



BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2016

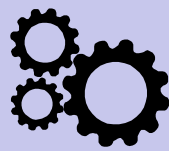
La qualité de service des crèches

Tableaux de bord des résultats

LES PETITES CRÈCHES



LES PETITES CRÈCHES



CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La FFEC a mise en place depuis 4 ans un baromètre de satisfaction auprès des parents dont les enfants sont inscrits en crèche pour :



- Mesurer la satisfaction des parents et suivre ses évolutions dans le temps.
- Analyser les principales attentes des parents
- Communiquer auprès des entreprises, parents, partenaires institutionnels et publics.

Le système retenu pour mesurer la satisfaction des parents est une échelle numérique allant de 1 à 10.

CIBLE



Parents ayant au moins 1 enfant accueilli pour la rentrée 2015-2016 **dans l'une des 17 Entreprises de Crèches** de la FFEC participant à l'enquête.

TERRAIN



Enquête online réalisée sur fichier transmis par chaque Entreprise de Crèches.

Une partie des interviews a été réalisée par les Entreprises de Crèches (de mai à juin).

L'autre partie a été réalisée par Ipsos entre le 6 et le 27 juin.

RÉSULTATS



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

L'échantillon détaillé présenté dans ce document se structure de la manière suivante :

Entreprises de crèches	Nombre de parents interrogés	Nombre d'interviews réalisées	Taux de retour
FFEC 2016	25 878	12 179	47,1%
Les Petites Crèches 2016	71	24	33,8%
Les Petites Crèches 2015	53	23	43,4%



Comment interpréter les chiffres de ce rapport ?

Lecture des chiffres :

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

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



Les résultats doivent être interprétés avec précautions pour les questions présentant des bases faibles inférieures à 30 répondants.

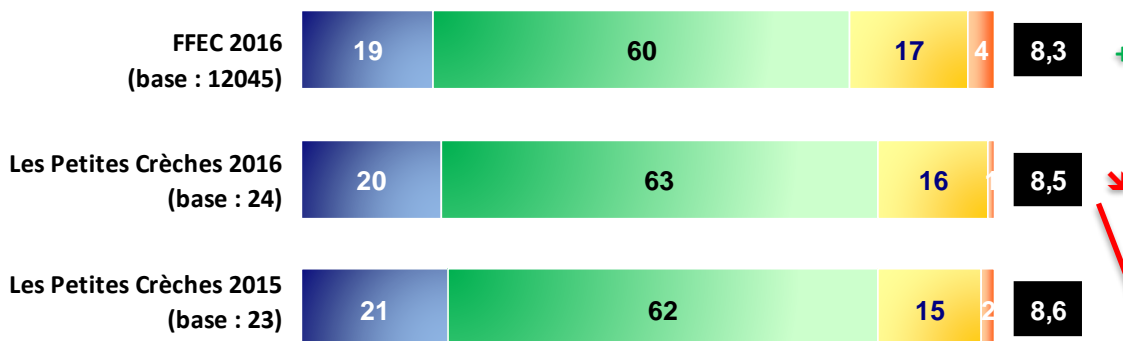


Différences significatives :

Seules les différences significatives les plus importantes apparaissent sur ce document. Ces écarts apparaissent sous forme de :

- + ou ↗ : les différences sont significativement supérieures
- - ou ↘ : les différences sont significativement inférieures

La moyenne obtenue en 2016, par Les Petites Crèches est significativement supérieure à celle obtenue par les autres Entreprises de Crèches



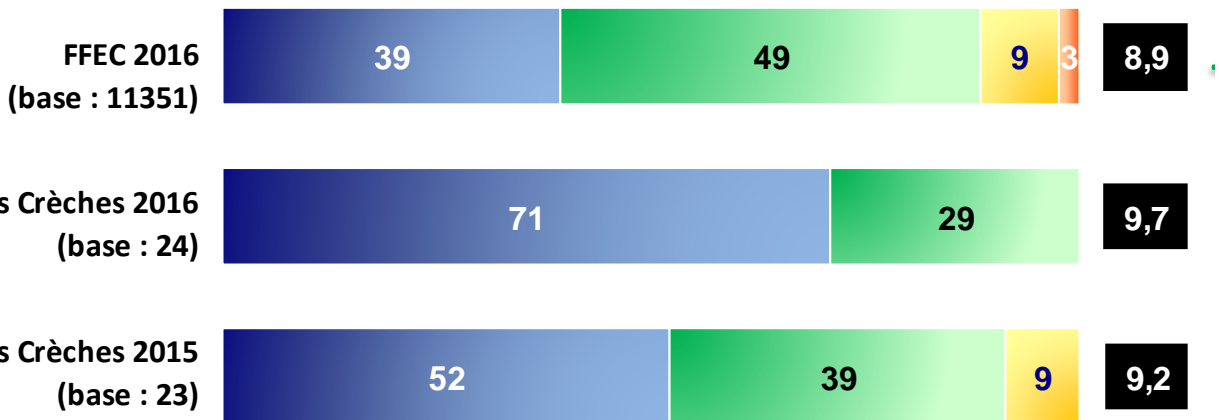
En 2016, les parents des crèches des Petites Crèches donnent une note moyenne significativement inférieure à celle obtenue en 2015



