

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2026

La qualité de service des crèches

Juin 2026



© Ipsos bva | Juin 2026 | Version finale |  
Restriction : confidentiel à usage interne /  
ne pas diffuser



# SOMMAIRE

**1**

**Contexte et  
objectifs**

**2**

**Introduction**

**3**

**Principaux  
enseignements**

**4**

**Méthodologie**

**5**

**Résultats détaillés**

**6**

**Signalétique**

**7**

**Annexes**

# 1. Contexte et objectifs



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

### > Nombre de places

# 72 000

Soit près de 14,4% des places en crèches

### > Nombre de crèches

# 3 200

### > Nombre de salariés

# 28 000

# Aimer Faire Mieux sera toujours le Guide de notre action, pour les enfants, les familles et nos équipes

Au travers de sa [Charte éthique](#), les adhérents de la FFEC s'engagent notamment pour :

- La qualité d'accueil des enfants,
- La bientraitance des professionnels de crèches et micro-crèches,
- Les familles,
- Les réservataires, les partenaires et globalement pour la Petite Enfance.

C'est en application de cette charte et au-delà de leurs obligations réglementaires que les entreprises de crèches et micro-crèches ont choisi de demander et rendre publique le ressenti des familles accueillies dans leurs établissements.

Ainsi, la FFEC dispose depuis 14 ans un baromètre de satisfaction auprès des parents dont les enfants sont inscrits en crèches ou micro-crèches 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.
- Et conformément à la Charte éthique, **permettre l'amélioration continue de la qualité d'accueil**

Source : FFEC - Communiqué de presse du 20 mars 2026 : Statistiques annuelles de la création de places de crèches par les adhérents de la FFEC

# Baromètre 2026 – Les grandes tendances à retenir

## Ce que montrent les tendances 2026

Une progression significative et large des indicateurs clés par rapport à 2025, notamment sur la qualité constatée de l'accueil, la relation familles-équipes, la sécurité et la confiance globale. Les résultats s'inscrivent dans la trajectoire historique du baromètre sans inflexion majeure.

La dynamique d'amélioration enclenchée depuis deux ans se consolide: elle repose sur des pratiques professionnelles plus lisibles pour les familles, une communication renforcée, une attention accrue à la sécurité affective et à la continuité de la prise en charge, ainsi que sur la montée en compétences des équipes.

Les reculs ponctuels observés certaines années n'ont pas duré:

chaque baisse a été suivie d'actions correctives visibles, confirmant que le baromètre joue son rôle d'outil opérationnel d'aide au pilotage (repérage des irritants, plans d'action ciblés, suivi de leur impact).

## Les éléments externes à ne pas négliger

Les bons résultats 2026 ne masquent pas les défis structurels: l'attractivité des métiers, la stabilisation des équipes et l'équilibre économique restent des leviers critiques pour pérenniser la qualité constatée.

La confiance des parents, fragilisée par la médiatisation des dernières années, se reconstruit lorsque les établissements rendent visibles leurs engagements (projet pédagogique, pratiques de soin et de sécurité, coéducation, gestion des incidents, inclusion).

Le baromètre demeure un outil de pilotage permettant d'objectiver les priorités, mesurer l'effet des actions (formation, organisation, communication aux familles) et ajuster rapidement là où les attentes évoluent.

## Ce qu'il faut retenir

L'édition 2026 confirme la résilience et la capacité d'adaptation du secteur malgré un contexte exigeant. La progression des résultats s'explique autant par la qualité du travail quotidien des équipes que par l'usage du baromètre comme outil de pilotage de la qualité. La priorité pour les mois à venir consiste à consolider ces acquis en agissant sur les fondamentaux : stabilité des équipes, qualité relationnelle, transparence avec les familles, inclusion, et amélioration continue fondée sur des indicateurs partagés.



*Paula FERNANDES,  
Directrice de clientèle  
chez Ipsos bva*



*Léo SPADA,  
Chargé d'études  
chez Ipsos bva*

# 2. INTRODUCTION





## 1 Un cocon bienveillant qui protège leur enfant

Les parents reconnaissent et apprécient le cadre sécurisant et bienveillant de la crèche qui se caractérise par :

**Un environnement rassurant** : "mon enfant est en sécurité« , "mon enfant se sent bien", "il est content d'y aller"

**La bienveillance de l'équipe** : "équipe bienveillante", "professionnelles douces et attentionnées«



Un lieu sécurisé avec un personnel soucieux du bien-être des enfants.

## 3 Une première communauté qui sociabilise

Les parents reconnaissent et apprécient l'apprentissage de la vie en collectivité où leurs enfants apprennent :

**Le contact avec d'autres enfants** : "il apprend à partager"

**La socialisation** : "il s'habitue aux autres", "il joue avec ses copains"

**Les règles de vie ensemble** : "il apprend à vivre en groupe"



Mon enfant est plus sociable depuis qu'il va à la crèche, il apprend à vivre en communauté

## 2 Un tremplin qui éveille et fait grandir

Les parents reconnaissent et apprécient l'éveil et l'épanouissement de l'enfant au sein de la crèche, ils nous parlent :

**Des progrès de l'enfant** : développement moteur, langagier, autonomie

**De la diversité des activités proposées** : motricité, musique, activités manuelles



Mon enfant se développe très bien, je vois des progrès importants, elle fait des activités qu'elle ne ferait pas à la maison

## 4 Une équipe de confiance qui accompagne

Les parents apprécient la relation avec les professionnels encadrant leurs enfants par :

**La qualité des échanges et disponibilité** : "l'équipe est à l'écoute", "on peut compter sur eux"

**Le professionnalisme et partenariat éducatif** : "on travaille ensemble", "ils nous conseillent«



J'ai confiance en l'équipe, la communication est excellente

# Un bouleversement heureux qui doit s'appuyer sur un accompagnement adapté pour permettre aux parents de concilier vie professionnelle, vie personnelle et familiale.

L'arrivée d'un enfant transforme profondément le quotidien d'une famille. Entre joie immense et nouvelles responsabilités, les parents font face à une équation complexe : repenser leur organisation, ajuster leur budget, redéfinir leurs priorités. Ces interrogations surgissent souvent bien avant la naissance, dès lors qu'il s'agit d'imaginer le meilleur environnement pour accueillir ce nouvel être.

Durant les 1000 premiers jours – période cruciale du développement de l'enfant – **les familles expriment un besoin croissant d'accompagnement. La recherche d'un mode d'accueil adapté devient alors centrale.**

Confier son enfant à des professionnels dans un cadre sécurisant, bienveillant et stimulant représente bien plus qu'une solution logistique : c'est un véritable levier de sérénité. **Car le bien-être de l'enfant et celui des parents sont intimement liés – un enfant épanoui, ce sont des parents apaisés.**

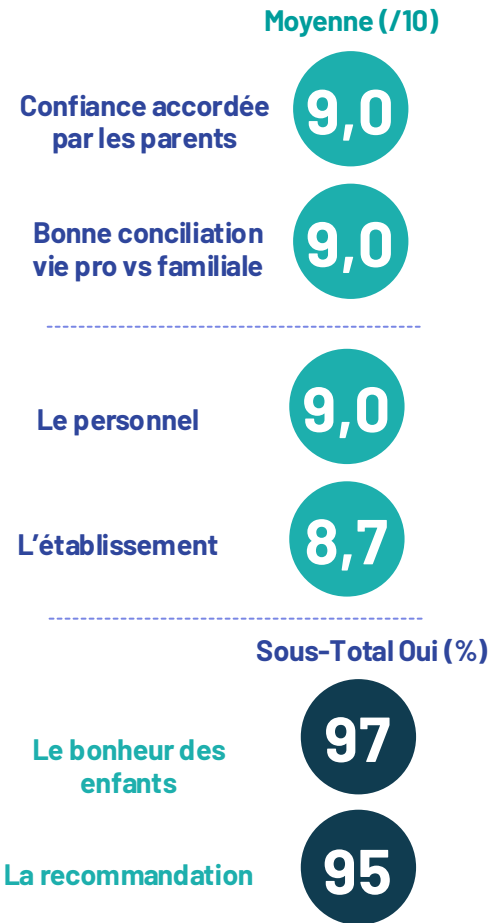
**L'accueil collectif s'impose comme une réponse stratégique, conciliant l'épanouissement de l'enfant, l'équilibre familial et la performance professionnelle.**

# 3. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS





## Indicateurs globaux



## Satisfaction détaillée

	Moyenne (/10)	Notes ≥ 8 (%)
<b>TOP 3 - Le personnel</b>		
L'amabilité, la convivialité de l'équipe	9,2	91
Le professionnalisme	9,0	87
La période de familiarisation lors de l'entrée en crèche	8,9	86
<b>TOP 3 - L'établissement</b>		
L'amplitude d'ouverture de la crèche	9,1	89
Les jeux libres, l'éveil et l'accès aux jouets	8,9	87
La sécurité affective et physique de votre enfant	8,9	86

## À retenir

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

- 9,0/10 de moyenne
- 88% des parents donnant une note de 8 ou plus

Et permettant de concilier travail et famille :

- 9,0/10 de moyenne
- 88% des parents donnant une note de 8 ou plus

Des enfants heureux d'aller à la crèche :

- 97% des parents ont ce sentiment
- Près de 7 parents sur 10 en sont tout à fait convaincus

Avec un personnel encadrant reconnu :

- 9,0/10 de moyenne
- 88% des parents donnant une note de 8 ou plus
- Et près de 1 parent sur 2 le considèrent parfait en donnant la note de 10.

Ce qui encourage les parents à toujours plus de recommandation **recommander** :

- 95% des parents recommandent leur crèche
- Et plus de 7 parents sur 10 la recommanderaient certainement

**En 2026, le baromètre de satisfaction FFEC atteint des sommets inédits depuis la création de la mesure en 2013.**

**Le taux de satisfaction globale culmine à 8,72/10**, enregistrant une progression de +0,12 point par rapport à 2025 (8,60/10). Ce score dépasse ainsi le précédent record établi en 2025 et confirme une trajectoire ascendante remarquable depuis le point bas de 2017 (8,25/10). Cette amélioration est portée par la diminution de l'insatisfaction au profit de l'excellence ;

- 15% des parents donnent une note d'insatisfaction inférieure à 6/10 vs 18% en 2025 (-3pts)
- 45% donnent une note de satisfaction entre 7 et 9/10 (-3pts vs 2025)
- **39% des parents attribuent la note maximale de 10/10 (+5 pts vs 2025)**

Ce résultat remarquable intervient dans un contexte où les crèches restent dans une situation structurellement tendue sur le plan des ressources humaines et sujettes aux critiques de l'opinion publique lors de situations critiques. Malgré cet environnement médiatique exigeant, **les parents renforcent également leur niveau confiance** envers les structures adhérentes à la FFEC.

