

Ce document est écrit en Facile À Lire et à Comprendre.

Le facile à lire et à comprendre est une méthode qui rend les informations accessibles à tous.

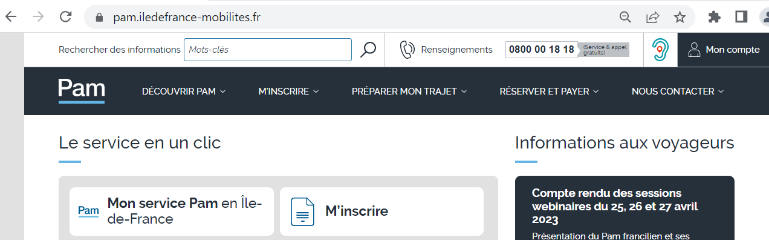
Guide pour utiliser   
le Pam

****

**Je suis sourd ou malentendant,**je peux avoir un traducteur.

Je passe par le site internet du Pam.  
Avec ce traducteur je peux :

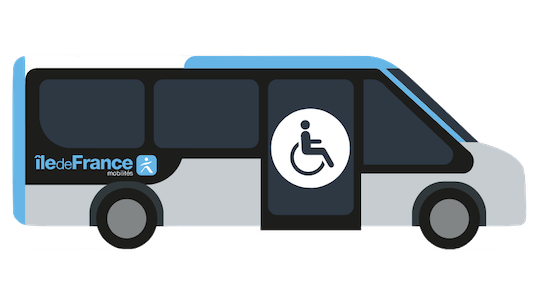
* avoir des informations et de l’aide
* m’inscrire au Pam
* réserver ou modifier mes trajets

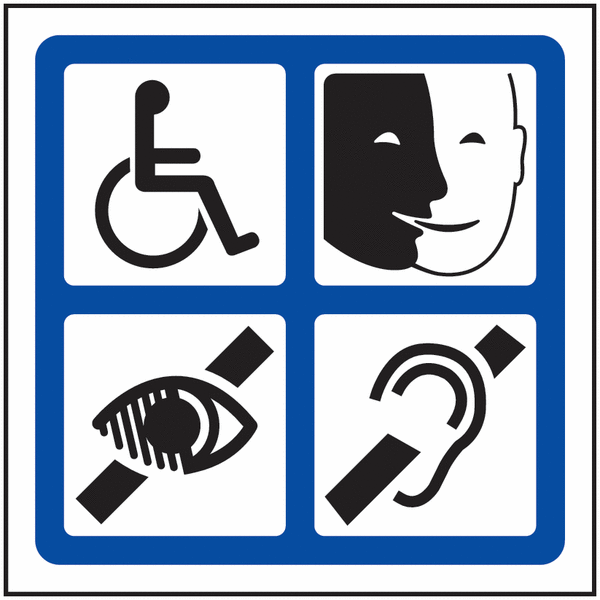




<https://app.acce-o.fr/client/pam-idfm>

**Ce service est aussi proposé en agence.**

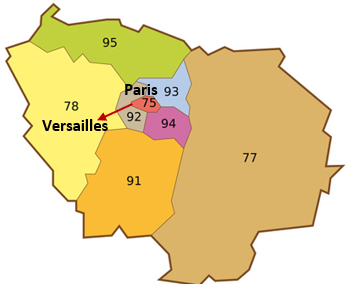
**Le service Pam c’est quoi ?**

Le Pam est un service de transport public.   
Le Pam c’est des transports adaptés pour :

* les personnes en situation de handicap
* les personnes âgées.

Le Pam est un service à la demande :  
ça veut dire que je peux réserver le service quand j’en ai besoin.

