

Bascule des usagers du Pam 77 vers le Pam francilien

Janvier 2024



1

Sommaire

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien (page 3)

Les cas spécifiques

- Je suis usager du Pam 77 avec un tiers payeur (page 11)
- Je suis usager Pam 77 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineur) (page 12)
- Je suis une structure médico-sociale (page 13)

Liste des justificatifs (page 14)

Les moyens de contact du Pam francilien (page 15)

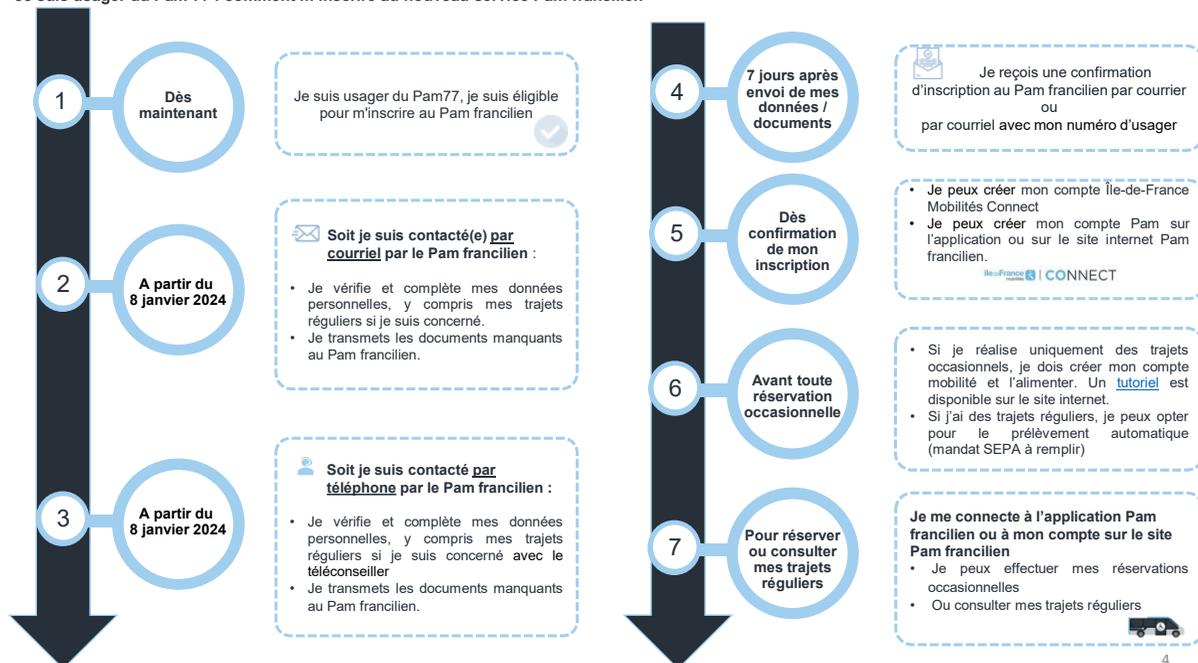
Les modalités de paiement du Pam francilien (page 16)



2

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien



Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

1) Conditions d'accès au Pam francilien

Les conditions d'accès au Pam francilien :

- Titulaires d'une **Carte Mobilité Inclusion (CMI)** portant la mention « Invalidité »
- Titulaires d'une **carte d'invalidité** (avec un taux d'incapacité de 80 % ou plus)
- Titulaires d'une **carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants** (double barre) > **résidence en Île-de-France requise**
- Bénéficiaires de l'**allocation personnalisée d'autonomie (APA)** avec un **GIR de 1, 2, 3 ou 4** > **résidence en Île-de-France requise**



5

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

2 et 3) Comment vérifier et compléter mes données transmises par le Pam 77 ?



Je suis contacté(e) par le centre de services du Pam francilien pour vérifier et compléter les informations suivantes :

- Mon acceptation de transfert de données et mon acceptation des conditions d'utilisation du service Pam francilien
- Mes droits pour l'accès au service
- Mes coordonnées
- Mes besoins pour votre prise en charge
- Mes modalités de paiement et de facturation
- Mes justificatifs selon votre situation ([voir liste des justificatifs en page 14](#))



Je reçois un courriel de la part de Pam francilien qui contient un lien vers mes données personnelles et mes données de trajets réguliers (si concerné). Je vérifie et complète les informations et je joins les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien. Cette démarche doit être finalisée au plus tard le 31 mars 2024.



Le centre de services Pam francilien va prendre contact avec moi par téléphone

À la suite de mon échange avec le centre de services, je dois envoyer, **sans délais et au plus tard le 31 mars 2024**, les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien :



- par courriel transfert@pam.iledefrance-mobilites.fr
- ou par courrier au Service Pam francilien, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12, en indiquant « **bascule Pam 77** » sur l'enveloppe.

