

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2020

La qualité de service des crèches



## Tableaux de bord des résultats



Recommandation  
des parents

Le personnel



Les établissements



Satisfaction

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

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...

Analyser les principales attentes des parents.

...et suivre ses évolutions dans le temps.

Communiquer auprès des entreprises, parents, partenaires institutionnels et publics.

La satisfaction est mesurée via une échelle numérique allant de 1 à 10.

Les résultats présentés ici ont été redressés pour les rendre représentatifs par Entreprise de Crèches



Parents d'un enfant ou + accueilli pour la rentrée 2019-2020 dans l'une des Entreprises de Crèches de la FFEC.



23

RÉPONDANTS

sur 137 parents interrogés



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

Taux de retour

17%

Rappel 2019 :

Interrogés	Répondants	Taux de retour
137	40	29,2%

Une partie a été réalisée directement par les Entreprises de crèches, sur le mois de juin.

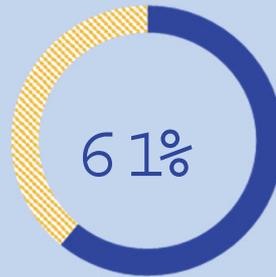
L'autre partie a été réalisée par Ipsos entre :  
- Le 10 et le 13 mars  
- et entre le 15 juin et le 5 juillet.

**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 ?**

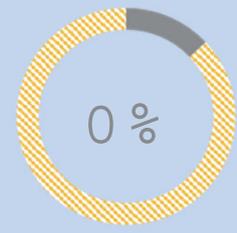


Moyenne

Base : 23



% note 10



% notes 1 à 5

LA CRÈCHE APPORTE AUX PARENTS...

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

9,2  
/10

La garantie d'un accueil constant tout au long de l'année

Base : 23

9,1  
/10

Un environnement épanouissant pour votre enfant

Base : 23

9,0  
/10

Une grande tranquillité d'esprit / sérénité

Base : 23

9,0  
/10

Une bonne conciliation entre vie professionnelle et vie de famille

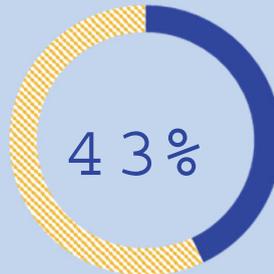
Base : 23

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

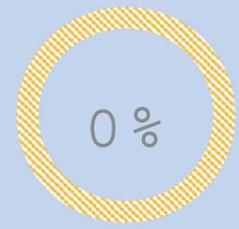


Base : 23

Moyenne



% note 10



% notes 1 à 5

Nous ne pouvons pas afficher l'image.

SATISFACTION VIS-À-VIS DE...

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

Amabilité et  
convivialité de  
l'équipe

Professionalisme

Prise en compte  
des besoins  
particuliers et de  
l'individualité



Base : 23

Base : 23



Base : 22

Base : 23



Base : 23



Base : 23



Période  
d'adaptation /  
familiarisation lors  
de l'entrée

Qualité des  
transmissions

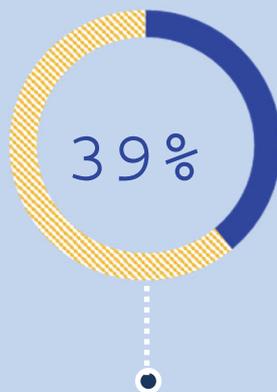
# L'ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS QUI ACCUEILLENT VOTRE ENFANT



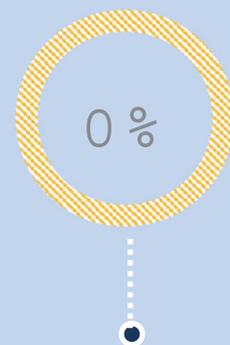
Q7 bis. Pouvez-vous évaluer à l'aide de l'échelle ci-dessous, votre niveau de satisfaction par rapport aux équipes de la crèche ?



