

Crèches : leur personnel et leur qualité de service plébiscités par les Français

<https://www.ipsos.com/fr-fr/creches-leur-personnel-et-leur-qualite-de-service-plebiscites-par-les-francais>

Ipsos – octobre 2018

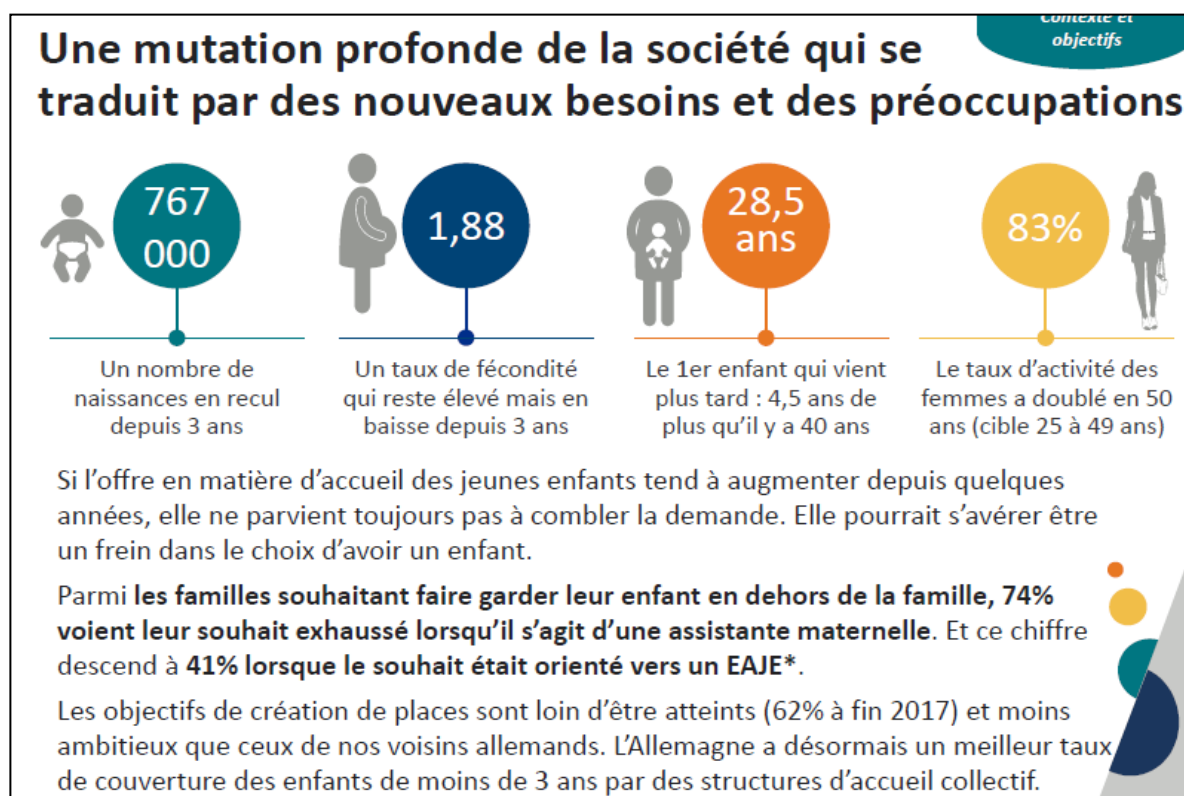
Ffec

95 % des parents toujours prêts à recommander la crèche de leur enfant. C'est sur ce bilan toujours aussi positif que Ipsos et la Fédération Française des Entreprises de Crèches (Ffec) présentent les résultats de la 6ème édition du baromètre de satisfaction sur la qualité de service des crèches.

Les parents font toujours confiance à leur crèche avec une note moyenne de 8,8/10. À l'instar de l'édition précédente, 98 % des parents sont convaincus du bien-être de leur enfant, et 95% recommanderaient leur crèche à d'autres parents. La crèche leur permettant de mieux concilier vie professionnelle et vie de famille (8,7/10) notamment en leur garantissant un accueil tout au long de l'année même en cas d'imprévu (8,7/10).