6

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

4) Ma confirmation d'inscription au Pam francilien

7 jours après l'envoi de mes justificatifs, si mon dossier Pam francilien est complet



Je reçois une confirmation d'inscription au Pam francilien par courriel ou par courrier, 7 jours après l'envoi de mes justificatifs, si mon dossier Pam francilien est complet.

Cette confirmation contient :

- Mon numéro d'usager Pam francilien
- Un rappel de mes trajets réguliers planifiés (si concerné)
- Un rappel des modalités de paiement de mes factures selon ma situation (y compris l'enregistrement d'un tiers payeur si concerné)
- Des liens pour accéder à mon compte sur l'application Pam IDFM ou le site Pam francilien si je le souhaite. Si je ne suis pas titulaire d'un compte Île-de-France Mobilités Connect, je vais devoir en créer un. La création de ce compte est décrite dans le tutoriel.
- Mon acceptation des conditions d'utilisation du service Pam francilien

A savoir : vous pourrez effectuer vos réservations de transports dès le 16 janvier 2024

A savoir : votre demande de trajets réguliers sera confirmée entre le 26 janvier et le 1^{er} février.

7

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

5) Je crée mon compte Pam francilien sur l'application ou le site avec les identifiants de mon compte Île-de-France Mobilités Connect

Dès confirmation de mon inscription



Préalable : je dois avoir un compte Île-de-France Mobilités Connect ; sinon : je dois en créer un.

Puis, je crée mon compte Pam.

Pour vous accompagner dans ces démarches, un tutoriel est à votre disposition [ici](#) ou joint au courrier que vous avez reçu.

6) Si je réalise uniquement des trajets occasionnels, je dois créer mon compte mobilité et l'alimenter

Avant toute réservation occasionnelle



Le **compte mobilité** est un espace personnel approvisionné en euros par l'usager. Une fois crédité, ce compte sert à payer les trajets occasionnels en amont de leur réalisation.

Pour créer votre compte mobilité et l'alimenter, un tutoriel est à votre disposition [ici](#).

Le compte mobilité peut être alimenté par l'usager ou un tiers :

- **par carte bancaire** : via l'application Pam ou l'espace Mon compte sur le site internet Pam francilien
- **par virement** : sur le [RIB](#) de Pam francilien, mettre la référence usager en objet
- **en espèces** : à l'agence Pam, ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h au 24 allée Vivaldi 75012 PARIS (hors jours fériés)
- **par chèque** : à l'ordre de "Kisio Services & Consulting", déposé à l'agence Pam ou envoyé par courrier postal à l'adresse "Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12"

L'usager ou le tiers reçoit un reçu, son compte mobilité est crédité et le mouvement est affiché sur le récapitulatif mensuel des mouvements que vous pouvez également retrouver sur votre facture.

8

Je suis usager du Pam 77 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

7) Je peux me connecter à l'application Pam francilien ou à mon compte sur le site Pam francilien

- Je peux effectuer mes réservations occasionnelles
- Consulter mes trajets réguliers et occasionnels
- Visionner l'emplacement en direct de mon véhicule sur la carte
- Annuler mes transports
- Visionner et sélectionner mes différents moyens de paiements avant d'effectuer une réservation
- Consulter mes prochains trajets et l'historique de mes actions
- Créer mes adresses favorites
- Consulter et modifier mes informations personnelles : nom, prénom, numéro de portable, adresse mail et carte bancaire
- Rechercher un itinéraire en Île-de-France

8) Je peux activer mon compte Pam francilien et réserver mes trajets occasionnels par téléphone : 0800 00 18 18

9

Les cas spécifiques :

- Je suis usager du Pam 77 avec un tiers payeur
- Je suis usager Pam 77 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineurs)
- Je suis une structure médico-sociale

Les cas spécifiques

Je suis usager du Pam 77 avec un tiers payeur

Lors de la vérification de vos données transmises par le Pam 77, **la déclaration de votre tiers payeur doit être faite**. Cette démarche s'effectue en plusieurs étapes, et ce même si précédemment, votre tiers payeur était déjà enregistré auprès du Pam 77.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

1) Vous recevez un courriel de la part de Pam francilien qui contient un lien vers vos données personnelles.

Vous vérifiez et complétez les informations et joignez les pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement de votre tiers payeur. Cette démarche doit être finalisée **au plus tard le 31 mars 2024** / Je vérifie et complète les informations et je joins les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien. Cette démarche doit être finalisée **au plus tard le 31 mars 2024**.