Moyenne



% note 10



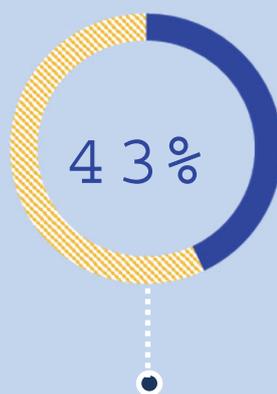
% notes 1 à 5

Base : 23

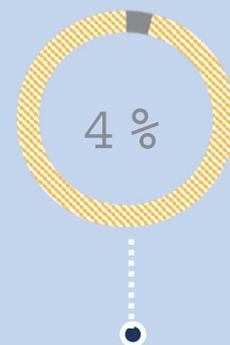
## L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Moyenne



% note 10



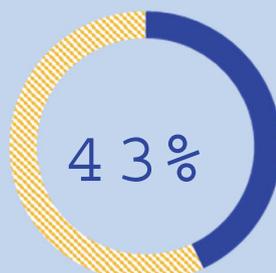
% notes 1 à 5

Base : 23

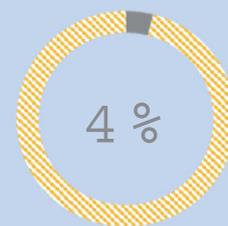
**Q12 - Si vous aviez à donner une note sur 10, reflétant votre appréciation générale de l'établissement qui accueille votre enfant, laquelle serait-elle ?**



Moyenne



% note 10



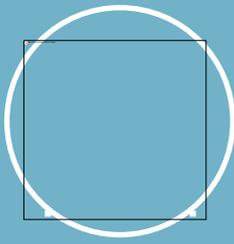
% notes 1 à 5

Base : 23

## SATISFACTION VIS-À-VIS DE...

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



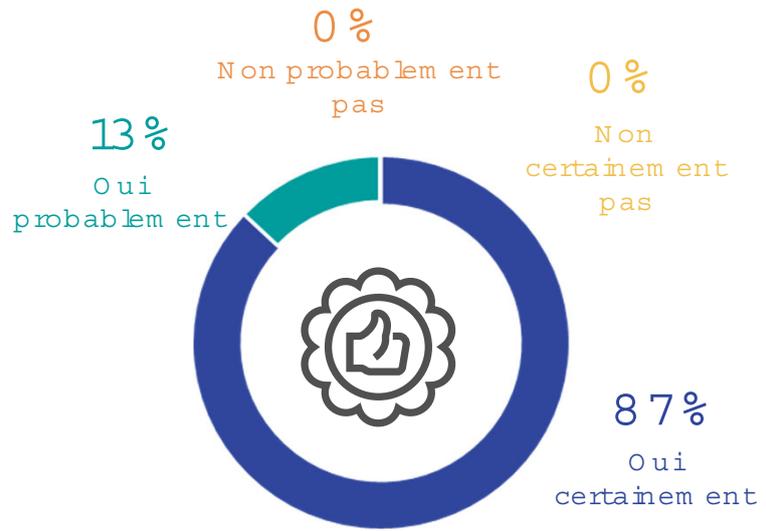


## Taux recommandation



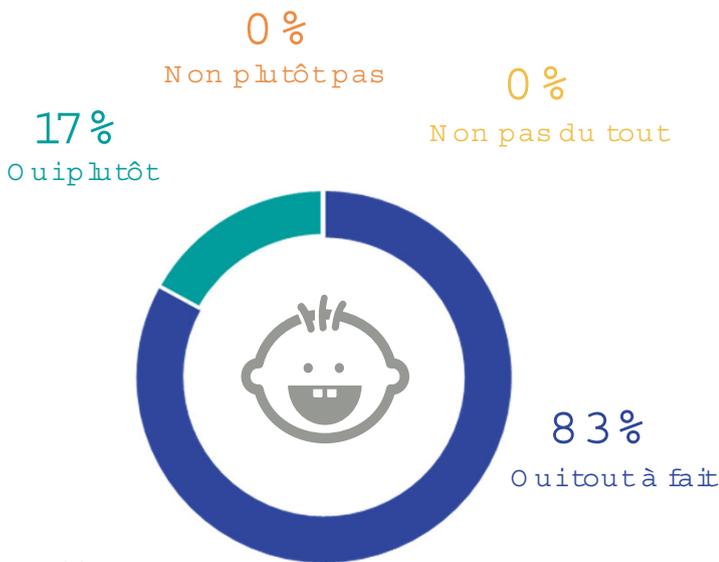
100% des parents recommanderaient leur crèche à d'autres parents

Q 14. Vous personnellement, recommanderiez-vous cette crèche à d'autres parents ?



