

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2020

## La qualité de service des crèches



### Tableaux de bord des résultats



Recommandation  
des parents

#### Le personnel

**8,6  
/10**

Satisfaction

#### Les établissements

**8,4  
/10**

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



15

RÉPONDANTS

sur 20 parents interrogés



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

Taux de retour

75%

Rappel 2019 :

Interrogés	Répondants	Taux de retour
-	-	-

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.

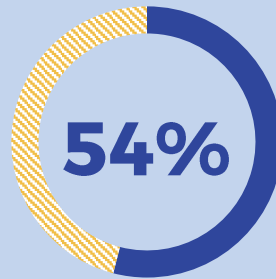
# LE NIVEAU DE CONFIANCE DES PARENTS

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 ?

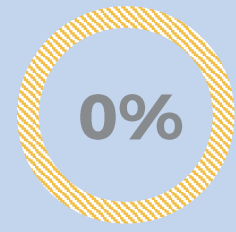


Moyenne

Base : 13



% note 10



% notes 1 à 5



## LA CRÈCHE APPORTE AUX PARENTS...

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

**9,4**  
**/10**

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

Base : 14

**8,6**  
**/10**

**Une bonne  
conciliation  
entre vie  
professionnelle  
et vie de famille**

Base : 12

**8,6**  
**/10**

**Une grande  
tranquillité  
d'esprit /  
sérénité**

Base : 14

**8,4**  
**/10**

**Un  
environnement  
épanouissant  
pour votre  
enfant**

Base : 14

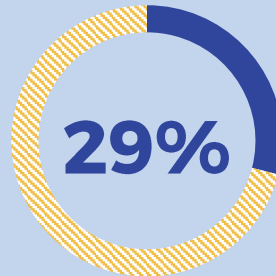
# LE PERSONNEL VU PAR LES PARENTS

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

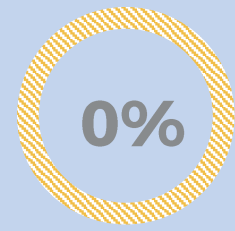


Base : 14

Moyenne



% note 10



% notes 1 à 5



## 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



Base : -

Base : 14

8,9  
/10

Professionnalisme

Qualité des  
transmissions



Base : 14

Base : 14

8,7  
/10

Prise en compte des  
besoins particuliers  
et de l'individualité

Période  
d'adaptation /  
familiarisation  
lors de l'entrée



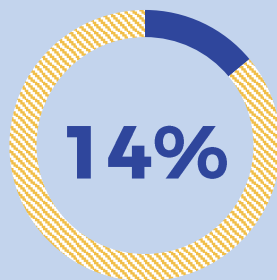
Base : 14

# L'ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS QUI ACCUEILLEN VOTRE ENFANT

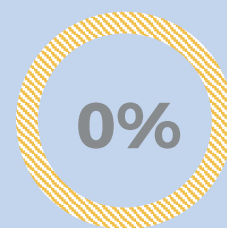
Q7 bis. Pouvez-vous évaluer à l'aide de l'échelle ci-dessous, votre niveau de satisfaction par rapport aux équipes de la crèche ?