La majorité des nouveaux items évalués cette année s'inscrivent dans ce bilan très positif avec des notes dépassant les 8/10. C'est le cas de la sécurité affective et physique des enfants, la qualité globale des locaux ou encore le respect du rythme de l'enfant (notes moyennes entre 8,4 et 8,5/10). Le personnel en contact avec les enfants reste toujours autant estimé, trois parents sur dix le considèrent même parfait. Leur amabilité et leur professionnalisme sont encore plus plébiscités.

Autre fait marquant lors de cette édition, de plus en plus de parents donnant la note maximale de 10, appuyant encore un peu plus l'excellence de la qualité de service fournie par les crèches. L'information aux familles gagne 6 pts soit 28 % de parents attribuant un 10.



Une demande de poursuite de développement de crèches

COINCE
objectifs



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

41 000 places

1 500 crèches

17 000 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 :

- 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 mis en place depuis 6 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

Introduiti

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 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 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

Principaux enseignements

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

≥ 8

Les nouveaux aspects évalués cette année sont conformes à ce constat, avec des moyennes variant entre 8,4 et 8,7 et un niveau d'excellence (notes de 10) entre 30 et 40%.

Sur la majorité des indicateurs historiques, une hausse du niveau d'excellence est visible et se traduit parfois par une hausse de la moyenne :

- L'appréciation générale de l'établissement : 8,4 de moyenne (+0,1pts) et ¼ de notes 10 (+5pts).
- L'information aux familles : 8,1 de moyenne (+0,1pts) et 28% de notes 10 (+6pts).
N'oublions pas que ce critère était en retrait l'année dernière et qu'il reste un axe important pour la promotion de la qualité des services proposés auprès des parents.
- Le personnel : 44% (+7 pts) de notes 10 sur l'amabilité et 38% (+5pts) de notes 10 sur le professionnalisme.

Et constituant un cadre propice à l'épanouissement de l'enfant... et des parents

Principaux enseignements

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

Alors **qu'à contrario, le recours à un assistante maternelle se fait davantage par contrainte** : pas d'autres solutions de garde disponibles.

En tant qu'EAJE, **les Entreprises de Crèches de la FFEC répondent bien aux attentes des parents** et également à **cette préoccupation majeure d'équilibre entre les temps de vie**. Cette préoccupation est plus marquée chez les salariés-parents et d'autant plus que l'enfant est jeune, d'où l'importance de la **garantie d'un accueil constant tout au long de l'année** :

- Une note moyenne de **8,7** sur les critères de l'épanouissement et de la garantie d'un accueil constant même en cas d'imprévu.

Ce qui incite les parents à les recommander fortement : **95%** des parents l'affirment.

Une recommandation indiscutable

Principaux enseignements



Confiance accordée par les parents

87%

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

- 8,8 de moyenne
- Et près de 9/10 des parents donnant une note de 8 ou plus



Bonne conciliation vie pro vs familiale

85%

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

- 8,7 de moyenne
- Plus de 8/10 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 2/3 en sont tout à fait convaincus



Le personnel

81%

Avec **un personnel encadrant reconnu** :

- 8,5 de moyenne
- Et 3/10 parents sur le considère parfait



La recommandation

95%

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

- 95% des parents recommandent leur crèche
- Et plus de 3/4 des parents la recommanderait certainement

DES CRÈCHES TOUJOURS PLUS APPRÉCIÉES PAR LES PARENTS ET QUI LEUR DONNENT CONFIANCE

détailles

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

2018 (base : 15 149)



8,8

2017 (base : 14 901)



8,8

■ 10 ■ 8 à 9 ■ 6 à 7 ■ 1 à 5



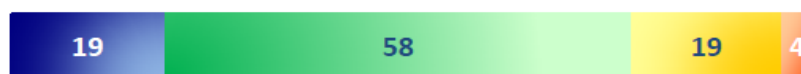
Q12 - Si vous aviez à donner une note sur 10, reflétant votre appréciation générale de l'établissement qui accueille votre enfant, laquelle serait-elle ?

