

# Pam francilien

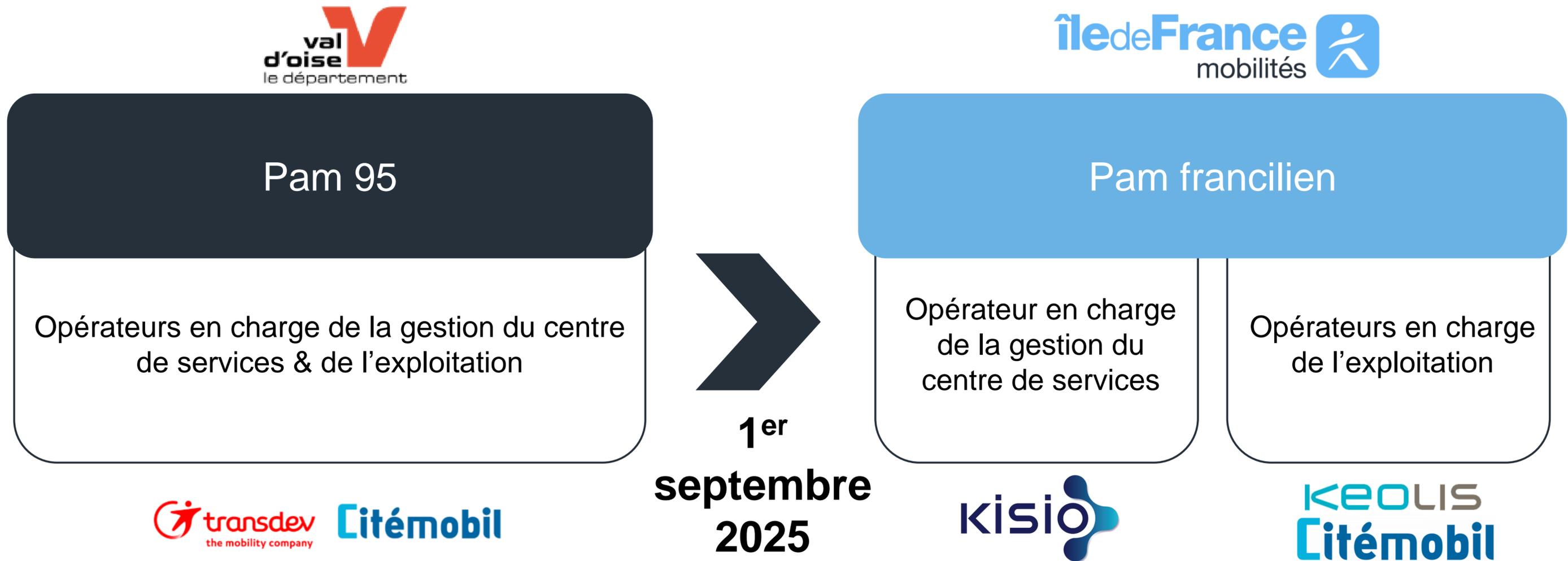
Webinaire organismes publics

Version Avril 2025

# 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



# Focus :

Qui sommes-nous ?

# Kisio en quelques mots

Des équipes présentes sur tout l'hexagone pour une approche personnalisée et adaptée aux spécificités des territoires