Voici les informations à transmettre concernant votre tiers payeur :

- les coordonnées de votre tiers payeur et **le justificatif d'identité de ce dernier** (copie recto verso de sa carte d'identité pour une personne physique / un extrait Kbis de moins de 3 mois pour une société / les statuts si c'est une association,
- préciser **quels trajets sont pris en charge** par votre tiers payeur
- compléter avec votre tiers payeur **le formulaire de prise en charge par un tiers** : celui-ci doit être signé par votre tiers payeur et vous-même
- préciser **les modalités de paiement de votre tiers payeur** (paiement sur facture ou par prélèvement) et si le prélèvement est choisi (uniquement pour les trajets réguliers), **transmettre le RIB de votre tiers payeur**
- Si votre **tiers payeur est une administration publique** : le tiers payeur doit fournir sa convention de transport adapté domicile/travail accompagné du formulaire d'attestation tiers payeur dûment rempli et signé.
- Si votre **tiers payeur est une entreprise** : le tiers payeur doit fournir sa convention de transport adapté domicile/travail. Cette convention doit être accompagnée de l'extrait de Kbis de moins de 3 mois et du formulaire d'attestation tiers payeur dûment rempli et signé.

2) Si vos coordonnées courriel ne sont pas connues, le centre de services du Pam francilien va prendre contact avec vous.

En cas de difficulté pour réaliser des démarches, votre tiers payeur peut également prendre contact avec notre centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h. Une fois ces démarches réalisées et l'ensemble des documents transmis, votre tiers payeur apparaît comme 'moyen de paiement' dans votre compte Pam francilien.

Vous pouvez ainsi réserver vos trajets avec le choix d'un paiement par votre tiers payeur ou, par vous-même, avec tout autre moyen de paiement que vous avez déclaré personnellement.

11

Les cas spécifiques

Je suis usager Pam 77 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineurs)

Un parent, tuteur ou curateur peut réaliser l'ensemble des démarches à ma place. Pour ceci, il doit être enregistré en tant que tel auprès du Pam francilien et ce même si précédemment, mon parent, tuteur ou curateur était déjà enregistré auprès du Pam 77.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

1) Mon parent, tuteur ou curateur était bien enregistré auprès du Pam 77 et il reçoit par courriel un lien vers mes données personnelles.

Il vérifie et complète les informations me concernant et doit joindre les pièces justificatives nécessaires à son enregistrement en tant que parent, tuteur ou curateur. Cette démarche doit être finalisée **au plus tard le 31 mars 2024**.

Voici les informations que le parent, tuteur ou curateur devra fournir :

- la copie du livret de famille si l'**usager est mineur**
- la lettre de jugement si l'usager est sous tutelle ou curatelle
- le nom de l'organisme (si curateur ou tuteur)
- son nom et prénom
- ses coordonnées : téléphone et adresse mail
- en cas de demande de trajets réguliers **pour un mineur de plus de 10 ans**, **la lettre d'autorisation pour le transport de mineur** doit également être fournie
- et également vérifier toutes les autres informations me concernant

Complément d'information sur les trajets des mineurs :
Un mineur de moins de 10 ans doit systématiquement être accompagné lors de ses trajets

2) Si les coordonnées courriel de votre parent, tuteur ou curateur ne sont pas connues, le centre de services du Pam francilien va prendre contact avec vous

En cas de difficulté pour réaliser ces démarches, votre parent, tuteur ou curateur peut également prendre contact avec notre centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h ou venir à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris, ouverte de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés).

Une fois ces démarches réalisées et l'ensemble des documents transmis, votre parent, tuteur ou curateur est enregistré dans votre compte usager Pam francilien et il peut faire vos démarches à votre place : réservation, annulation, demande de trajets réguliers, etc.

Les documents à transmettre se trouvent sur le site du Pam francilien : <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/inscription/comment-s-inscrire/inscription-en-ligne>

12

Les cas spécifiques

Je suis une structure médico-sociale

Je n'ai pas de démarche particulière à réaliser.

Je peux :

informer les usagers du Pam qui fréquentent mon établissement sur la régionalisation

Le chargé d'accessibilité du Pam francilien vous contactera par téléphone afin de vous apporter une aide nécessaire si besoin pour les inscriptions de vos adhérents.

13

La liste des justificatifs

Pour toutes les demandes :

- votre justificatif d'éligibilité au service Pam (Carte Mobilité Inclusion, Carte d'invalidité, notification APA mentionnant le niveau de GIR, carte de stationnement etc.) recto verso ;
- et une pièce d'identité recto verso.

Si vous effectuez la démarche pour un mineur ou un majeur sous tutelle ou curatelle :

- la lettre de jugement du bénéficiaire.

