

BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2023

La qualité de service des crèches



Tableaux de bord des résultats



Recommandation
des parents

Le personnel



Satisfaction

Les établissements



CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La FFEC a mis en place depuis 11 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 2022-2023 dans l'une des Entreprises de Crèches de la FFEC.



13

RÉPONDANTS

sur 87 parents interrogés



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

Taux de retour

15%

Rappel 2022 :

Interrogés	Répondants	Taux de retour
129	42	32,6%

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 14 mars et le 5 avril 2023.

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 ?

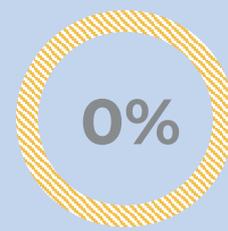


Moyenne

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 ?

9,2
/10

Une bonne conciliation entre vie professionnelle et vie de famille

Base : 13

8,9
/10

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

Base : 13

8,9
/10

Un environnement épanouissant pour votre enfant

Base : 13

8,8
/10

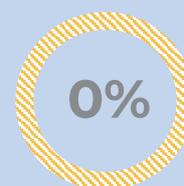
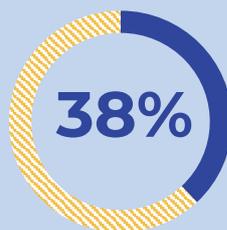
Une grande tranquillité d'esprit / sérénité

Base : 12

SATISFACTION PAR RAPPORT AUX ÉQUIPES DE LA CRÈCHE

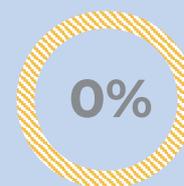
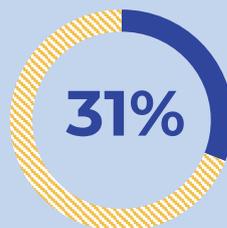
Q7 bis. Pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction par rapport aux équipes de la crèche ?

L'équipe des professionnels qui accueillent votre enfant



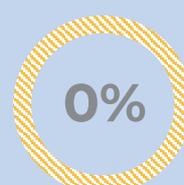
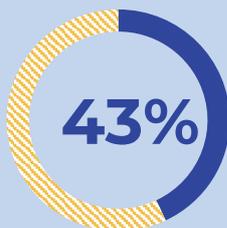
Base : 13

L'équipe de direction



Base : 13

L'équipe du siège



Base : 7

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 ?