Base : 23

Q 11. Avez-vous le sentiment que votre/vos enfant(s) est/sont heureux d'aller à la crèche ?



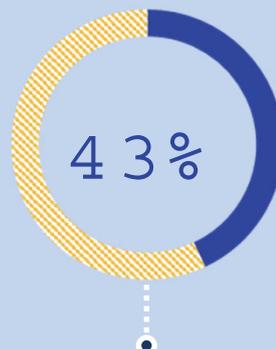
Base : 23



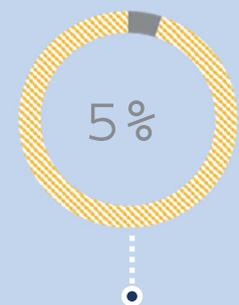
Q16. Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche vous sont utiles en tant que parents ?



Moyenne



% note 10



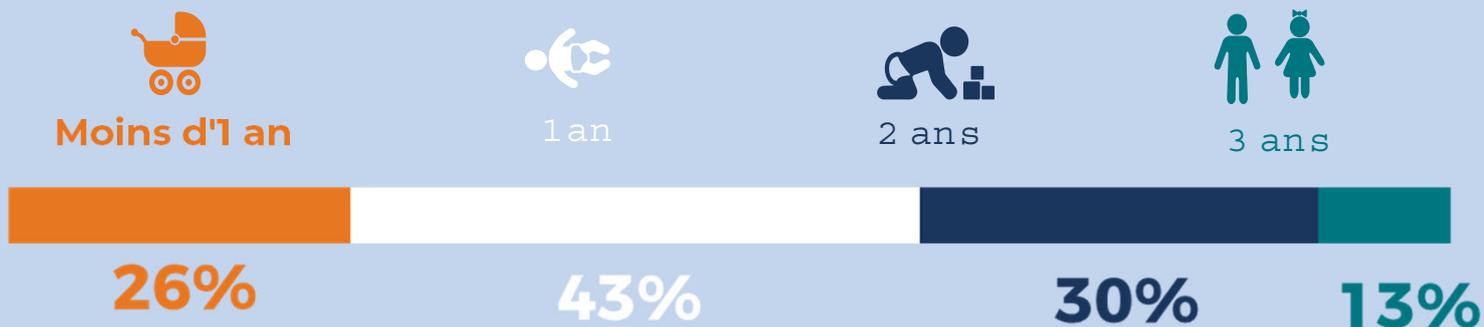
% notes 1 à 5

Base : 21



# LE PROFIL DES PARENTS / ENFANTS

## ÂGE DES ENFANTS



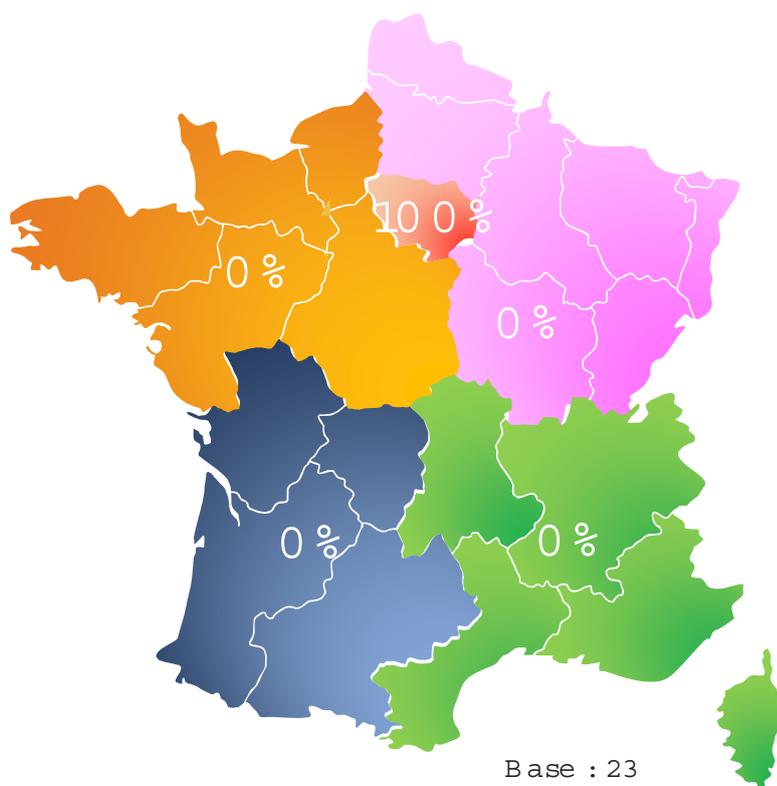
Base : 23

## SITUATION FAMILIALE



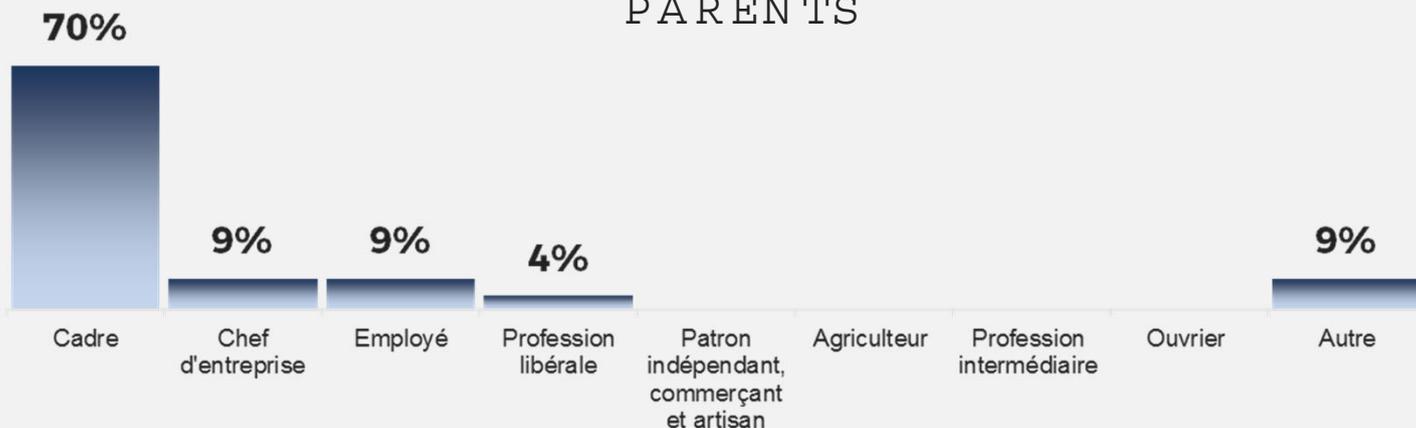
Base : 23

## RÉGION DE RÉSIDENCE



Base : 23

## PROFESSION DES PARENTS



Base : 23

## LES AUTRES MODES DE D'ACCUEIL

Q 3. Avez-vous connu un autre mode d'accueil que votre crèche actuelle pour votre/vos enfants ?

35%  
OUI

Base : 23

Q 4 bis Comparé à votre ancien mode d'accueil, vous diriez que votre mode de garde actuelle est globalement de...

- 62% Meilleure qualité
- 25% Qualité équivalente
- 12% Moins bonne qualité

Base : 8

Q 4. De quel mode d'accueil s'agissait-il ?

Base : 8	%
Une microcrèche	50