2018 (base : 16 593)



8,4 ↗

2017 (base : 15 796)



8,3

■ 10 ■ 8 à 9 ■ 6 à 7 ■ 1 à 5

LE PERSONNEL EN CONTACT AVEC LES ENFANTS TOUJOURS APPRÉCIÉ

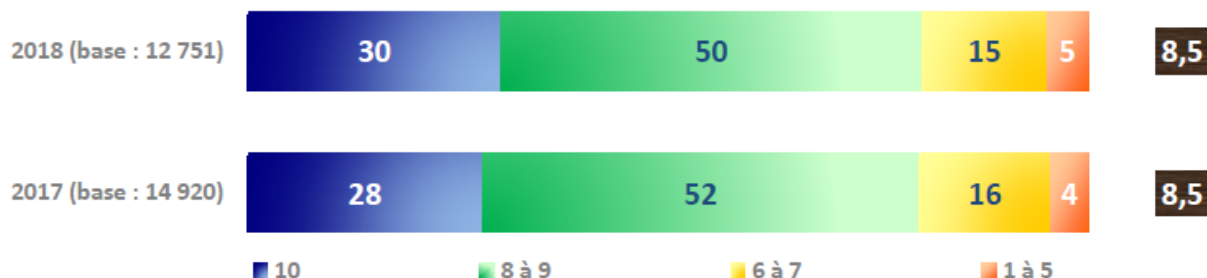
détailés

3 parents sur 10 le trouvent parfait



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

Moyenne



UN PERSONNEL QUI RESTE TOUJOURS AUTANT RECONNU

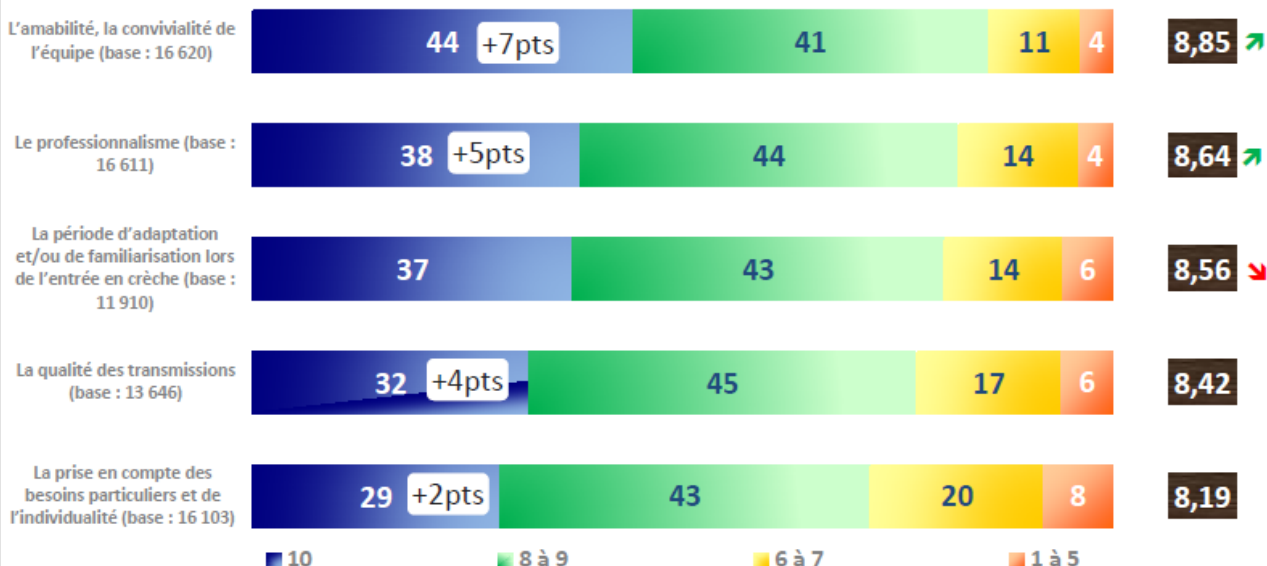
détailés

Avec un niveau d'excellence qui s'accroît : +2 à +7 points sur la note de 10 pour 4 des 5 indicateurs