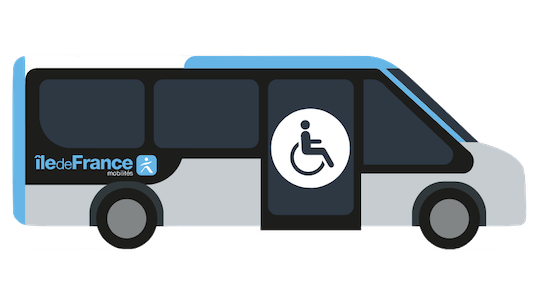
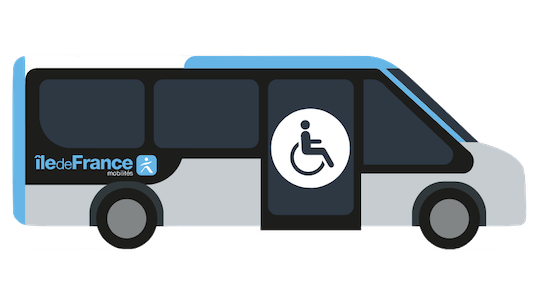
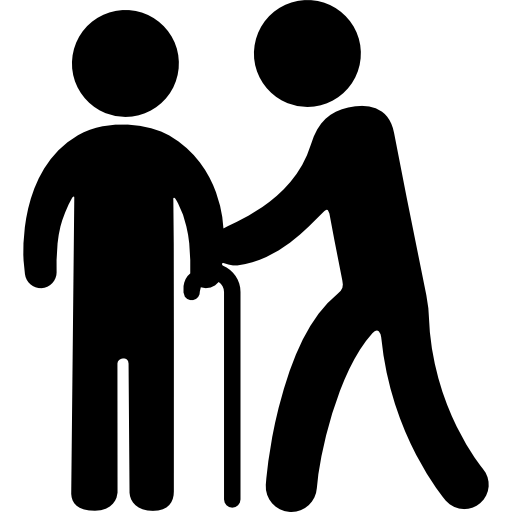
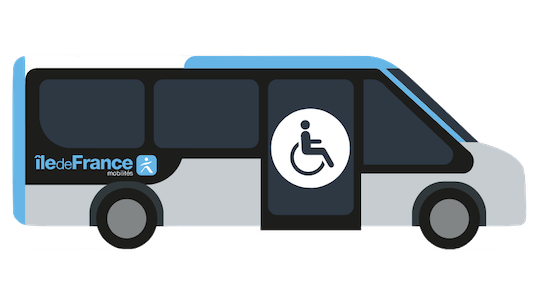
**L’inscription est obligatoire**

**Où je peux aller avec le Pam ?**

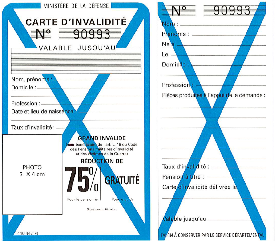
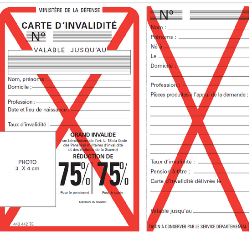
Je peux aller dans toute l’Île-de-France.   
Par exemple : je peux aller de Versailles à Paris.

Le conducteur me prend et me dépose sur un trottoir.   
Il me prend et me dépose devant :

* la porte d’un immeuble
* la porte d’une maison
* l’entrée d’un bâtiment public.



**Qui peut utiliser le Pam ?**

Je peux utiliser le Pam :

* **Si j’ai une carte de stationnement**

**d’ancien combattant.**  
C’est la carte avec les 2 barres.

* **Si je suis âgé et j’ai besoin d’aide pour me déplacer.**   
  Je dois avoir un GIR de 1 à 4.  
  Le GIR mesure mes difficultés dans la vie de tous les jours.

Si je suis en GIR 1 ou en GIR 2, j’ai de très grandes difficultés.

Par exemple, je ne bouge pas beaucoup de mon lit.

Si je suis en GIR 3 ou en GIR 4, j’ai des difficultés   
pour certaines choses seulement.



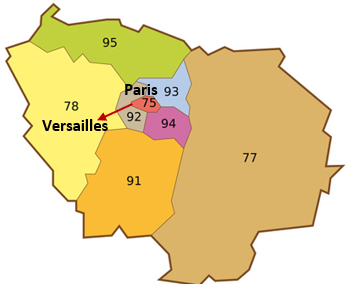
* **Si j’ai une Carte Mobilité Inclusion**   
  avec **Invalidité** écrit sur la carte.

****

* **Si j’ai une carte d’invalidité orange.**  
  Cette carte fonctionne jusqu’au 31 décembre 2026.
* Si je suis déjà inscris au service Pam   
  **avec ma carte de stationnement   
  pour les personnes en situation de handicap.**  
  Je peux utiliser le Pam   
  jusqu'au 31 décembre 2026.

**Combien coûte un trajet ?**

Le trajet coûte de 2 euros à 14 euros.

