

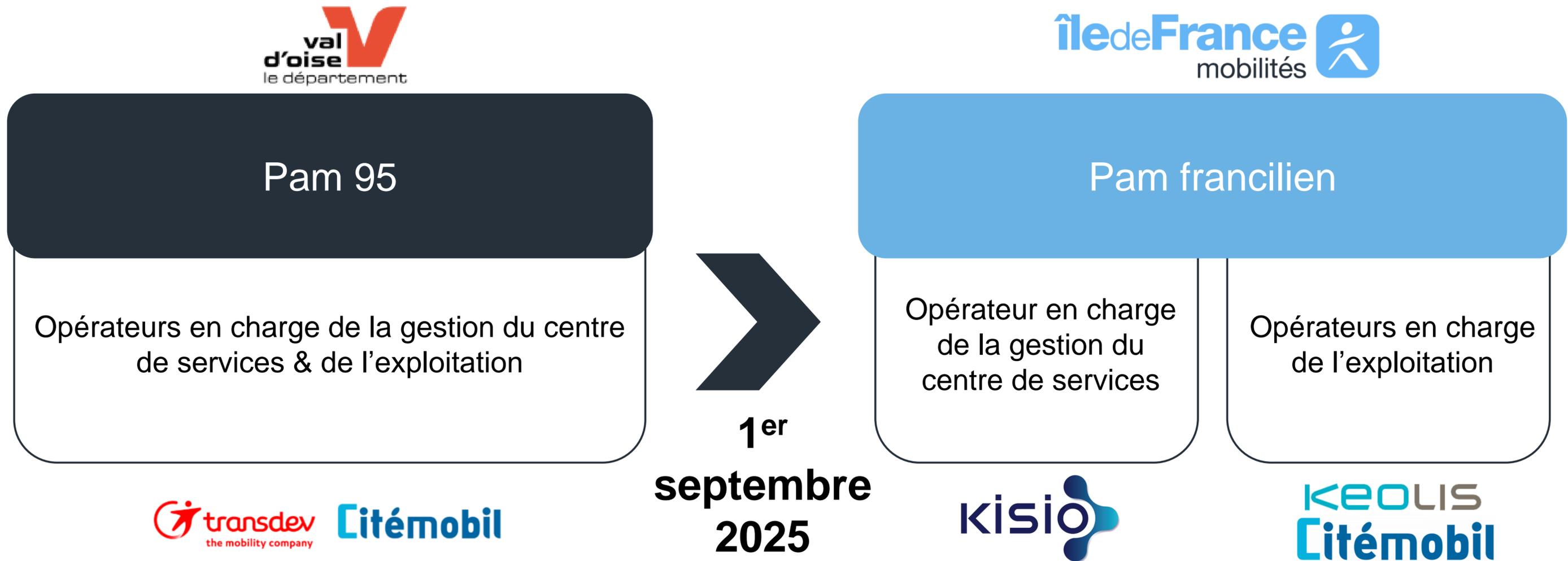
Pam francilien

Webinaire usagers

Introduction

Le service Pam et la régionalisation

De la gestion par le département du Val d'Oise vers la gestion régionalisée : un renouveau du service afin de garantir une haute qualité de service et une satisfaction des usagers élevée



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 2 aout 2025 <p>Attention : L'utilisateur est invité à faire connaitre au plus tôt toute modification concernant ses horaires de trajets.</p>	<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, pas de priorité appliquée • 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, 40 minutes et 20 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 • 5 minutes d'attente lors de la prise en charge du conducteur-accompagnateur. • Les horaires pour les usagers se déplaçant vers les centres sont planifiés en fonction des horaires d'accueil du centre. • Prise en charge et Dépose sur la voie publique. Une demande de prise en charge exceptionnelle peut être formulée auprès du centre de services qui l'étudiera pour adapter la prise en charge autant que possible.

Modalités de transport :

- Du lundi au dimanche **toute l'année 7j/7** de 6h à minuit.
Vendredi et samedi : jusqu'à 00h30.
- Les transports se font dans **toute l'Île-de-France** (trajets interdépartementaux permis) et à plus de 500 mètres en vol d'oiseau.
- Réservation possible **entre J-90 à J-7 (trajet régulier)** et **J-30 à la veille avant 12h (trajet occasionnel)** avant le déplacement souhaité.



Le compte Pam francilien :