Amabilité et convivialité de l'équipe



Base : 13

Base : 13



Professionalisme

Période d'adaptation / familiarisation lors de l'entrée



Base : 13

Base : 13



Prise en compte des besoins particuliers et de l'individualité

Qualité des transmissions



Base : 13

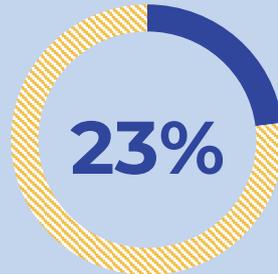
LA CRÈCHE VU PAR LES PARENTS

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

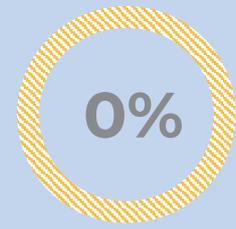


Moyenne

Base : 13



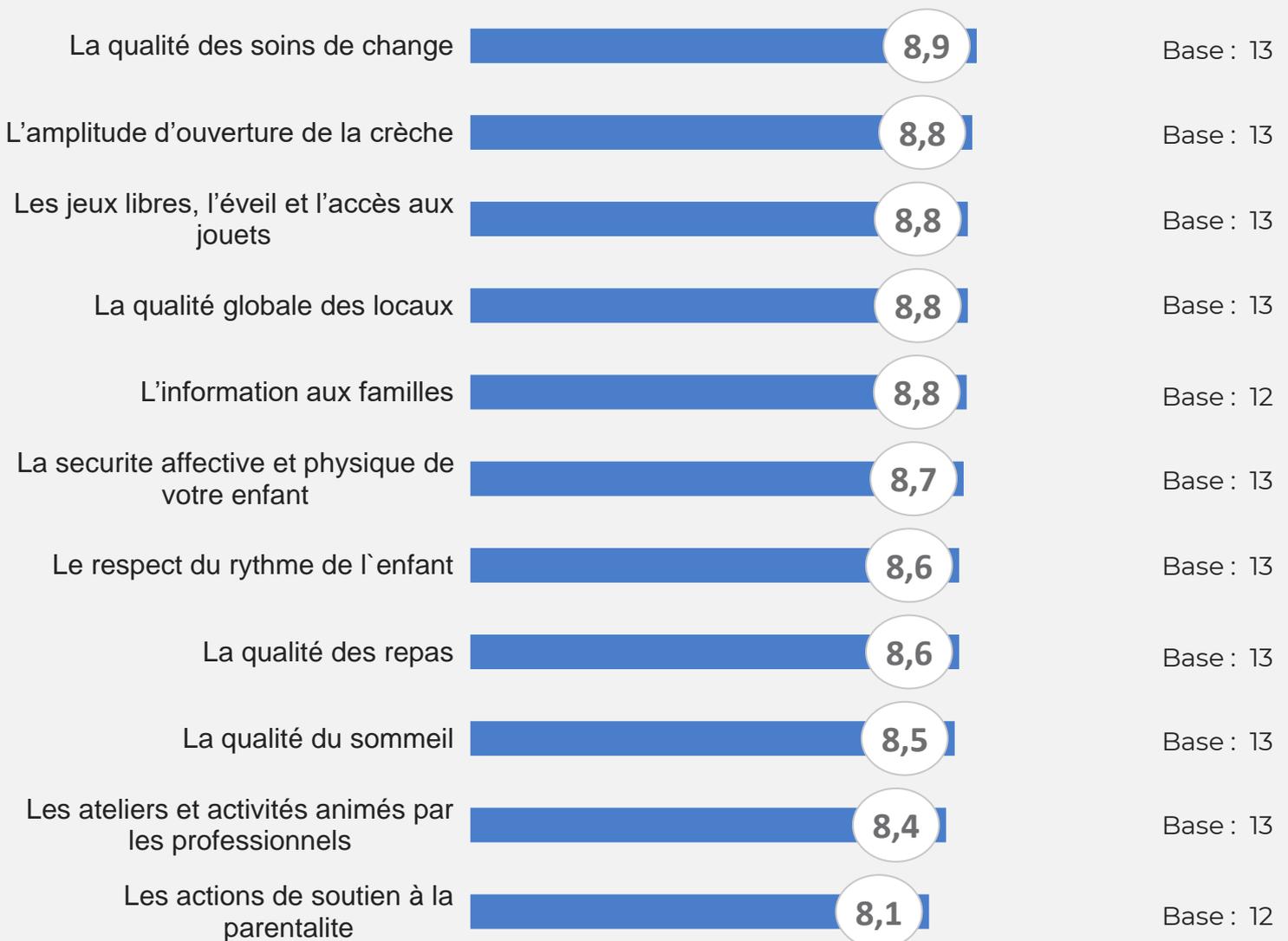
% note 10



% 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 ?