****Par exemple :

* pour aller de Versailles à Paris   
  je paie 3,20 euros

**Quand je peux utiliser le Pam ?**

Le Pam fonctionne :

* de 6h du matin à minuit   
  dimanche, lundi, mardi, mercredi et jeudi



* de 6h du matin à 0h30   
  le vendredi et le samedi

Le Pam doit me déposer :

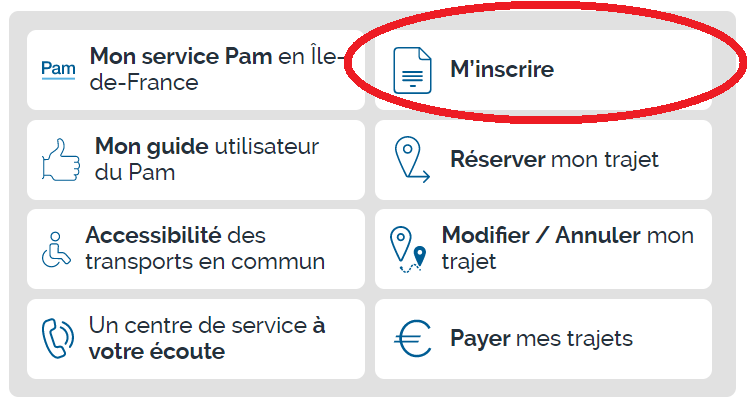
* avant 0h00 dimanche, lundi, mardi, mercredi et jeudi
* avant 0h30 le vendredi et le samedi

**Comment je m’inscris au Pam ?**

Je m’inscrits gratuitement.

Je peux m’inscrire sur internet ou par courrier.



**Par internet**

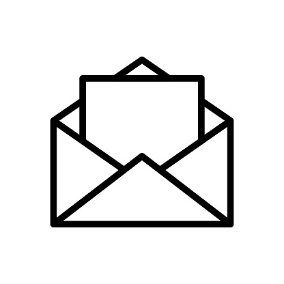
Je vais sur le site   
pam.iledefrance-mobilites.fr  
Je clique sur M’inscrire.  
Je remplis le dossier d’inscription.

Le Pam a 7 jours   
pour enregistrer mon dossier.   
Je reçois un e-mail pour me dire que tout est OK.

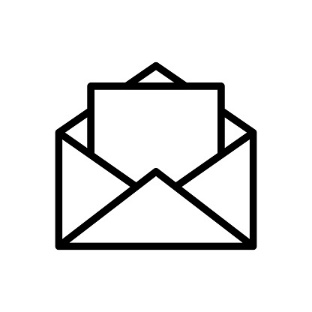


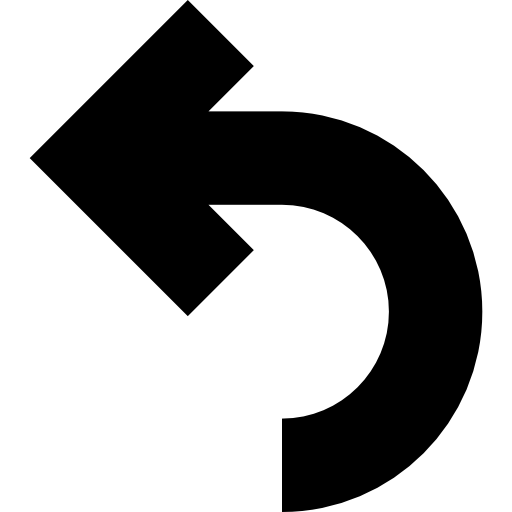
**Par courrier**

Je télécharge sur internet le dossier d'inscription.  
Je peux aussi demander mon dossier d’inscription :

* par e-mail à l'adresse : contact@pam.iledefrance-mobilites.fr ;
* par téléphone au 0 800 00 18 18 (appel & service gratuits)
* par la poste : Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12.

Le Pam a 7 jours pour enregistrer mon dossier.  
Je reçois une lettre pour me dire que tout est OK.

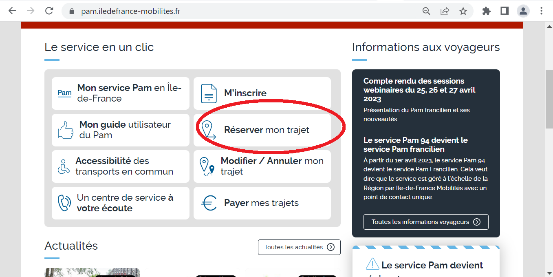


  
Si le dossier n’est pas complet.  
Je dois le compléter et le renvoyer.

