

95 % des parents toujours prêts à recommander la crèche de leur enfant

<https://www.ipsos.com/fr-fr/95-des-parents-toujours-prets-recommander-la-creche-de-leur-enfant>

Ipsos – juin 2019

95 % des parents toujours prêts à recommander la crèche de leur enfant. C'est sur ce bilan toujours aussi positif que nous révélons avec la Fédération française des entreprises de crèches (Ffec) les résultats de la septième édition du baromètre de satisfaction sur la qualité de service des crèches.

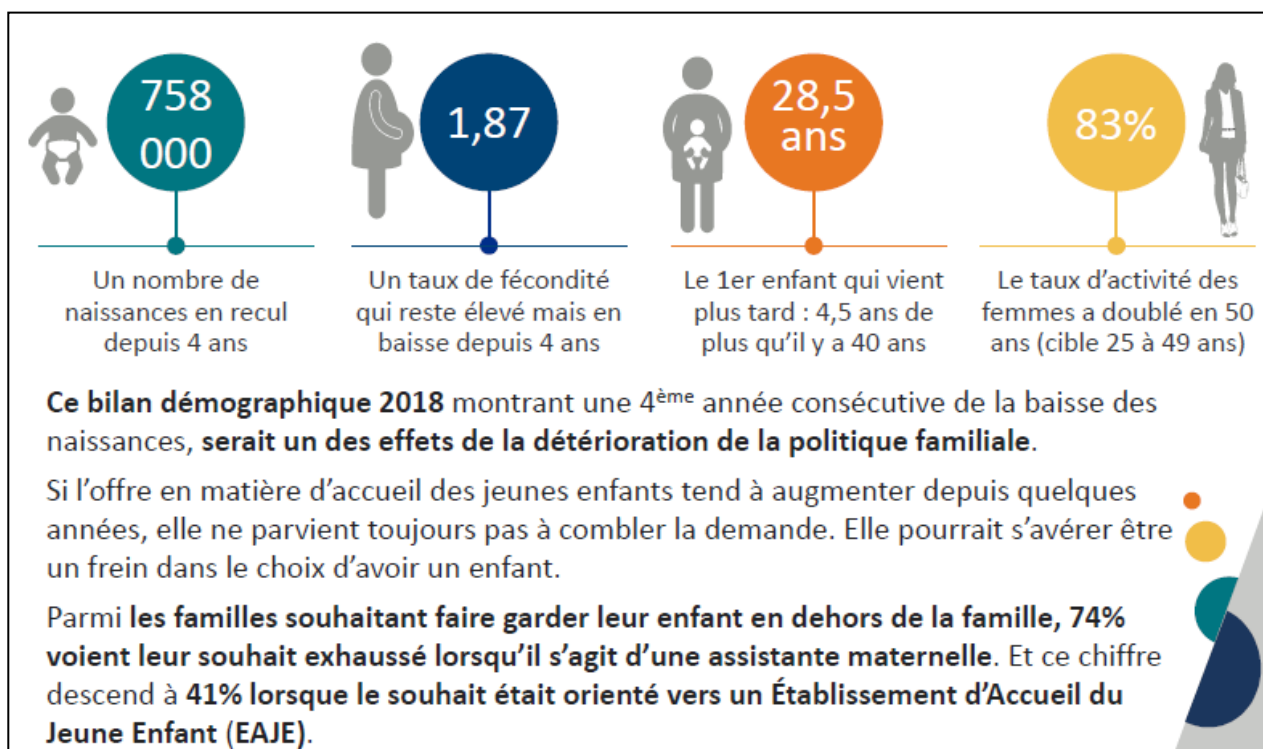
Les parents font toujours confiance à leur crèche avec une note moyenne de 8,8/10. À l'instar de l'édition précédente, 98 % d'entre eux sont convaincus du bien-être de leur enfant. La crèche leur permettant de mieux concilier vie professionnelle et vie de famille (8,8/10) notamment en leur garantissant un accueil tout au long de l'année même en cas d'imprévu (8,7/10). Une perception en hausse par rapport à 2018.

Les outils de communication (axe d'amélioration identifié en 2018) ont été évalués pour la 1ère fois en 2019. Leur utilité est globalement bien évaluée par les parents (8,0/10).

Le personnel en contact avec les enfants reste toujours autant estimé (8,6/10 et plus de trois parents sur dix le considèrent parfait). Leur amabilité et leur professionnalisme sont encore plus plébiscités. Près de neuf sur dix parents considèrent leur crèche actuelle comme de qualité équivalente ou meilleure comparé à leur ancien mode de garde.

Autre fait marquant lors de cette édition, la confirmation de la dynamique positive qui se dessinait en 2018 avec 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 10 pts soit 32 % de parents attribuant un 10.

