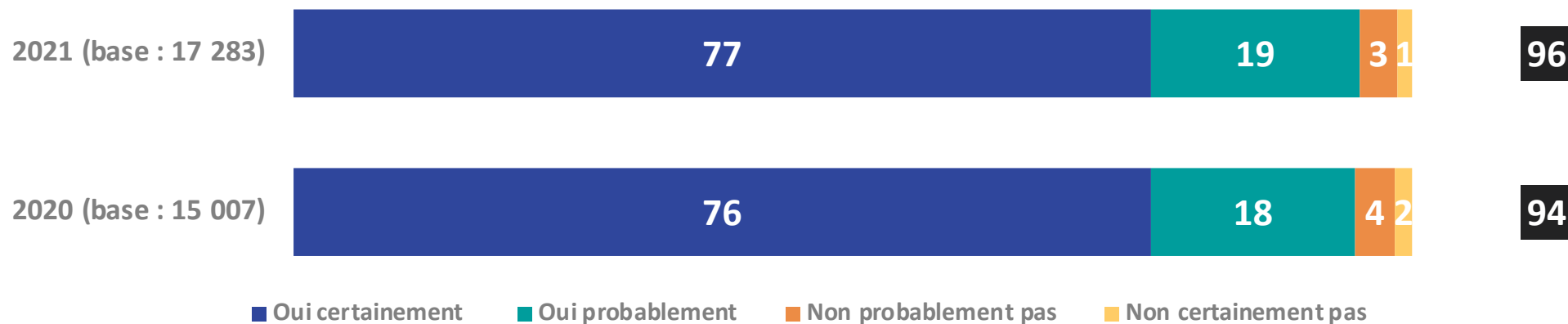
## De très bons résultats comparables aux années précédentes



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 ?



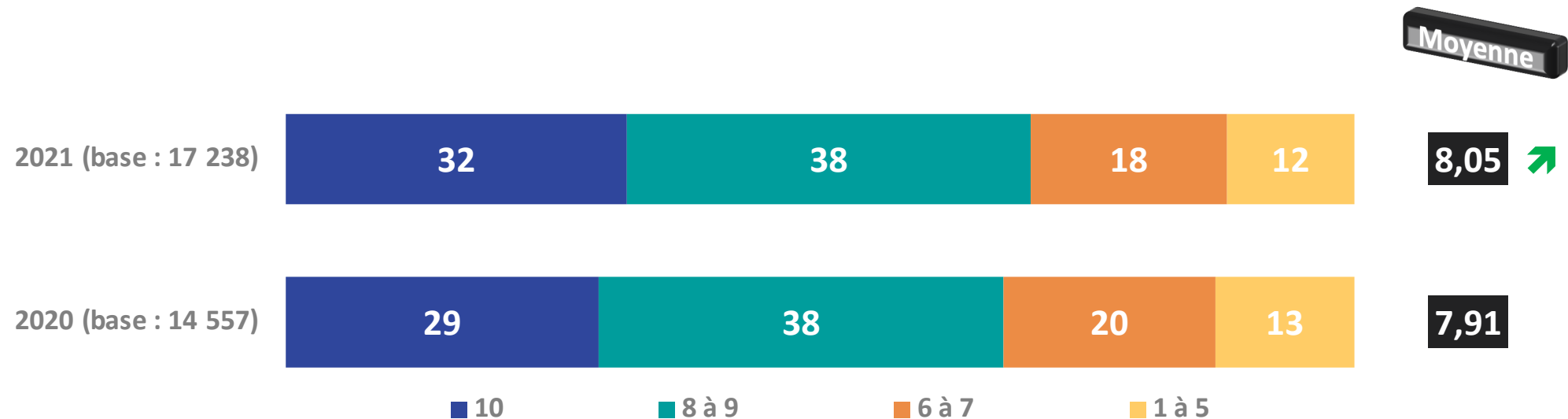
# L'UTILITÉ DES OUTILS DE COMMUNICATION MIS À DISPOSITION BIEN ÉVALUÉE PAR LES PARENTS