**Comment je réserve un trajet ?**

Je peux réserver mon trajet :

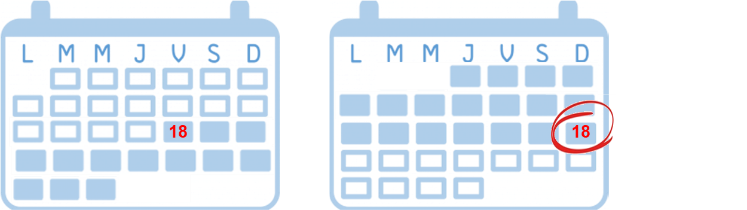
* par l’application PAM IDFM



* sur le site internet
* par téléphone au **0 800 00 18 18.**

**Mai**

**Avril**

Je peux réserver 1 mois avant le trajet.  
Je dois réserver au maximum 12h la veille

avant le départ.   
Par exemple, j’ai un spectacle le 18 mai à 20h,   
je réserve du 18 avril au 17 mai avant 12h.

**Qu’est-ce qu’un trajet régulier ?**

Un trajet régulier est un trajet :

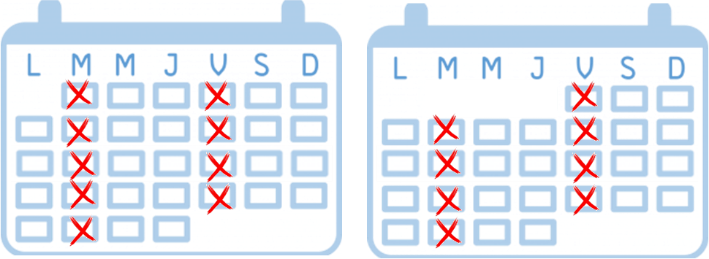
• aux mêmes jours et aux mêmes horaires

• avec le même point de départ et le même point d'arrivée

• réalisé au moins 8 fois dans le mois   
• pendant 2 mois minimum

**Mai**

**Avril**



Par exemple, je vais faire une activité

tous les mardis et les vendredis.

Je pars à 18h00 et je reviens à 22h00

pendant 2 mois ou plus.

**Comment réserver un trajet régulier ?**

**Je dois faire une demande 7 jours avant le premier trajet.**  
Je peux faire la demande :

* par l’application PAM IDFM



* sur le site internet
* par téléphone au **0 800 00 18 18.**

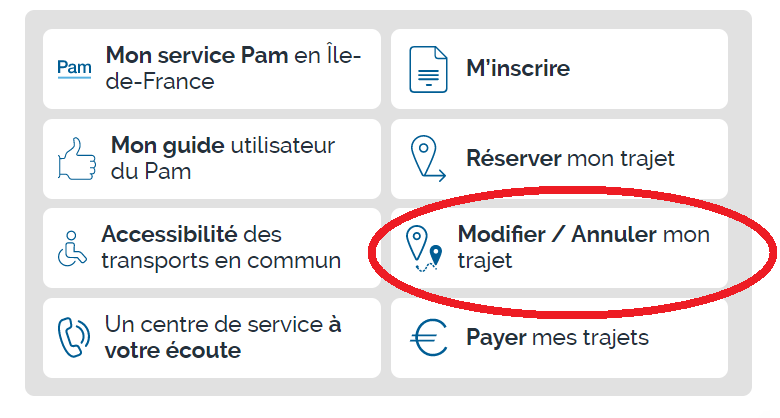
Je peux réserver 3 mois à l’avance.

**Comment changer ou annuler une réservation ?**

**Attention :   
Je ne peux pas réserver, changer   
ou annuler mes trajets   
avec le conducteur.**



****Je peux faire la demande :

* par l’application PAM IDFM
* sur le site internet
* par téléphone au **0 800 00 18 18.**

**Pour les trajets que je fais de temps en temps**

Je peux demander de changer le trajet.   
Je dois prévenir 1 jour avant le changement du trajet.

**Pour les trajets réguliers :**

Je peux demander de changer le trajet.

Je dois prévenir 7 jours avant le 1er trajet.

