

BAROMÈTRE DE SATISFACTION 2025

La qualité de service des crèches

100%



De parents qui recommandent leur crèche

100%



D'enfants heureux d'aller à la crèche d'après leurs parents

9,4

/10



Les établissements
(note de satisfaction)

9,5

/10



Les équipes des professionnels
(note de satisfaction)

9,5

/10



Le niveau de confiance accordé par les parents

La FFEC a mis en place depuis 13 ans un baromètre de satisfaction auprès des parents dont les enfants sont inscrits en crèches ou microcrèches 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.

Échantillon

- ❑ Parents d'1 enfant ou + accueilli pour la rentrée 2024-2025 dans l'une des Entreprises de Crèches de la FFEC.
- ❑ Exploitation exhaustive des fichiers fournis par chaque Entreprise de Crèches. Seuls les parents ayant donné leur accord pour la transmission de leur email ont été interrogés directement par Ipsos.
- ❑ Seuls les parents ayant une adresse email valide ont été sollicités (partie Ipsos).
- ❑ Aucun quota n'a été appliqué.

Collecte de données

- ❑ Enquête online
- ❑ La satisfaction est mesurée via une échelle numérique allant de 1 à 10.
- ❑ La majorité des interviews a été réalisée par Ipsos
- ❑ L'autre partie a été réalisée directement par les Entreprises de Crèches.
- ❑ Le terrain a été réalisé sur la période du 11 mars au 7 avril 2025.

Traitement des données

- ❑ Un redressement a été appliqué aux résultats présentés dans ce tableau de bord pour les rendre représentatifs par Entreprise de Crèches.

> Parents sollicités

82

Rappel 2024 : 60

> Parents répondants

40

Rappel 2024 : 39

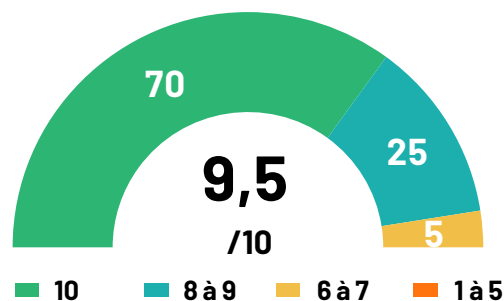
> Taux de retour

48,8%

Rappel 2024 : 65,0%

Le niveau de confiance des parents

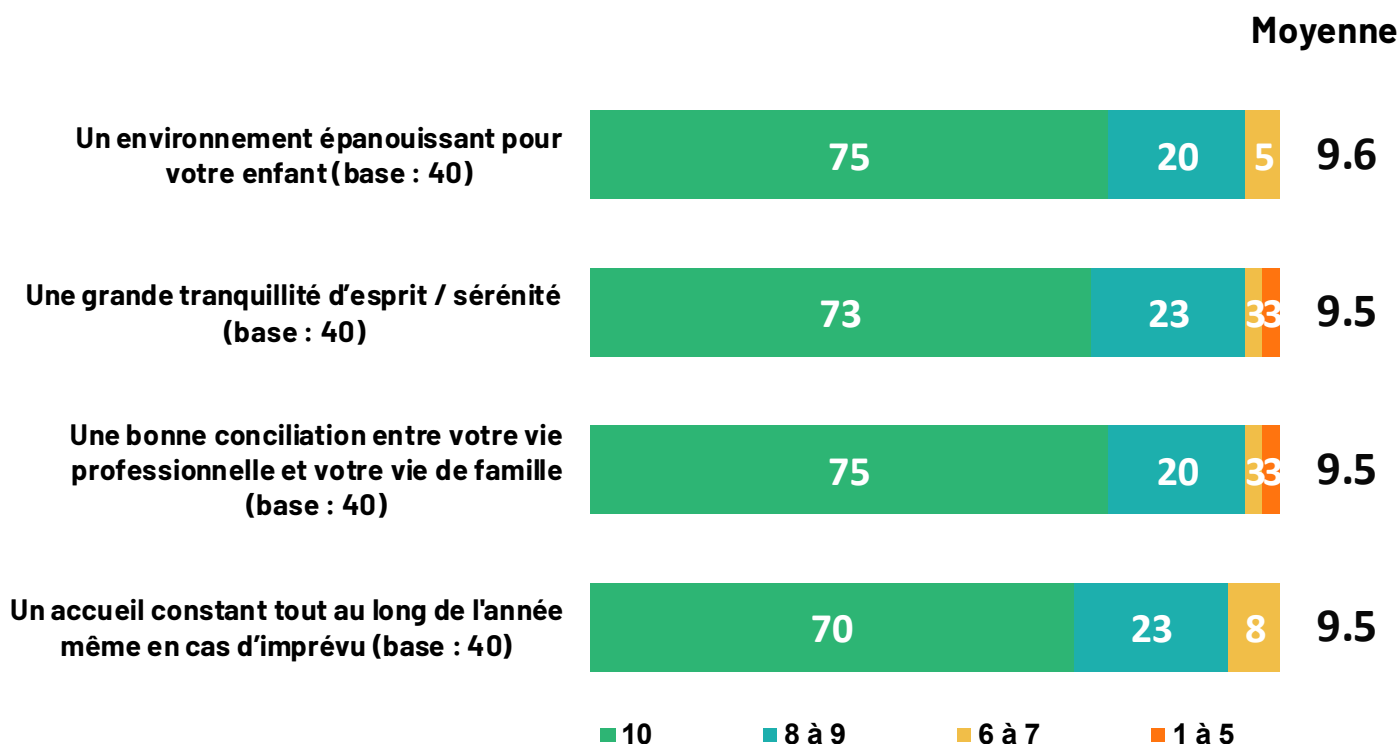
Q10. Si vous deviez noter entre 1 et 10 votre niveau de confiance lorsque vous laissez votre/vos enfant(s) à la crèche, quelle note donneriez-vous ?