Une mutation profonde de la société qui se traduit par des nouveaux besoins et des préoccupations



Une demande de poursuite de développement de crèches

The infographic is contained within a rectangular frame. It features four distinct sections, each with a circular icon on the left and text on the right. The icons are: a teal circle with a white chair and desk (top), an orange circle with a white bar chart (second), a yellow circle with a white ribbon (third), and a dark blue circle with a white ear and sound waves (bottom). The text is in a clean, sans-serif font. Three data points are highlighted in teal rounded rectangles: '46 000 places', '1 800 crèches', and '19 000 salariés'. The overall design is modern and professional.

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

- 46 000 places
- 1 800 crèches
- 19 000 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 7 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

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

Au global, **les scores restent 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

Un point majeur est à noter sur cette vague : la confirmation de la dynamique positive qui se dessinait en 2018 avec une hausse du niveau d'excellence (notes de 10).

+2 à 4pts sur la majorité des indicateurs, se traduisant le plus souvent par une hausse de la moyenne :

- **Le personnel** :
 - Au global avec 8,6 de moyenne (+0,1pt) et 32% de notes 10 (+4pts en 2 ans),
 - dans le détail, 47% (+10pts en 2 ans) de notes 10 sur l'amabilité, 36% (+7pts en 2 ans) sur la qualité des transmissions et 32% sur la prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité (+5pts en 2ans).
- **L'information aux familles** avec 32% de notes 10 (+10pts en 2 ans).
- **+4 à 6pts** sur les notes de 10 en 2 ans sur les critères historiques tels que les jeux, ateliers, la qualité des soins de change, les repas et le sommeil.

Près de **9/10 parents considèrent leur crèche actuelle comme de qualité équivalente ou meilleure** comparé à leur ancien mode de garde.

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

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.

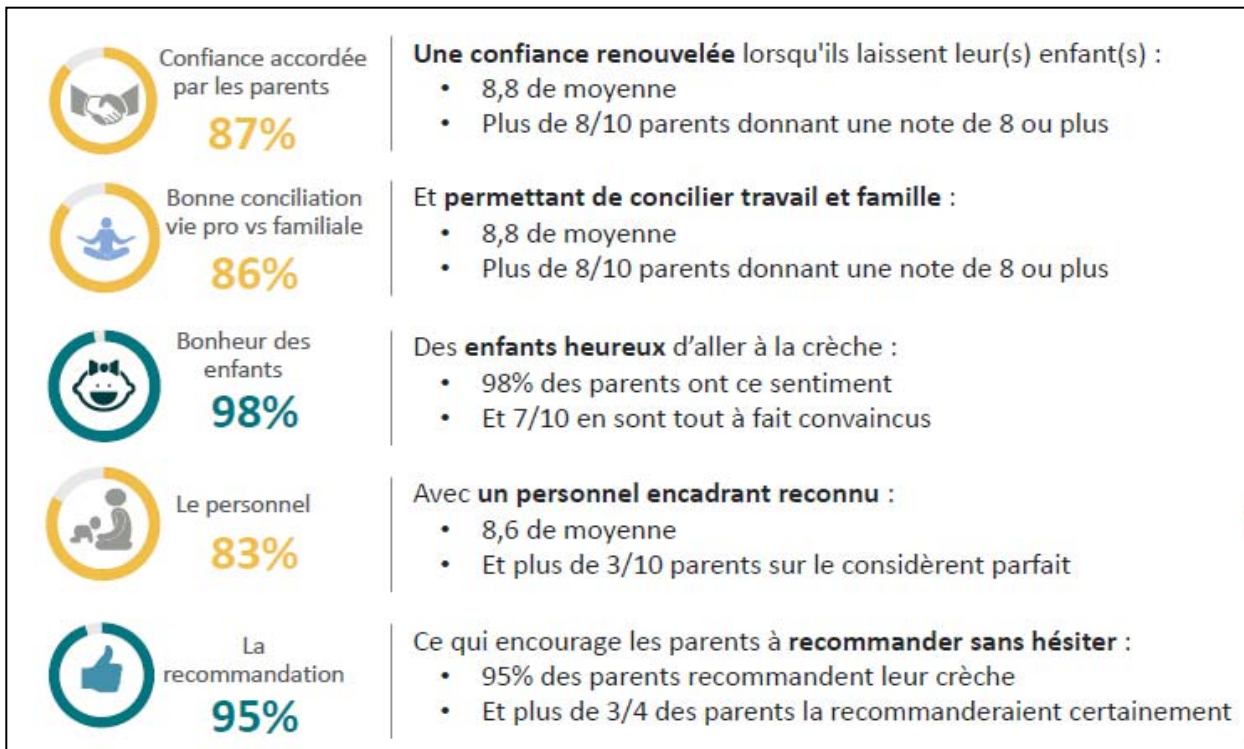
Alors **qu'a contrario, le recours à une assistante maternelle se fait davantage par contrainte** : pas d'autres solutions de garde disponibles.

