

Conditions générales d'utilisation

« Mon aide à domicile » est le site de la Ville de Paris pour comparer et trouver un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile pour les personnes âgées et en situation de handicap

Sommaire

1- Fonctionnement du service

2- Conditions d'utilisation de « Mon aide à domicile » pour les utilisateurs du site

3- Conditions d'utilisation de « Mon aide à domicile » pour les services d'aide à domicile référencés sur le site

1- Fonctionnement du service

« Mon aide à domicile » est un service entièrement gratuit proposé par la Ville de Paris. Ce service référence et compare les services d'aide et d'accompagnement à domicile (ci-après dénommés « SAAD »).

En cela, « Mon aide à domicile » est considéré comme un opérateur de plateforme en ligne, tel que défini à l'article L111-7 du code de la consommation.

En tant qu'opérateur de plateforme en ligne, « Mon aide à domicile » respecte les dispositions des décrets suivants:

- Décret n° 2016-505 du 22 avril 2016 relatif aux obligations d'information sur les sites comparateurs en ligne
- Décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques
- Décret n° 2017-1436 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs

A ce titre, la Ville de Paris délivre dans les présentes conditions générales d'utilisation, les informations suivantes:

☐ **Les différents critères de classement des offres de biens et de services ainsi que leur définition :**

Lorsqu'une requête est effectuée sur « Mon aide à domicile », les services d'aide à domicile sont classés par défaut en fonction des critères suivants :

1er critère, la complétude du profil:

Les services d'aide à domicile ayant transmis leurs tarifs ainsi qu'une photo sont affichés en premier.

2ème critère, le taux de recommandation obtenu à l'enquête de satisfaction menée par la Ville de Paris :

Les services sont ensuite classés par ordre décroissant de taux de recommandation. Le taux de recommandation correspond au pourcentage de réponses positives obtenues à la question « recommanderiez-vous votre service d'aide à domicile ? » à l'enquête de satisfaction officielle menée par la Ville de Paris de manière annuelle.

3ème critère, le nombre d'avis obtenus:

En cas d'égalité sur les deux premiers critères, les services ayant obtenu le plus d'avis à l'enquête de satisfaction sont priorisés.

4ème critère, l'ordre alphabétique:

En cas d'égalité sur les trois premiers critères, les services sont affichés par ordre alphabétique.

5ème critère, prestataire avant mandataire:

En cas d'égalité sur les quatre premiers critères (dans le cas où un même service dispose d'un service mandataire et prestataire), le service prestataire est affiché avant le service mandataire.

❑ L'existence ou non d'une ou de liens capitalistiques entre le site de comparaison et les professionnels référencés:

« Mon aide à domicile » est un service gratuit proposé par la Ville de Paris. La Ville de Paris ne possède aucun lien capitalistique avec les services d'aide à domicile associatifs et privés lucratifs référencés.

Toutefois, dans l'ensemble des services d'aide à domicile référencés sur « Mon aide à domicile », figurent les 6 agences du service « Paris Domicile », service d'aide à domicile géré par le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP). Le CASVP est un établissement public de la Ville de Paris, mais dispose d'un fonctionnement autonome et fait l'objet d'un budget annexe au budget de la Ville de Paris.

Les agences de Paris Domicile sont soumises aux mêmes règles de présentation et de classement que les autres services d'aide à domicile associatifs et privés lucratifs.

La Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES), responsable des contenus de « Mon aide à domicile » et de la réalisation de l'enquête de satisfaction annuelle, traite de manière totalement égale et impartiale l'ensemble des agences référencées, quel que soient leur statut juridique. La DASES est fonctionnellement indépendante du CASVP et agit sans concertation avec celui-ci.

❑ **L'existence ou non d'une rémunération du site par les professionnels référencés et, le cas échéant, l'impact de celle-ci sur le classement des offres ;**

Il n'existe aucune rémunération du site par les professionnels référencés.

« Mon aide à domicile » est un service d'intérêt général entièrement gratuit, aussi bien pour les utilisateurs du site que pour les professionnels référencés.

« Mon aide à domicile » vise à fournir aux Parisiens en recherche d'un service d'aide à domicile, une information exhaustive et fiable sur la qualité, les tarifs et les modalités d'intervention de toutes les structures proposant de l'aide et de l'accompagnement pour personnes dépendantes.