**Le niveau de confiance atteint 8,95/10** (+0,15 point vs 2025), égalant le record établi en 2021 avant la période de turbulences médiatiques. Cette progression pour la seconde année consécutive témoigne d'une confiance pleinement restaurée :

Tout comme pour la satisfaction, c'est **le niveau de très forte confiance (10/10) qui progresse 46%** des parents accordent la note maximale de 10/10 soit +3pts vs 2025.

# ... qui voient leurs enfants heureux et épanouis ...



En 2026, le constat est sans appel : **97% des parents considèrent que leur enfant est heureux d'aller à la crèche** (+0,5 point vs 2025), un niveau proche du record historique de 2016 (98%). Ce chiffre traduit la capacité des établissements à créer un environnement où l'enfant s'épanouit pleinement.

Cette édition révèle une évolution importante dans la perception parentale : **l'accueil en crèche n'est pas seulement "souhaitable" mais devient "indispensable"** au développement de l'enfant.

L'aspect du développement de l'enfant le plus important permis par l'accueil en crèche reste le développement social qui est indispensable pour 73% des parents (+2pts).

**Le développement personnel, propre à l'enfant est également aux yeux des parents de plus en plus indispensable :**

- 61% jugent l'accueil en crèche indispensable au développement cognitif (+8,02pts),
- 59% au développement de la motricité (+4,42pts)
- 58% au développement du langage (4,55pts)
- 54% au développement de sa sensorialité (+6,29pts)

**Ces résultats confirment la reconnaissance du rôle éducatif fondamental des crèches.** Le développement affectif reste l'affaire de la famille/entourage, seuls 49% des parents jugent l'accueil en crèche indispensable au développement affectif.

# ... au sein des établissements pleinement satisfaisants ...



## Des équipes professionnelles plébiscitées : l'humain au premier plan

**Les équipes en contact quotidien avec les enfants atteignent un niveau de satisfaction record de 9,01/10** (+0,16 point), franchissant pour la première fois la barre symbolique des 9. Près d'un parent sur deux (49%, +3,8pts vs 2025) leur attribue la note d'excellence 10/10.

**Les équipes de direction affichent également d'excellents scores à 8,82/10** (+0,18 pt).

**Les équipes siège poursuivent leur progression à 8,05/10** (+0,19 pt), confirmant une dynamique d'amélioration à tous les niveaux de l'organisation.

Ces résultats sont d'autant plus remarquables que le secteur reste confronté à une pénurie chronique de professionnels et que les verbatims parents mentionnent régulièrement les enjeux de turnover et de stabilité des équipes comme axes d'amélioration.

**Les différents aspects relationnels évalués atteignent tous également leur plus haut niveau : l'amabilité et la convivialité des équipes culminent à 9,17/10** (+0,15 pt), score le plus élevé de l'ensemble du baromètre, le professionnalisme (8,98/10), la qualité des transmissions (8,83/10) et **la prise en compte des besoins individuels (8,69/10, +0,22 pt, plus forte progression).**

## Des services et équipements toujours mieux évalués : la qualité au quotidien constatée par les parents

L'appréciation des parents porte également sur les dimensions fonctionnelles et pratiques qui rythment leur quotidien.

**L'amplitude horaire d'ouverture atteint un score record de 9,10/10** (+0,15 pt), avec 56% de notes maximales – une réponse concrète aux attentes de flexibilité des familles. Les activités d'éveil et l'accès aux jeux obtiennent 8,95/10 (+0,15 pt), la sécurité affective et physique progresse à 8,88/10 (+0,16 pt). **La période de familiarisation à l'entrée en crèche enregistre un très bon niveau de satisfaction 8,90/10 (+0,15 pt), soulignant la qualité de l'accompagnement dans ce moment clé.**

# ... ce qui contribue à l'amélioration du niveau de recommandation malgré les irritants ...



## Les bons niveaux de satisfaction se transforment naturellement en recommandation :

- 95% des parents recommanderaient leur crèche (+1,6 pt vs 2025), un score qui progresse depuis 2024 où il affichait son plus faible niveau depuis la mise en place du baromètre.
- 74% des parents déclarent recommander « certainement » la crèche fréquentée par leur enfant à un proche – soit près de 3 parents sur 4 qui n'hésiteraient pas à conseiller cet établissement à leur entourage.

Le regain de recommandation, depuis deux ans, confirme la confiance retrouvée des parents vis-à-vis de la crèche fréquentée par leur enfant. Cependant, des marges de progressions sont envisageables notamment en limitant les irritants qui peuvent survenir. Une bonne communication et un bon accompagnement des parents peut aider à réduire la sensation de facteurs d'insatisfaction.

**Le soutien à la parentalité**, bien qu'historiquement l'indicateur le plus bas du baromètre, poursuit sa dynamique positive pour la quatrième année consécutive. En 2026, il atteint **\*\*8,33/10\*\*** (+0,23 point vs 2025), enregistrant sa plus forte progression parmi l'ensemble des items de fonctionnement. Ce score, qui était au plus bas en 2020 (7,61/10), témoigne des efforts soutenus des établissements pour accompagner les familles au-delà du simple accueil de l'enfant.

**Les outils de communication** atteignent leur meilleur score historique à 8,59/10 (+0,15 point vs 2025). Cette progression continue depuis 2020 (7,91/10) illustre la capacité des crèches à s'adapter aux évolutions des usages numériques accélérées par la crise sanitaire. 43% des parents attribuent la note maximale de 10/10 à ces outils (applications mobiles, espaces dédiés, Journal des Parents...).

Cependant, les verbatims parents révèlent des attentes d'amélioration : demandes de transmissions plus détaillées sur le déroulement de la journée, souhait de recevoir davantage de photos, échanges plus personnalisés sur le développement individuel de l'enfant, et parfois des dysfonctionnements techniques signalés sur les applications.

# ... malgré les irritants et incidents qui peuvent exister ou survenir.



**Gestion des incidents** : cette thématique a été introduite dans le questionnaire en 2024 post rapport IGAS. Il était évident pour les établissements de la FFEC que ce sujet devait intégrer le baromètre et être suivi. Cette année, en toute transparence, les résultats sur 3 ans, encourageants, sont partagés.

Cet indicateur, constitue un enjeu stratégique majeur dans un secteur où chaque incident peut fragiliser la relation de confiance entre parents et les structures d'accueil des enfants. Les résultats 2026 sont encourageants : 61% des parents déclarent n'avoir connu aucun incident (+6 pts vs 2025 et +9pts vs 2024) – une baisse significative du taux d'incidents déclarés au fil du temps. La satisfaction concernant la gestion des incidents progresse à 8,00/10 (+0,22 pt vs 7,78/10 en 2025 et 7,52/10 en 2024)

L'analyse qualitative des incidents signalés met en évidence quatre typologies principales : les morsures, les chutes, les blessures diverses (griffures, coups, doigts coincés...) et les problèmes de communication (transmissions incomplètes, incidents non signalés aux parents).

La transparence sur ces données est essentielle : la notion « d'incident » reste subjective et dépend de la perception de chaque parent. Les verbatims montrent que lorsque la communication est proactive et la prise en charge rapide, les parents expriment leur satisfaction même face à des situations difficiles.

# 4. MÉTHODOLOGIE

# 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 2026, menée auprès des parents ayant au moins 1 enfant accueilli durant l'année 2025-2026 dans l'une des 103 Entreprises de Crèches de la FFEC participant à l'enquête.

### ÉCHANTILLON

- ❑ Au total, **73 481 parents ont été sollicités** (vs 69 401 en 2025)
- ❑ 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

- ❑ **30 876** parents ont répondu (vs 28 700 en 2024) soit un taux de retour de **42,0%**.
- ❑ **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 9 mars au 13 avril 2026.

### TRAITEMENTS DES DONNÉES

- ❑ **Un redressement a été appliqué aux résultats** présentés dans ce rapport pour les rendre représentatifs par Entreprise de Crèches.
- ❑ Résultats consolidés sur les 103 Entreprises de Crèches ayant participé (vs 93 en 2025 vs 82 en 2024 vs 60 en 2023).

# Guide de lecture des résultats

Comment interpréter les chiffres de ce rapport ?



## Lecture des chiffres

- **Les chiffres avec une ou deux décimales** correspondent à des moyennes de notes.
- **Les nombres entiers** indiquent des pourcentages.
- **Les bases répondants** indiquées correspondent au nombre réel de personnes ayant répondu à chaque question (bases brutes).
- **Les pourcentages inférieurs à 1 %** ne sont pas affichés dans le rapport.
- **Une bulle grise** signale les meilleurs et les plus bas scores observés avant la mesure 2026
- **Une étoile** apparaît lorsque le score atteint cette année est le plus élevé depuis le lancement du baromètre en 2013.

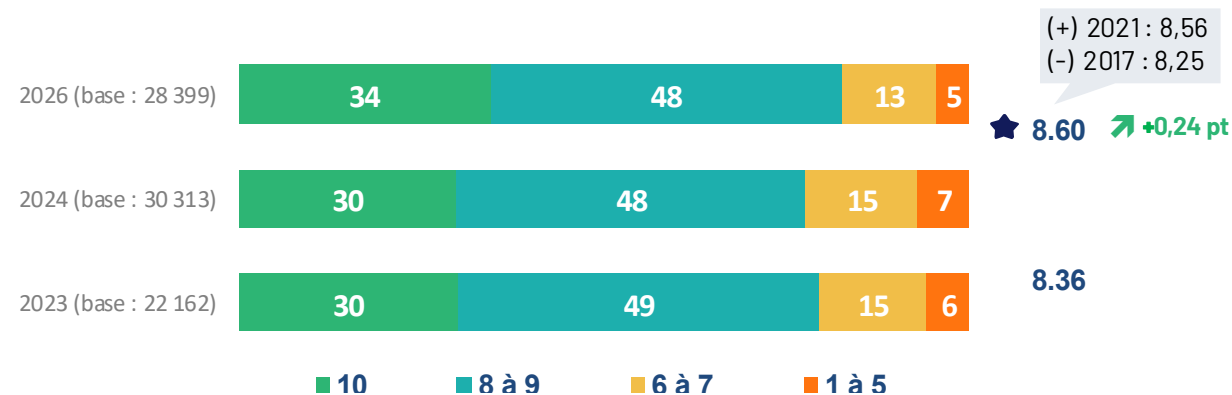
**Exemple de lecture** : Sur le graphique à droite, la note moyenne pour 2026 est de 8,60, un score record. La moyenne la plus haute avant 2026 était de 8,56 en 2021, et la plus basse de 8,25 en 2017.