Base : 40

La crèche apporte aux parents...

Q13. Quelle note de 1 à 10 donneriez-vous à ces différentes propositions ? La crèche vous apporte /garantit...

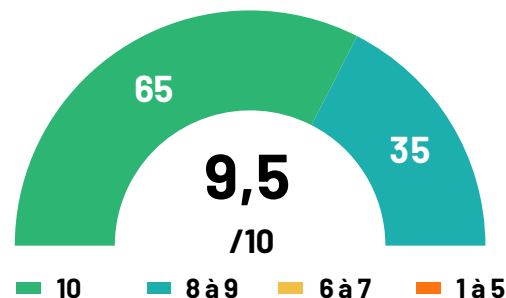


La satisfaction par rapport aux équipes de la crèche

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

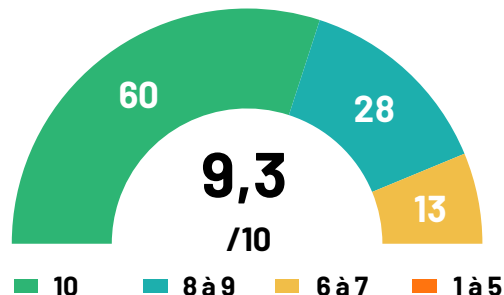
L'équipe de professionnels qui accueillent votre enfant