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

- **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/comptepamfrancilien>

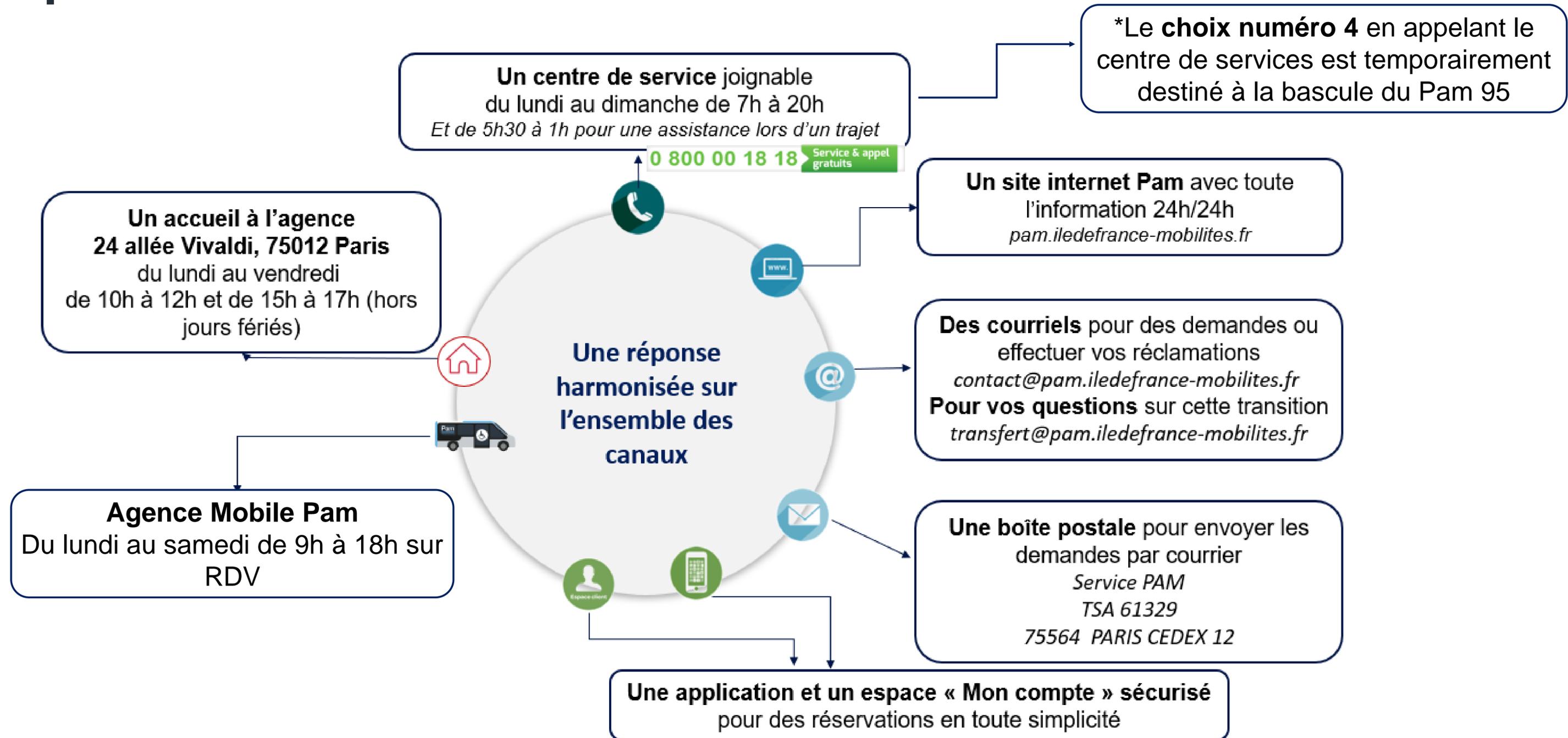


Le centre de services unique

Nouveaux points de contact du service Pam

Des points de contact transcanaux

*A partir du mois du 2 Juin 2025



Les étapes du transfert pour les usagers du Pam 95

Comment se passe concrètement le transfert des comptes ?

Réinscription obligatoire avec vérifications des données à effectuer pour confirmer le transfert

Les informations Pam 95 sont transférés vers le nouveau service Pam francilien avec les éléments suivants :

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

- 1** L'utilisateur corrige ou remplit les informations manquantes grâce à un formulaire prérempli, valide les CGU du Pam francilien et fournit les pièces justificatives manquantes
- 2** Le centre de services vérifie les informations et les pièces fournies par l'utilisateur
- 3** Le centre de services l'informe des pièces justificatives manquantes si nécessaire.
- 4** L'utilisateur est réinscrit si les conditions suivantes sont remplies :
 - Le formulaire Pam francilien est renseigné avec l'acceptation des CGU.
 - Les pièces justificatives sont intégrées et valides (non expirées)

Septembre 2025 :
Date limite de paiement
des dernières factures
relatives au service Pam 95

Les réclamations
sont possibles jusqu'à fin
Décembre 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

★ Nouveaux justificatifs
Pam francilien

Les pièces suivantes sont à fournir et ne sont pas transférées :

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'usager ou son Tiers payeur)** :

- 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

En synthèse : Les temps forts du transfert Pam 95

- Les factures des trajets effectués au mois d'aout 2025 seront à régler auprès du Pam 95 et non auprès du Pam francilien
- Le compte mobilité doit être crédité avant toute demande de trajet pour toute personne souhaitant voyager occasionnellement pour les trajets de septembre 2025
- Les tiers payeurs doivent se faire connaître auprès du Pam francilien pour mettre en place le paiement par tiers
- L'activation du mode de paiement (compte mobilité ou Paiement par prélèvement) doit être anticipée avant le 1^{er} septembre 2025

Avez-vous des questions ?

Merci de votre attention