## 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 2026 sur le critère est **significativement supérieure** à celle de 2025.



# 5. RESULTATS DÉTAILLÉS



# Des crèches toujours plus appréciées des parents

Un nouveau record de satisfaction depuis la mise en place de la mesure en 2013.

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

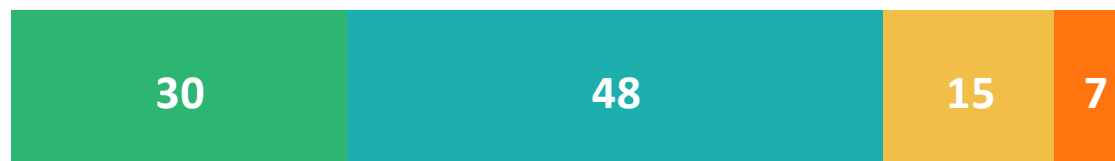
2026 (base : 30 730)



2025 (base : 28 399)



2024 (base : 30 313)



Moyenne

(+) 2025 : 8,60  
(-) 2017 : 8,25

★ **8.72** ↗ +0,12 pt

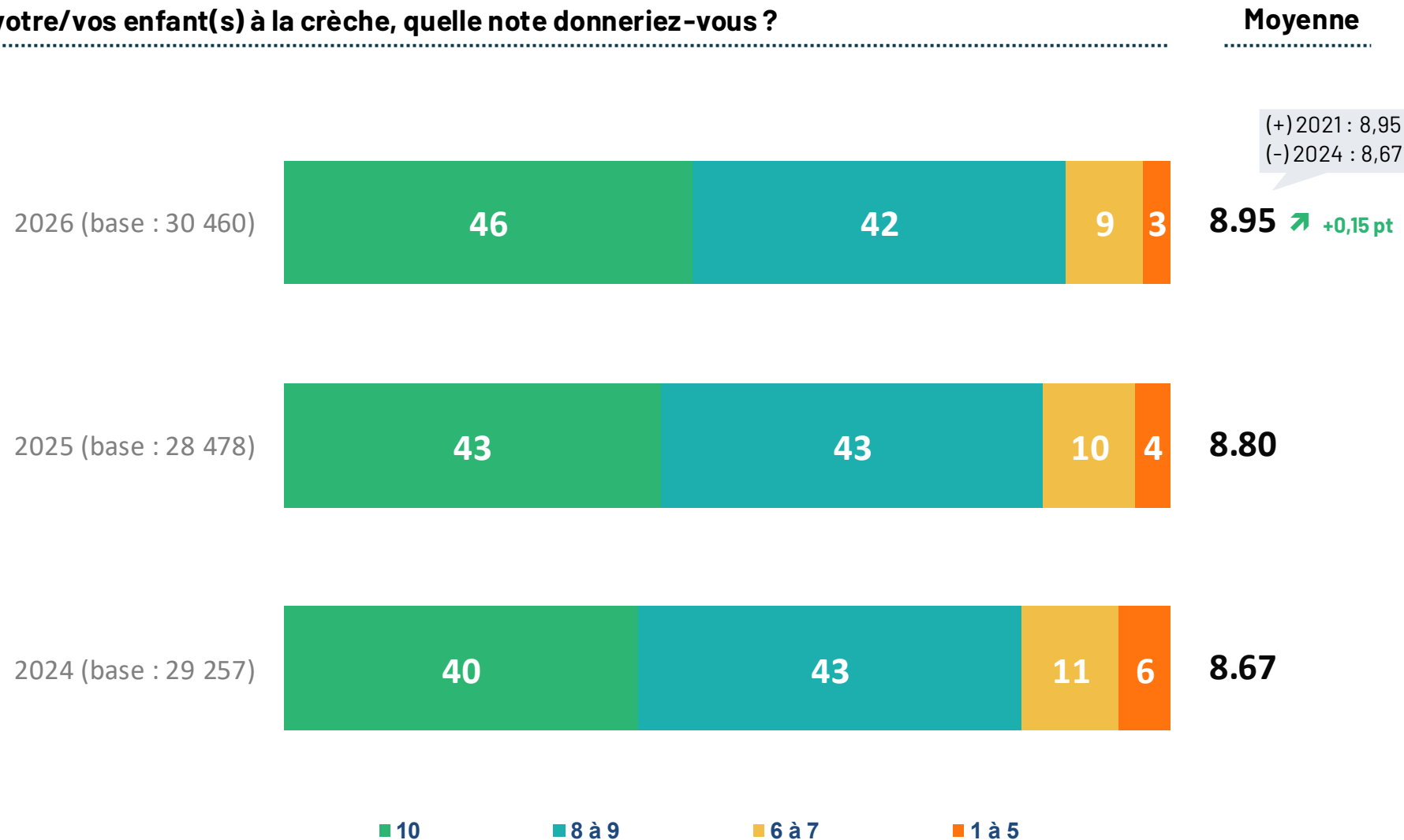
■ 10   ■ 8 à 9   ■ 6 à 7   ■ 1 à 5

Q12

# Un niveau de confiance qui s'intensifie pour la seconde année consécutive

Le niveau de confiance retrouve son plus haut niveau depuis le début de la mesure.

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 ?



