

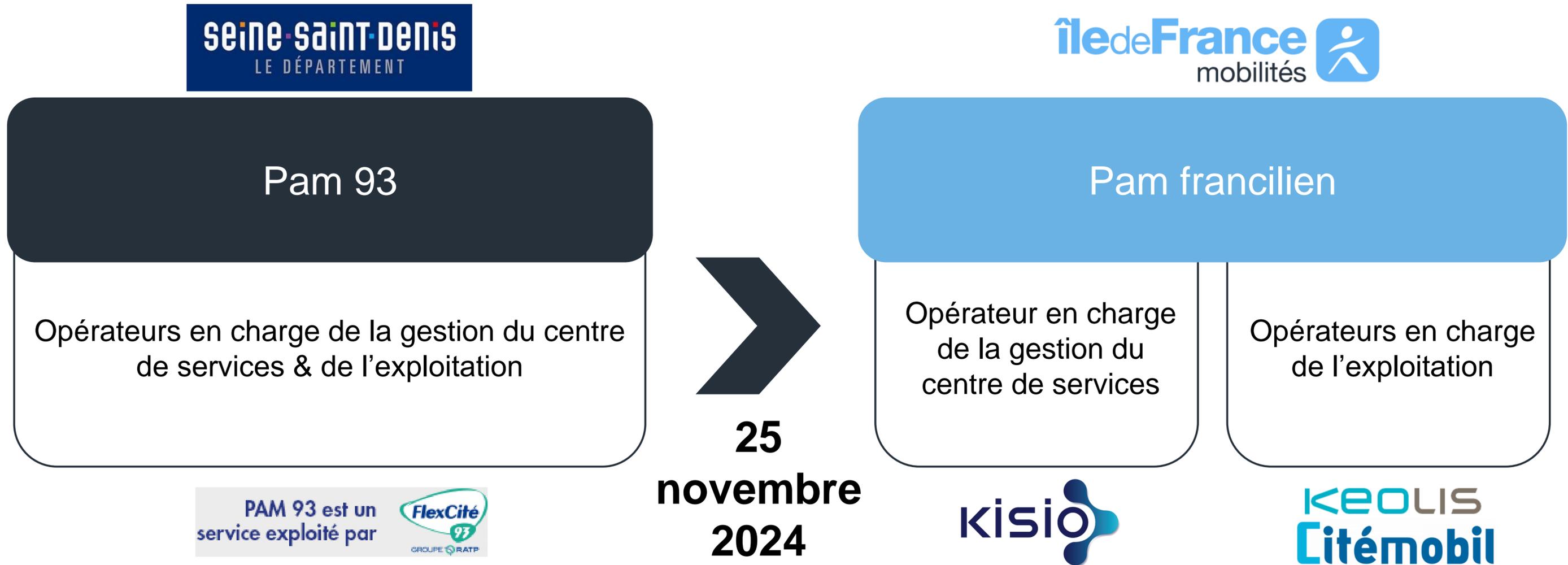
Pam francilien

Webinaire organismes publics

Introduction

Le service Pam et la régionalisation

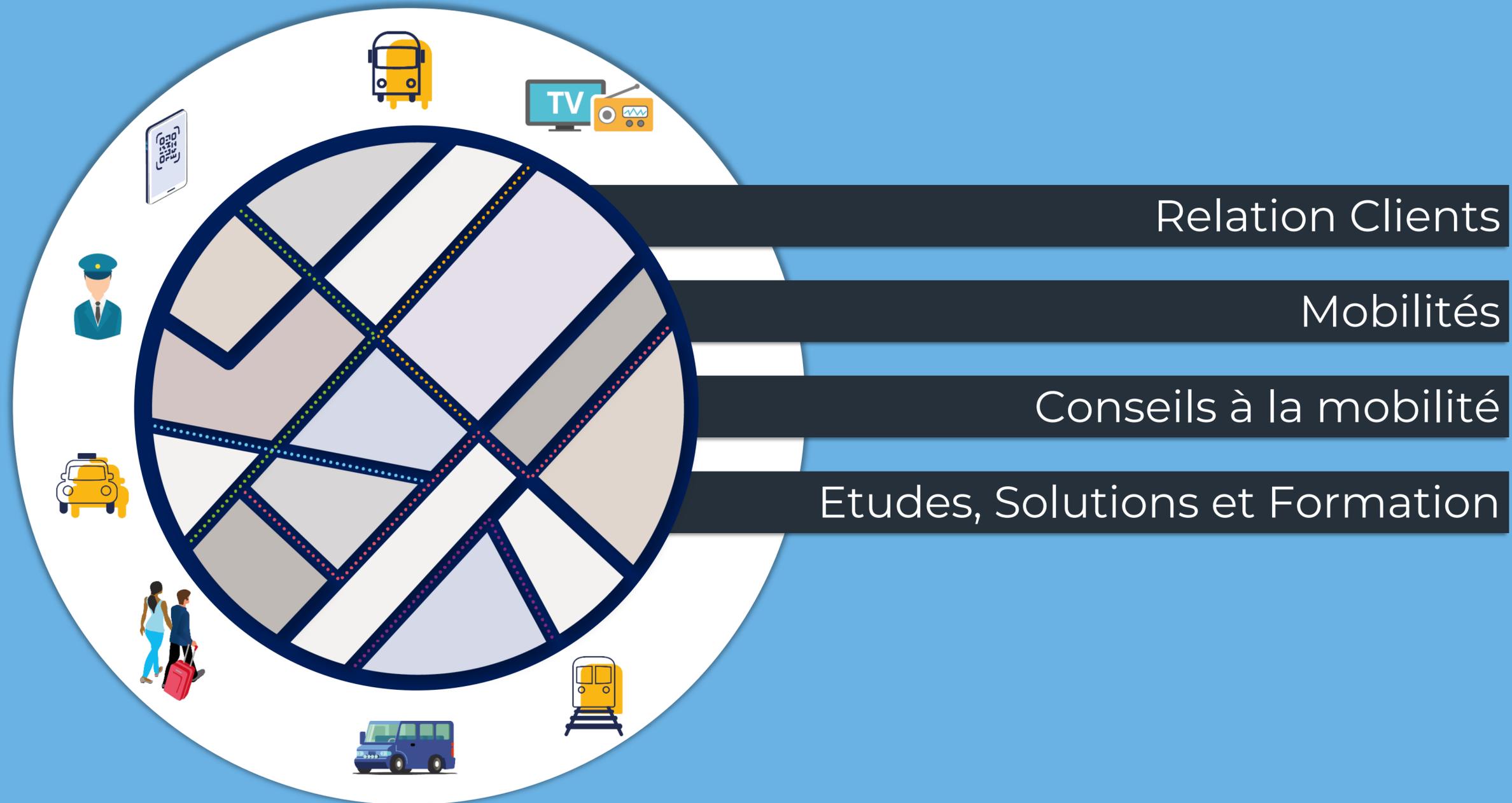
De la gestion par le département de la Seine-Saint-Denis vers la gestion régionalisée : un renouveau du service afin de garantir une haute qualité de service et une satisfaction des usagers élevée



Focus :

Qui sommes-nous ?

4 EXPERTISES 100% Mobilité



Des équipes présentes sur tout l'hexagone

Pour une approche personnalisée et adaptée aux spécificités des territoires



670

Collaborateurs
en France

15

Agences
en France

18

Gares
routières



L'expérience Pam coconstruite avec Île-de-France Mobilités

1

Un parcours client pensé et adapté pour :

- Les usagers agiles avec le numérique
- et
- Les usagers avec des besoins d'accompagnement pour réaliser leurs démarches

2

Un accueil et une réponse sur mesure pour toutes et tous :

- Anciens usagers du Pam 93
- Nouveaux usagers
- Tuteurs/ curateurs / proches
- Tiers payeurs / Associations
- Élus

3

La satisfaction des usagers au cœur du dispositif avec une écoute constante des remontées terrain

Information

Inscription

Gestion des préférences

Réservation

Modification / Annulation

Voyage

Avis / Réclamation

Paiement

Des points de contact et un parcours adapté aux différentes situations de handicap

Les retours d'expérience des Pam départementaux ont permis d'alimenter l'accessibilité de nos parcours

① Le Serveur Vocal Interactif avec menu simplifié et vocalisé

② Le personnel formé à l'accessibilité

③ La rédaction des contenus selon la méthode FALC

④ Application et site Internet accessibles et audités tout au long du contrat



Nos experts accessibilité sont impliqués à chaque étape de création du parcours usagers pour en garantir son accessibilité

Les nouveautés

Avant / après, ayant-droit, inscriptions, paiement, etc...