Résultats  
détaillés

## Une note qui s'améliore et passe pour la 1<sup>ère</sup> fois la barre des 8 points



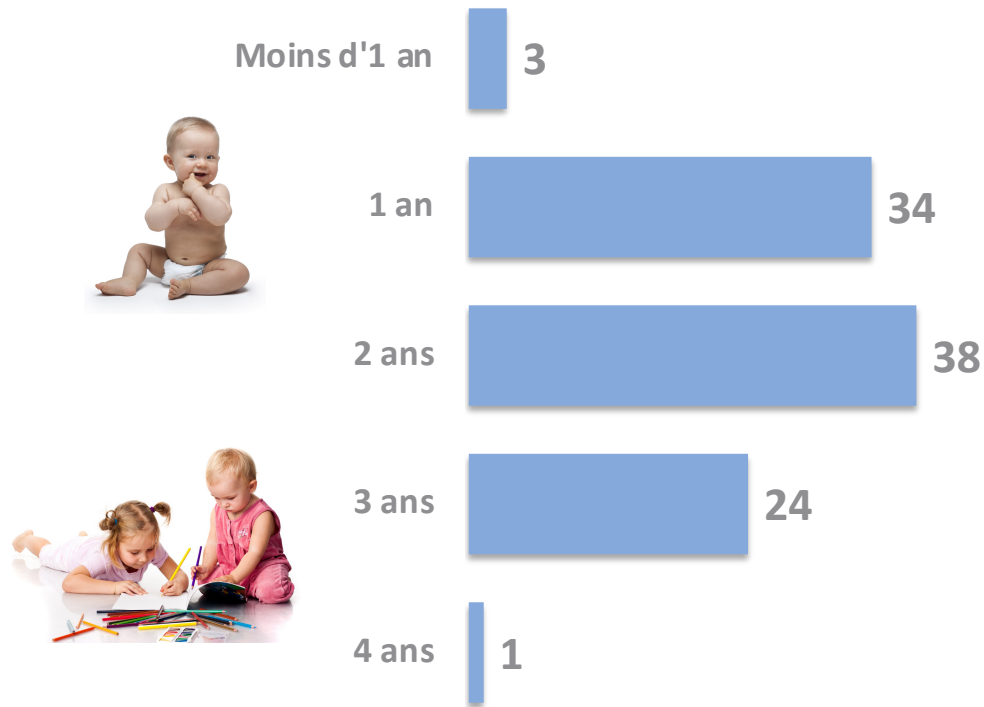
Q16 - Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche (information/espace dédié sur le site internet, l'application mobile, Journal des Parents...) vous sont utiles en tant que parents ?