Mon aide à domicile ne propose pas de mise en relation directe avec les structures d'aide à domicile. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de contacter par ses propres moyens les structures identifiées grâce à « Mon aide à domicile »

❑ **Le détail des éléments constitutifs du prix et la possibilité que des frais supplémentaires y soient ajoutés ;**

Les grilles tarifaires consultables sur « Mon aide à domicile » sont élaborées par la Ville de Paris à partir des informations transmises par les SAAD.

Les SAAD se sont engagés à transmettre des grilles tarifaires exhaustives indiquant:

- les tarifs de base pratiqués et leurs modalités de variation (en fonction du type de bénéficiaires, du taux de participation au plan d'aide APA, du nombre d'heures prises...)
- le montant des forfaits pratiqués le cas échéant
- les majorations « soirs et week-end » lorsqu'elles existent
- l'ensemble des frais annexes éventuels.

Les tarifs sont présentés TTC et avant déduction des différentes aides sociales et fiscales.

Les tarifs consultables sur « Mon aide à domicile » ne sont pas personnalisés et n'ont pas de valeur contractuelle. Seules les grilles tarifaires et les devis établis par les SAAD eux-mêmes sont susceptibles d'avoir une valeur contractuelle.

La Ville de Paris ne saurait être tenue responsable en cas d'inexactitude des informations fournies sur « Mon aide à domicile », mais s'engage à rectifier sans délai toute erreur qui lui serait remontée par un utilisateur ou un professionnel.

❑ **Le caractère exhaustif ou non des offres de biens ou de services comparées et du nombre de sites ou d'entreprises référencés ;**

« Mon aide à domicile » référence de manière exhaustive et obligatoire tous les SAAD prestataires autorisés à intervenir sur le territoire parisien, c'est-à-dire, détenteurs de l'autorisation prévue à l'article D 312-6-2 du CASF pour le territoire parisien.

Toute nouvelle autorisation accordée par la Ville de Paris s'accompagne d'un référencement immédiat de la structure sur « Mon aide à domicile »

Tout retrait d'autorisation par la Ville de Paris s'accompagne d'un retrait immédiat de la structure sur « Mon aide à domicile ».

En outre, « Mon aide à domicile » référence également et de manière optionnelle les services d'aide à domicile exerçant en mode mandataire et détenteurs d'un agrément délivré par la DIRECCTE, leur permettant d'exercer sur le territoire parisien.

Les services mandataires souhaitant se faire référencer ou déréférencer sur « Mon aide à domicile » peuvent adresser leur demande par mail à l'adresse suivante : monaideadomicile@paris.fr

❑ La périodicité et la méthode d'actualisation des offres comparées

Actualisation des pourcentages de satisfaction : L'enquête de satisfaction est menée de manière annuelle. Les pourcentages de satisfaction affichés sur « Mon aide à domicile » sont ainsi actualisés une fois par an, vers le mois de janvier.

Actualisation des tarifs : La ville de Paris effectue une campagne de récupération des tarifs à chaque début d'année calendaire (entre le mois de décembre de l'année N-1 et le 31 janvier de l'année N), période à laquelle la plupart des services d'aide à domicile modifient leur tarification.

En cas de changement de tarifs en cours d'année, le service transmet sans délai ses nouveaux tarifs à la Ville de Paris pour publication sur « Mon aide à domicile ».

Actualisation des autres informations : Les autres informations présentes sur « Mon aide à domicile » sont modifiées à chaque changement, sur signalement du service d'aide à domicile lui-même et après vérification effectuée par la Ville de Paris.

L'ensemble des mises à jour sont réalisées par la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé.

❑ **Les modalités de recueil, de diffusion et de modération des « avis » usagers :**

Les pourcentages de satisfaction affichés sur « Mon aide à domicile » sont issus de l'enquête de satisfaction annuelle menée par la DASES.

L'enquête de satisfaction est effectuée par courrier adressé à l'ensemble des clients de services d'aide à domicile parisiens bénéficiaires des aides sociales suivantes : Allocation Personnalisée d'Autonomie à Domicile, Prestation de Compensation du Handicap (PCH), aide-ménagère au titre de l'aide sociale légale et des aides individuelles de la CNAV (Plan d'Action Personnalisé).

L'enquête de satisfaction se compose de plusieurs questions portant sur la perception de la qualité du service rendu. Chaque question comporte quatre modalités de réponse (tout à fait, plutôt oui, plutôt non ou pas du tout). Pour chaque question, le pourcentage de satisfaction correspond au nombre de réponses positives (« tout à fait » et « plutôt oui ») sur le nombre de réponses totales.