Quelles sont les évolutions ?

Ce qui NE CHANGE PAS	Ce qui change
<ul style="list-style-type: none">• Le fonctionnement et la qualité du service• La tarification attractive régionale et le paiement des trajets• Les réservations régulières seront reprises. Ouverture des réservations occasionnelles à partir du 25 octobre 2024• 5 minutes d'attente lors de la prise en charge du conducteur-accompagnateur	<ul style="list-style-type: none">• Nouveau guichet unique : une nouvelle plateforme téléphonique, un nouveau site internet régional, une nouvelle application dédiée et deux agences commerciale et mobile• Il ne sera plus nécessaire de justifier les motifs des courses• Le nombre de courses occasionnelles par semaine n'est pas limité• Les moyens de paiements proposés : Prélèvement automatique ou par compte mobilité pour vos trajets occasionnels• Informations voyageurs : SMS envoyé la veille avant 19h, 30 minutes avant le transport et dès que le conducteur-accompagnateur est sur le lieu de prise en charge• Création d'un compte mobilité pour le service Pam francilien à enrichir pour vos trajets occasionnels• Nouvelle définition des trajets réguliers

Le fonctionnement du service Pam

	Pam 93	Pam francilien
Critère d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention invalidité • Carte d'invalidité à 80% • Carte de stationnement pour handicapés du Ministère de la Défense 	<ul style="list-style-type: none"> • Titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité » • Titulaires d'une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité supérieur ou égale à 80 %) jusqu'au 31 décembre 2026 • Titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre) vivant en Île-de-France • Personnes bénéficiant de l'APA avec un GIR de niveau 1 à 4 <p>Pas de priorisation</p>
Disponibilité du service	<ul style="list-style-type: none"> • 7j/7 de 6h à minuit, sauf le 1er mai • Pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau 	<ul style="list-style-type: none"> • 7j/7 de 6h à minuit toute l'année • Vendredi et samedi : jusqu'à 00h30 • Pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau
Transports	Les transports se font dans toute l'Île-de-France pour un trajet qui commence ou qui se termine dans la Seine-Saint-Denis	Les transports se font dans toute l'Île-de-France (trajets interdépartementaux permis sauf 95< >95 jusqu'en aout 2025)
Type de trajets	Transports réguliers + courses prioritaires Transports occasionnels	Transports réguliers Transports occasionnels
Mode de réservation	Réservation possible entre 3 semaines et 48h avant le déplacement (les trajets occasionnels) + réservation possible jusqu'à deux heures avant le trajet uniquement possible par téléphone Réservation possible entre 2 mois et 48h avant le déplacement souhaité (pour les trajets réguliers)	Réservation possible entre J-30 et J-1 avant 12h (pour les trajets occasionnels) Réservation possible entre J-90 à J-7 pour les transports réguliers)
Mode d'inscription	Enregistré sous 7 jours	Enregistré sous 7 jours