Moyenne



% note 10



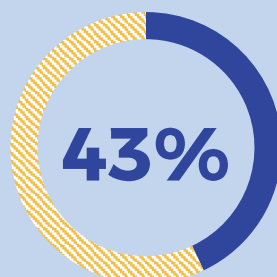
% notes 1 à 5

Base : 14

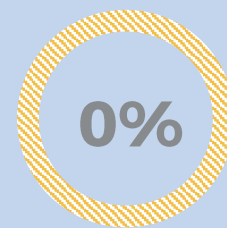
## L'ÉQUIPE DE DIRECTION



Moyenne



% note 10



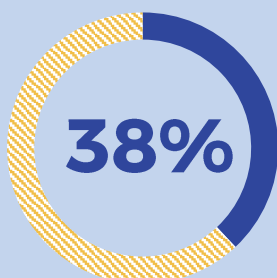
% notes 1 à 5

Base : 14

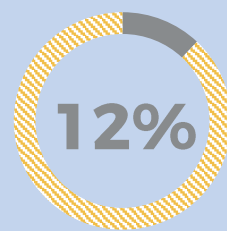
## L'ÉQUIPE DU SIÈGE



Moyenne



% note 10



% notes 1 à 5

Base : 8

# LA CRÈCHE VU PAR LES PARENTS

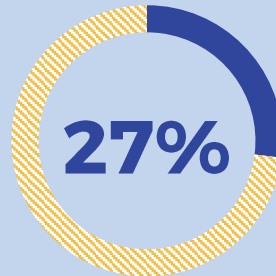
Q12 - Si vous aviez à donner une note sur 10, reflétant votre appréciation générale de l'établissement qui accueille votre enfant, laquelle serait-elle ?