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** :

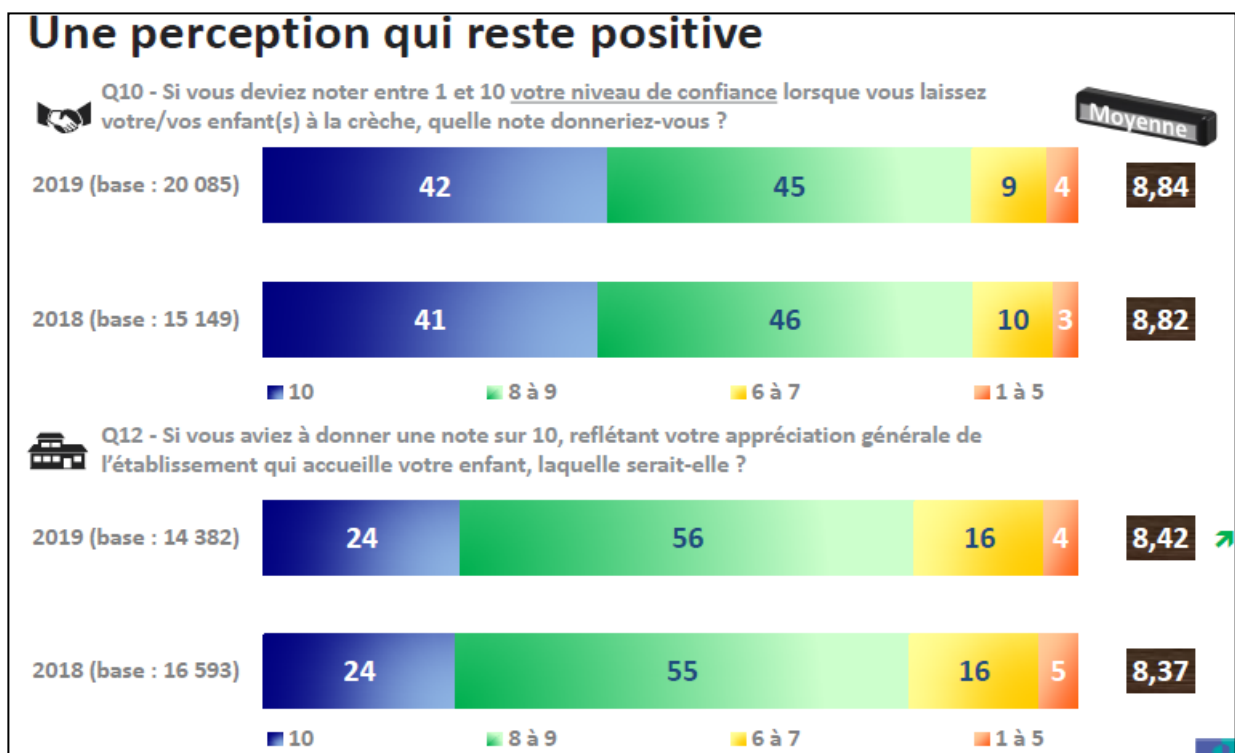
- Une note moyenne de **8,7** sur les critères de **l'épanouissement et de la garantie d'un accueil constant même en cas d'imprévu**.

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

Une recommandation indiscutable

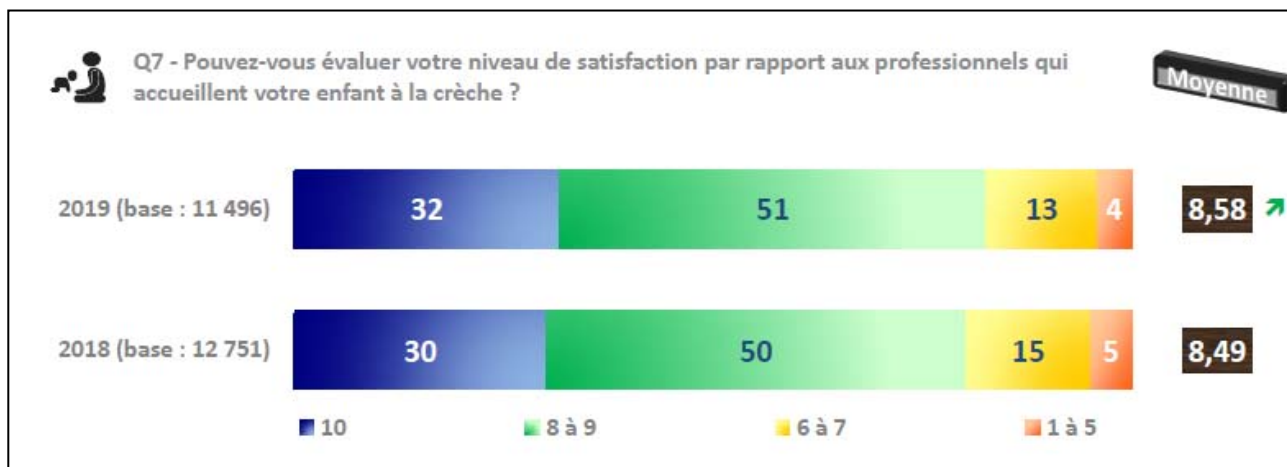


Des crèches toujours plus appréciées par les parents et qui leur donnent confiance