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

Moyenne



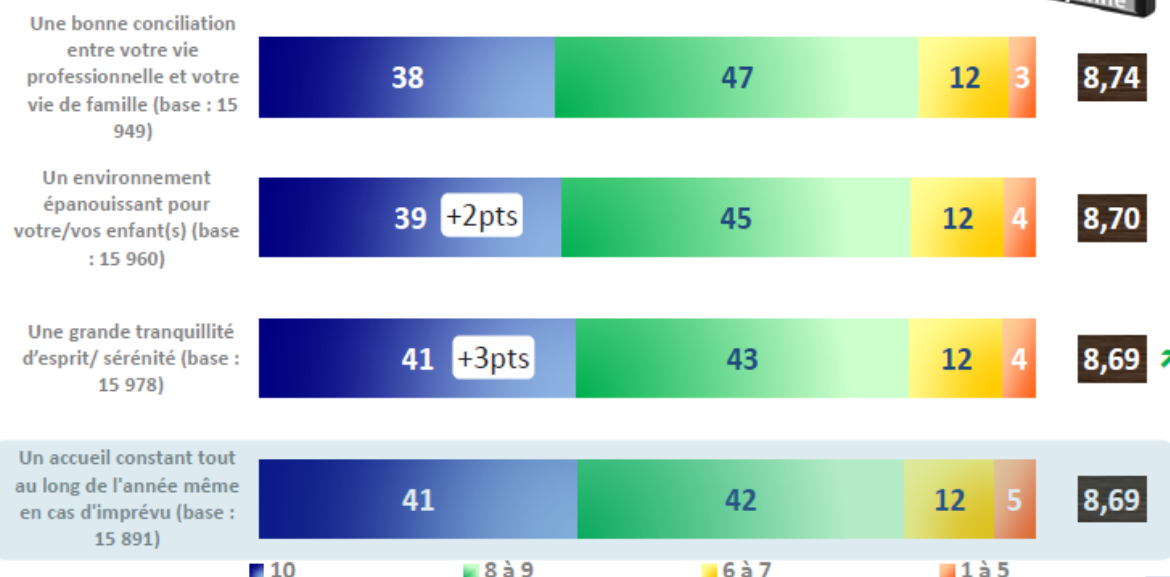
DES CRÈCHES QUI RASSURENT TOUJOURS AUTANT LES PARENTS EN LEUR APPORTANT UN BON ÉQUILIBRE ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET VIE DE FAMILLE TOUTE L'ANNÉE

détailés

Les attentes des parents comblées par les crèches

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

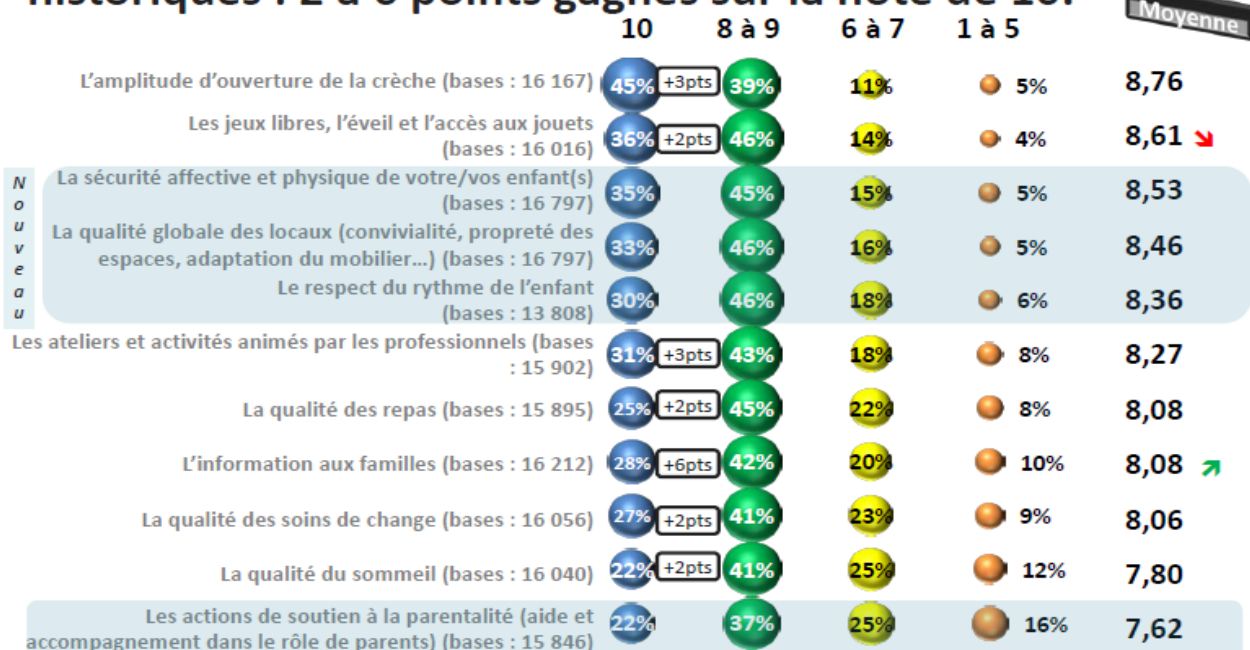
La crèche vous apporte /garantit...



