



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 102668

Texte de la question

Mme Martine Aurillac attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Elle lui demande de bien vouloir lui faire connaître le bilan des actions conduites par l'ANSP, créée en 2005, ainsi que les objectifs fixés à cette structure pour l'année 2011.

Texte de la réponse

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) a été créée par décret n° 2005-1281 du 14 octobre 2005. Elle coordonne les initiatives relatives à la promotion et au développement des services à la personne ainsi que le développement de l'emploi dans ce secteur, en lien avec les services administratifs et les partenaires privés (art. D. 7234-1 du code du travail). Ses missions sont déclinées en cinq objectifs stratégiques formalisés dans le contrat d'objectifs et de moyens de l'agence, signé le 29 mars 2010, qui reprend également les orientations du plan 2 des services à la personne : promouvoir et développer les services à la personne : le développement des services à la personne (SAP) est la mission première de l'ANSP. Cet objectif est décliné en cinq objectifs opérationnels tous axés sur le chèque-emploi service universel (CESU), identifié comme le levier de développement majeur du secteur dans le plan 2 (mesures 9 et 10) ; accroître et structurer une offre de qualité : il s'agit notamment de promouvoir et évaluer la qualité via les démarches de certification et mettre en place les centres de ressources (mesure 7 du plan 2) ; améliorer la qualité des emplois et la professionnalisation du secteur : mettre en oeuvre les objectifs des assises nationales de la professionnalisation, développer l'accès aux filières de formation, organiser la communication sur la professionnalisation (mesures 5 et 6) ; assurer un rôle d'observatoire statistique et économique du secteur : compléter la collecte des informations statistiques pour fiabiliser la connaissance du secteur et les prévisions et mettre en place le baromètre des SAP, mesure de la qualité des SAP ; développer l'innovation dans les services : initier la normalisation des échanges, contribuer à développer des programmes innovants : robotique, téléassistance. Pour mener à bien ses missions, l'ANSP reçoit une subvention pour charge de service public qui est de 19 Meuros en 2011, soit 18,228 Meuros après mise en réserve. En 2011, les dépenses d'intervention représentent 75 % du budget. Elles se déclinent en quatre axes : la professionnalisation du secteur, tant au niveau structurel qu'individuel, principalement la poursuite des projets qui ont été retenus dans le cadre de l'appel à projets lancé en 2010, et les partenariats avec les grandes organisations professionnelles du secteur (FESP, FEDESAP, FEPEM...) ; l'offre de services à la personne : fonctionnement de la plate-forme d'appels « 32-11 », centre d'appel destiné à répondre aux questions des particuliers et des structures sur le secteur des SAP, des conventions avec des associations ou entreprises du secteur, destinées à favoriser la structuration du secteur ; le développement du CESU : conventions avec la Fédération française des banques, avec les conseils régionaux pour le développement de la dématérialisation du CESU ; la communication : campagne de communication sur les métiers du secteur des SAP dans la presse quotidienne régionale et nationale et à la radio, mise en place d'un site communautaire destiné aux professionnels du secteur, lancement du programme de mise en sécurité du domicile des personnes âgées, etc. Ces objectifs stratégiques, fixés par le contrat d'objectifs et de moyens (COM), sont assortis

d'indicateurs de contexte et de performance. Un comité de suivi du COM se tient deux fois par an et vérifie l'avancement de ces objectifs déclinés en objectifs opérationnels et le recensement des indicateurs retenus dans le COM. Ce travail, mené en partenariat avec l'ANSP, permet de mesurer son activité et la bonne réalisation de ses missions.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Aurillac](#)

Circonscription : Paris (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102668

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 mars 2011, page 2431

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7309