Base : 40



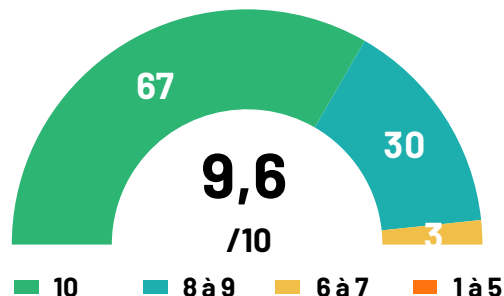
L'équipe de direction

Base : 40



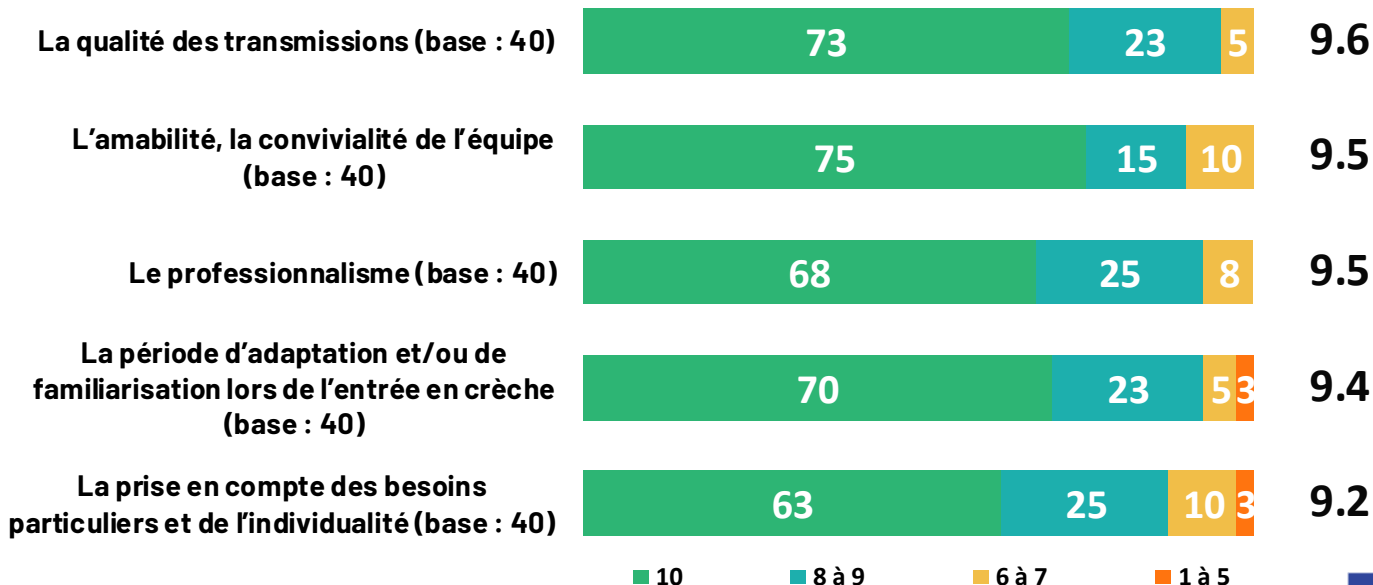
L'équipe du siège

Base : 30



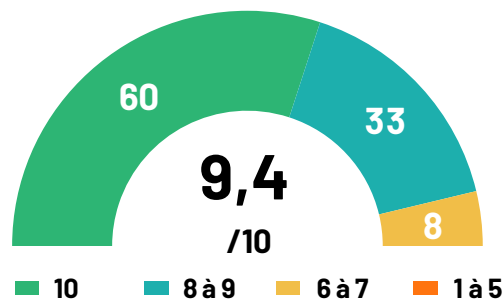
La satisfaction détaillée par rapport aux professionnels accueillant votre enfant

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



La satisfaction vis-à-vis de la crèche

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 : 40

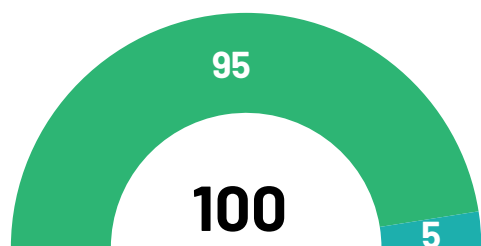
La satisfaction vis-à-vis du fonctionnement de la crèche

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

Notes	10	8 à 9	6 à 7	1 à 5	Moyenne
L'amplitude d'ouverture de la crèche (base : 40)	85	15	0	0	9,8
La qualité des repas (base : 40)	77	22	0	0	9,6 ↗ +0,4pts
Les jeux libres, l'éveil et l'accès aux jouets (base : 40)	77	20	2	0	9,6
La sécurité affective et physique de votre enfant (base : 40)	72	17	10	0	9,5
L'information aux familles (base : 40)	67	22	10	0	9,4
Les ateliers et activités animés par les professionnels (base : 40)	67	20	10	2	9,3
Le respect du rythme de l'enfant (base : 40)	70	17	10	2	9,3
La qualité globale des locaux (base : 40)	65	22	10	2	9,3
La qualité du sommeil (base : 40)	62	27	5	5	9,2
Les actions de soutien à la parentalité (base : 39)	64	21	15	0	9,2
La qualité des soins de change (base : 40)	57	25	15	2	9

La recommandation

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



Base : 40

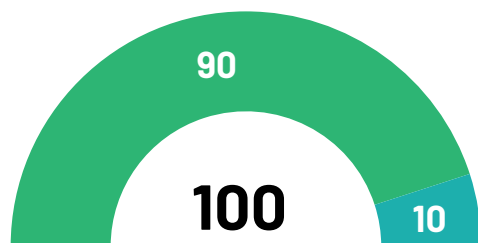
- Oui certainement
- Oui probablement
- Non probablement pas
- Non certainement pas