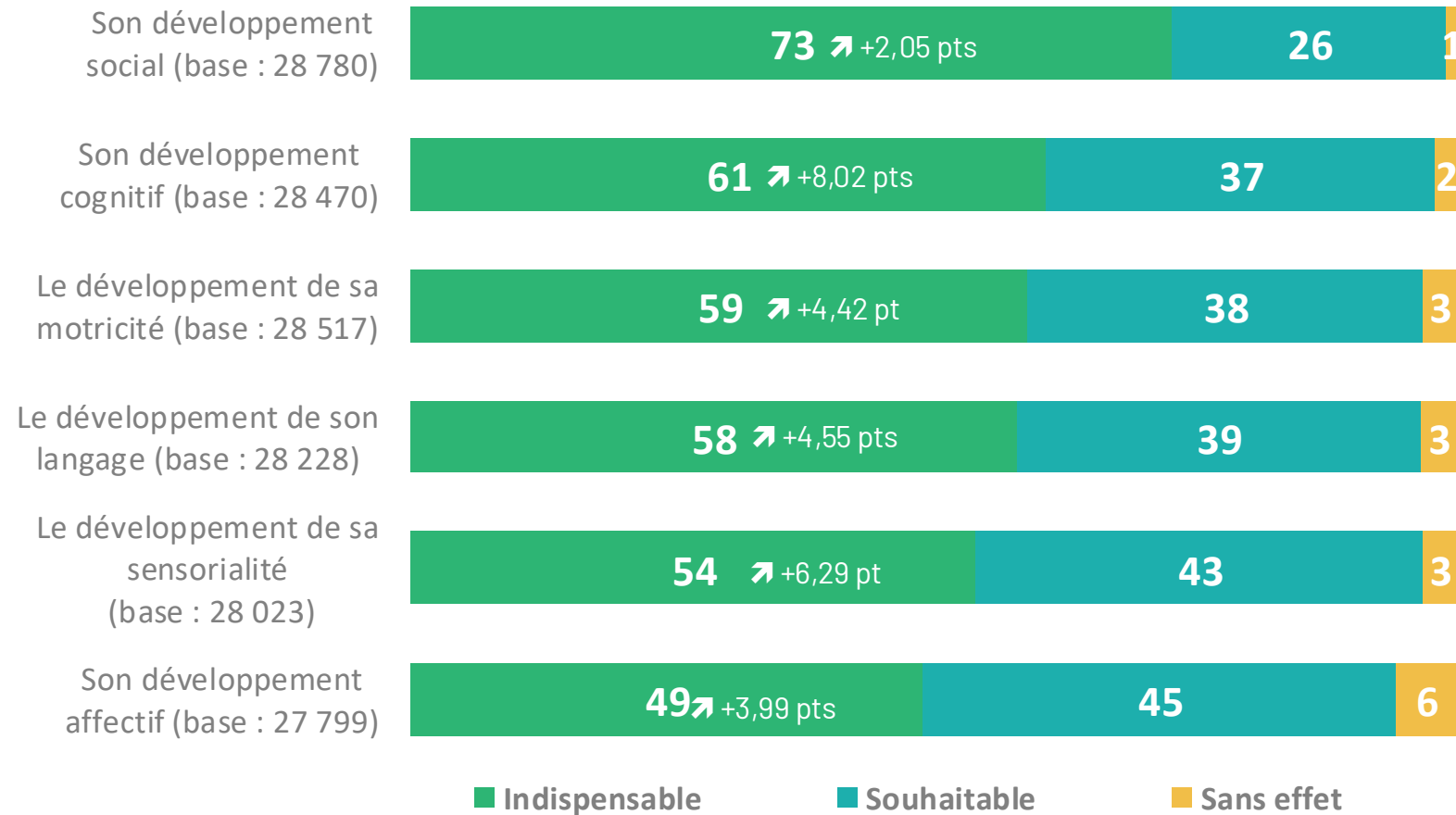
Q10

# L'accueil en crèche, apparaît de plus en plus indispensable au développement de l'enfant

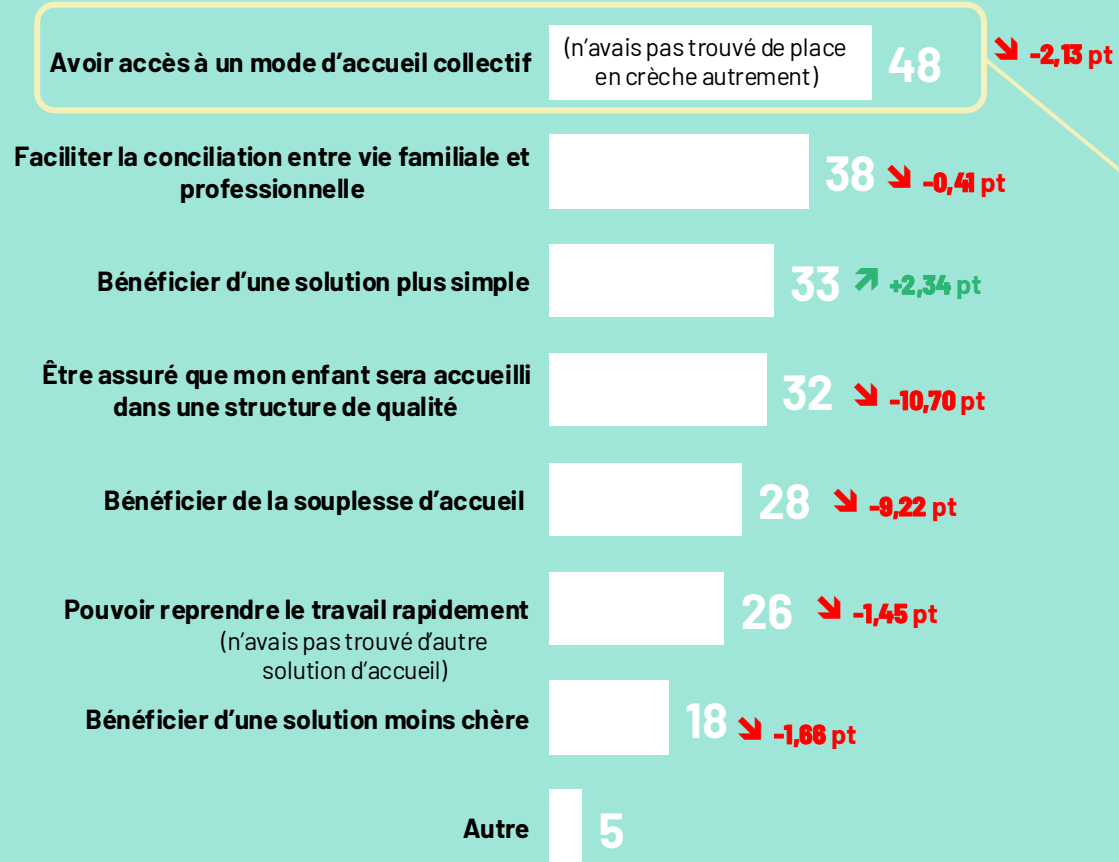
Et plus particulièrement le développement social, qui est considéré comme indispensable pour plus de 7 parents sur 10.

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 : 12 246 répondants

Q4.2

# 43%

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

Base : 30 791 répondants

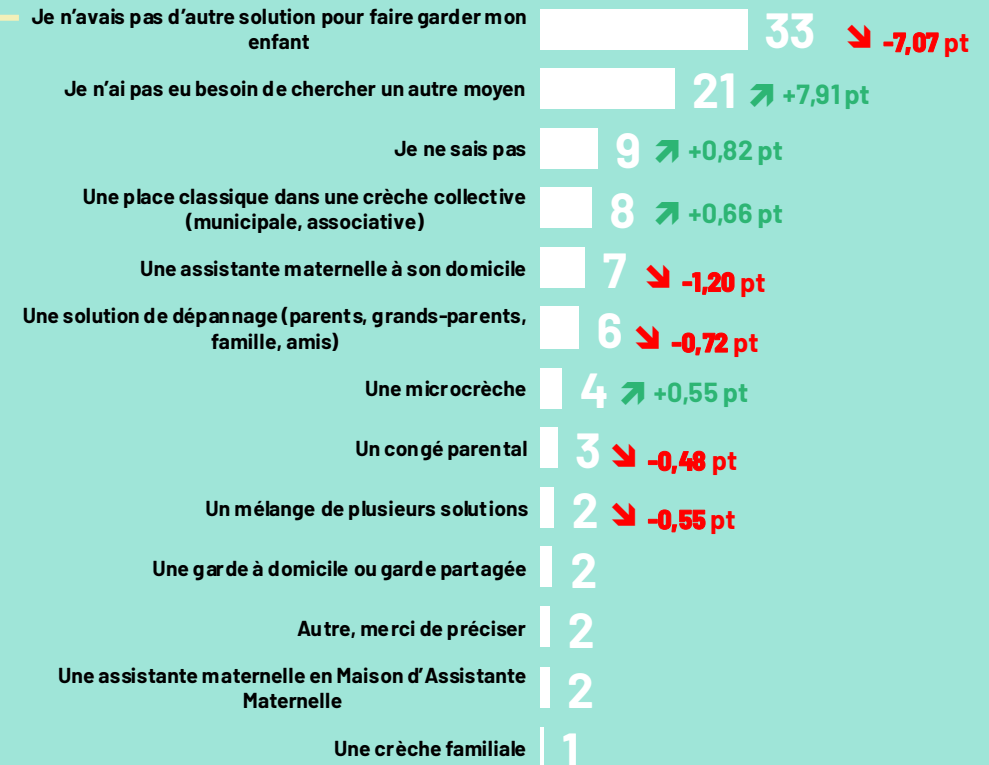
L'accès à un mode d'accueil collectif reste le principal avantage cité pour une place obtenue via l'employeur

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

Sans un lieu accessible fourni par l'employeur, l'absence prolongée d'un des parents aurait été inévitable.

**1/3**  
N'avaient pas d'autre solution de garde

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



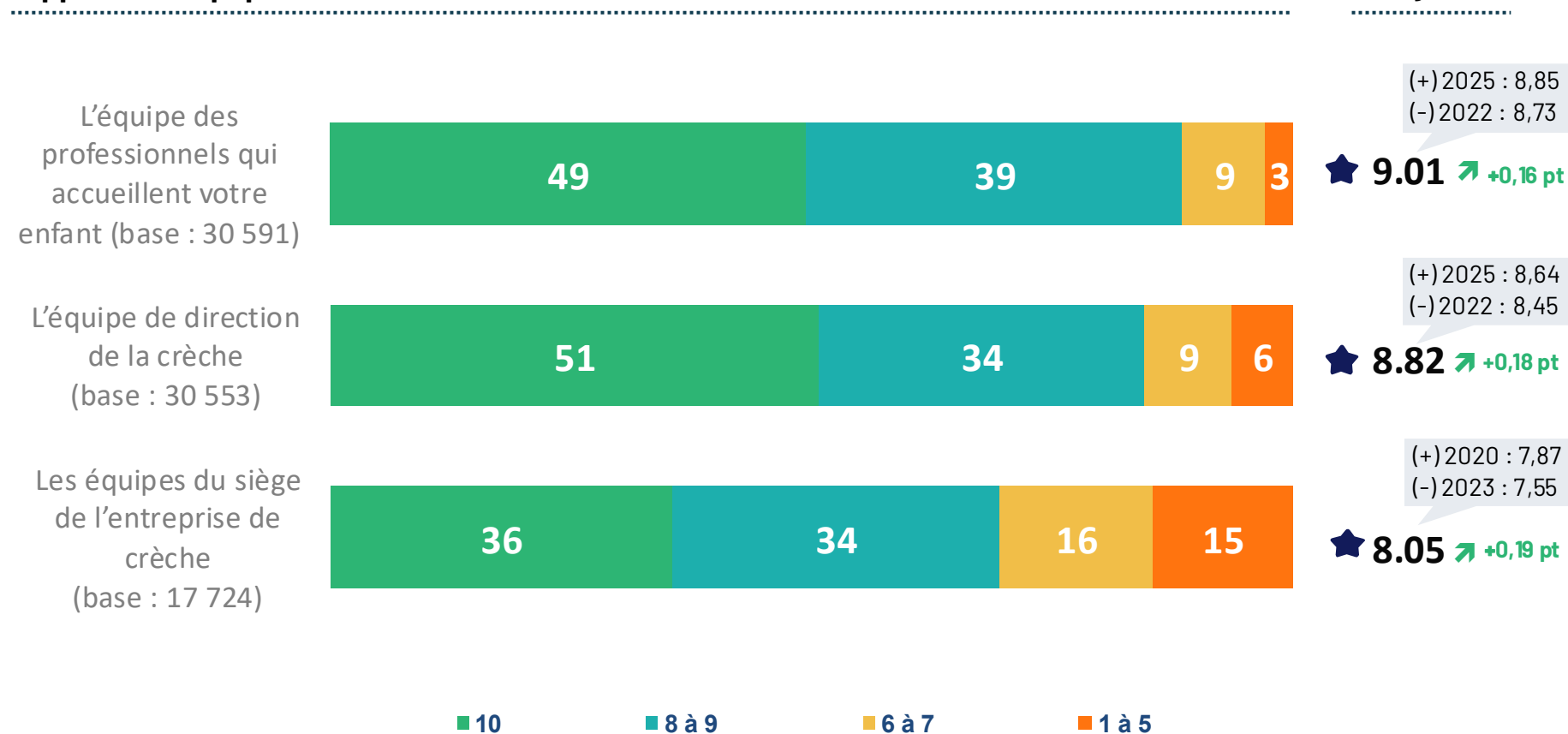
Base : 12 526 répondants

Q4.1

# Un niveau de satisfaction record pour toutes les équipes de professionnels

Des résultats d'excellence enregistrés pour les équipes de professionnels et de Direction de la crèche avec 1 parent sur 2 se déclarant totalement satisfait 10/10.