Le questionnaire est anonyme et peut être renvoyé gratuitement à l'aide de l'enveloppe prépayée (enveloppe T) jointe au questionnaire. Les réponses sont par la suite scannées et enregistrées par une société prestataire utilisant une technologie de lecture optique (en 2018, le traitement a été effectué par la société « IRIS »).

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont publiés sur « Mon aide à domicile » lorsque le SAAD a obtenu au moins trois avis. Lorsque le SAAD a obtenu 1 ou 2 avis, ses résultats ne sont pas publiés.

Lorsqu'un même service d'aide à domicile dispose d'un service prestataire et d'un service mandataire, le nombre d'avis indiqué sur « Mon aide à domicile » correspond à l'agrégation des avis obtenus pour le service mandataire et le service prestataire.

Lorsqu'un même service d'aide à domicile dispose de plusieurs agences à Paris:

- Les avis sont comptabilisés par agence si les agences sont indépendantes juridiquement (fonctionnement sous forme de franchise ou de réseau)
- Les avis obtenus par l'ensemble des agences sont agrégés si les agences relèvent d'une même structure juridique.

l'opportunité de comptabiliser les avis par agence ou de les agréger au niveau parisien peut être discuté au cas par cas avec le service en adressant un mail à monaideadomicile@paris.fr

2- Conditions d'utilisation de « Mon aide à domicile » pour les utilisateurs du site

Les dispositions qui suivent constituent les règles d'utilisation du service « Mon aide à domicile » applicables aux utilisateurs du site effectuant une recherche de service d'aide et d'accompagnement à domicile. (ci-après dénommé « SAAD »)

L'accès au site et son utilisation signifie l'acceptation de ces conditions d'utilisation.

❑ Service rendu par «mon aide à domicile » de comparaison et limites :

« Mon aide à domicile » est une plateforme de comparaison d'intérêt général qui référence et compare des SAAD sur la base de critères neutres et impartiaux.

« Mon aide à domicile » est un service de la Ville de Paris entièrement gratuit pour les utilisateurs et pour les services référencés.

« Mon aide à domicile » n'assure pas la mise en relation entre l'utilisateur et le service d'aide à domicile. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de contacter par ses propres moyens le ou les services de son choix.

« Mon aide à domicile » est un outil visant à promouvoir la transparence dans le secteur de l'aide à domicile. Il constitue une aide à la décision mais ne dispense absolument pas l'utilisateur de faire les recherches nécessaires et complémentaires afin de formuler son propre jugement concernant les services sélectionnés.

❑ **Précautions quant aux informations présentées sur « Mon aide à domicile » :**

Les informations figurant sur « Mon aide à domicile » sont récoltées par la Ville de Paris auprès des SAAD. Malgré tout le soin et la diligence apportés par la Ville de Paris à la collecte et la mise à jour des données présentées, les informations présentées par « Mon aide à domicile » sont susceptibles de contenir des erreurs. Ces erreurs de contenu constatées par les utilisateurs sur « Mon aide à domicile » peuvent être signalées par simple mail adressé à l'adresse suivante : monaideadomicile@paris.fr

Les tarifs présentés sur « Mon aide à domicile » font l'objet d'une vérification au cas par cas par la Ville de Paris. Les grilles tarifaires téléchargeables sur « Mon aide à domicile » n'ont toutefois pas de valeur contractuelle. Seules les grilles tarifaires et les devis établis par les SAAD eux-mêmes sont susceptibles d'avoir une valeur contractuelle.

La Ville de Paris invite tous les utilisateurs à demander systématiquement un devis lorsqu'ils sollicitent un service d'aide à domicile. La Ville de Paris rappelle d'ailleurs que la réalisation d'un devis est obligatoire pour toute prestation supérieure à 100€.

Les taux de satisfaction présentés sur « Mon aide à domicile » sont issus d'une enquête de satisfaction menée par la Ville de Paris annuellement (pour en savoir plus, cf. partie « fonctionnement du service »). Cette enquête de satisfaction reflète les avis d'une partie de la clientèle des services d'aide à domicile. Elle donne une indication de la qualité du service rendu telle que perçue par les usagers mais ne constitue pas à elle seule une garantie de qualité ou de non qualité d'un service d'aide à domicile.

❑ **Modalités de règlement des litiges :**

En cas d'insatisfaction de la part de l'utilisateur vis-à-vis d'un service d'aide à domicile sollicité, la responsabilité de la Ville de Paris ne peut nullement être engagée.

