

BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2022

La qualité de service des crèches



Tableaux de bord des résultats



Recommandation
des parents

Le personnel

**9,8
/10**

Satisfaction

Les établissements

**9,5
/10**

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La FFEC a mis en place depuis 10 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'1 enfant ou + accueilli pour la rentrée 2021-2022 dans l'une des Entreprises de Crèches de la FFEC.



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

Taux de retour

19%

Rappel 2021 :

Interrogés	Répondants	Taux de retour
120	27	22,5%

Une partie a été réalisée directement par les Entreprises de crèches, sur les mois de mars et avril.

L'autre partie a été réalisée par Ipsos entre :
- Le 15 mars et le 6 avril 2022.

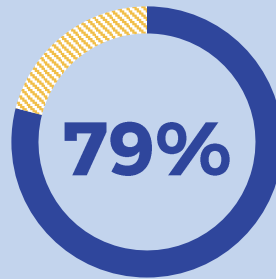
LE NIVEAU DE CONFIANCE DES PARENTS

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 ?

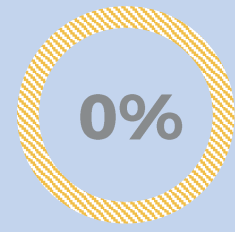


Moyenne

Base : 19



% note 10



% notes 1 à 5



LA CRÈCHE APPORTE AUX PARENTS...

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

9,8
/10

Une bonne conciliation entre vie professionnelle et vie de famille

Base : 20

9,7
/10

Une grande tranquillité d'esprit / sérénité

Base : 20

9,7
/10

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

Base : 20

9,6
/10

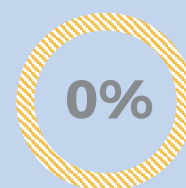
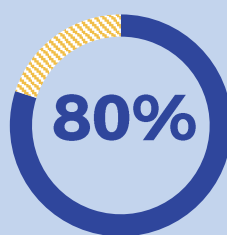
Un environnement épanouissant pour votre enfant

Base : 20

SATISFACTION PAR RAPPORT AUX ÉQUIPES DE LA CRÈCHE

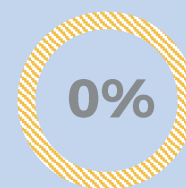
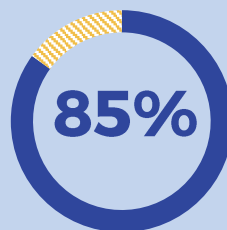
Q7 bis. Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport aux équipes de la crèche ?