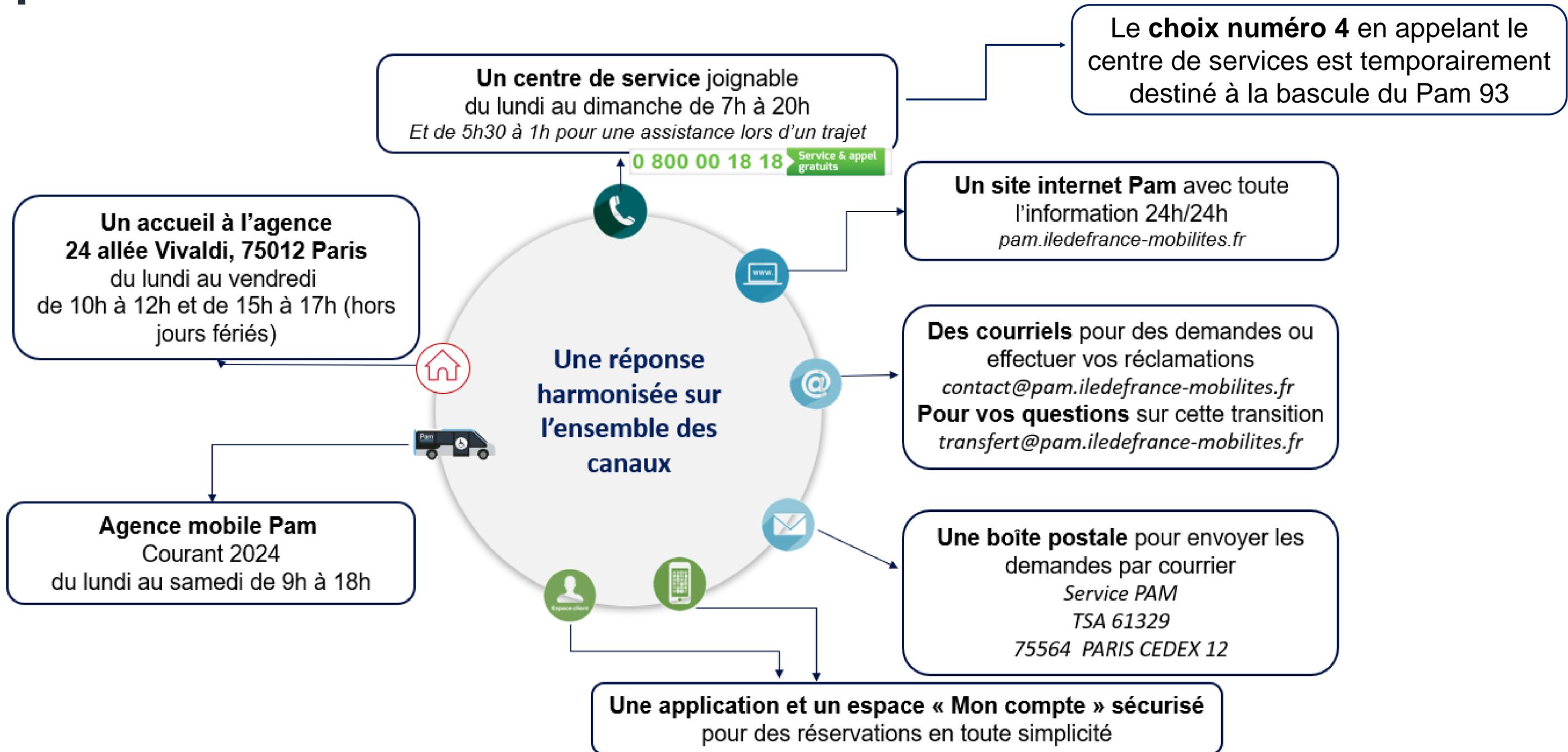
Les canaux d'informations et de contact

	Pam 93	Pam francilien
Site internet	Site internet départemental	Nouveau site internet régional www.pam.iledefrance-mobilites.fr
Application	Application Pam 93	Nouvelle application dédiée Pam IDFM disponible avec un compte Île-de-France Mobilités Connect
Disponibilité canaux de réservation	Site internet 24h/24 Téléphone et courriel de 7h à 20h sauf le 1 ^{er} mai Par courrier : Agence PAM 93 – FlexCité 93 Z.I. Les Mardelles – Le Provence 26/36 rue Alfred Nobel 93 600 AULNAY-SOUS-BOIS Agence Pam 93 ouverte de 7h à 20h tous les jours de l'année (sauf le 1 ^{er} mai)	Application et site internet 24h/24 Téléphone et courriel gratuit de 7h à 20h toute l'année Assistance régulation de 5h30 à 1h tous les jours Nouvelle adresse mail Nouvelle agence commerciale (Paris 12eme) ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés) Agence mobile Pam ouverte du lundi au samedi (disponible courant 2024)
Tarifcation	Tarifcation régionale depuis le 12 juillet 2023	Tarifcation régionale
Trajets réguliers	Pendant plus de 2 mois chaque semaine aux mêmes horaires	Aux mêmes jours et aux mêmes horaires avec le même point de départ et le même point d'arrivée, réalisé au moins 1 fois par semaine (4 fois par mois) et pendant 1 mois minimum.
Mode de paiement	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers Le prélèvement automatique est également proposé pour les trajets occasionnels et réguliers.

Le centre de services unique

Nouveaux points de contact du service Pam

Des points de contact transcanaux



Inscription et les étapes du transfert pour les usagers

Une intégration simplifiée des usagers du Pam départemental



Comment se passe concrètement le transfert des comptes ?