La Ville de Paris, en tant qu'autorité en charge de l'autorisation et du contrôle des SAAD est toutefois compétente pour connaître tout signalement concernant la qualité de la prise en charge des SAAD sur son territoire.

En cas de manquement grave relatif à la qualité de la prise en charge ou en cas de refus de prise en charge de la part d'un SAAD, tout utilisateur peut transmettre un signalement à la Ville de Paris

Par courriel, à l'adresse suivante: monaideadomicile@paris.fr

ou par courrier à l'adresse suivante :

BAPA/SDA/DASES
94/96 Quai de la râpée
75570 Paris CEDEX 12

Si vous avez constaté des pratiques commerciales trompeuses de la part de votre SAAD (clauses abusives dans votre contrat de prestation, mauvaise information sur les prix, facturation défectueuse ou inexistante, démarchage illicite etc...) vous pouvez effectuer un signalement à la direction départementale de la protection des populations de Paris, par mail ou par courrier.

Mail : ddpp@paris.pref.gouv.fr

Par Courrier :

DDPP
8 rue Froissart
75153 Paris Cedex 03

❑ **Modification des présentes conditions d'utilisation :**

La Ville de Paris se réserve le droit de modifier à son entière discrétion les présentes conditions d'utilisation.

3- Conditions d'utilisation de « Mon aide à domicile » pour les services d'aide à domicile référencés sur le site

Les dispositions qui suivent constituent les règles d'utilisation du service « Mon aide à domicile » applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile (ci-après dénommés « SAAD), référencés sur le site.

Le référencement sur « Mon aide à domicile » implique l'acceptation sans réserve de ces conditions.

❑ Préambule:

Dans le cadre de ses compétences départementales, la Ville de Paris est l'autorité en charge de l'attribution et du contrôle de l'autorisation mentionnée à l'article L 313-1-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

De ce fait, la Ville de Paris a pour mission de garantir la qualité de la prise en charge offerte par les SAAD autorisés et est en charge du contrôle du respect du cahier des charges définissant les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné à l'article L312-1 du CASF.

« Mon aide à domicile » contribue à cette mission de contrôle de la qualité des SAAD et le référencement obligatoire sur cette plateforme d'intérêt général découle de l'autorisation.

❑ **Conditions de référencement et de déréférencement:**

L'ensemble des SAAD mentionnés au 6° de l'article L 312-1 du CASF détenteurs d'une autorisation pour exercer en mode prestataire à Paris sont référencés de manière obligatoire sur « Mon aide à domicile ».

En cas d'attribution d'une autorisation à un nouveau SAAD, le référencement sur mon aide à domicile est effectué par la Ville de Paris à la date de signature de l'arrêté d'autorisation.

Le déréférencement sur mon aide à domicile est effectué par la Ville de Paris en cas de retrait d'autorisation. Le déréférencement est effectué :

- A la date de signature de l'arrêté d'administration provisoire, le cas échéant,
- A la date de signature de l'arrêté de retrait d'autorisation, si un retrait d'autorisation est prononcé sans administration provisoire préalable.
- Le cas échéant, à la date de notification à la Ville de Paris de la liquidation judiciaire du service d'aide à domicile.

Un service d'aide à domicile prestataire autorisé à Paris et non référencé sur « Mon aide à domicile » peut en faire la demande par simple mail à l'adresse suivante : monaideadomicile@paris.fr

Seuls les SAAD ayant une activité réelle sont référencés sur « Mon aide à domicile ».

« L'activité réelle » se définit comme le fait d'être intervenu auprès d'au moins un client au cours des 365 derniers jours. Le critère de l'activité réelle ne s'applique qu'à partir de la date anniversaire de l'arrêté d'autorisation du SAAD.

Les SAAD exerçant en mode mandataire et détenteurs d'un agrément délivré par la DIRECCTE leur permettant d'exercer sur le territoire parisien sont référencés de manière facultative sur « Mon aide à domicile », sur demande du service mandataire.

La demande peut être effectuée par simple mail à l'adresse suivante: monaideadomicile@paris.fr

❑ **Dénombrement des fiches détaillées par SAAD**

Chaque SAAD est référencé sur « Mon aide à domicile » par une « fiche détaillée » présentant ses modalités d'intervention, sa grille tarifaire et les notes obtenus à l'enquête de satisfaction.