8,4  
/10

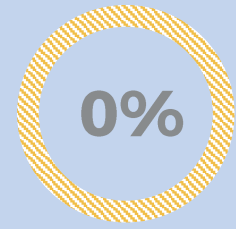
Moyenne

Base : 15



27%

% note 10

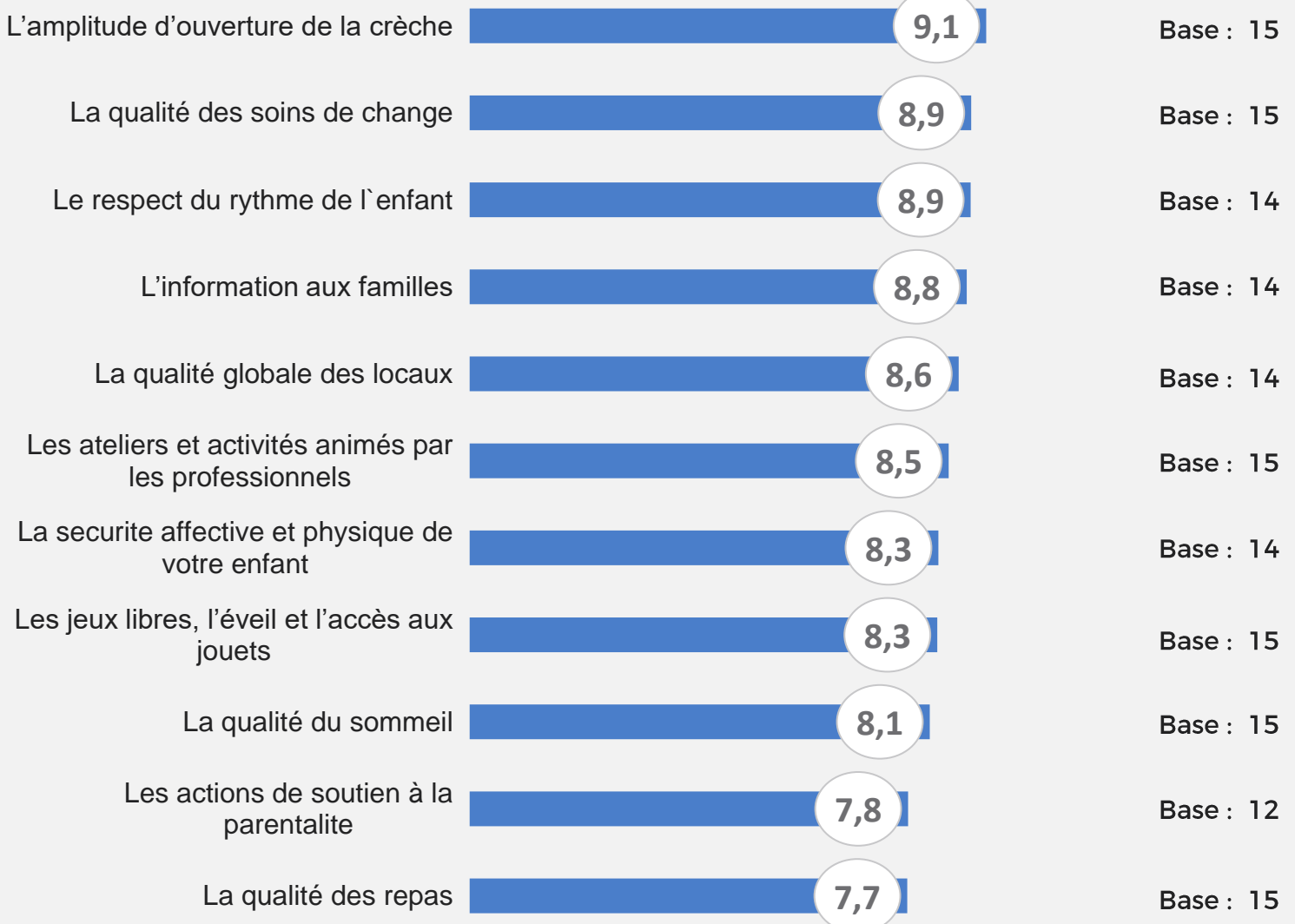


0%

% 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 ?

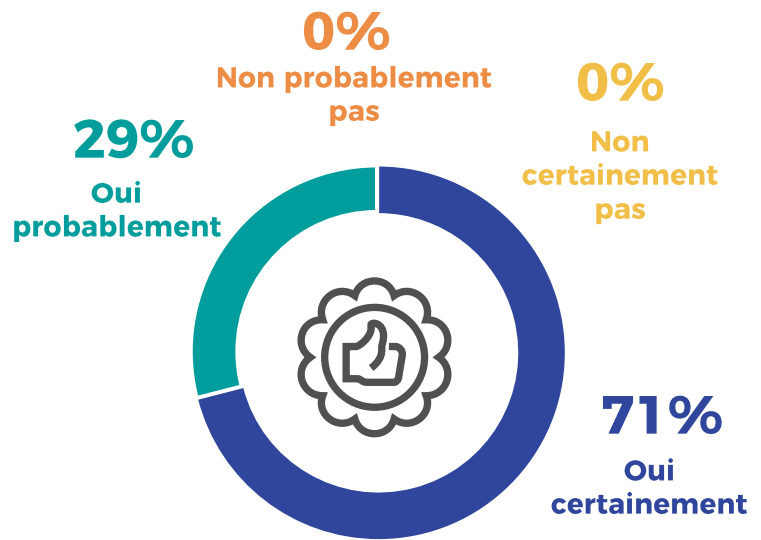




## Taux recommandation

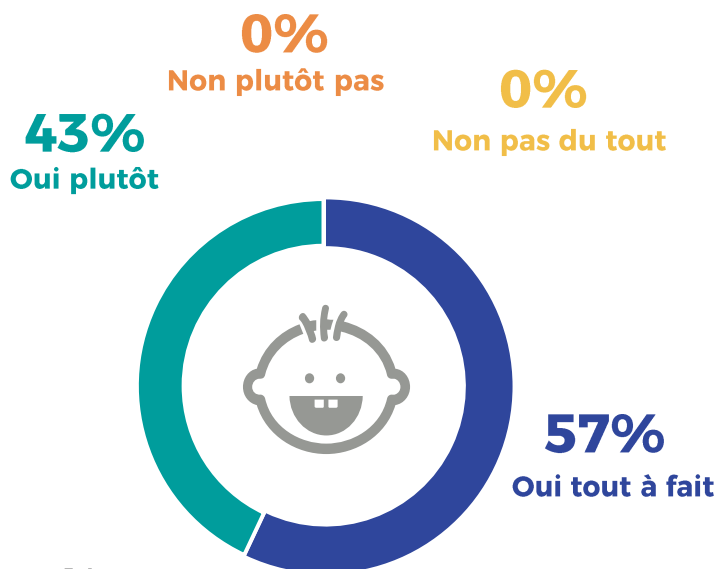
**100%** des parents recommanderaient leur crèche à d'autres parents

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



Base : 14

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



Base : 14

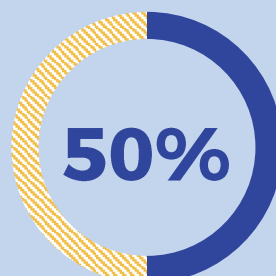


Q16. Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche vous sont utiles en tant que parents ?