> **100%**

Des parents recommandent leur crèche

Le bonheur des enfants

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



Base : 40

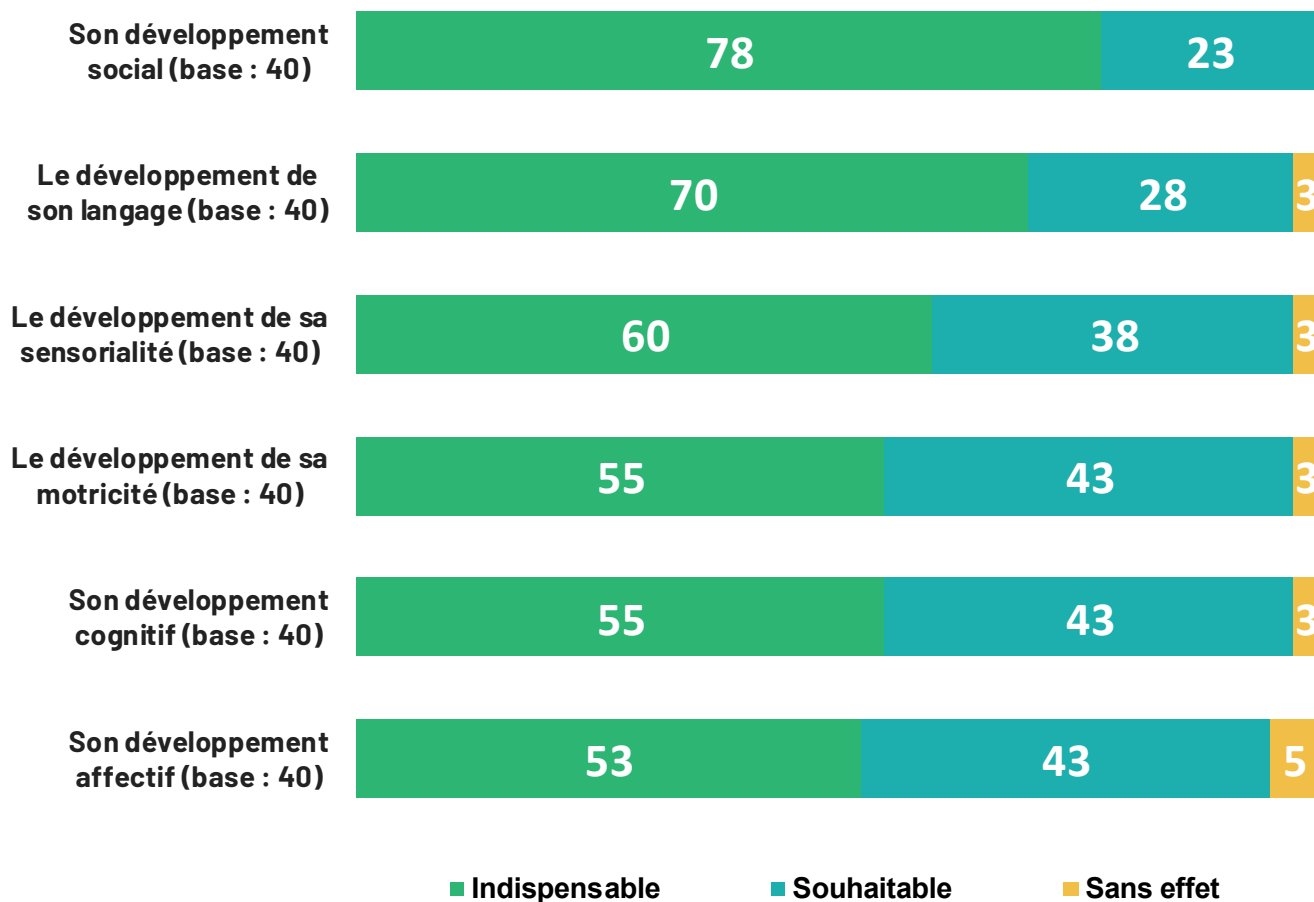
- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non Plutôt pas
- Non pas du tout