La règle générale est l'attribution d'une fiche détaillée par mode d'intervention et par entité géographique distincte:

Par exemple : Un SAAD ayant deux antennes géographiques à Paris et exerçant pour chacune d'elles en mode mandataire et prestataire aura 4 fiches détaillées sur « Mon aide à domicile », une pour chaque mode d'intervention et pour chaque antenne géographique.

Si un SAAD dispose de plusieurs entités géographiques distinctes, il ne peut bénéficier d'une fiche détaillée par entité géographique qu'à la condition de réaliser de l'accueil du public sur chacune de ces entités. Dans le cas contraire, seules les entités réalisant de l'accueil du public pourront bénéficier d'une fiche détaillée.

La Ville de Paris peut décider de n'attribuer qu'une seule fiche détaillée pour un SAAD détenteur de plusieurs autorisations si les conditions suivantes sont réunies :

- Les services sont situés au même endroit
- Ils présentent une même tarification
- Leurs modalités d'intervention sont identiques (horaires, public pris en charge...)

La question du nombre de fiches détaillées à attribuer par SAAD peut faire l'objet d'une négociation au cas par cas, afin de prendre en compte d'éventuelles spécificités dans les conditions d'exercice de certains SAAD. Pour toute demande à ce sujet, le SAAD peut adresser un mail à monaideadomicile@paris.fr

❑ **Transmission des informations par les SAAD**

Tout SAAD référencé sur « Mon aide à domicile » s'engage à transmettre les informations nécessaires à l'actualisation de sa ou ses fiches détaillées et ce à chaque changement.

La transmission de l'information doit être faite dans les plus brefs délais, par mail adressé à monaideadomicile@paris.fr

Liste des informations à fournir et actualiser:

- Nom commercial : Le SAAD doit indiquer le nom sous lequel ses usagers le connaissent. En cas d'appartenance à un réseau ou à une marque ou si le SAAD dispose de plusieurs antennes géographiques, le SAAD veille à donner à chaque agence un nom distinctif et en cohérence avec les autres agences du réseau.
- Statut juridique : Association, Organisme mutualiste, entreprise, entreprise de l'économie sociale et solidaire ou CASVP
- L'adresse postale de l'agence recevant le public pour les clients parisiens
- Le numéro de téléphone du standard
- L'adresse du site internet
- Les horaires d'intervention: Le SAAD doit indiquer les horaires de ses interventions ponctuelles, c'est-à-dire les plages horaires durant lesquelles celui-ci est capable d'intervenir pour des interventions d'une heure ou deux. intervention d'une durée d'une ou deux heures. Par exemple : si le SAAD intervient de 08h à 22h pour des interventions ponctuelles et intervient au besoin la nuit pour des gardes de nuit, les horaires d'intervention sont « de 08h à 22h » et non « 24h/ 24 ».
- Public d'intervention: personnes âgées, adultes en situation de handicap ou enfants en situation de handicaps
- Zone d'intervention: Préciser uniquement les arrondissements parisiens dans lesquels le SAAD intervient.
- Réalisation de gardes de nuit: Oui ou Non

- Durée minimale d'intervention consécutive: moins d'une heure, une heure ou deux heures. Attention: si le SAAD accepte les interventions d'une heure ou moins mais applique une majoration tarifaire par rapport à des interventions de deux heures, la durée minimale n'est alors pas d'une heure mais bien deux heures.
- Conventionnement avec la CNAV : le SAAD précise s'il est conventionné avec la CNAV au titre du PAP ou de l'ARDH.
- Présence d'un SSIAD : le SAAD précise s'il dispose d'un SSIAD autorisé par l'ARS, s'il dispose d'une équipe spécialisée Alzheimer financée par l'ARS. Enfin, il précise le secteur d'intervention du SSIAD à Paris.
- Obtention d'une certification de service : le SAAD indique le type de certification de service obtenue le cas échéant. Certifications reconnues par la DASES : Qualicert, Qualisap, Cap handéo, Afnor NFX50-056, Qualimandat

En outre, le SAAD informe la DASES de toute nouvelle création d'agence sur le territoire parisien ainsi que de tout changement au niveau de la direction du SAAD. Il communique à la DASES les coordonnées mail et téléphoniques d'une personne contact afin de fluidifier les échanges entre la DASES et l'ensemble des SAAD parisiens.