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



(+) 2025 : 8,85  
(-) 2022 : 8,73

(+) 2025 : 8,64  
(-) 2022 : 8,45

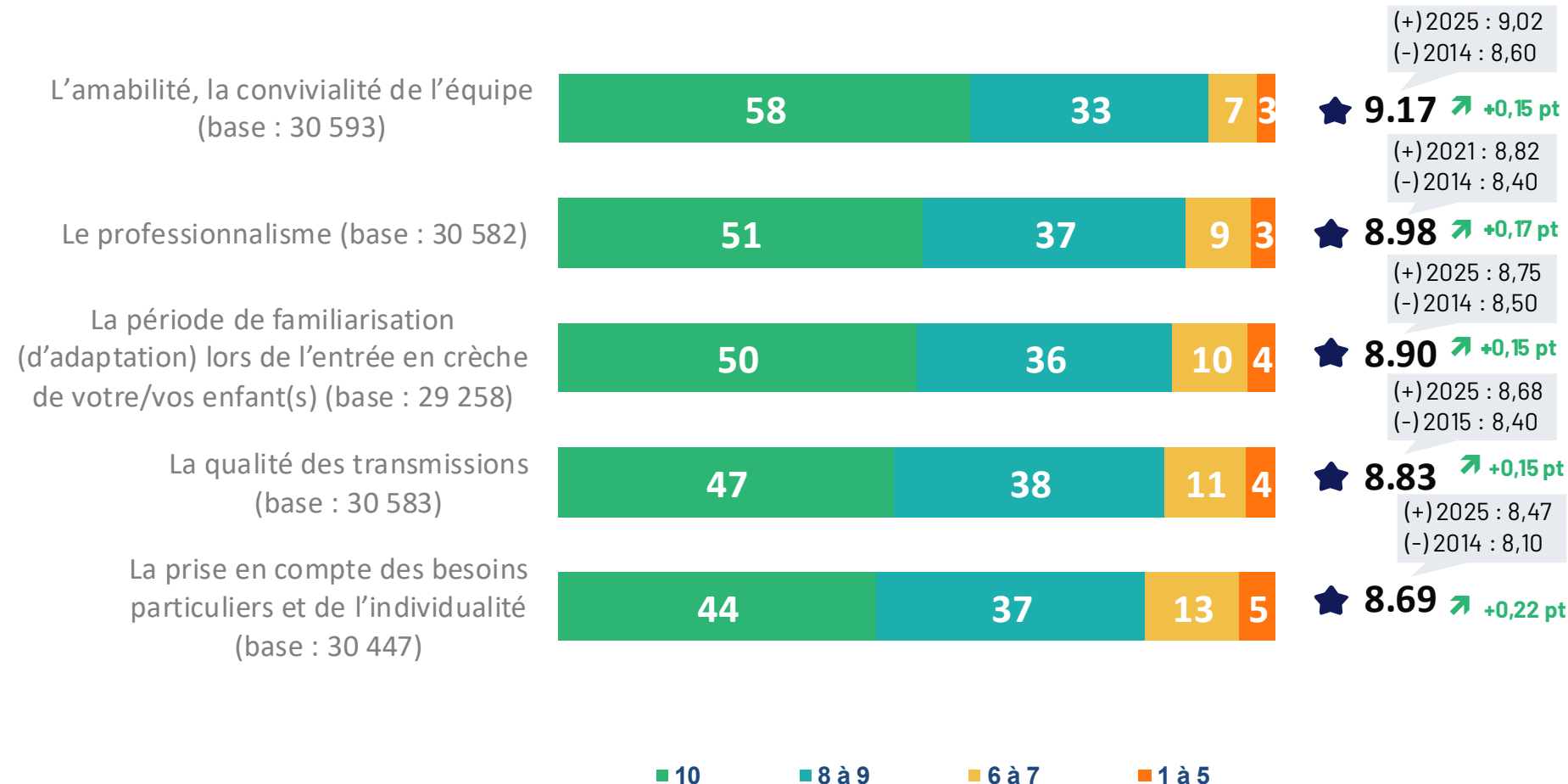
(+) 2020 : 7,87  
(-) 2023 : 7,55

Q7 bis

# Une nette progression vis-à-vis des professionnels

Des scores records et très élevés qui détrônent les niveaux de 2021.

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



Moyenne

(+) 2025 : 9,02  
(-) 2014 : 8,60

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

(+) 2025 : 8,75  
(-) 2014 : 8,50

(+) 2025 : 8,68  
(-) 2015 : 8,40

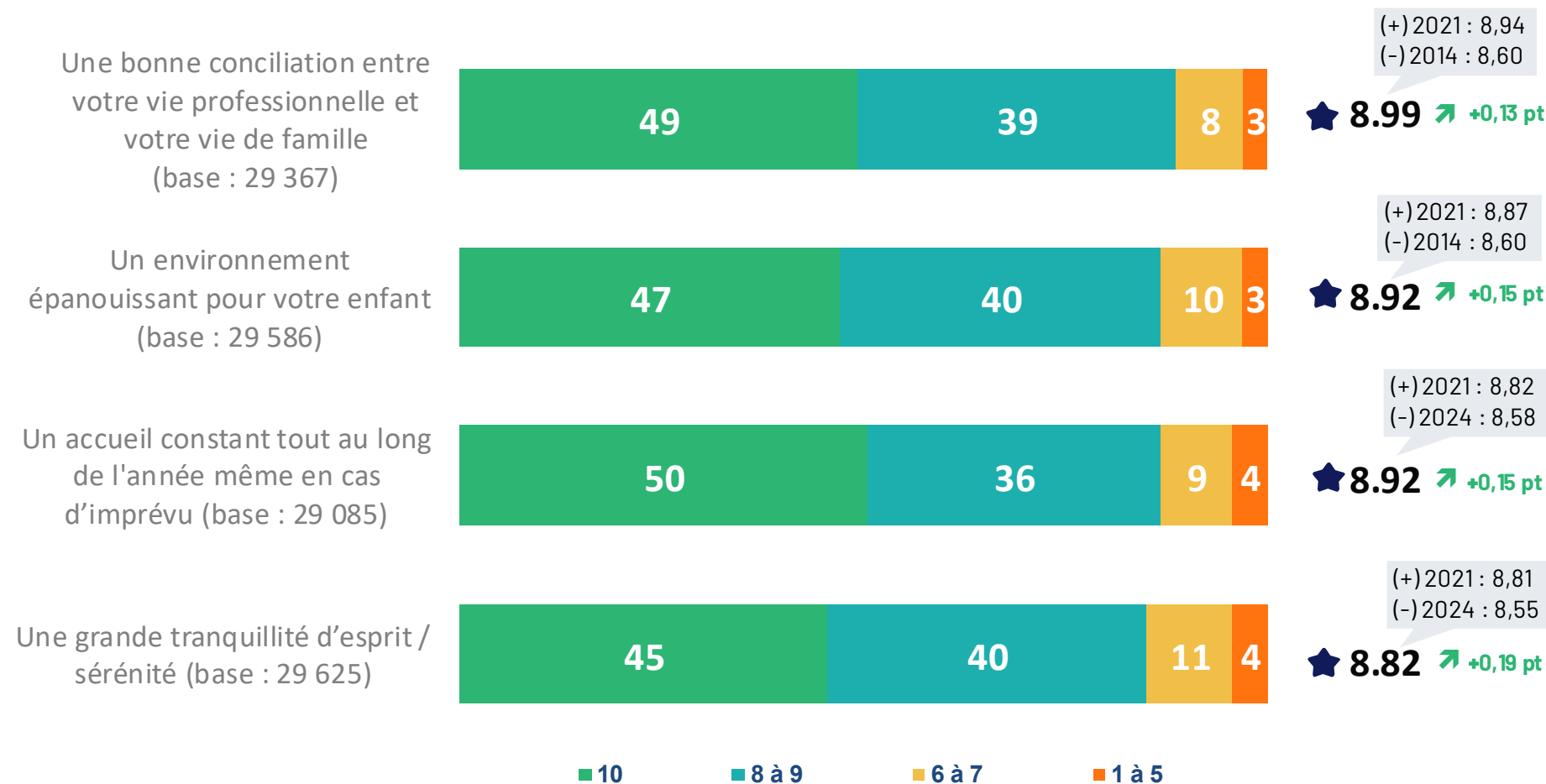
(+) score le plus élevé observé avant 2026  
(-) score le plus bas observé avant 2026

# Les crèches qui répondent toujours mieux aux attentes des parents

Des scores très élevés qui dépassent les niveaux observés en 2021. Près de la moitié de parents donne le score maximum, soulignant ainsi les avantages que procurent les crèches.

Q13

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



# Les principales thématiques des questions ouvertes

Q6. Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la crèche pour votre / vos enfant(s) ?  
Quels sont les services que vous attendez prioritairement ?

## Sécurité et sûreté

Les parents accordent une grande importance à la sécurité de leurs enfants, mentionnant souvent le besoin d'un environnement sécurisé, de personnel bien formé aux premiers secours, et du respect des protocoles de sécurité.



*Sécurité, bienveillance, éveil et stimulation à travers les différentes activités proposées. Prioritairement la sécurité de l'enfant et être à son écoute*

## Qualité et diversité des activités

Beaucoup de parents attendent une variété d'activités qui stimulent le développement de leurs enfants. Cela inclut des activités favorisant la motricité, la créativité et les interactions sociales. Certains parents expriment un intérêt particulier pour l'approche Montessori et l'introduction aux langues.



*Respect du rythme de l'enfant et l'accompagner dans des activités diverses et variées afin de lui permettre d'acquérir des nouvelles connaissances et compétences*

## Personnel qualifié et stable

Plusieurs réponses révèlent une préoccupation concernant la stabilité et les qualifications du personnel. Les parents apprécient le personnel encadrant attentionné, expérimenté assurant ainsi une continuité dans l'accompagnement et développement de leur enfant.



*Un endroit serein pour l'enfant, avec des personnels respectueux et attentifs à ses besoins. Un cadre agréable et bienveillant.*

## Communication efficace et transparence

Les parents apprécient une communication régulière et transparente concernant les expériences quotidiennes de leur enfant, son évolution et tout incident survenu. Ils souhaiteraient plus de communication sur les activités, la santé et le développement de leur enfant de la part du personnel.



*Nous attendons une bonne communication entre la crèche et nous les parents, de l'écoute, une stabilité pour notre enfant (pas trop de changement de personnel)*

# Des niveaux records pour les prestations proposées

Des niveaux de satisfaction élevés voire excellents vis-à-vis de l'amplitude d'ouverture, des jeux et jouets proposés et de la sécurité.

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 : 25 011)	(+)2021 : 9,03 (-)2014 : 8,60	56	32	8	3	★ <b>9,10</b> ↗ +0,15 pt
Les jeux libres, l'éveil et l'accès aux jouets (base : 30 322)	(+)2021 : 8,84 (-)2014 : 8,50	49	38	10	3	★ <b>8,95</b> ↗ +0,15 pt
La sécurité affective et physique de votre enfant (base : 30 384)	(+)2025 : 8,72 (-)2018 : 8,53	48	38	10	4	★ <b>8,88</b> ↗ +0,16 pt
La qualité globale des locaux (base : 30 434)	(+)2021 : 8,68 (-)2017 : 8,30	45	40	12	4	★ <b>8,82</b> ↗ +0,20 pt
Le respect du rythme de l'enfant (base : 30 351)	(+)2025 : 8,56 (-)2018 : 8,36	43	40	13	4	★ <b>8,74</b> ↗ +0,17 pt
Les ateliers et activités animés par les professionnels (base : 29 697)	(+)2021 : 8,55 (-)2014 : 8,20	46	37	13	5	★ <b>8,73</b> ↗ +0,21 pt
L'information aux familles (base : 30 031)	(+)2025 : 8,49 (-)2013 : 7,90	45	37	12	6	★ <b>8,71</b> ↗ +0,22 pt
La qualité des soins de change (base : 30 275)	(+)2025 : 8,35 (-)2014 : 8,00	40	38	16	6	★ <b>8,57</b> ↗ +0,22 pt
La qualité des repas (base : 29 270)	(+)2021 : 8,29 (-)2014 : 7,90	38	40	16	6	★ <b>8,51</b> ↗ +0,22 pt
La qualité du sommeil (base : 30 268)	(+)2025 : 8,21 (-)2014 : 7,70	37	38	17	8	★ <b>8,39</b> ↗ +0,19 pt
Les actions de soutien à la parentalité (base : 27 656)	(+)2025 : 8,10 (-)2020 : 7,61	38	36	16	10	★ <b>8,33</b> ↗ +0,23 pt