PERCEPTION DES CRÈCHES

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



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

La crèche vous apporte...



■ % notes de 10

■ % notes de 8 à 9

■ % notes de 6 à 7

■ % notes de 1 à 5



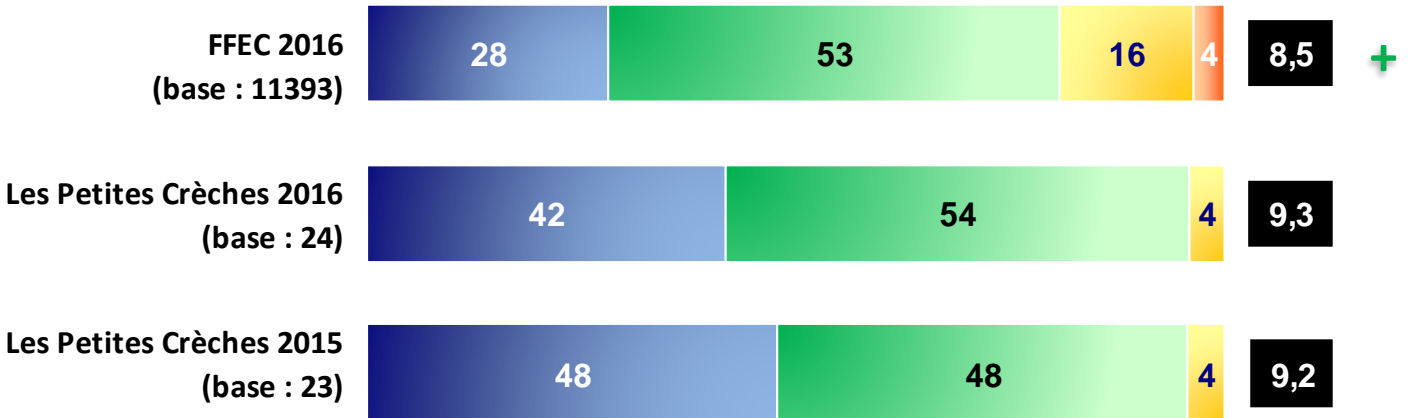
LES PETITES CRÈCHES



LES PROFESSIONNELS QUI ACCUEILLENT VOTRE ENFANT

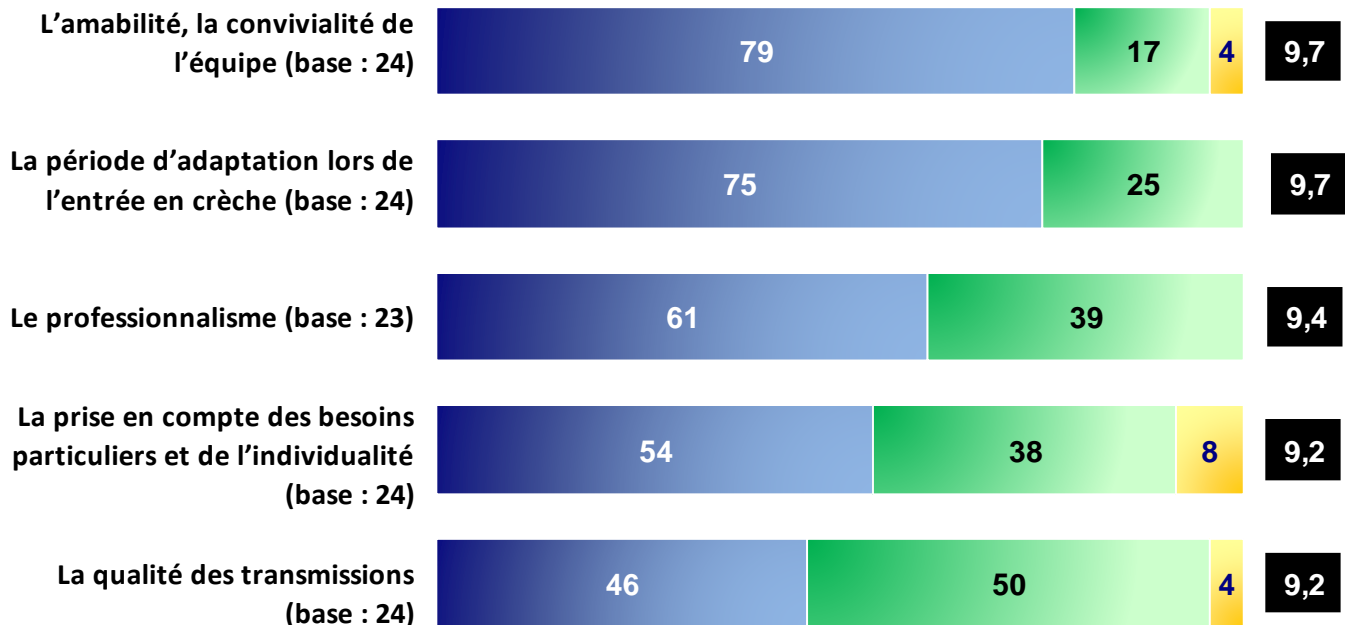
Q7 - Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport aux professionnels qui accueillent votre enfant à la crèche ?

Moyenne



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

Satisfaction vis-à-vis de...



■ % notes de 10

■ % notes de 8 à 9

■ % notes de 6 à 7

■ % notes de 1 à 5



LES PETITES CRÈCHES



L'ÉTABLISSEMENT ET LES SERVICES ASSOCIÉS

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

Moyenne



Q9 - Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport au fonctionnement de la crèche qui accueille votre enfant ?



■ % notes de 10

■ % notes de 8 à 9

■ % notes de 6 à 7

■ % notes de 1 à 5



LES PETITES CRÈCHES



PERCEPTION ET RECOMMANDATION DES CRÈCHES

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

ST Oui



■ % Oui tout à fait ■ % Oui plutôt ■ % Non plutôt pas ■ % Non pas du tout

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



■ % Oui certainement ■ % Oui probablement ■ % Non probablement pas ■ % Non certainement pas