**Je peux annuler ma réservation.**  
Je ne paie rien si j’annule avant midi le jour d’avant.

Uma imagem com círculo, símbolo, Gráficos, design

Descrição gerada automaticamente**Comment payer les trajets ?**

**Je ne paye jamais au conducteur.  
Je ne donne pas de pourboire.**

À l’inscription, je choisis comment je veux payer.

**Pour les trajets que je fais de temps en temps**

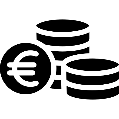
Je paye avant le trajet.   
J’utilise mon compte mobilité.   
Je peux recharger mon compte mobilité par :

 carte bancaire

virement bancaire

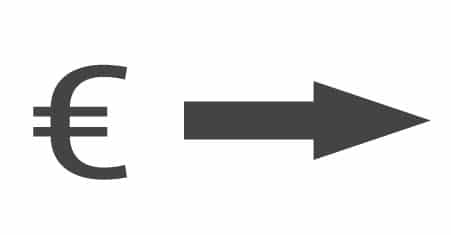


 chèque à l’agence ou par la poste

  
 ou en espèces à l’agence.

**Pour les trajets réguliers**

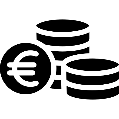
Je paye après le trajet.  
Je reçois une facture au début du mois suivant.  
Je paye ma facture par :

 prélèvement

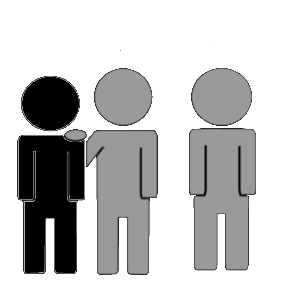


Uma imagem com esboço, chave inglesa, ferramenta, design

Descrição gerada automaticamente virement bancaire

 chèque à l’agence ou par la poste

ou en espèces à l’agence.

**Est-ce que je peux être accompagné   
pendant le trajet ?**

**Je peux être accompagné par 1 ou 2 personnes.  
Je dois prévenir à la réservation.**

**L’accompagnateur gratuit**

Sur ma carte il y a écrit **besoin d’accompagnement.** Je peux avoir 1 accompagnateur gratuit.  
Je choisis mon accompagnateur.  
Il fait le même trajet que moi.  
Il m’aide à me déplacer.

**Je n’ai pas besoin d’accompagnement.**

Je peux être accompagné par 1 ou 2 personnes.  
Ces personnes payent leurs trajets.



**Attention :   
Les enfants de moins de 10 ans  
doivent être accompagnés.**

**Quelles sont les règles pour bien voyager ?**



**Que fait le conducteur ?**  
Le conducteur m’aide à monter   
et à descendre du véhicule.



Il m’aide à mettre la ceinture de sécurité.



Le conducteur ne peut pas :

* me porter

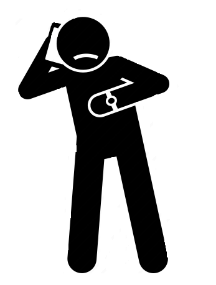


* me transférer entre mon fauteuil roulant   
  et le siège.



* m’aider à monter ou descendre des marches.

Le conducteur n’est pas un infirmier ou un docteur.

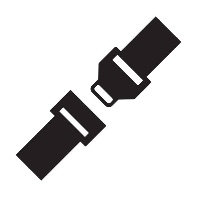
**Je dois être à l’heure**

Si je suis en retard, je préviens le Pam le plus tôt possible.

**Pour prévenir je téléphone au 0 800 00 18 18.**

Je suis informé quand le véhicule arrive.  
Si je ne suis pas présent le conducteur m’appelle.  
Il m’attend 5 minutes maximum.

**Les règles à respecter dans le véhicule**



Je dois respecter les règles de sécurité.

Par exemple : je mets ma ceinture de sécurité.

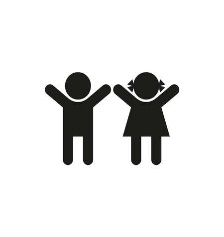
Je ne peux pas emporter :

* des produits dangereux
* des produits qui peuvent gêner les autres passagers
* des produits qui peuvent blesser les autres passagers



Je ne dois pas déranger les autres.  
Par exemple, je ne mets pas la musique à fond.

Je ne dois pas mettre en danger les autres.   
Par exemple, je ne fume pas dans le véhicule.