> **100%**

Des enfants sont heureux d'aller en crèche selon leurs parents

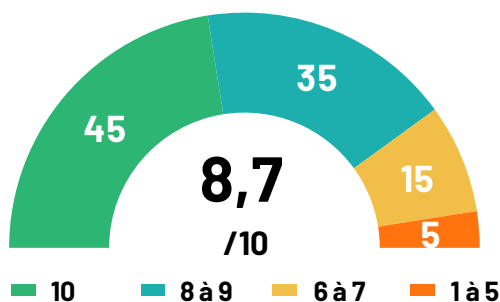
Le développement de votre enfant

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



L'utilité des outils de communication

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

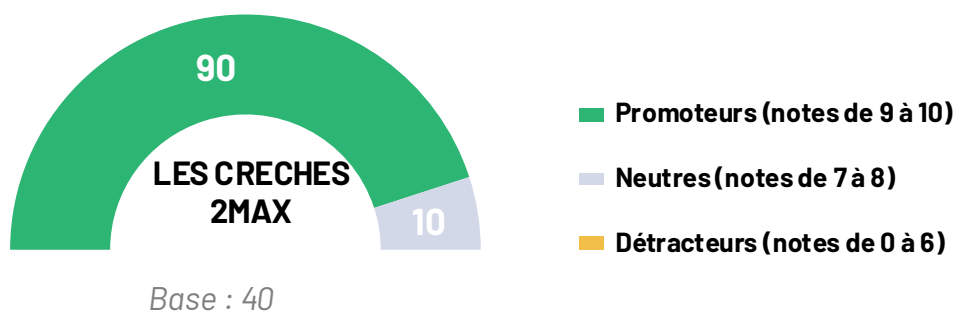


Base : 40

La suppression / conservation de toute ou partie de cette page reste à la discrétion de chaque entreprise

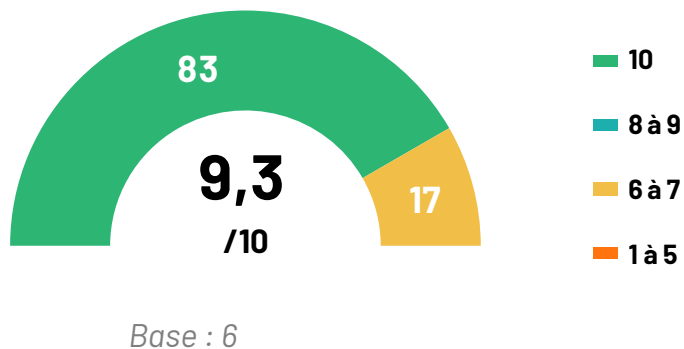
La recommandation (Net Promoteur Score)

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



La gestion des incidents

Q21. Si vous avez déjà connu un incident dans votre crèche, avez-vous été satisfait de la manière dont l'incident a été géré par les équipes et /ou la direction de votre crèche ?



LES CRECHES
2MAX

> NPS
90

Evolution 2025-2024 :

> NPS
DES ADHÉRENTS
PARTICIPANTS À
L'ENQUÊTE

56

> 85%
des parents
n'ont pas connu
d'incident

Evaluation de la performance

LES CRECHES 2MAX

GLOBAL DES ADHÉRENTS PARTICIPANTS À L'ENQUÊTE

<p>> La recommandation</p>	<p>100% = Base : 40</p>	<p>93% Base : 27 624</p>
<p>> Le bonheur des enfants</p>	<p>100% = Base : 40</p>	<p>96% Base : 28 366</p>
<p>> L'équipe de professionnels</p>	<p>9,5 + Base : 40</p>	<p>8,9 Base : 28 087</p>
<p>> L'établissement</p>	<p>9,4 + Base : 40</p>	<p>8,6 Base : 28 399</p>
<p>> Le niveau de confiance des parents</p>	<p>9,5 + Base : 40</p>	<p>8,8 Base : 28 478</p>

Les symboles isolés indiquent si le score de l'entreprise est significativement plus élevé (+), identique (=) ou moins élevé (-) que celui des adhérents participants à l'enquête.

Pour les entreprises ayant participé en 2024, les chiffres du type +x,xpts ou -x,xpts, indiquent s'il y a une évolution statistiquement significative par rapport au score de l'année précédente.