LES PETITES CRÈCHES

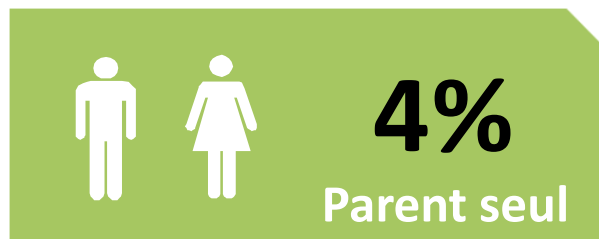
SIGNALÉTIQUE

PROFESSION DES PARENTS



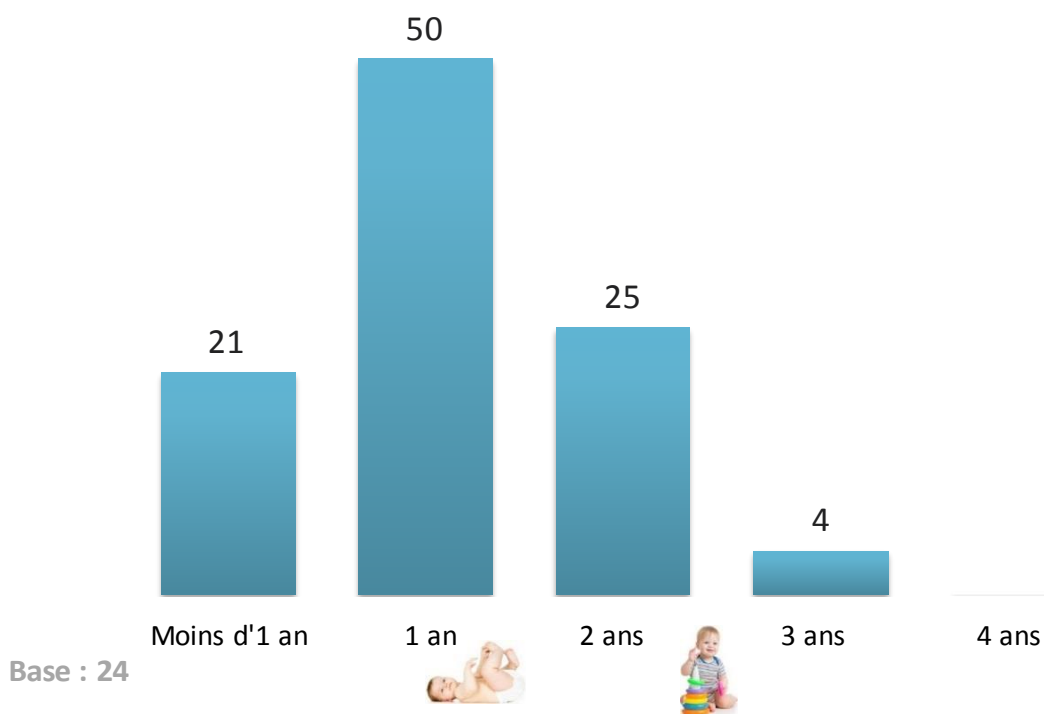
Base : 24

SITUATION FAMILIALE



Base : 24

ÂGE DES ENFANTS



Base : 24



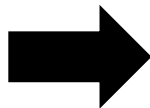
LES PETITES CRÈCHES



SIGNALÉTIQUE

MODE DE GARDE PRÉCÉDENT

25%

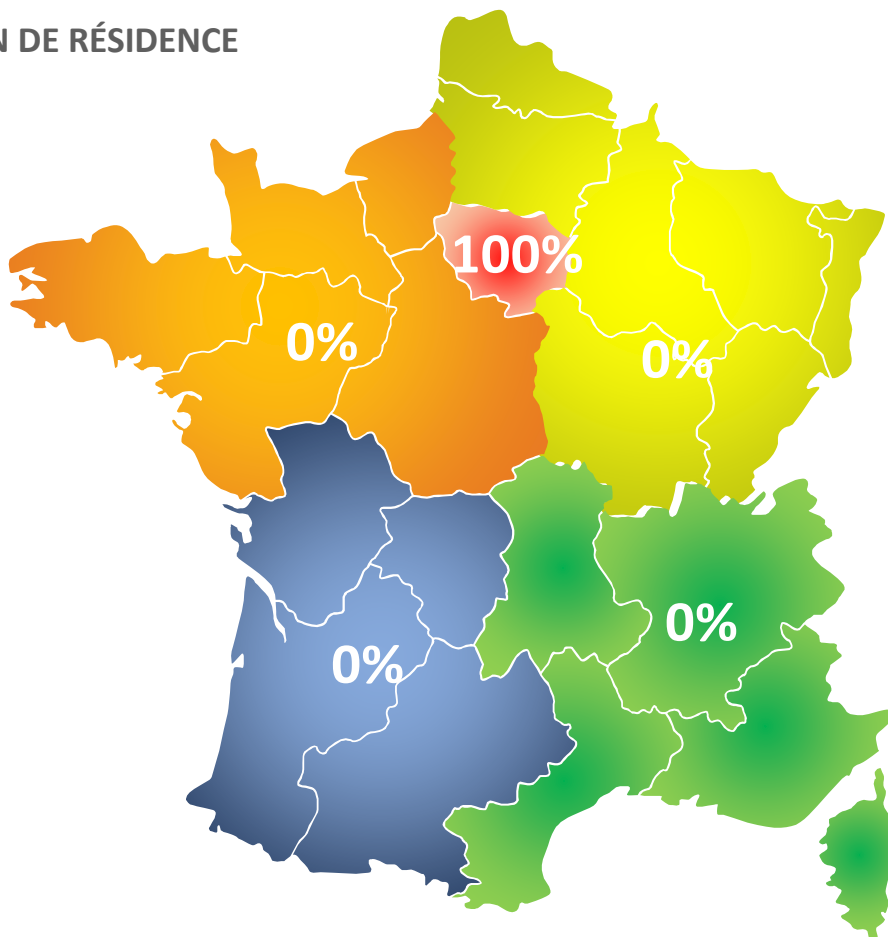


ont connu un autre mode de garde avant leur crèche actuelle

Base : 24

Autres mode de garde (base : 6)	%
Une garde à domicile ou garde partagée	67
Une crèche collective associative ou municipale	17
Une Halte-garderie	17
Une crèche familiale	-
Une crèche parentale	-
Une microcrèche	-
Une assistante maternelle	-
Les parents ou la famille	-
Un ou une amie	-
Autre	-

RÉGION DE RÉSIDENCE



Base : 24