Le personnel en contact avec les enfants encore plus apprécié

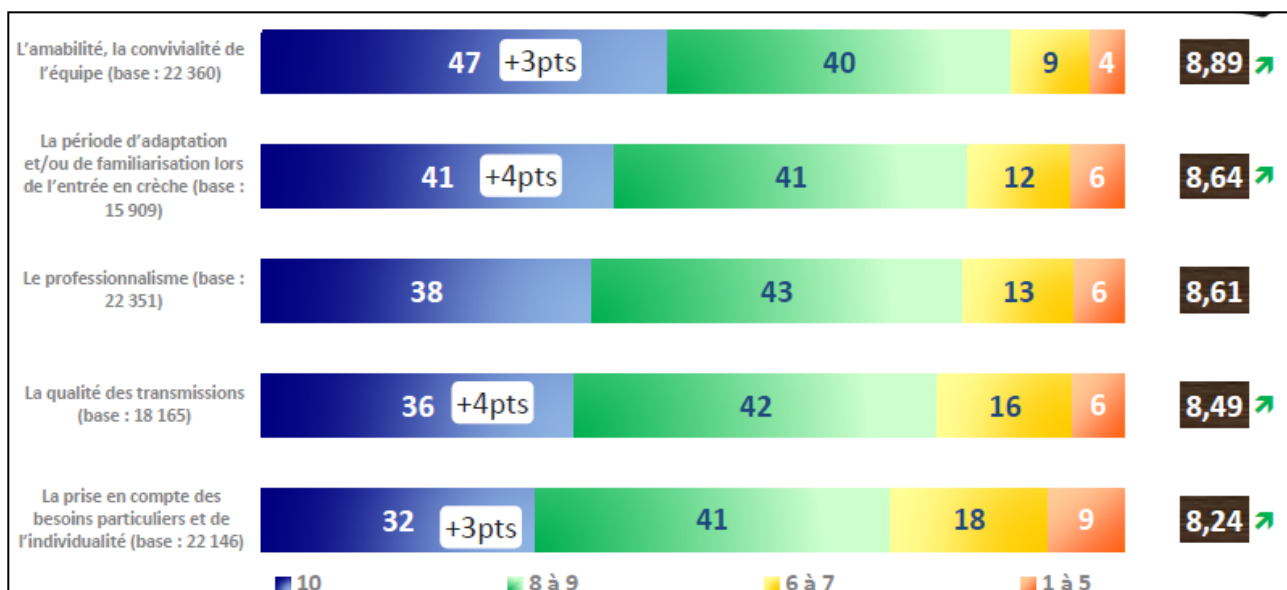
- Plus de trois parents sur dix le trouve parfait



Un personnel qui reste toujours autant reconnu

La progression sur le niveau d'excellence continue : + 3 à 4 points sur la note de 10 pour 4 des 5 indicateurs