EVALUÉES POUR LA 1ÈRE FOIS CETTE ANNÉE, LES ACTIONS DE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ MONTRE UNE SATISFACTION PLUS MODÉRÉE QUE LES AUTRES CRITÈRES

résultats détaillés

Le niveau d'excellence se renforce sur tous les critères historiques : 2 à 6 points gagnés sur la note de 10.



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

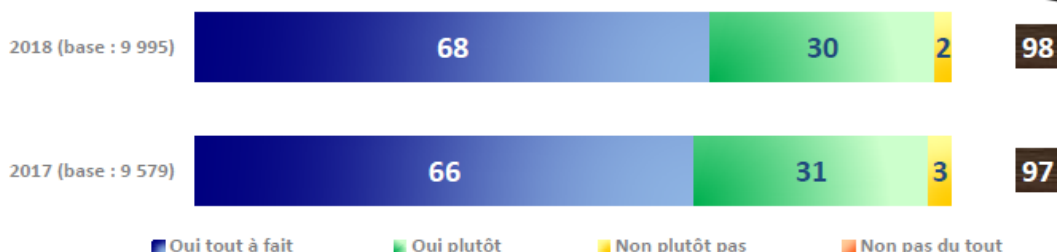
détailés

De très bons résultats comparables aux autres vagues

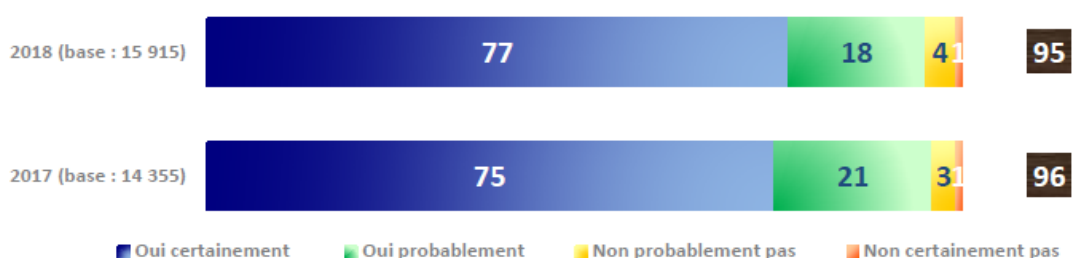


Q11 - Avez-vous le sentiment que votre/vos enfant(s) est/sont heureux d'aller à la crèche ?

ST Oui

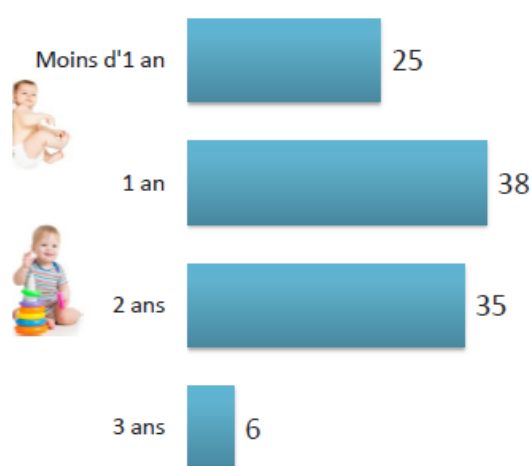


Q14 - Vous personnellement, recommanderiez-vous cette crèche à d'autres parents ?