Réinscription avec vérifications des données à effectuer

Les comptes Pam 93 sont transférés vers le nouveau service Pam francilien avec les informations suivantes :

- Les coordonnées de l'utilisateur
- Les trajets réguliers
- Les dossiers

- 1** Le centre de services vérifie les données de l'utilisateur et les informations liées grâce à un formulaire prérempli.
- 2** L'utilisateur corrige ou remplit les informations manquantes.
- 3** Le centre de services l'informe des pièces justificatives manquantes.
- 4** L'utilisateur est réinscrit sous réserve d'acceptation des CGU.

Décembre 2024 :
Date limite de paiement
des dernières factures
relatives au service Pam 93

Les réclamations
sont possibles jusqu'à fin
février 2025.

Quels sont les documents justificatifs demandés ?

Selon la complétude de votre dossier, nous pourrions demander les pièces justificatives suivantes:

- CMI invalidité ou carte d'invalidité avec taux égal ou supérieur à 80%
- Carte stationnement (double barre)
- Notification APA mentionnant le niveau de GIR

- Une copie recto-verso de la pièce d'identité du bénéficiaire

Si vous effectuez la **démarche pour un mineur** :

- le livret de famille (enfant concerné et les parents)
- pour un mineur à partir de 10 ans : la lettre d'autorisation pour le transport de mineur.

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

- la lettre de jugement

Pour souscrire au **prélèvement automatique** :

- L'autorisation de prélèvement automatique signée
- Votre relevé d'identité bancaire (RIB)

En cas de **prise en charge par un tiers payeur** :

- Le formulaire de prise en charge par un tiers : à faire compléter et signer par celui-ci ;
- 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 / une convention financière pour une administration publique

Si votre **tiers payeur opte pour le prélèvement** :

- Le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique de votre tiers payeur.
- Le RIB de votre tiers payeur.

 Nouveaux justificatifs
Pam francilien

Comment s'inscrire au Pam francilien ?

Pour les nouveaux usagers

Inscription obligatoire et gratuite.

Les étapes pour s'inscrire sont les suivantes :

Remplir un dossier de pré-inscription et transmettre les pièces justificatives :

- **Par le mail** reçu en cliquant sur le lien où le formulaire d'inscription est pré-rempli et les informations doivent être modifiées ou confirmées.
Les pièces justificatives doivent être scannées et téléchargées dans le formulaire d'inscription en ligne
- **Par courrier** en envoyant à l'adresse suivante : Service Pam - TSA 61329 - 75564 PARIS CEDEX 12
- **Par internet** : pam.iledefrance-mobilites.fr, dans la rubrique « M'inscrire »
- **Ou à l'agence Pam** située 24 allée Vivaldi 75012 Paris,
du lundi au vendredi sauf jours fériés de 10h-12h et 15h-17h (hors jours fériés)

Le centre de services instruit le dossier dans les 7 jours suivant la réception.

Dossier (sous format papier) incomplet > il sera renvoyé à la personne.

Dossier complété par internet incomplet > le centre de services contacte la personne par courriel ou par téléphone.

Tout dossier incomplet ne permet pas l'inscription au service.

Le compte Pam francilien :

Une fois inscrit au service Pam francilien pour réserver vos trajets occasionnels, vous pouvez :

- **Créer votre compte Île-de-France Mobilités Connect** : il est utilisé pour se connecter au site et à l'application mobile.
- **Initialiser votre compte mobilité Pam francilien** : il est utilisé pour payer les trajets occasionnels :
 - Effectuer un premier paiement **pour initialiser le compte mobilité** en utilisant le moyen de paiement de votre choix.

Un tutoriel pour créer un compte Pam francilien est disponible sur le lien suivant :