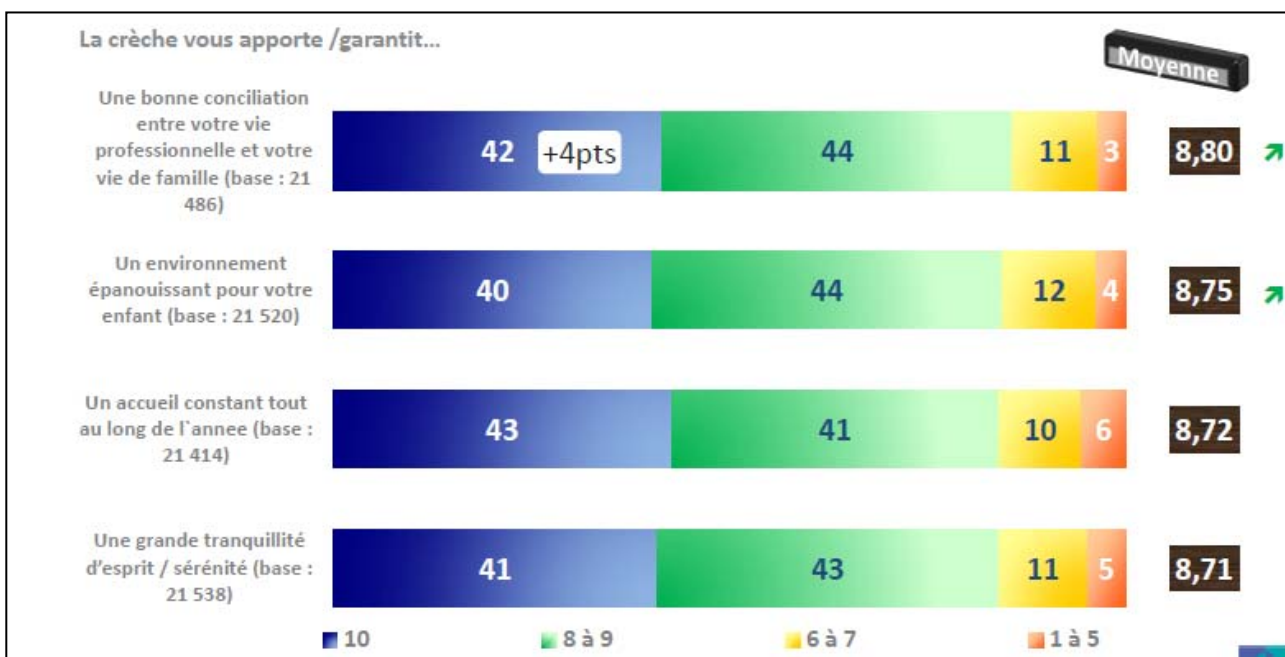
- Pouvez-vous évaluer de manière plus précise votre niveau de satisfaction par rapport aux professionnels qui accueillent votre enfant ?



Des crèches qui rassurent toujours autant de parents en leur apportant un bon équilibre entre vie professionnelle et vie de famille toute l'année

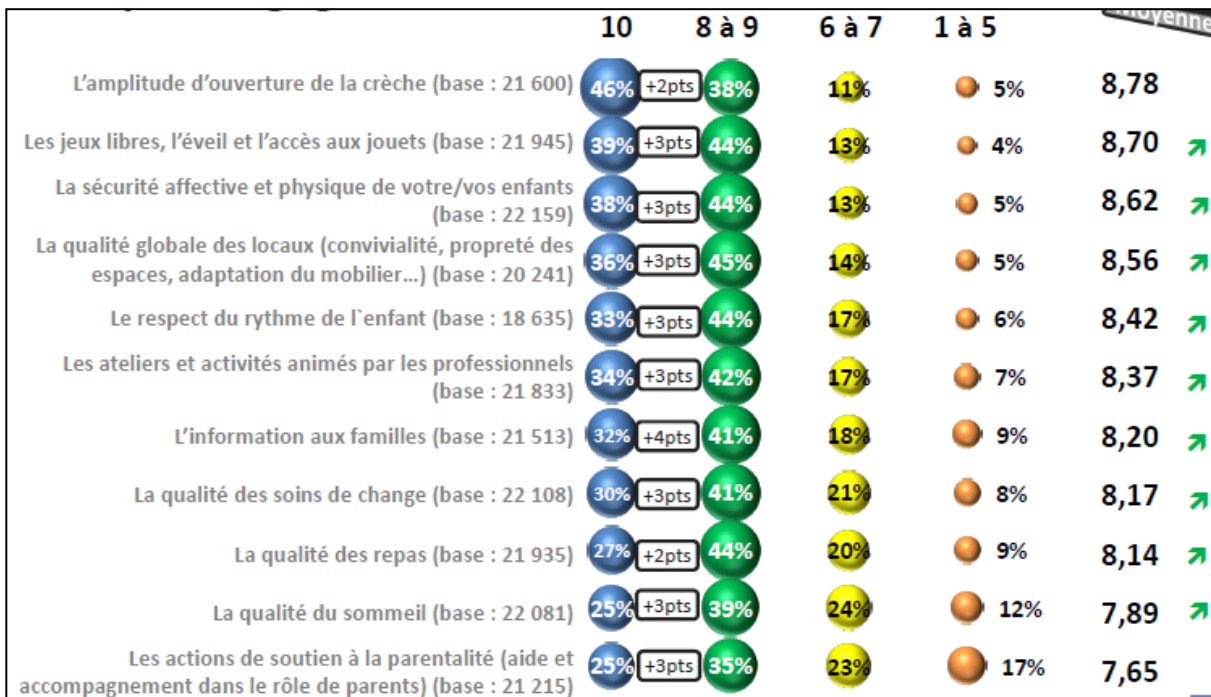
Les attentes des parents comblées par les crèches