L'équipe des professionnels qui accueillent votre enfant



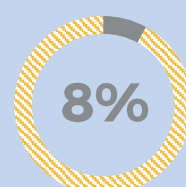
Base : 20

L'équipe de direction



Base : 20

L'équipe du siège



Base : 13

Moyenne

% note 10

% notes 1 à 5

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

Professionnalisme



Base : 20

Période d'adaptation / familiarisation lors de l'entrée

Base : 20



Base : 20

Amabilité et convivialité de l'équipe

Base : 20



Prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité

Base : 20



Qualité des transmissions



Base : 20

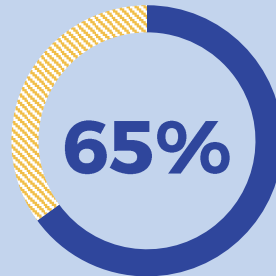
LA CRÈCHE VU PAR LES PARENTS

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

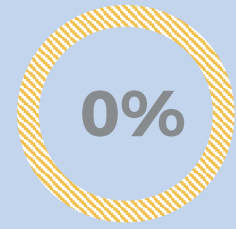


Base : 20

Moyenne



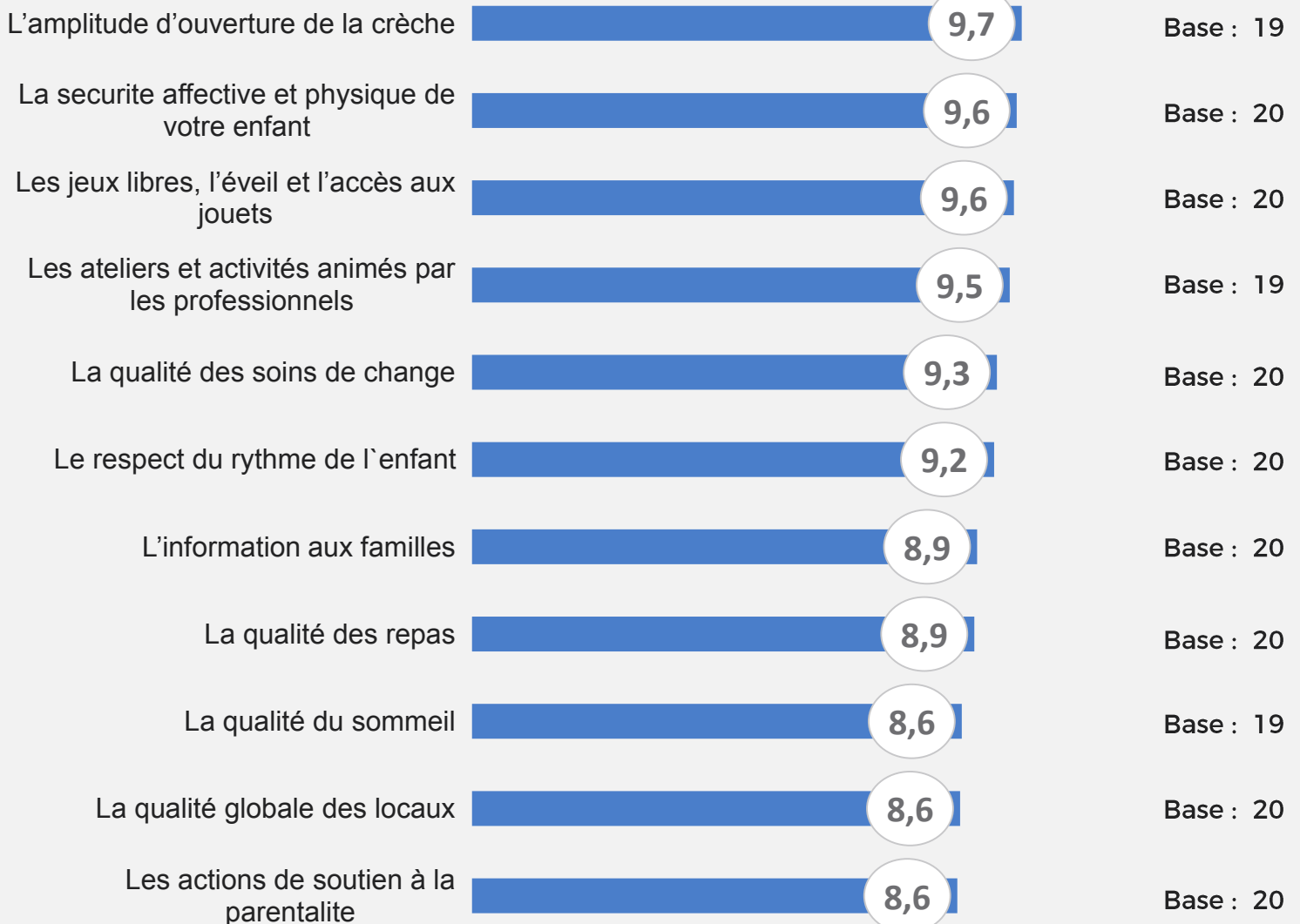
% note 10



% notes 1 à 5

SATISFACTION VIS-À-VIS DE...