**Les enfants de moins de 10 ans**

**Les enfants de moins de 10 ans doivent être accompagnés.**

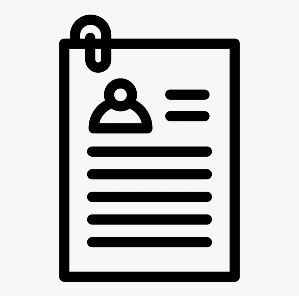
  
Les enfants doivent avoir un rehausseur.

Le Pam fournit le rehausseur pour les enfants de 22 à 36 kilos.  
Il faut le demander à la réservation.

  
Si l’enfant a moins de 22 kilos,   
le siège-auto doit être fourni par la famille.



**Les mineurs de 10 à 18 ans**

A partir de 10 ans, je peux prendre le Pam tout seul.  
Mes parents doivent remplir et signer une autorisation.

Cette autorisation est faite à l’inscription.  
Cette autorisation explique ce que le conducteur doit faire.



**Les bagages**

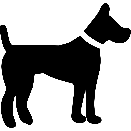
Si j’ai des bagages, je dois le dire à la réservation.

Je peux emporter des bagages :

* de 15 kilos maximum
* de 55 cm de hauteur
* de 35 cm de largeur
* de 25 cm d’épaisseur.

Le conducteur m’aide à porter mes bagages.

Le conducteur ne porte pas les bagages des accompagnateurs.

**Les animaux**



Je peux prendre le Pam avec   
mon chien guide ou d’assistance

Je peux emmener un petit animal de compagnie.

L’animal doit être dans :



* un panier fermé
* un sac fermé

* une cage fermée

A la réservation,

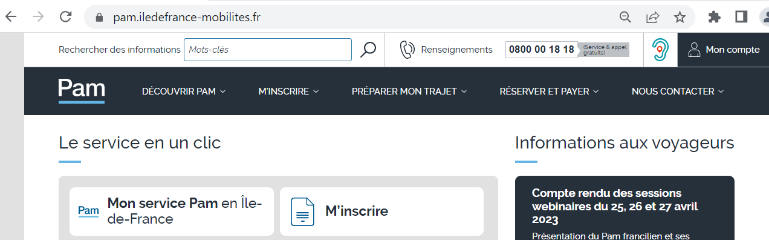
Je préviens le Pam que j’ai un animal.

Comment contacter le Pam ?

J’ai besoin :

* d’informations
* de m’inscrire
* de réserver un trajet
* de faire une réclamation
* de gérer mon compte...

Je peux contacter le Pam !



**Par internet :**   
pam.iledefrance-mobilites.fr,   
rubrique **Nous contacter**

  
 **Par e-mail :**   
[contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)

  
 **Par téléphone :**   
**0 800 00 18 18** tous les jours, de 7h à 20h  
et de 5h30 à 1h du matin si j’ai un problème pendant un trajet.



**Par courrier :**   
Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12

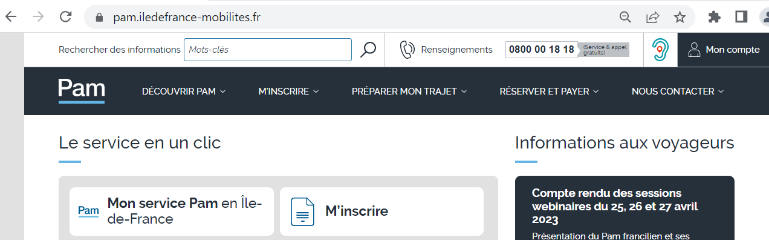
Il y a aussi 2 agences pour m’aider :



1 agence ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h.  
 Adresse : 24 allée Vivaldi 75012 PARIS.

 1 agence qui se déplace.  
 Je prends rendez-vous du lundi au samedi de 9h à 18h

**Je suis sourd ou malentendant :**





<https://app.acce-o.fr/client/pam-idfm>

Ce service est aussi proposé en agence.





**Ce document a été transcrit par l’atelier FALC d’Avenir Apei -** Carrières-sur-Seine, mai 2023

L’atelier Falc d’Avenir Apei est labellisé **Marque Qualité FALC.**  
La marque qualité FALC garantit la qualité des conditions de production du Facile à lire et à comprendre,   
et notamment la pleine participation des travailleurs en situation de handicap.

Pictogramme © Logo européen Facile à lire : Inclusion Europe