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



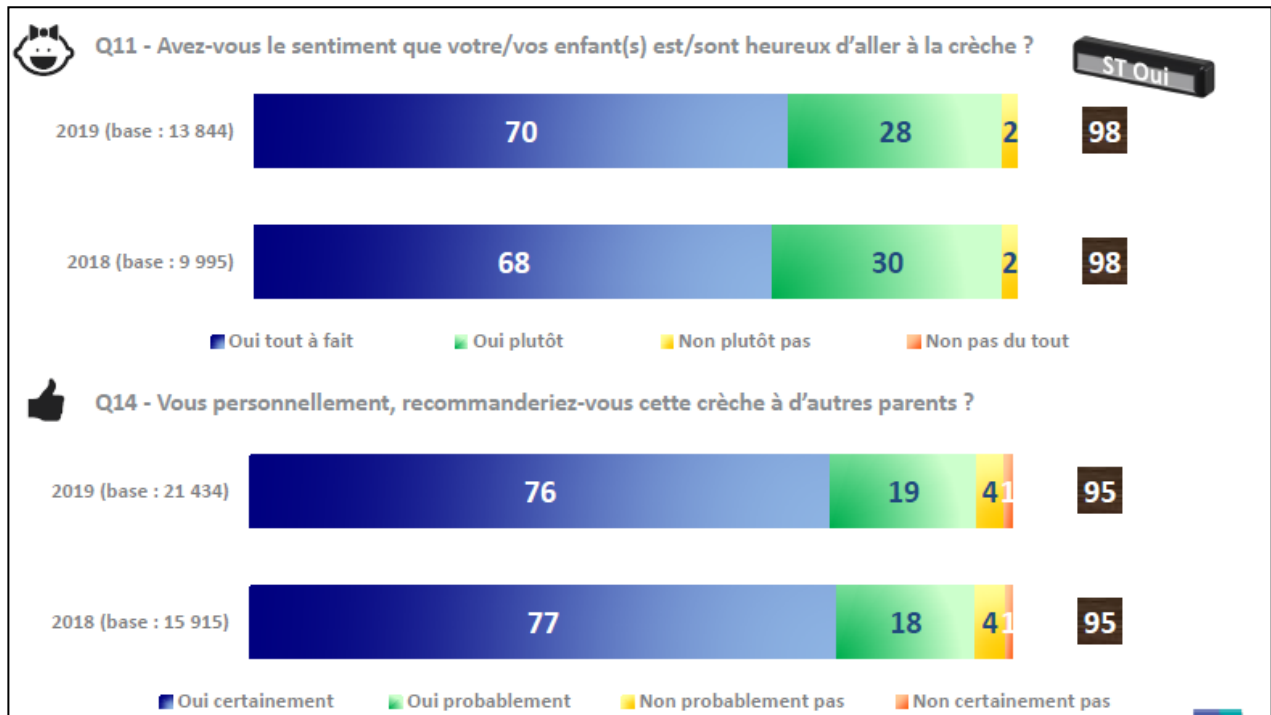
Des prestations et services toujours plus appréciés, la tendance positive observée en 2018 se concrétise et devient visible sur tous les critères

- Un niveau d'excellence se renforçant sur tous les critères : 2 à 4 points gagnés sur la note de 10.



Des enfants heureux en crèche dont les parents restent très enclins à la recommander

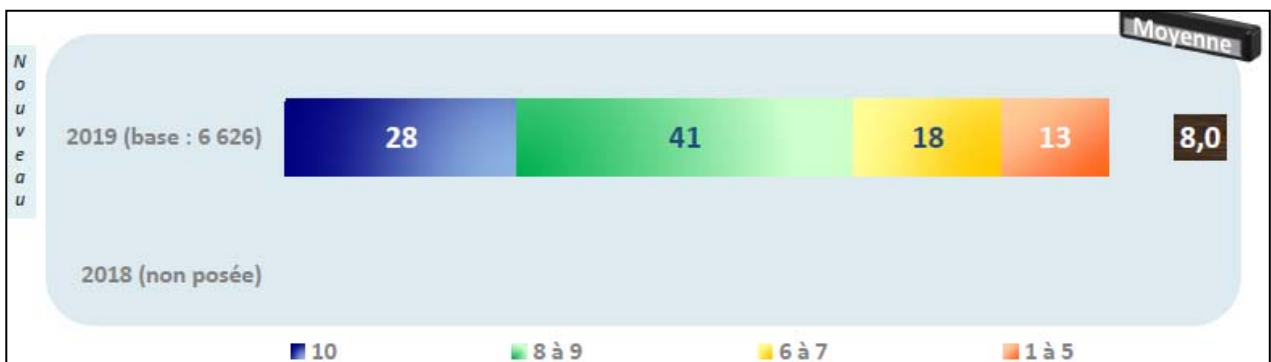
- De très bons résultats comparables aux autres vagues