❑ **Transmission des tarifs annuels:**

Les SAAD s'engagent à transmettre leurs tarifs annuels avant le 31 janvier de chaque année, selon la procédure communiquée par la DASES au mois de décembre N-1 et ce, même si les tarifs annuels demeurent inchangés.

En cas de changement de grille tarifaire en cours d'année, le SAAD informe sans délai la DASES de ce changement et lui communique ses nouveaux tarifs.

- ❑ **Fonctionnement des critères de filtre horaires et du critère de filtre « Services proposant un tarif social à 19,67€ / heure » :**
 - Critère de filtre « services intervenant après 20h » : ce critère de filtre permet de sélectionner les services qui interviennent après 20h du lundi au vendredi
 - Critère de filtre « services intervenant avant 07h » : ce critère de filtre permet de sélectionner les services qui interviennent avant 07h du lundi au vendredi
 - Critère de filtre « services intervenant la nuit » : ce critère de filtre permet de sélectionner les services qui réalisent des gardes de nuit.
 - Critère de filtre « Services proposant un tarif social à 19,67/ heure (sous conditions de ressources) : ce critère de filtre permet de sélectionner les services prestataires qui proposent un tarif à 19,67€ / heure aux conditions suivantes:
 - Le tarif doit être applicable pour les bénéficiaires de l'APA et de la PCH n'ayant pas de taux de participation sur leur plan d'aide, indépendamment du nombre d'heures prises.
 - Le service ne doit pas facturer de frais de déplacement en plus du tarif horaire.

❑ **Sincérité des informations transmises:**

Les informations que les SAAD transmettent à la Ville de Paris doivent correspondre à une réalité effective constatée sur le terrain.

Par exemple : un SAAD ne peut pas indiquer intervenir à partir de 08h les dimanches et dans les faits, n'accepter d'intervenir qu'à partir de 09h.

Tout usager ou professionnel peut signaler à la DASES une éventuelle discordance entre une information présentée sur « Mon aide à domicile » et la réalité constatée ou vécue sur le terrain.

Lorsque la DASES est saisie d'un tel signalement, elle enquête par ses propres moyens auprès du SAAD concerné et peut lui demander dans ce cadre des pièces justificatives telles que des factures ou un contrat de prestation.

La DASES rectifie l'information erronée le cas échéant, au besoin, de manière unilatérale.

❑ **Enquête de satisfaction :**

L'enquête de satisfaction est menée de manière annuelle selon les modalités décrites dans la partie « fonctionnement du service »

Pour la bonne poursuite de l'enquête, les SAAD doivent impérativement mettre à jour leur liste de bénéficiaires APA et PCH auprès du service des aides sociales à l'autonomie de la DASES, dont les coordonnées sont indiquées sur la notification APA ou PCH de chaque client du SAAD.

Cette mise à jour doit impérativement être effectuée avant le mois de septembre de chaque année.

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont communiqués personnellement au service d'aide à domicile avant publication sur « Mon aide à domicile ».

Les résultats de l'enquête annuelle sont publiés sur « Mon aide à domicile » pour une durée d'un an maximum. Il n'est pas possible de demander la dé-publication des résultats.

Si le SAAD souhaite que les résultats de l'enquête de satisfaction soient publiés par entité géographique plutôt que par entité juridique (ou l'inverse), il adresse sa demande à l'adresse suivante : monaideadomicile@paris.fr

❑ **Sanctions en cas de participation non loyale à « Mon aide à domicile »:**

Les services ne transmettant pas leur grille tarifaire sont sanctionnés par un mauvais référencement induit naturellement par l'algorithme de « Mon aide à domicile ».

Les services dont les fiches détaillées présentent régulièrement des informations erronées ou non mises à jour seront sanctionnés par un message dépréciatif indiquant la non fiabilité des informations transmises par le SAAD ainsi qu'un classement par défaut en fin de liste.

Les services tentant de falsifier ou ayant de manière avérée falsifié les résultats de l'enquête de satisfaction risquent le retrait définitif et irrévocable de leur autorisation.

La détection d'une telle falsification se fait par enquête aléatoire de la DASES auprès des usagers ayant répondu à l'enquête ou après signalement.

❑ **Modification des présentes conditions d'utilisation :**

La DASES se réserve le droit de modifier à son entière discrétion les présentes conditions d'utilisation de « Mon aide à domicile ». Le cas échéant, une communication sera faite par mail à tous les SAAD et les nouvelles conditions d'utilisation seront publiées sans délai sur le site monaideadomicile.paris.fr.