09.x

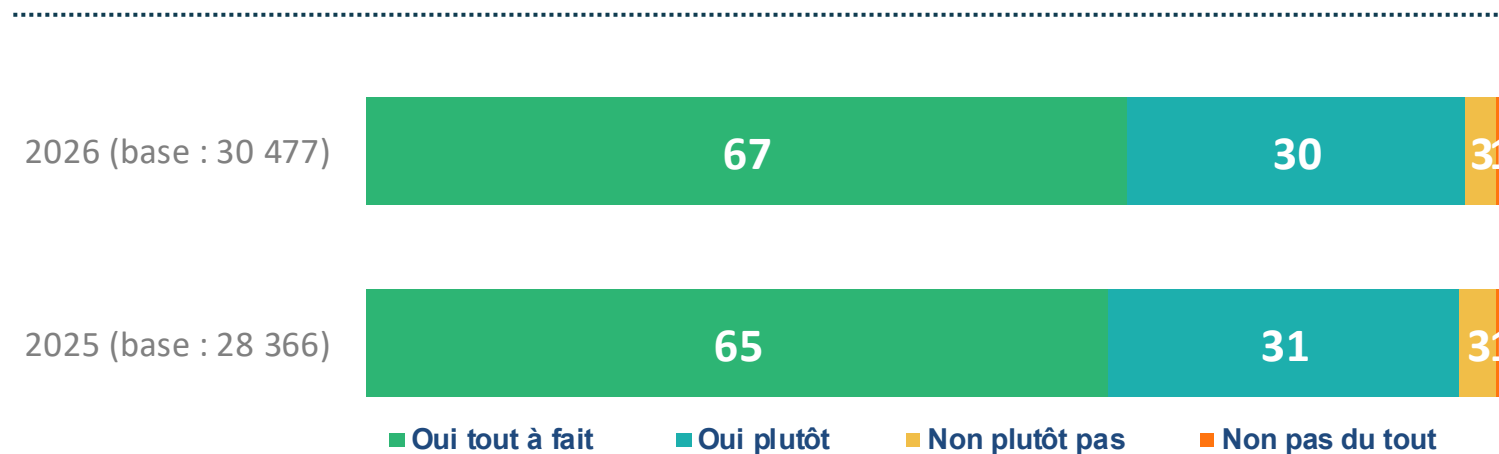
(+) score le plus élevé observé avant 2026  
(-) score le plus bas observé avant 2026

**Des parents qui recommandent puisqu'ils savent que leur enfant est heureux en crèche.**

Des scores qui progressent, près de 3 parents sur 4 recommandent sans hésiter leur crèche.

Q11/Q14

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



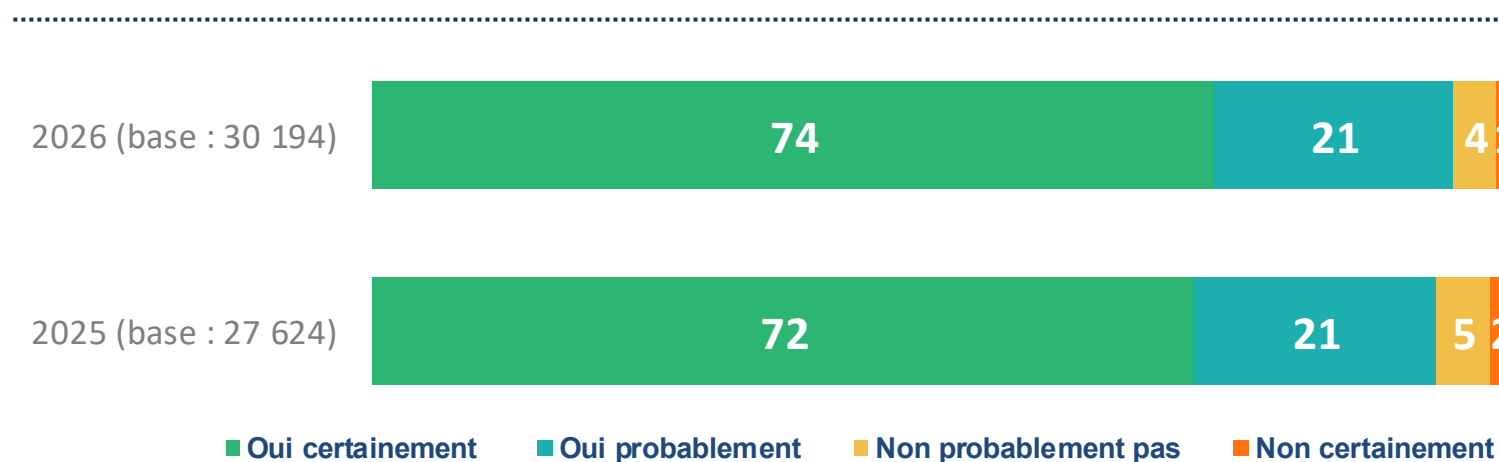
**Sous-Total Oui**

(+) 2016 : 98  
(-) 2023 : 96

**97** ↗ +0,5 pt

**96**

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



(+) 2014 : 96  
(-) 2024 : 92

**95** ↗ +1,6 pt

**93**

(+) score le plus élevé observé avant 2026  
(-) score le plus bas observé avant 2026

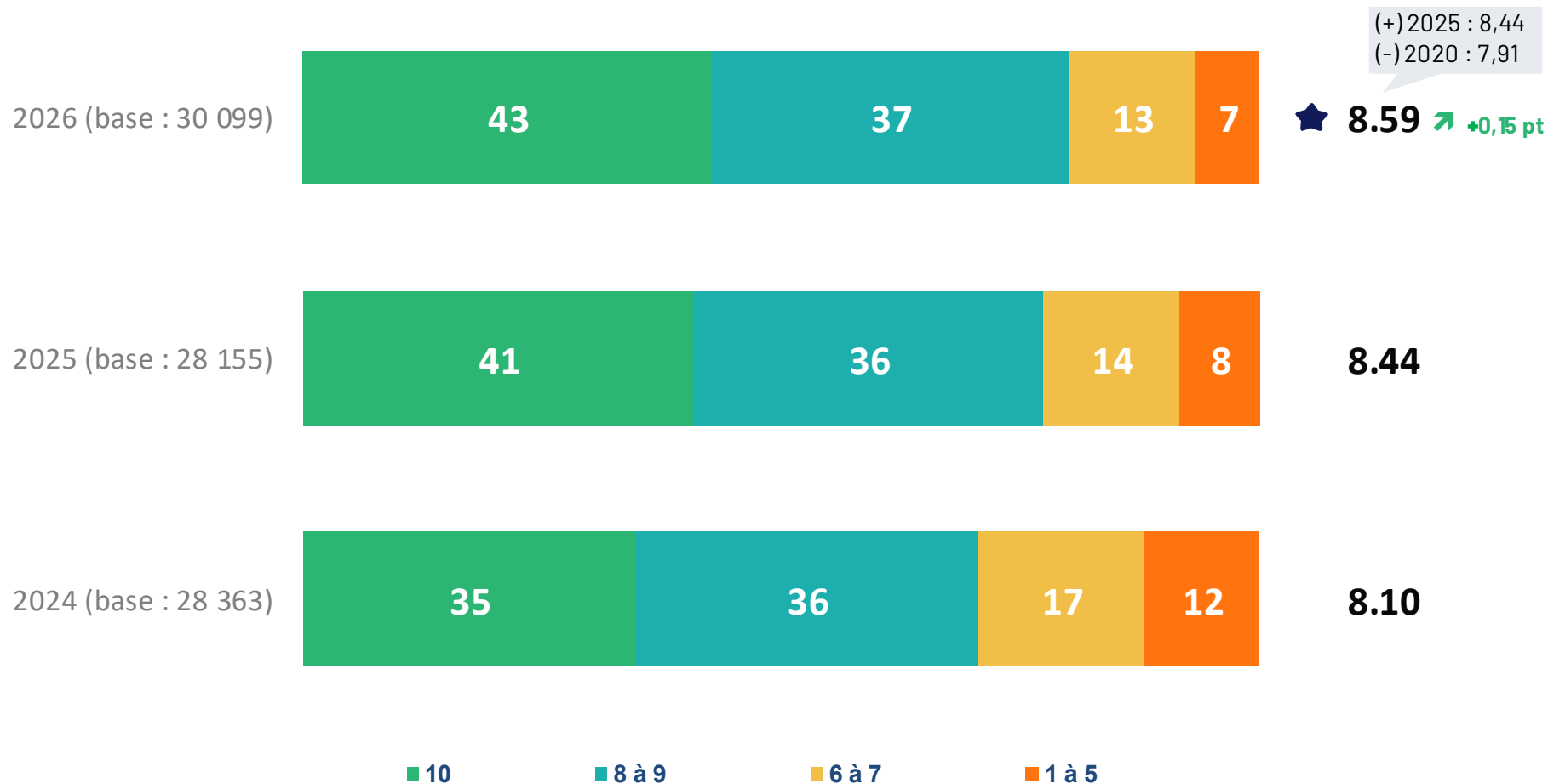
# Des outils de communication de mieux en mieux évalués

Une note qui progresse en continu depuis 2020 et montre que les crèches savent s'adapter aux évolutions et attentes des parents.

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

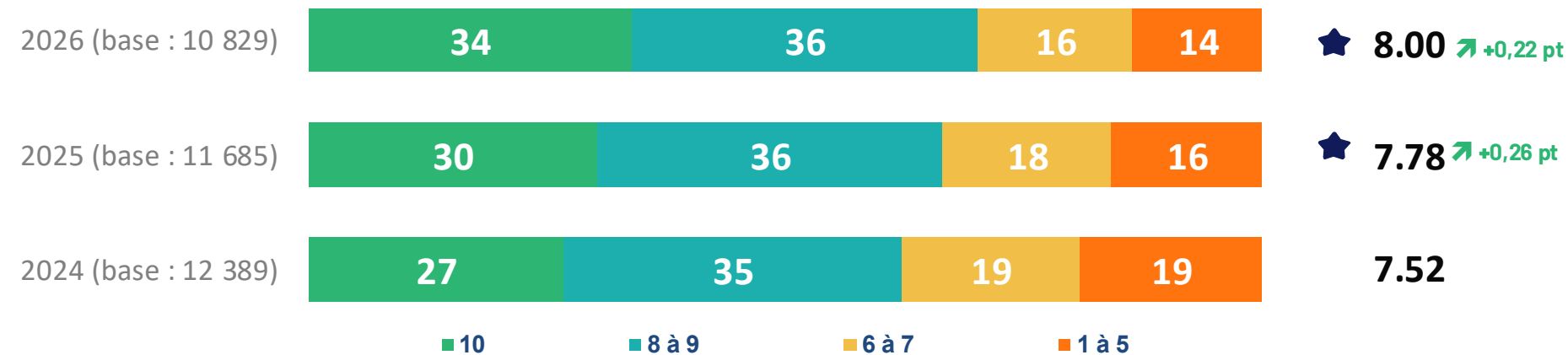


**61% des parents n'ont pas connu d'incident, en hausse significative +6 pts vs 2025 (55%) - +9pts vs 2024 (52%)**

Le taux de parents qui a connu un incident continue de baisser tandis que le niveau de satisfaction vis-à-vis de la gestion des incidents augmente.