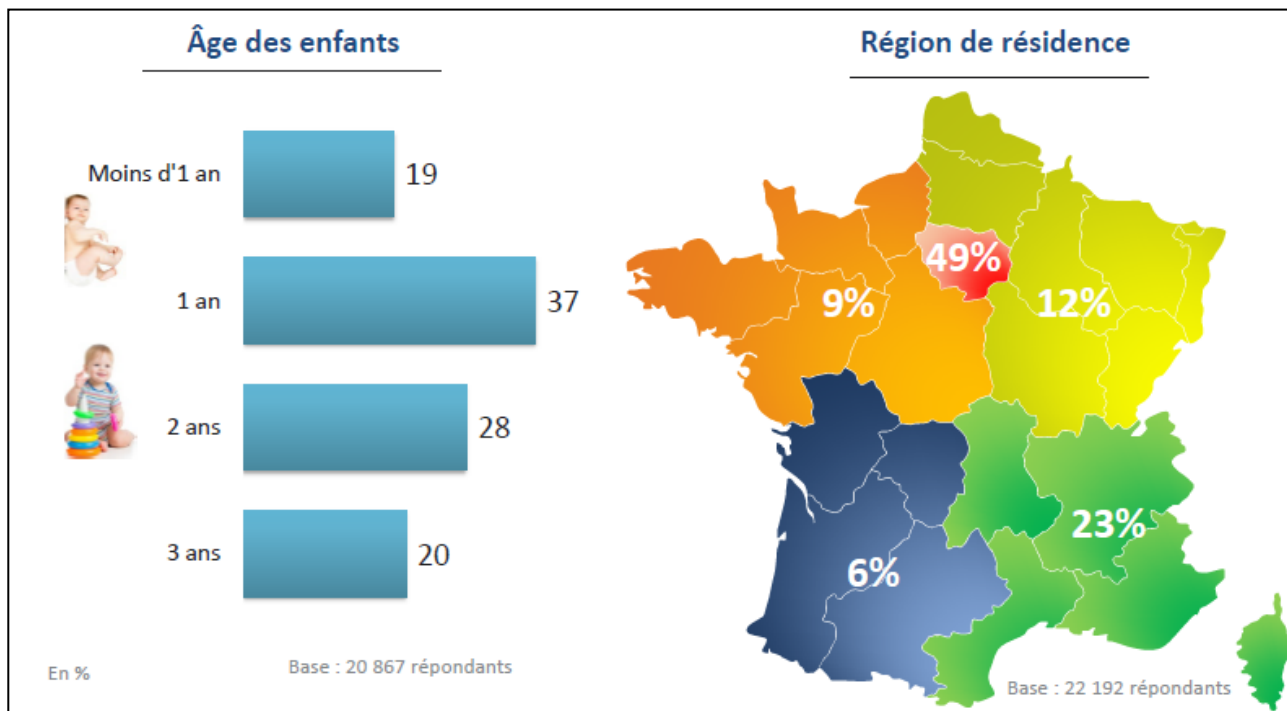
L'utilité des outils de communication mis à disposition bien évaluée par les parents

Une note moyenne de 8 pour une première mesure

- Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche (information/espace dédié sur le site internet, l'application mobile, journal des parents...) vous sont utiles en tant que parents ?