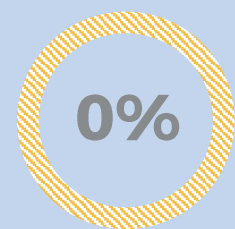


Base : 14

**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

Base : -

## SITUATION FAMILIALE



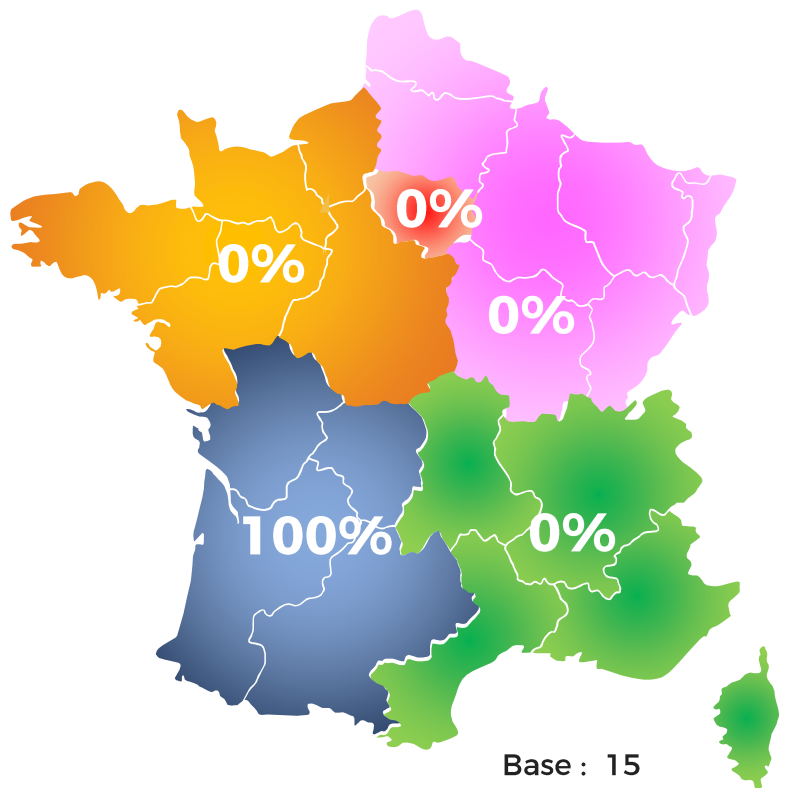
**100%**  
Marié ou vivant  
en couple



**0%**  
Parent seul

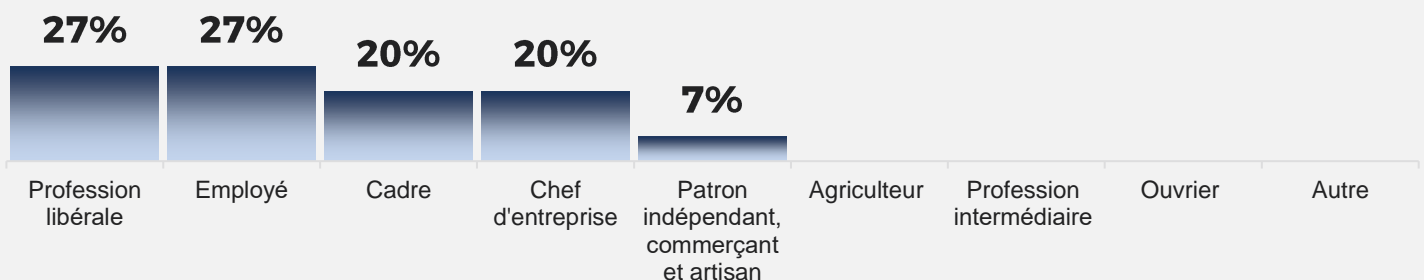
Base : 15

## RÉGION DE RÉSIDENCE



Base : 15

## PROFESSION DES PARENTS



Base : 15



## LES AUTRES MODES DE D'ACCUEIL

**Q3. Avez-vous connu un autre mode d'accueil que votre crèche actuelle pour votre/vos enfants ?**

**73%  
OUI**

Base : 15

**Q4.bis Comparé à votre ancien mode d'accueil, vous diriez que votre mode de garde actuel est globalement de...**

- **67%** Meilleure qualité
- **33%** Qualité équivalente
- **0%** Moins bonne qualité