Places réservées par les employeurs

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

	Base : 1	%
Une place classique dans une crèche collective	0	0
Une crèche familiale	0	0
Une crèche parentale	0	0
Une microcrèche	0	0
Une assistante maternelle à son domicile	0	0
Une assistante maternelle en MAM	0	0
Une garde à domicile ou garde partagée	0	0
Une solution de dépannage	0	0
Une Halte-garderie	0	0
Un congé parental	0	0
Un mélange de plusieurs solutions	0	0
Je n'avais pas d'autre solution pour faire garder mon enfant	0	0
Je n'ai pas eu besoin de chercher un autre moyen que la place via mon employeur ou l'employeur de mon conjoint	0	0
Autre	0	0
Je ne sais pas		100

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

	Base : 1	%
Faciliter la conciliation entre vie familiale et professionnelle		100
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
Bénéficier de la souplesse d'accueil		0
Être assuré que mon enfant sera accueilli dans une structure de qualité		0
Autre		0

> **3%**

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

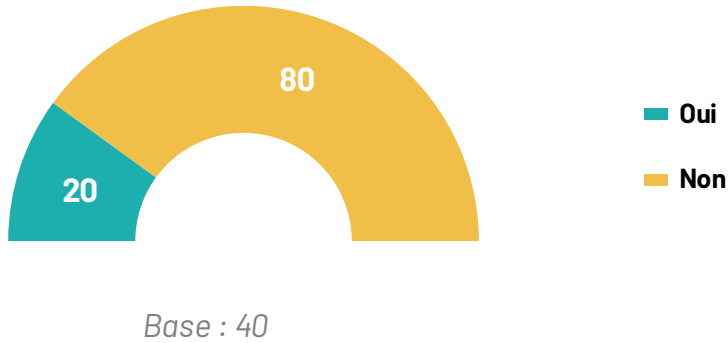
Base : 40

> **100%**

Des parents n'avaient pas d'autre solution de garde sans l'obtention de la place en crèche via l'employeur

Les autres modes d'accueil

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

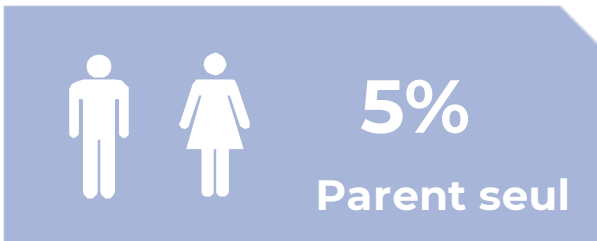
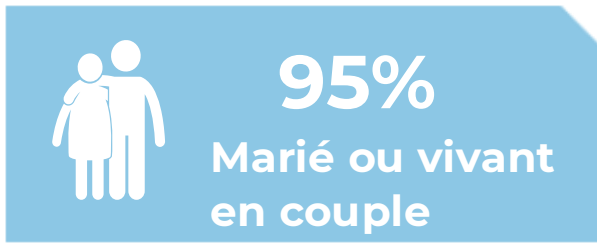


Q4. De quel mode d'accueil s'agissait-il ?

	Base : 8	%
Une crèche collective associative ou municipale		38
Une microcrèche		38
Une assistante maternelle à son domicile		12
Les parents ou la famille		12
Une crèche familiale		0
Une crèche parentale		0
Une crèche interentreprise		0
Une assistante maternelle en MAM		0
Une garde à domicile ou garde partagée		0
Un ou une amie		0
Une Halte-garderie		0
Autre		0