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

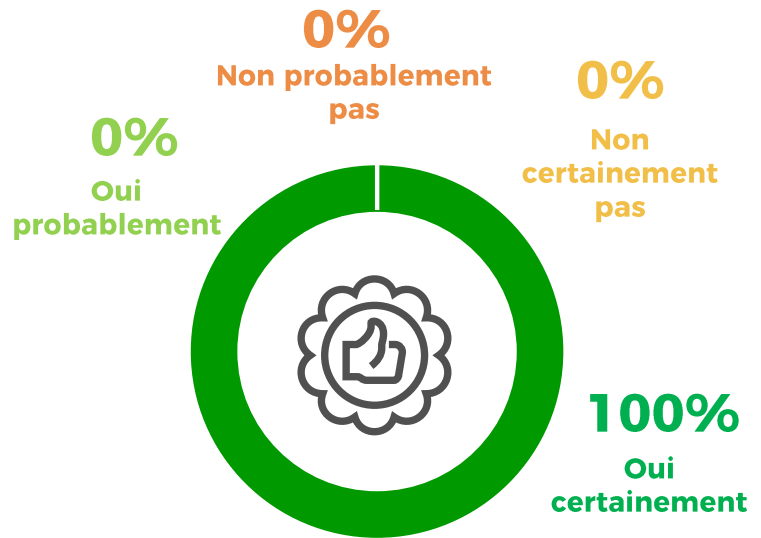




Taux recommandation

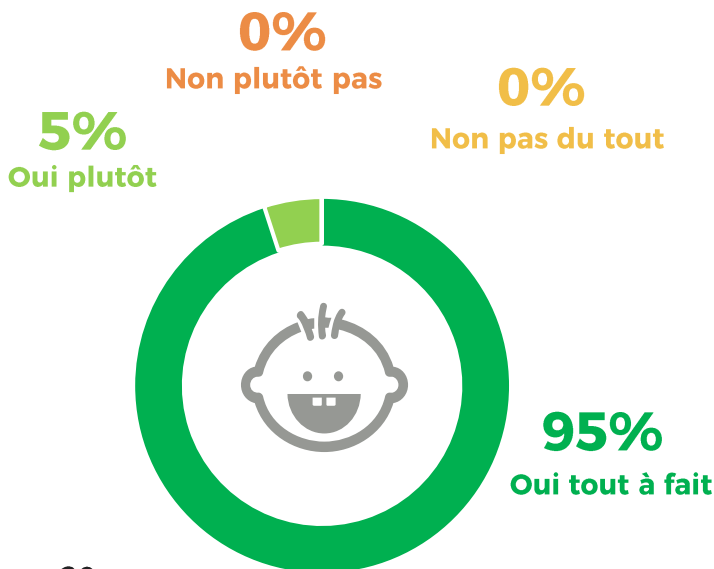
100% des parents recommanderaient leur crèche à d'autres parents

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



Base : 20

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



Base : 20

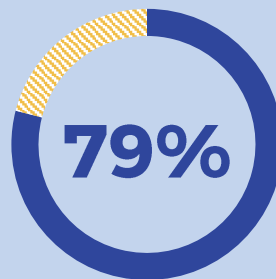


Q16. Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche vous sont utiles en tant que parents ?