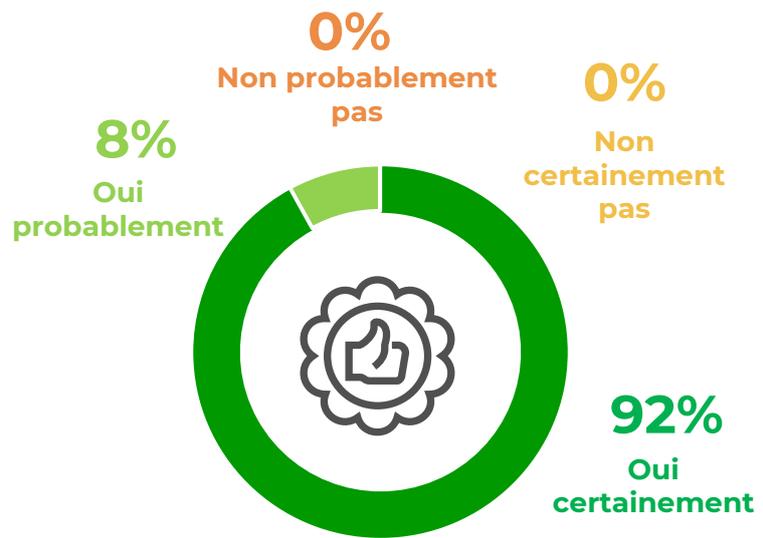




Taux recommandation

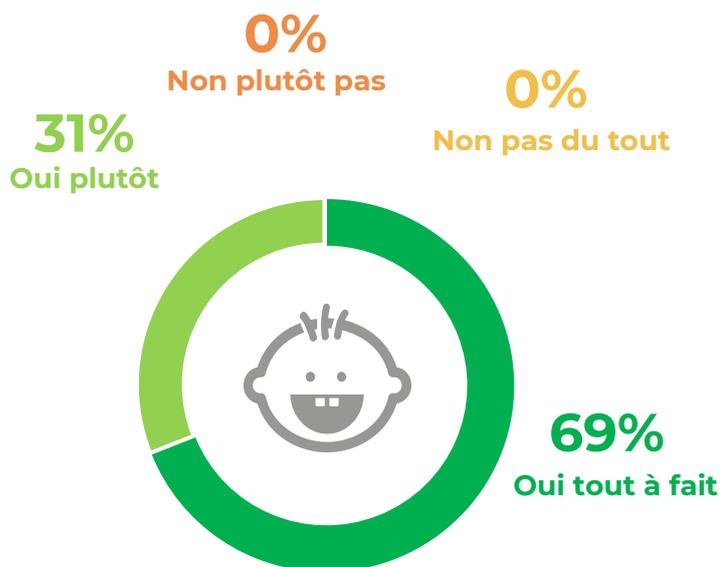
100% des parents recommanderaient leur crèche à d'autres parents

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



Base : 13

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



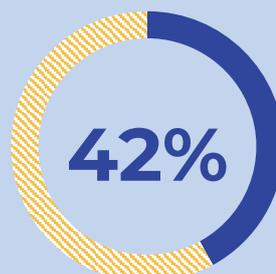
Base : 13



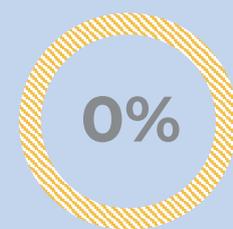
Q16. Diriez-vous que les outils de communication mis à disposition par votre crèche vous sont utiles en tant que parents ?