Si vous effectuez la démarche pour un mineur :

- la copie du livret de famille de l'utilisateur concerné

En cas de demande de trajets réguliers pour un mineur à partir de 10 ans :

- la [lettre d'autorisation pour le transport de mineur à partir de 10 ans](#).

Si vous souhaitez payer par prélèvement (disponible seulement pour les trajets réguliers) :

Attention : ce mode de paiement est réservé aux usagers qui ont des trajets réguliers.

- le RIB du compte à prélever ;
- le [formulaire d'autorisation de prélèvement automatique](#) à compléter et à signer.

En cas de prise en charge de tout ou partie de vos trajets par un tiers payeur :

- le [formulaire de prise en charge par un tiers](#) : à faire compléter et signer par celui-ci ;
- le RIB de votre tiers payeur ;
- un justificatif d'identité de votre tiers payeur : copie recto verso de sa carte d'identité pour une personne physique / un extrait Kbis de moins de 3 mois pour une société / les statuts si c'est une association ;
- le [formulaire d'autorisation de prélèvement automatique de votre tiers](#) à faire compléter et signer par celui-ci ;
- Si vous êtes une administration, la convention financière à établir pour la prise en charge des trajets.

14

Les moyens de contact du Pam francilien

À distance

Pour toutes vos demandes (informations, inscription, gestion de compte client, réservations, réclamations etc.), vous pouvez contacter le centre de services Pam francilien :

- Par internet : pam.iledefrance-mobilites.fr, rubrique « Nous contacter »
- Par courriel : transfert@pam.iledefrance-mobilites.fr
- Par téléphone : 0 800 00 18 18 (service & appel gratuit)
Tous les jours, de 7h à 20h, et de 5h30 à 1h pour une assistance lors d'un trajet
- Par courrier à Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12

En agence

- Une agence commerciale ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h au 24 allée Vivaldi 75012 PARIS (hors jours fériés)

Pour toutes vos demandes (Informations, gestion de compte client, réclamations etc.) **concernant vos trajets avant le 16 février 2024**, vous pouvez continuer à contacter Pam 77 :

- Par téléphone : au 0 810 081 077 (Service 0.06 € / appel + prix appel) ou au 01 64 10 69 00 (prix d'un appel local) de 7h à 20h (sauf le 1er mai).
- En agence commerciale : 195 Rue Lavoisier, ZAE Bel Air 77240 CESSON, du lundi au vendredi de 9h à 17h (à l'exception des jours fériés).

15

Les modalités de paiement du Pam francilien

Pour les trajets occasionnels :

Pour rappel, le compte mobilité Pam francilien est différent de votre compte mobilité du service Pam77.

Vous devez donc créer votre compte mobilité Pam francilien.

Le paiement se fait avant le trajet, en prépaiement grâce au « compte mobilité ». Le compte mobilité doit être initialisé lors d'un premier paiement en espèces, par chèque, en carte bancaire ou par virement bancaire.

Une fois initialisé, le compte mobilité doit être alimenté à l'avance par le mode de son choix :

- **par carte bancaire** : en alimentant ponctuellement le compte de 5€, 10€, 20€ ou 50 €, ou en activant l'option de recharge automatique.
- **par virement bancaire** : sur l'**IBAN** du compte Pam en indiquant le numéro de compte client en objet.
- **par chèque** : à l'ordre de **Kisio Services & Consulting**, envoyé par courrier postal (Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12) ou déposé à l'agence commerciale.
- **en espèces** : pour les paiements de moins de 200€ et uniquement à l'agence commerciale.

Pour les trajets réguliers :

Le paiement se fait après réception de la facture.

La facture est envoyée par courriel ou par courrier entre le 5 et le 7 du mois suivant les trajets. Elle doit être payée dans les 40 jours qui suivent la date de la facture.

Il est possible de payer :

- **par prélèvement** : pour cela, il faut avoir souscrit au prélèvement automatique et avoir rempli et signé le mandat de prélèvement SEPA. Le prélèvement est réalisé le 5 du mois suivant la réception de la facture.
- **par virement bancaire** : sur l'IBAN du compte Pam en indiquant la référence de la facture.
- **par chèque** : à l'ordre de **Kisio Services & Consulting**, envoyé par courrier postal (Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12) ou déposé à l'agence commerciale.
- **en espèces** : pour les paiements de moins de 300€ et uniquement à l'agence commerciale.

[Un tutoriel](#) est disponible sur le site internet Pam francilien pour activer votre compte Pam francilien et le compte mobilité sur l'application Pam IDFM (dans les rubriques "Réserver et Payer" > "Qu'est-ce que le compte mobilité")

16