# LES PLACES PROPOSÉES RESTENT EN MAJORITÉ LOCALISÉES EN ILE DE FRANCE

Signalétique

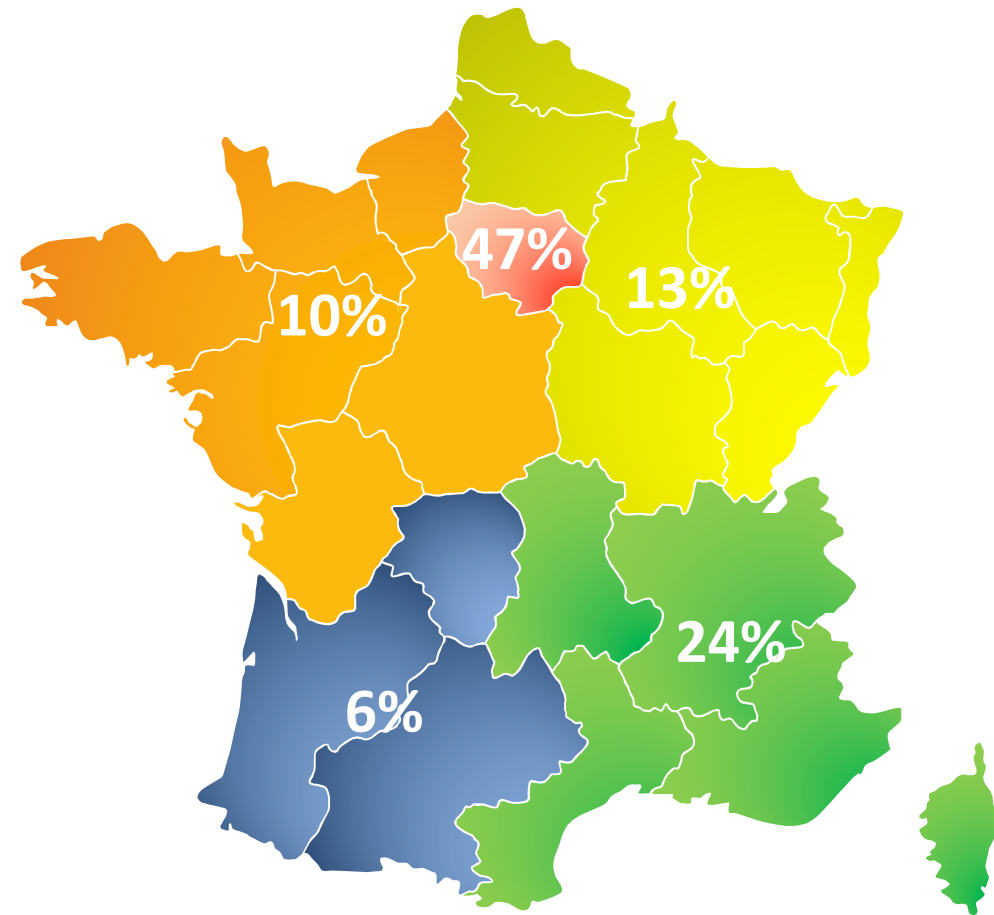
## Âge des enfants



En %

Base : 9 627 répondants

## Région de résidence (UDA 5)

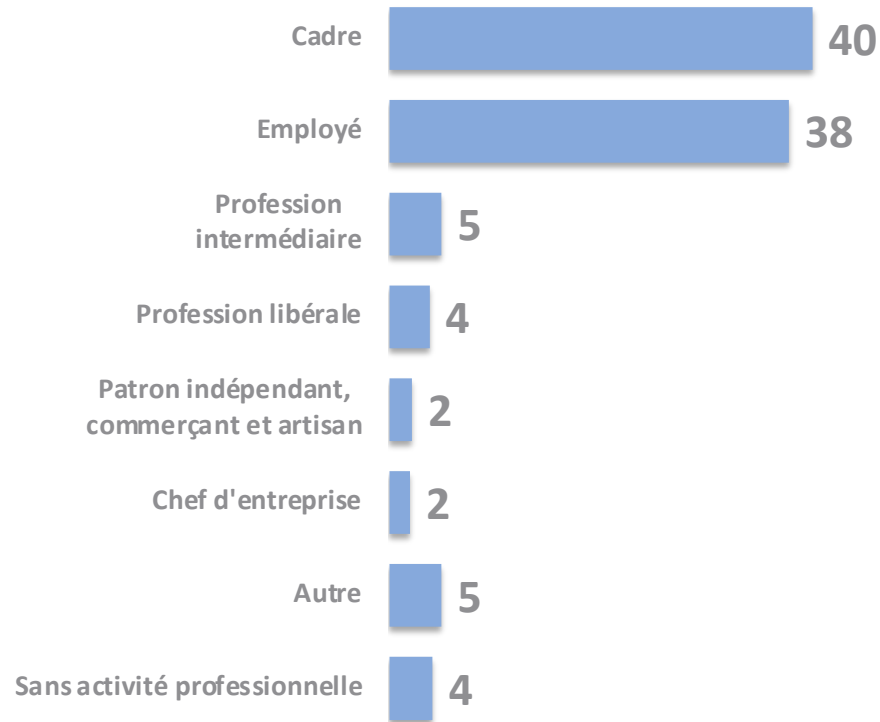


Base : 19 033 répondants

# 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

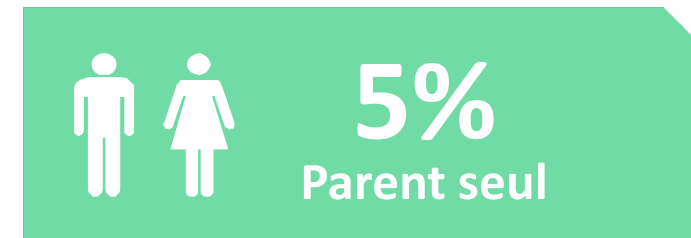
### Profession des parents



En %

Base : 17 359 répondants

### Situation familiale



Base : 19 029 répondants

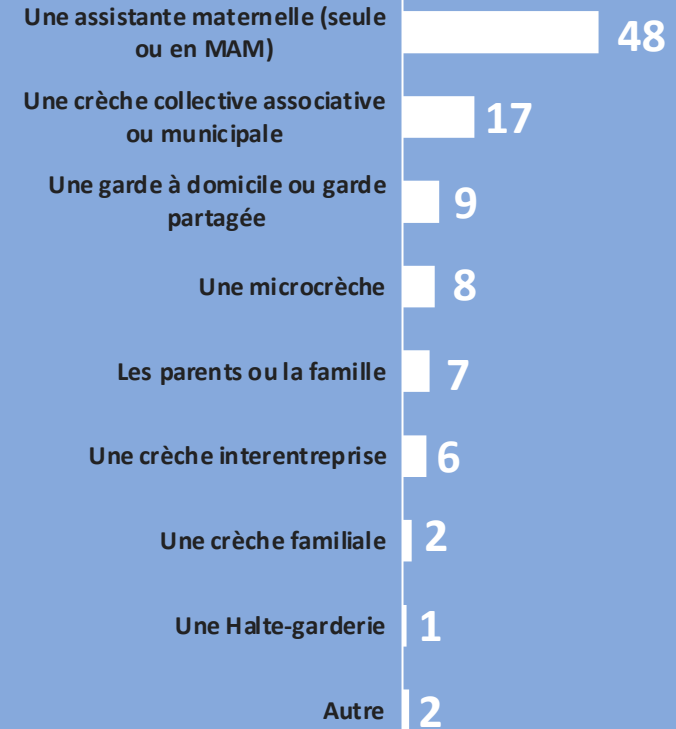
# PRÈS DE LA MOITIÉ DES PARENTS AYANT EU RECOURS À UN AUTRE MODE D'ACCUEIL ONT UTILISÉ UNE ASSISTANTE MATERNELLE

**36%**

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

Base : 11 227 répondants

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



En %

Base : 3 947 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode d'accueil)



# 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](http://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**