Moyenne



% note 10



% notes 1 à 5

Base : 12

LE PROFIL DES PARENTS / ENFANTS

ÂGE DES ENFANTS



Moins d'1 an



1 an



2 ans



3 ans

>3 ans

100%

Base : 1

SITUATION FAMILIALE



77%

Marié ou vivant
en couple

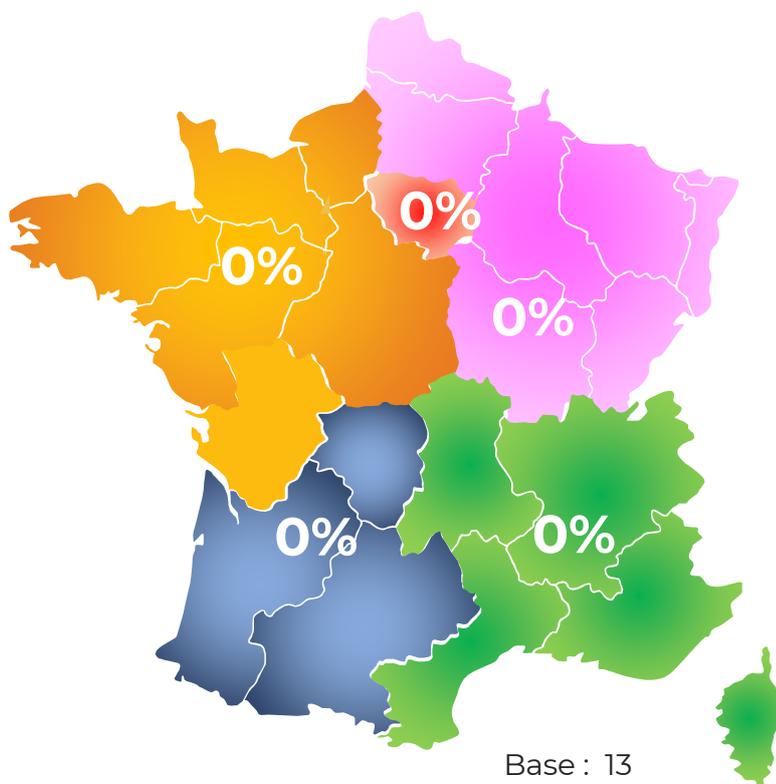


23%

Parent seul

Base : 13

LOCALISATION ÉTABLISSEMENT



Base : 13

PROFESSION DES PARENTS



Base : 12

LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

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

**54%
OUI**

Base : 13



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

Base : 7	%
Les parents ou la famille	43
Une crèche collective associative ou municipale	29
Une assistante maternelle à son domicile	29
Une crèche familiale	0
Une crèche parentale	0
Une crèche interentreprise	0
Une microcrèche	0
Une assistante maternelle en Maison d'Assistante Maternelle	0
Une garde à domicile ou garde partagée	0
Un ou une amie	0
Une Halte-garderie	0
Autre	0

CRECH'ENDO

FFEC

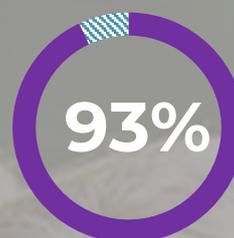
● Q14. Vous personnellement, recommanderiez-vous cette crèche à d'autres parents ?*



Evol 2022-2023

+4,9 pts

Base : 13



Base : 20 535

=

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



+0,3 pt

Base : 13



Base : 21 896

=

● 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 : 13



Base : 22 162

+

● 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 ?



+0,2 pt

Base : 13



Base : 20 981

=

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



0 pt

Base : 13



Base : 21 449

=

*% 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 ?

CRECH'ENDO

Evol 2022-2023

**NPS
75**

+14 pts

Base : 12

FFEC

**NPS
51**

Base : 20 580



Promoteurs

 %9-10

83%

Neutres

 %7-8

8%

Détracteurs

 %0-6

8%

PLACES RÉSERVÉES PAR LES EMPLOYEURS

0%

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

Base : 13

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	0
Pouvoir reprendre le travail rapidement	0
Bénéficier d'une solution moins chère	0
Bénéficier d'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

0%

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 : -	%
Une place classique dans une crèche collective	0
Une crèche familiale	0
Une crèche parentale	0
Une microcrèche	0
Une assistante maternelle à son domicile	0
Une assistante maternelle en Maison d'Assistante Maternelle	0
Une garde à domicile ou garde partagée	0
Une solution de dépannage (parents, grands-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

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 social



Base : 12

Développement de sa motricité



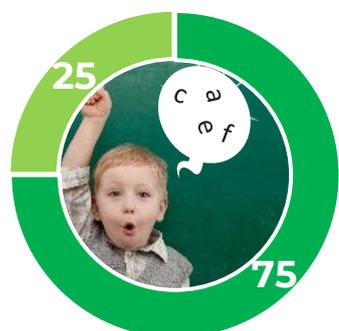
Base : 12

Développement cognitif



Base : 12

Développement de son langage



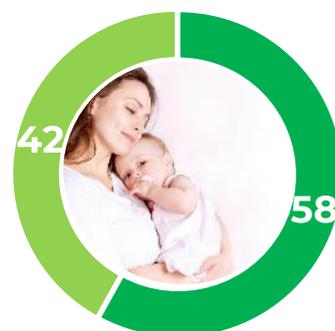
Base : 12

Développement de sa sensorialité



Base : 11

Développement affectif



Base : 12

■ Indispensable

■ Souhaitable

■ Sans effet