Une garde à domicile ou garde partagée	38
Une assistante maternelle (seule ou en MAM)	13
Une crèche collective associative ou municipale	0
Une crèche familiale	0
Une crèche parentale	0
Une crèche interentreprise	0
Les parents ou la famille	0
Un ou une amie	0
Une Halte-garderie	0
Autre	0



FFEC

● **Q14. Vous personnellement, recommanderiez-vous cette crèche à d'autres parents ?\***



Evol2020-2019

+7,7 pts



=

Base : 23

Base : 15 007

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



+0,4 pt



=

Base : 23

Base : 15 709

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



+0,3 pt



=

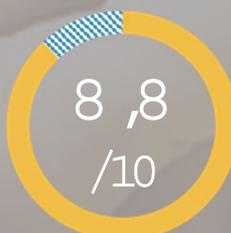
Base : 23

Base : 15 940

● **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 ?**



+0,6 pt



=

Base : 23

Base : 10 067

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



+2,5 pts



=

Base : 23

Base : 10 413

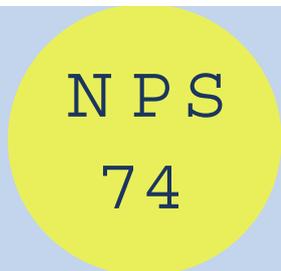
\*% sous total 0 ui

# RECOMMANDATION (NET PROMOTOR SCORE)

Q15. Et si vous deviez à présent donner une note pour exprimer votre niveau de recommandation par rapport à votre crèche, quelle serait-elle ?