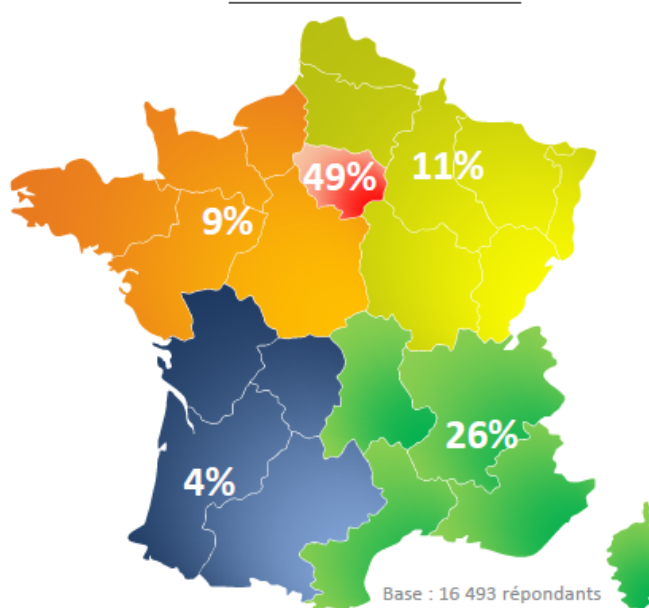


Les places proposées restent en majorité localisées en île de France

Âge des enfants

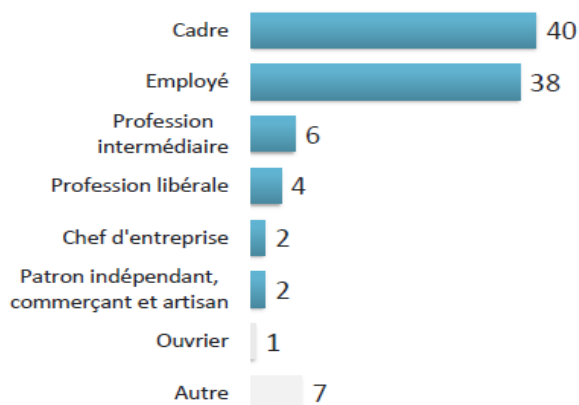


Région de résidence



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

Profession des parents



En %

Base : 16 068 répondants

Situation familiale



94%
Marié ou vivant en couple



6%
Parent seul

Base : 16 677 répondants

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

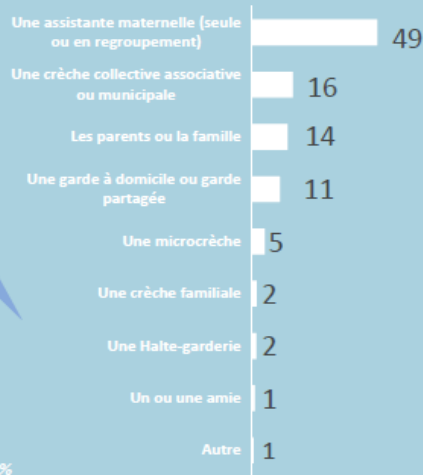
Signalétique

Près de **2/5** ont connu un autre mode de garde avant leur crèche actuelle
Base : 9 972 répondants

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 ?



En %

Base : 3 567 répondants (A ceux qui ont connu un autre mode de garde)

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 2017-2018 dans l'une des 24 Entreprises de Crèches de la FFEC participant à l'enquête.

Au total, 35 524 parents ont été sollicités (+5% vs 2017).

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 4 et le 24 juin.

16 876 parents ont répondu soit un taux de retour de 47,5%.

RÉSULTATS



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

Résultats consolidés sur les 24 Entreprises de Crèches ayant participé.

GUIDE DE LECTURE DES RÉSULTATS

Comment interpréter les chiffres de ce rapport ?

LECTURE DES CHIFFRES

- Avec une ou deux 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



2018 (base : 12 751)



8,5 ↗

Les répondants appartenant à la région parisienne donnent une note moyenne significativement inférieure à celles des autres régions

2017 (base : 14 920)



8,5

La moyenne obtenue en 2018 sur le critère est significativement supérieure à celle de 2017