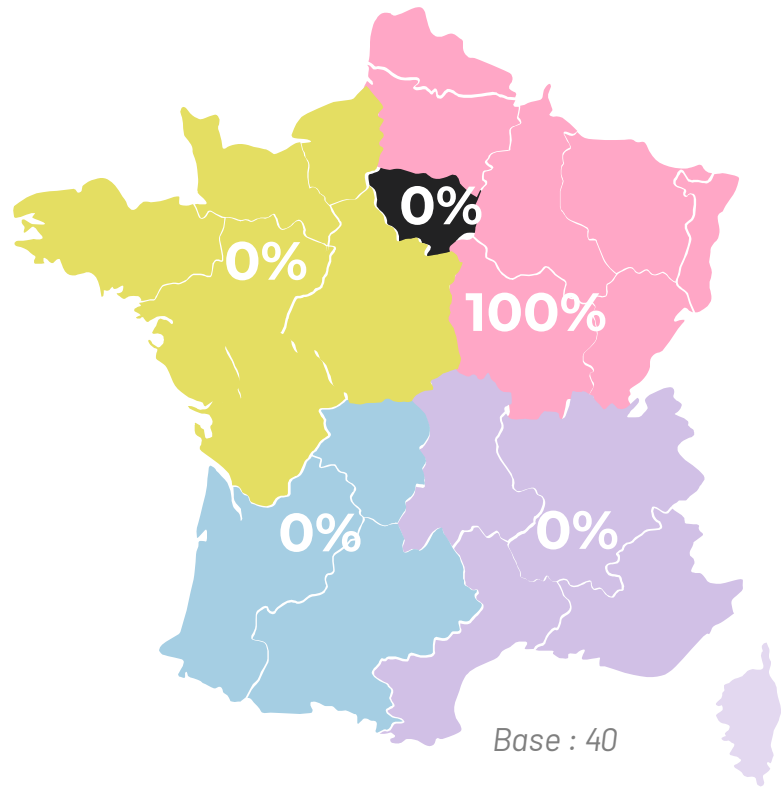


Situation familiale



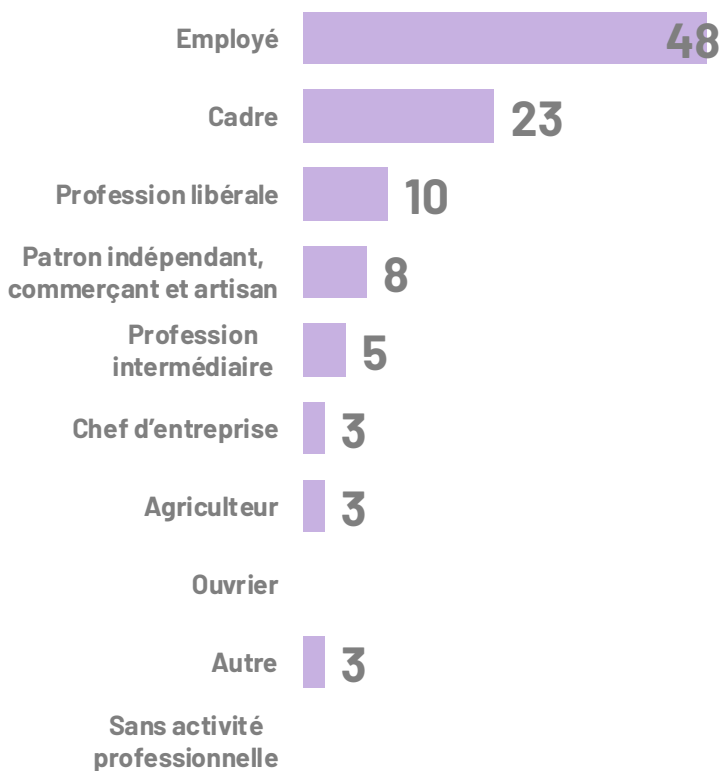
Base : 40

Localisation établissement



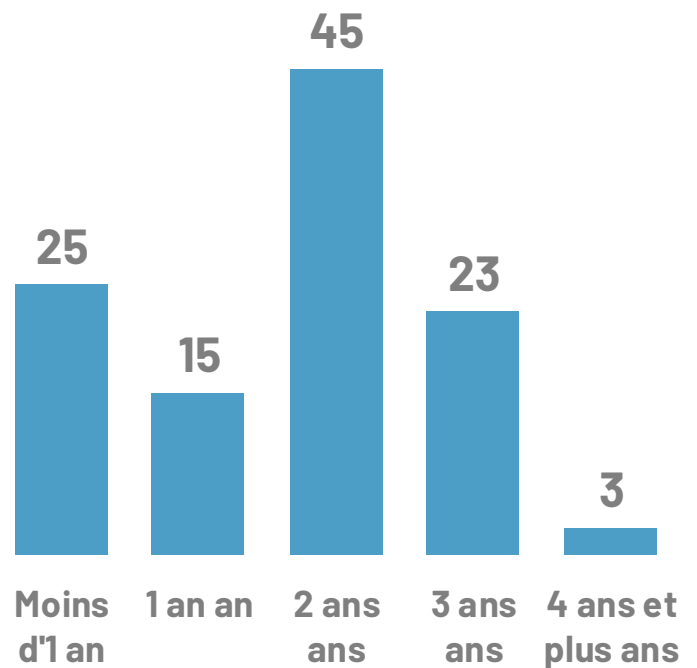
Base : 40

Profession des parents



Base : 40

Âge des enfants



Exprimé en %

Base : 40