FFEC



Evo12019-2020

+10 pts



Base : 23

Base : 14 999



Promoteur  
s

%9-10



Neutres

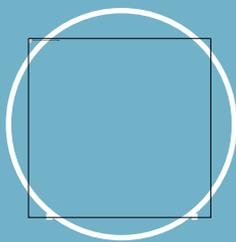
%7-8



Détracteur  
s

%0-6

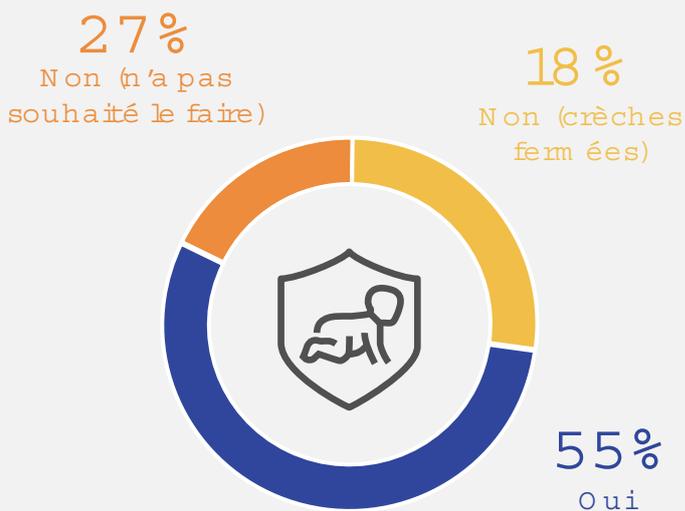




Taux d'accueil

82%

Q 18 . Votre enfant a-t-il continué à être accueilli pendant le confinement ou le déconfinement progressif ?



Base : 11

Q 19 En pensant à cette période particulière de confinement/déconfinement progressif, pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction sur...

### La mobilisation des équipes de votre crèche pour adapter l'accueil des enfants

Base : 6



### La mise en place des règles de protection sanitaire

Base : 6



### Le soutien des équipes de votre crèche (écoute, accompagnement administratif, conseil pédagogiques...)

Base : 6



■ 10    ■ 8 à 9    ■ 6 à 7    ■ 1 à 5

74 %

des parents ont obtenu leur place en crèche via leur employeur ou celle de leur conjoint

Base : 23

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

### 3 AVANTAGES CITÉS EN MOYENNE

Base : 17	%
Être assuré que mon enfant sera accueilli dans une structure de qualité	59
Avoir accès à un mode d'accueil collectif (n'avais pas trouvé de place autrement)	53
Faciliter la conciliation entre vie familiale et professionnelle	47
Bénéficier de la souplesse d'accueil	35
Pouvoir reprendre le travail rapidement	18
Bénéficier d'une solution moins chère	18
Une solution plus simple	18
Autre	6

74 %

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

Base : 23

## Q4.1 Si vous n'aviez pas eu cette place en crèche via votre employeur, quel mode d'accueil auriez-vous choisi\* ?

Base : 17	%
Une garde à domicile ou garde partagée	35
Une microcrèche	29
Une place classique dans une crèche collective (municipale, associative)	12
Je n'avais pas d'autre solution pour faire garder mon enfant	12
Une crèche familiale	6
Un mélange de plusieurs solutions	6
Une crèche parentale	0
Un(e) assistant(e) maternel(le) (seul(e) ou une Maison d'Assistante Maternelle)	0
Une solution de dépannage (parents, famille, amis)	0
Une Halte-garderie	0
Un congé parental	0
Je ne sais pas	0
Autre	0

\*Cette question recueille un souhait et non le mode d'accueil qui était réellement disponible