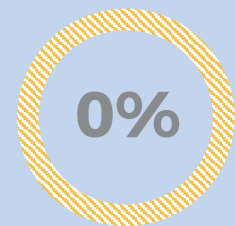


Base : 19

Moyenne



% note 10



% notes 1 à 5

LE PROFIL DES PARENTS / ENFANTS

ÂGE DES ENFANTS



Moins d'1 an



1 an



2 ans



3 ans

>3 ans



Base : 20

SITUATION FAMILIALE



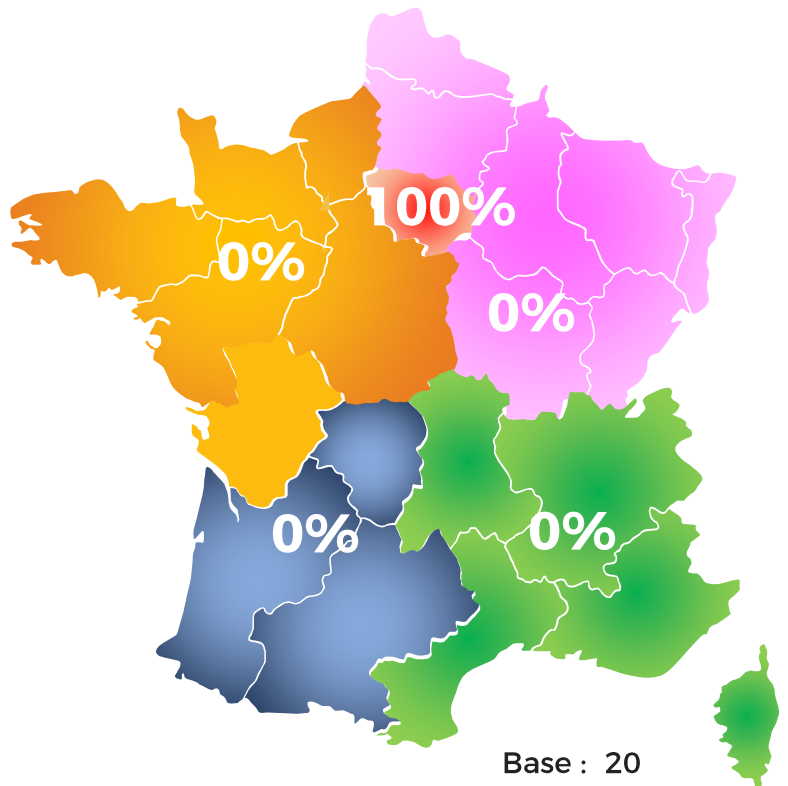
100%
Marié ou vivant
en couple



0%
Parent seul

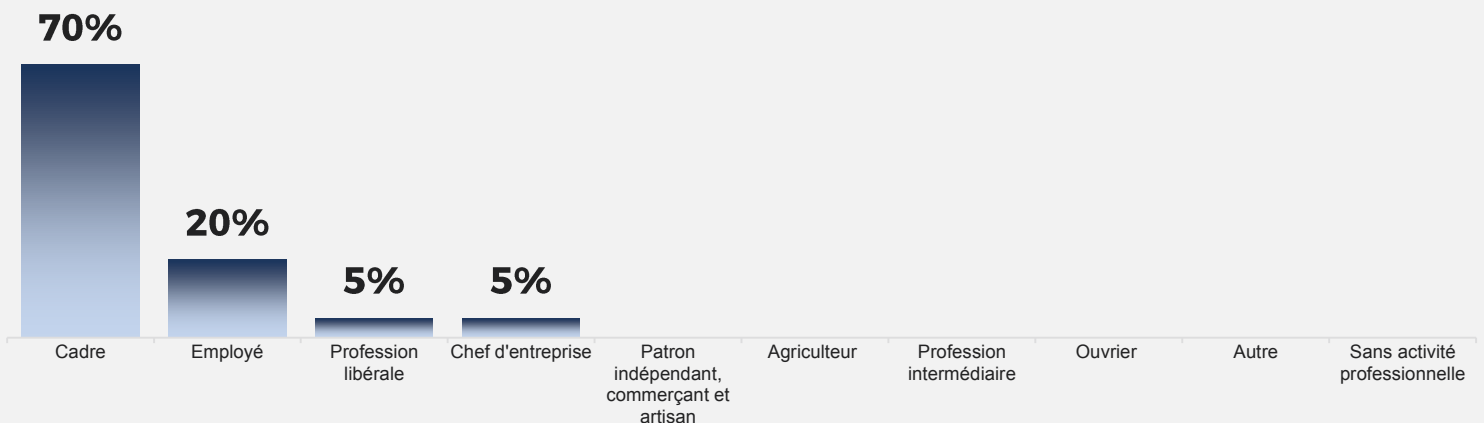
Base : 20

LOCALISATION ÉTABLISSEMENT



Base : 20

PROFESSION DES PARENTS



Base : 20

LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

Q3. Avez-vous connu un autre mode d'accueil que votre crèche actuelle pour votre/vos enfant(s) ?

**40%
OUI**

Base : 20



Q4. De quel mode d'accueil s'agissait-il ?

Base : 8	%
Une garde à domicile ou garde partagée	50
Une microcrèche	25
Une assistante maternelle (seule ou en Maison d'Assistante Maternelle)	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	13

LES PETITES CRECHES

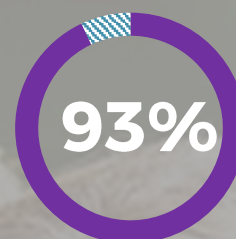
FFEC

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



Evol 2021-2022

0 pt



=

● Q7bis_2. Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport à l'équipe des professionnels qui accueillent votre enfant ?



+0,5 pt



+

● 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



+

● 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 ?



+0,1 pt



+

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



0 pt



=

*% sous-total Oui

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 ?

LES PETITES CRECHES

FFEC

NPS
95

Evol 2021-2022

+6 pts

NPS
52

Base : 20

Base : 19 415



Promoteurs

 %9-10

95%

Neutres

 %7-8

5%

Détracteurs

 %0-6

0%



Rappel satisfaction globale

9,5 / 10



Q19. Dans le contexte actuel lié à la Covid, votre crèche doit suivre les recommandations faites par le Ministère de la Santé en matière de protocole sanitaire. Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction sur les aspects suivants ?