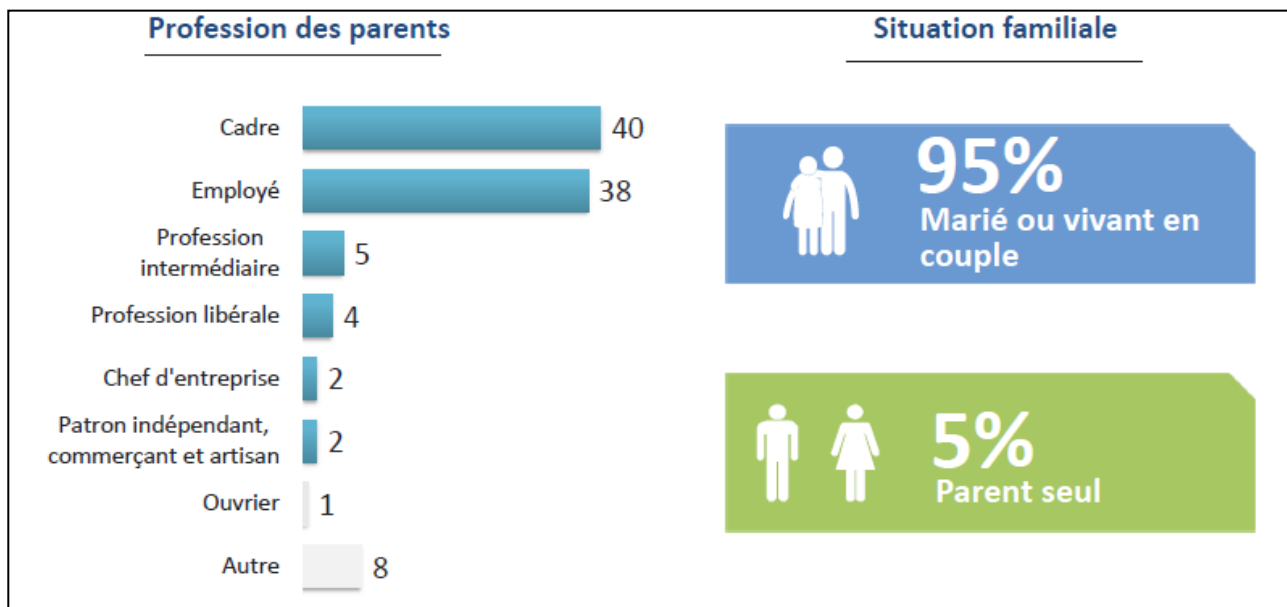


Les places proposées restent en majorité localisées en Ile-de-France

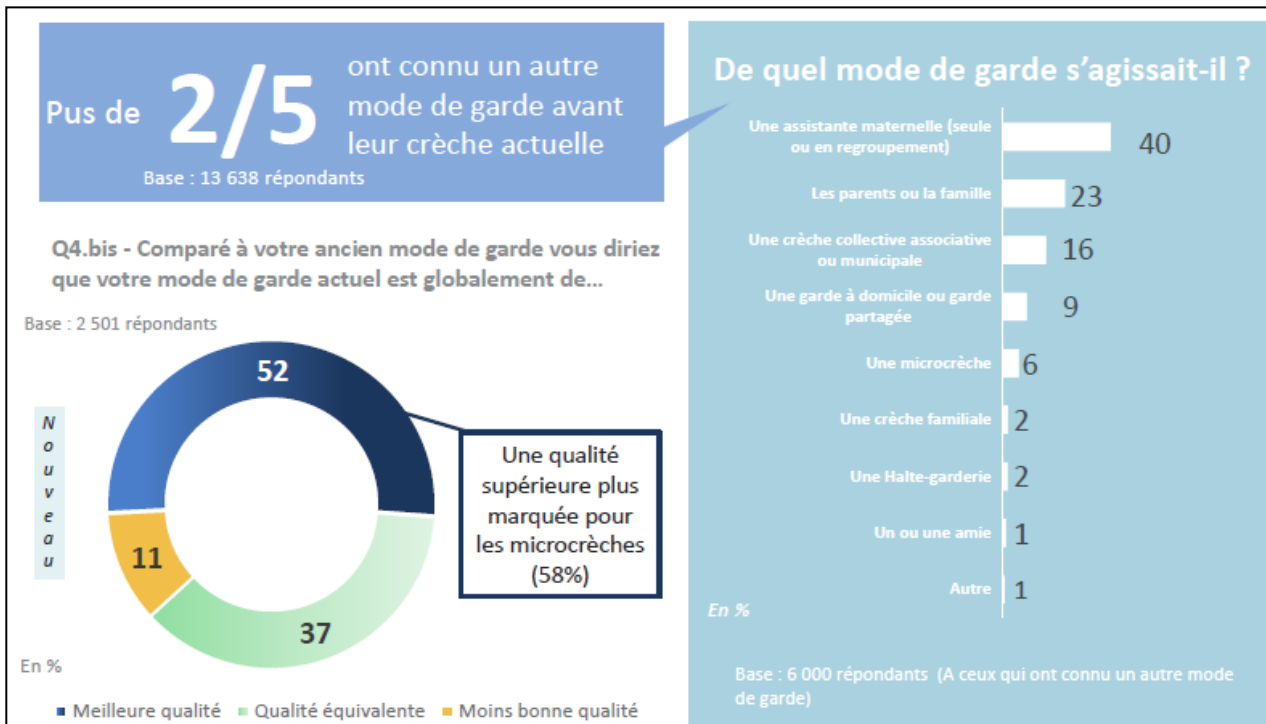


La situation familiale n'apparaît pas comme un critère différenciant dans l'évaluation faite par les parents

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



Les crèches délivrent une qualité équivalente ou meilleure pour près de 9/10 parents



Fiche technique

Etude Ipsos pour la Ffec réalisée online, entre mars et mai 2019, auprès de 46 695 parents, avec un taux de retour de 48,3%, soit 22 567 réponses.

UNE MÉTHODOLOGIE COMPARABLE À L'ANNÉE DERNIÈRE

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 2018-2019 dans l'une des 24 Entreprises de Crèches de la Ffec participant à l'enquête.

Au total, 46 695 parents ont été sollicités (+31% vs 2018).

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, entre mars et mai 2019.

L'autre partie a été réalisée par Ipsos entre le 13 mars et le 8 avril 2019.

22 567 parents ont répondu soit un taux de retour de 48,3%.

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.