Base : 6

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

Base : 6	%
Une garde à domicile ou garde partagée	67
Une crèche interentreprise	17
Les parents ou la famille	17
Une crèche collective associative ou municipale	0
Une crèche familiale	0
Une crèche parentale	0
Une microcrèche	0
Une assistante maternelle (seule ou en MAM)	0
Un ou une amie	0
Une Halte-garderie	0
Autre	0

## POMME ET LUNE

## FFEC

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



Evol 2020-2019

- pts

Base : 14



=

Base : 15 007

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



- pts

Base : 14



=

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 ?



- pts

Base : 15



=

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 ?



- pts

Base : 13



=

Base : 10 067

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



- pts

Base : 14



=

Base : 10 413

\*% 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 ?

Nom Entreprise de Crèches

FFEC

**NPS**  
**43**

Evol 2019-2020

- pts

**NPS**  
**57**

Base : 14

Base : 14 999



**Promoteurs**

 %9-10

**50%**

**Neutres**

 %7-8

**43%**

**Détracteurs**

 %0-6

**7%**



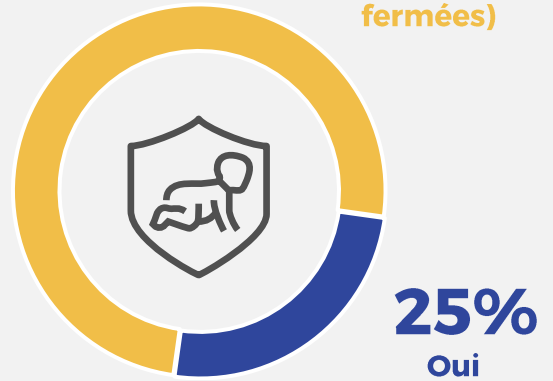
Taux d'accueil

100%

Q18. Votre enfant a-t-il continué à être accueilli pendant le confinement ou le déconfinement progressif ?

75%  
Non (n'a pas  
souhaité le faire)

0%  
Non (crèches  
fermées)

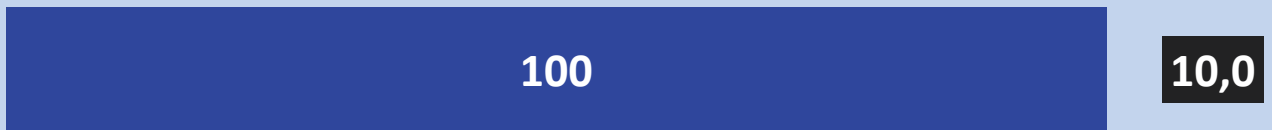


Base : 12

Q19 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 : 3



La mise en place des règles de protection sanitaire

Base : 3



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

Base : 3



■ 10

■ 8 à 9

■ 6 à 7

■ 1 à 5

# PLACES RÉSERVÉES PAR LES EMPLOYEURS

20%

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

Base : 15

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

**0 AVANTAGE CITÉ EN MOYENNE**

Base : -	%
Avoir accès à un mode d'accueil collectif (n'avais pas trouvé de place autrement)	0
Pouvoir reprendre le travail rapidement	0
Bénéficier d'une solution moins chère	0
Une solution plus simple	0
Faciliter la conciliation entre vie familiale et professionnelle	0
Bénéficier de la souplesse d'accueil	0
Être assuré que mon enfant sera accueilli dans une structure de qualité	0
Autre	0

# PLACES RÉSERVÉES PAR LES EMPLOYEURS

20%

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

Base : 15

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

Base : -	%
Une place classique dans une crèche collective (municipale, associative)	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 garde à domicile ou garde partagée	0
Une solution de dépannage (parents, famille, amis)	0
Une Halte-garderie	0
Un congé parental	0
Un mélange de plusieurs solutions	0
Je n'avais pas d'autre solution pour faire garder mon enfant	0
Je ne sais pas	0
Autre	0

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