La mobilisation des équipes pour garantir un accueil en qualité et sécurité

Base : 20



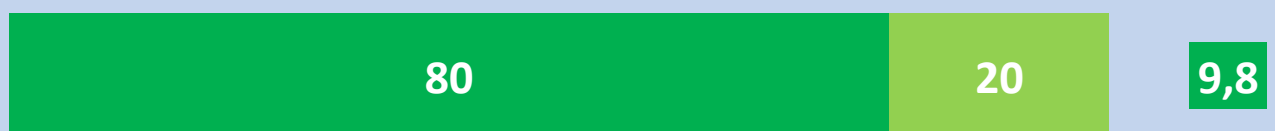
La mise en place des règles de protection sanitaire dans votre crèche

Base : 20



Les efforts fournis par votre crèche en matière de communication

Base : 20



■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

PLACES RÉSERVÉES PAR LES EMPLOYEURS

100%

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

Base : 20

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

3 AVANTAGES CITÉS EN MOYENNE

Base : 20	%
Avoir accès à un mode d'accueil collectif	70
Faciliter la conciliation entre vie familiale et professionnelle	50
Être assuré que mon enfant sera accueilli dans une structure de qualité	50
Bénéficier d'une solution plus simple	45
Bénéficier de la souplesse d'accueil	40
Pouvoir reprendre le travail rapidement	20
Bénéficier d'une solution moins chère	15
Autre	5

PLACES RÉSERVÉES PAR LES EMPLOYEURS

65%

des parents ne savaient pas comment faire garder leur enfant

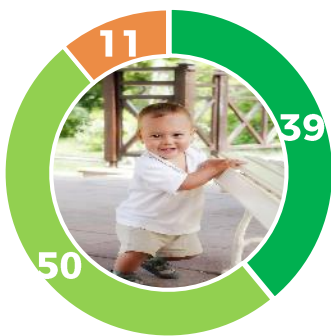
Q4.1 En dehors de cette place en crèche obtenue via votre employeur, aviez-vous une autre solution pour faire garder votre enfant ?

Base : 20	%
Je n'avais pas d'autre solution pour faire garder mon enfant	55
Une garde à domicile ou garde partagée	10
Je ne sais pas	10
Une solution de dépannage (parents, grands-parents, famille, amis)	5
Une place classique dans une crèche collective	0
Une crèche familiale	0
Une crèche parentale	0
Une microcrèche	0
Un(e) assistant(e) maternel(le) (seul(e) ou une Maison d'Assistante Maternelle)	0
Une Halte-garderie	0
Un congé parental	0
Un mélange de plusieurs solutions	0
Autre	20

DÉVELOPPEMENT DE VOTRE ENFANT

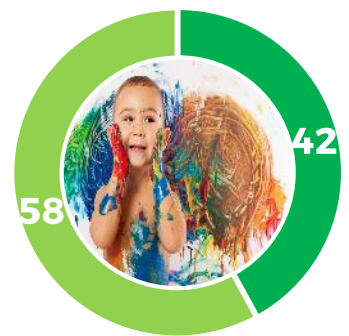
Q20. Vous diriez que le passage en crèche est pour votre enfant **indispensable**, **souhaitable** ou **sans effet** pour son développement ?

Développement de sa motricité



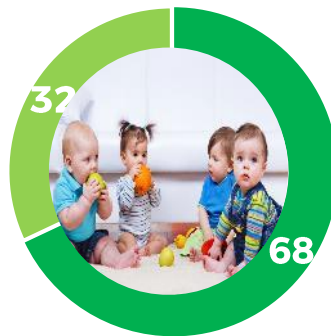
Base : 18

Développement cognitif



Base : 19

Développement social



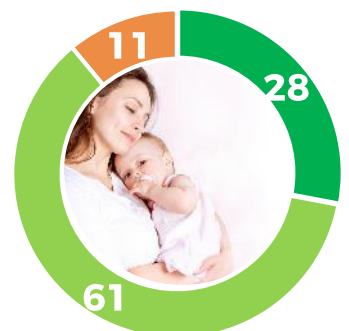
Base : 19

Développement du langage



Base : 19

Développement affectif



Base : 18

■ Indispensable

■ Souhaitable

■ Sans effet