Q21

**Si vous avez déjà connu un incident dans votre crèche, avez-vous été satisfait de la manière dont l'incident a été géré par les équipes et /ou la direction de votre crèche ?**



*L'analyse des retours des parents met en évidence quatre thématiques récurrentes d'incidents :*

**Les morsures entre enfants** constituent le problème le plus fréquemment signalé, souvent récurrentes et laissant parfois des marques visibles pendant plusieurs jours.

**Les chutes** arrivent en deuxième position, survenant principalement lors de l'utilisation des structures de jeux ou pendant l'apprentissage de la marche.

**Les blessures diverses** (griffures, coups, plaies), doigts coincés dans les portes, plaies diverses nécessitant des soins et parfois d'aller aux urgences.

**Les problèmes d'accueil et de communication** représentent une préoccupation majeure des familles, qui déplorent des transmissions incomplètes, des incidents non signalés ou des informations contradictoires de la part du personnel.

*Les incidents sont traités avec professionnalisme, les parents sont de plus en plus satisfaits de la manière dont l'incident a été géré.*

# Les principaux thématiques des questions ouvertes

## Q23. Pouvez-vous décrire brièvement la nature de cet incident ?

### Morsure d'un autre enfant



« Notre enfant s'est fait mordre ou griffer plusieurs fois : l'équipe semble gérer les situations. »

« Morsure qui n'a pas été détectée par les professionnelles et dont nous nous sommes aperçus seuls. Aucune explication n'a pu nous être fournie »

« Mon enfant a été mordu par un autre enfant et l'équipe m'a expliqué la situation ... et tout est rentré dans l'ordre. »

### Accueil et communication



« Nous sommes venus un matin déposer notre fille et avons du repartir avec elle car "il n'y avait pas assez de personnel" pour accueillir les enfants. Un mail avait été envoyé à 9h pour prévenir.... nous étions déjà en chemin. Aucune alternative proposée par la directrice, aucune empathie et la matinée nous a été facturée. »

« Pas vraiment un incident, mais la communication pour informer de l'absence d'accueil pour cause de maladie a été maladroite et n'a pas permis une organisation efficace. Le point a été abordé et corrigé. »

### Chute



« Mon enfant avait chuté de sa hauteur sur la tête, la directrice avait directement appelé le samu et nous a contacté pour nous informer de la chute en nous expliquant que le samu n'intervenait pas et en nous rassurant et en nous expliquant qu'il fallait surveiller que son comportement ne change pas. »

« Chute nécessitant la visite chez un dentiste qui nous a accueilli dans la journée même. »

« Chute de l'enfant provoquant un hématome: la direction n'avait pas jugé utile de nous prévenir directement par les canaux de communication. Seul point qui aurait pu être amélioré car la prise en charge de l'enfant a été bien faite »

### Blessure



« Blessure, coups à l'œil, réactivité et appel rapide de l'équipe à la famille. »

« Blessure à l'œil gros cocard suite à un choc avec un autre enfant accueilli. »

« blessure occasionnée par un autre enfant (jet de livre sur le nez) + blessure à la tempe en se cognant sur une poignée de meuble (éviter les poignées contendantes?). »

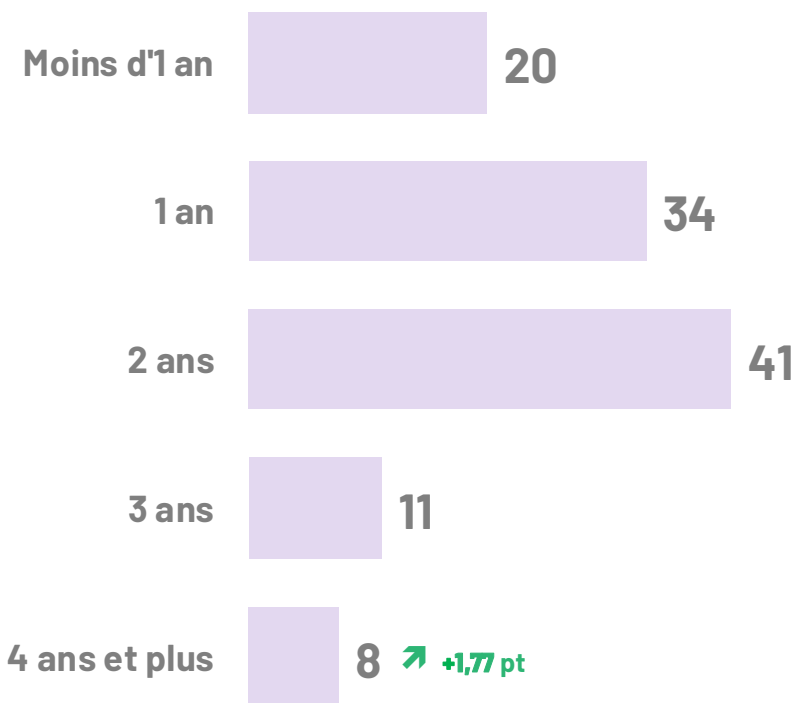
# 6. SIGNALÉTIQUE



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

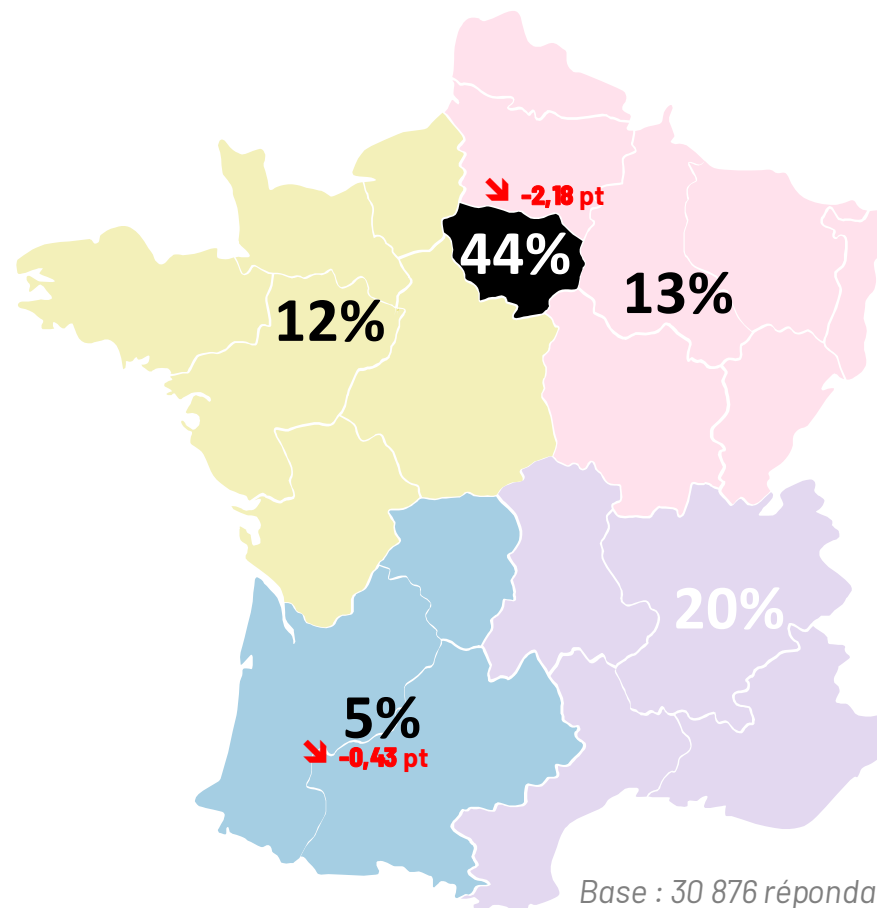
## Âge des enfants (\*)

Depuis 2025, l'âge des enfants est renseigné via le fichier de contacts et, en cas de donnée manquante, par la question Q24.



Exprimé en % Base : 29 206 répondants

## Répartition géographique des établissements fréquentés (UDA 5)



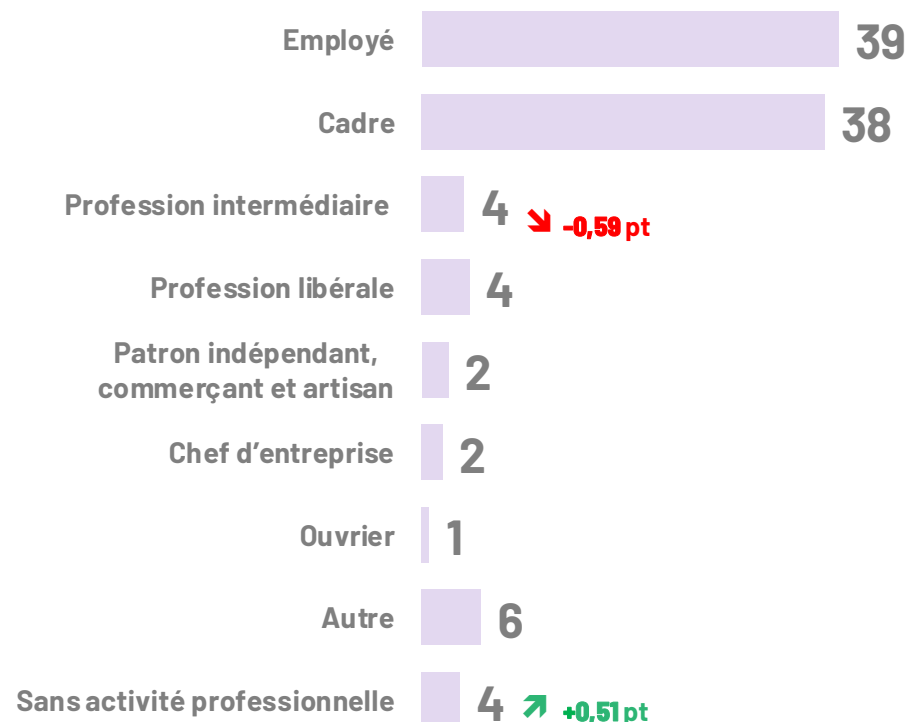
Base : 30 876 répondants

Hors France Métropolitaine :