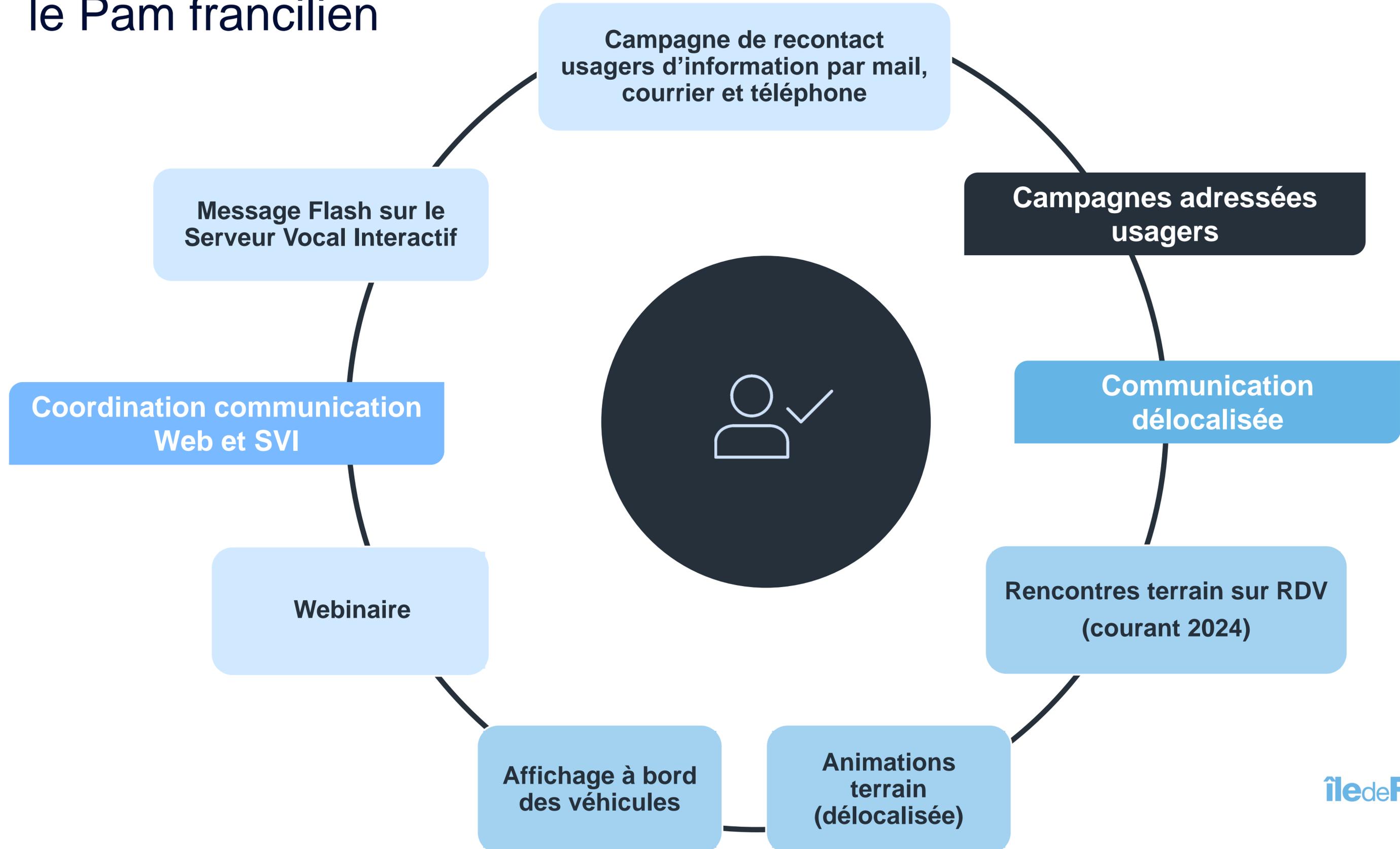
<https://bit.ly/tutorielpam>



Focus Communication :

Informier et accompagner l'usager dans le transfert

Un accompagnement des **usagers** du Pam 93 vers le Pam francilien



En synthèse : Les temps forts du Pam 93

→ Dates clés :

Le 18 octobre 2024 :

- Diffusion de la lettre d'information aux organismes publics et centres

À partir du 25 octobre :

Campagne de contact auprès des usagers:

- Mailing et courrier pour une première prise de contact auprès des usagers.
- Rappel clients vérifications données personnelles
- Organisation de webinaires (prévues le 6, 12 et le 21/11) et des animations terrains (prévues le 14, 19/11 et le 2/12)
- Communication conducteurs (distribution de flyers, site internet...)

26 octobre 2024 :

Ouverture des réservations Pam francilien

- Inscription
- Réservation pour des trajets à réaliser à partir du 25 novembre 2024

25 novembre 2024 :

Lancement du service Pam francilien



Avez-vous des questions ?

Merci de votre attention