- 4% +2,36 pt
- GUADELOUPE
- MARTINIQUE
- GUYANE FRANÇAISE
- LA REUNION
- MAYOTTE

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

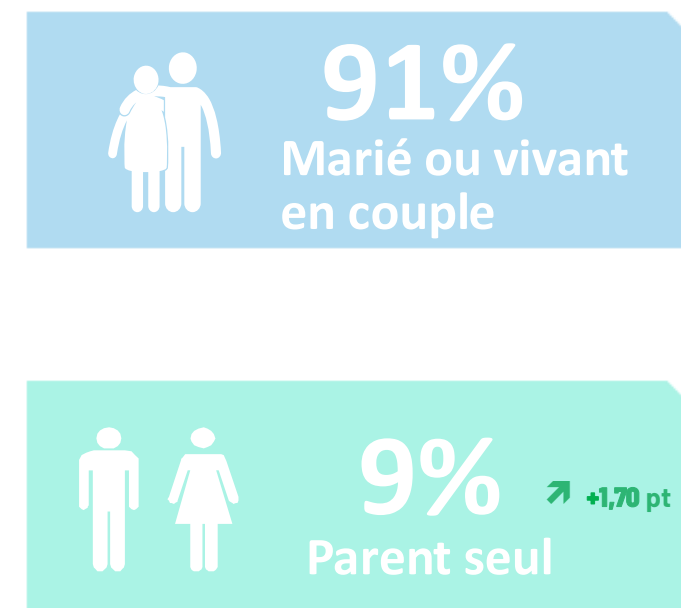
## Profession des parents



Exprimé en %

Base : 29 586 répondants

## Situation familiale



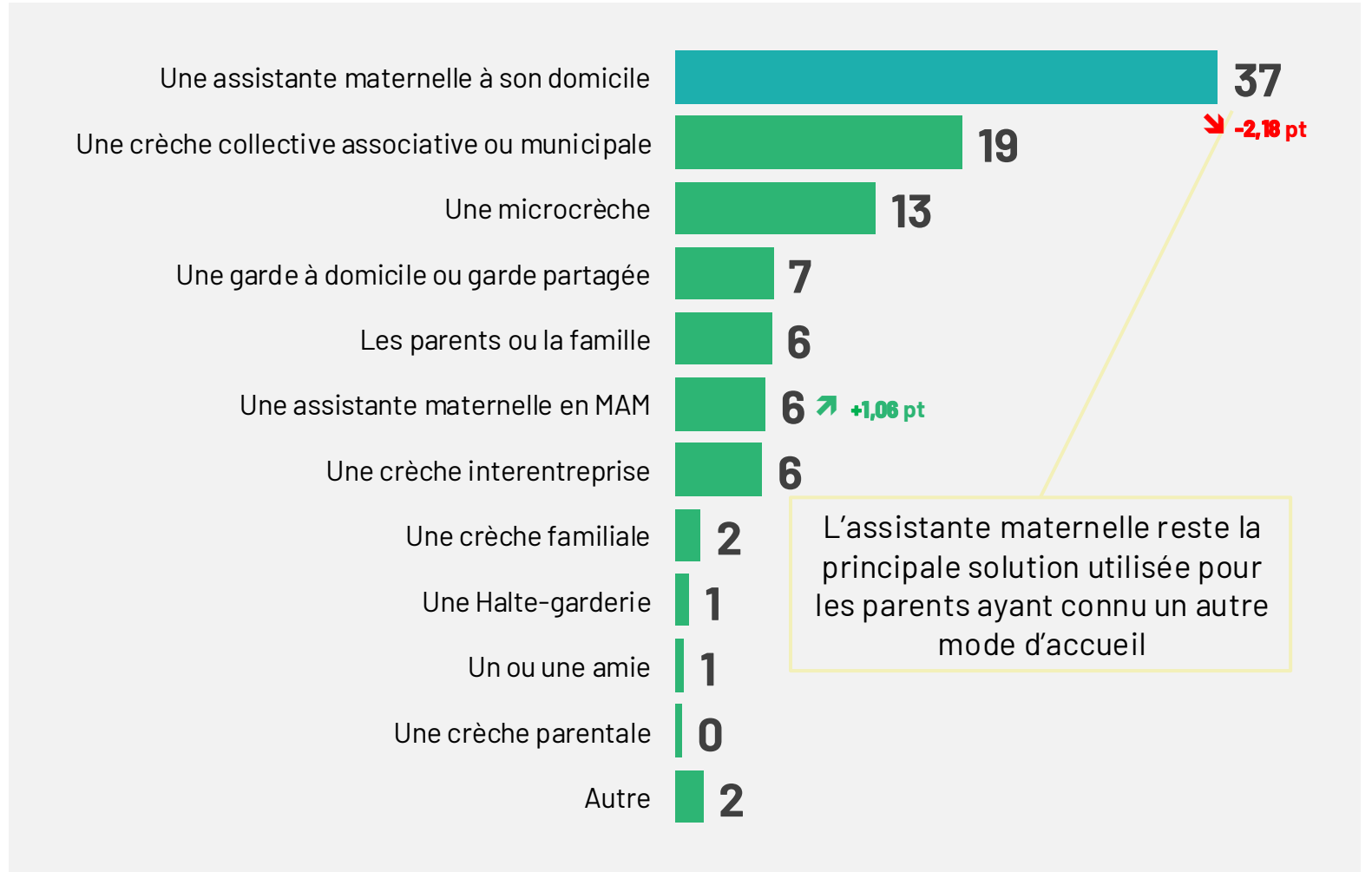
Base : 30 382 répondants

# 31% ont connu un autre mode d'accueil avant leur crèche actuelle

Ce taux est en baisse significative depuis 2 ans.  
En 2026, il perd 1,1 pts comparé à 2025.

Base : 25 452 répondants

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



Base : 7 823 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode d'accueil)

Exprimé en %

# 7. ANNEXES



# Les principaux thématiques des questions ouvertes

Q17. Merci d'indiquer ci-dessous toutes vos remarques ou suggestions d'amélioration que vous souhaiteriez partager avec nous.

## ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT (Horaires, flexibilité, administration)

**Horaires d'ouverture/fermeture** : demandes d'amplitude horaire plus large (ouverture plus tôt, fermeture plus tard)

**Flexibilité des contrats** : délais de prévenance pour les congés jugés trop longs (1 mois), jours de carence en cas de maladie

**Facturation** : manque de transparence, erreurs de facturation, système de badgeage trop strict

**Fermetures** : fermetures estivales contraignantes, fermetures imprévues pour manque de personnel



*"Des horaires plus élargis d'ouverture et de fermeture", "Une plus grande transparence sur la facturation", "Prévenir un mois à l'avance pour une journée d'absence c'est trop long"*

## ACTIVITÉS ET PÉDAGOGIE (Éveil, développement, sorties)

**Activités d'éveil** : demandes de plus d'ateliers (musique, peinture, motricité, anglais)

**Sorties extérieures** : besoin de plus de temps dehors, promenades, visites

**Diversification des jeux** : renouvellement des jouets, activités plus variées

**Préparation à la maternelle** : accompagnement à la propreté, apprentissages adaptés aux grands



*"Diversification des jeux et activités", "Plus de sorties à l'extérieur", "Proposer davantage d'ateliers de motricité ainsi que des activités variées"*

## PERSONNEL ET ÉQUIPES (Stabilité, effectifs, turnover)

**Turnover/instabilité** : changements fréquents de personnel, départs non annoncés

**Sous-effectif** : manque de professionnelles, remplacements insuffisants

**Conditions de travail** : demandes de revalorisation salariale, personnel épuisé

**Présentation** : souhait d'être informé des arrivées/départs du personnel



*"Moins de turnover et plus de motivation en rémunérant correctement le personnel", "De pouvoir avoir des équipes qui restent", "Beaucoup d'intérimaires différentes"*

## COMMUNICATION ET TRANSMISSIONS (Échanges parents-équipes)

**Qualité des transmissions** : retours trop succincts, manque de détails sur les activités

**Application/outils numériques** : demandes de photos, dysfonctionnements techniques

**Communication direction** : manque d'information sur les événements, changements

**Échanges personnalisés** : souhait de retours plus individualisés sur le développement de l'enfant



*"Communication plus détaillée sur le déroulement de la journée", "Développer une application pour retrouver les transmissions", "Plus de photos de nos enfants"*

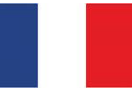
# Marges d'erreurs statistiques

## Sur les proportions et par taille d'échantillon

	Taille échantillon	Score obtenu : 10 ou 90%	Score obtenu : 15 ou 85%	Score obtenu : 25 ou 75%	Score obtenu : 50%
<b>2013</b>	2 500	1,2%	1,4%	1,7%	2,0%
<b>2021</b>	19 033	0,4%	0,5%	0,6%	0,7%
<b>2022</b>	21 930	0,4%	0,5%	0,6%	0,7%
<b>2023</b>	22 558	0,4%	0,5%	0,6%	0,7%
<b>2024</b>	30 740	0,3%	0,4%	0,5%	0,6%
<b>2025</b>	28 700	0,3%	0,4%	0,5%	0,6%
<b>2026</b>	36 876	0,3%	0,4%	0,5%	0,6%

Exemple : en 2026, 92,34% des parents interrogés (27 624 répondants) recommandaient leur crèche, la marge d'erreur étant de +/- 0,3% pts, soit un score compris entre 92,04 et 92,64%.

Le seuil de significativité pris en compte est de 95%



# NOS ENGAGEMENTS

## CODES PROFESSIONNELS, CERTIFICATION QUALITÉ CONSERVATION ET PROTECTION DES DONNÉES

Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de marché et d'opinion suivants :

- **SYNTEC** (syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France ; [www.Syntec-etudes.Com](http://www.Syntec-etudes.Com))
- **ESOMAR** (European Society for Opinion and Market Research, [www.Esomar.Org](http://www.Esomar.Org))



**Ipsos France est certifiée ISO 2052 :  
Market Research - version 2019  
par AFNOR CERTIFICATION**

Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales.

Ipsos France s'engage à appliquer le **code ICC/Esomar** des études de marché et d'opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.



Ipsos s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'informations sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

A ce titre, la durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :

de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc .

de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente.

# VOS CONTACTS SUR CETTE ÉTUDE

**Paula Fernandes**



Directrice de clientèle –  
Customer Experience

**Léo Spada**



Chargé d'études sénior  
– Customer Experience

**Ce document a été rédigé selon les standards Qualité d'Ipsos.**  
**Il a été relu et validé par : Paula Fernandes, Directrice de clientèle**

# 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](http://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