## Kisio France

**+ 700**

Collaborateurs

**15**

Agences

**13**

Gares Routières



## Penser et opérationnaliser la mobilité grâce à nos 3 univers métiers

### 1. Mobilités Routières

Superviser les services opérationnels

### 2. Relation Clients

Développer l'engagement & la satisfaction

### 3. Conseil

Identifier, cadrer et accompagner les projets



# 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 95
- 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"> <li>• Le fonctionnement et la qualité du service</li> <li>• La <b>tarification</b> attractive régionale et le paiement des trajets</li> <li>• <b>Les réservations régulières seront reprises.</b> Ouverture des réservations occasionnelles à partir du 2 aout 2025</li> </ul> <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"> <li>• <b>Nouveau guichet unique</b> : une nouvelle plateforme téléphonique, un nouveau <b>site internet régional</b>, une nouvelle <b>application dédiée</b> et deux <b>agences</b> commerciale et mobile</li> <li>• Il ne sera plus nécessaire de justifier les motifs des courses, <b>pas de priorité appliquée</b></li> <li>• Le nombre de courses occasionnelles par semaine n'est pas limité</li> <li>• Les moyens de paiements proposés : <b>Prélèvement automatique ou par compte mobilité</b> pour vos trajets occasionnels</li> <li>• <b>Informations voyageurs</b> : 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</li> <li>• <b>Création d'un compte mobilité pour le service Pam francilien</b> à enrichir pour vos trajets occasionnels</li> <li>• <b>5 minutes d'attente</b> lors de la prise en charge du conducteur-accompagnateur.</li> <li>• Les <b>horaires pour les usagers se déplaçant vers les centres</b> sont planifiés <b>en fonction des horaires d'accueil du centre.</b></li> <li>• Prise en charge et Dépose <b>sur la voie publique.</b> Une demande de <b>prise en charge exceptionnelle peut être formulée</b> auprès du centre de services qui l'étudiera pour adapter la prise en charge autant que possible.</li> </ul>

# Le fonctionnement du service Pam

	Pam 95	Pam francilien
<b>Critère d'éligibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention invalidité ou d'une carte d'invalidité 80% ou plus</li> <li>• Titulaires d'une carte de stationnement délivrée pour personne handicapées <b>du Ministère des armées domiciliés en Ile-de-France</b></li> <li>• Bénéficiaires de l'APA girés 1 à 4 domiciliés dans le Val d'Oise (non prioritaire)</li> </ul> <p>Le service Pam est cumulable avec le bénéfice Améthyste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité »</li> <li>• Titulaires d'une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité supérieur ou égale à 80 %) jusqu'au 31 décembre 2026</li> <li>• Titulaires d'une carte de stationnement délivrée par <b>l'office national des anciens combattants (double barre) vivant en Île-de-France</b></li> <li>• Personnes bénéficiant de l'APA avec un GIR de niveau 1 à 4</li> </ul> <p><b>Le service Pam francilien ne se cumule pas le bénéfice Améthyste.</b></p>
<b>Disponibilité du service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7j/7 de 6h à minuit (y compris les dimanches et jours fériés), sauf le 1er mai</li> <li>• Assistance entre 6h- 7h du matin et 20h à minuit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7j/7 de 6h à minuit <b>toute l'année</b></li> <li>• <b>Vendredi et samedi : jusqu'à 00h30</b></li> <li>• <b>Assistance de 5h30 à 1h</b></li> </ul>
<b>Mode de réservation</b>	<p><b>Occasionnel</b> : Réservation possible entre <b>3 semaines et 48h avant</b> le déplacement (pour les trajets occasionnels)</p> <p><b>Régulier</b> : Réservation possible entre <b>2 mois et 2 semaines avant</b> le déplacement souhaité (pour les trajets réguliers)</p>	<p>Occasionnel : Réservation possible <b>entre J-30 à la veille avant 12h</b> le déplacement souhaité</p> <p>Régulier : Réservation possible entre <b>J-90 à J-7</b></p> <p><b>Le Pam francilien n'utilise pas le système de motif</b></p>
<b>Mode d'inscription</b>	Enregistré sous 10 jours	<b>Enregistré sous 7 jours</b>
<b>Transports</b>	<p>Les transports se font dans toute l'Île-de-France pour un trajet qui commence ou qui se termine dans le Val d'Oise</p> <p>Pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau</p> <p>Prise en charge 10 min sur place</p>	<p>Les transports se font dans <b>toute l'Île-de-France (aucune restriction)</b></p> <p>Pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau</p> <p><b>Prise en charge de 5 min sur place</b></p>
<b>Type de trajets</b>	<p>Transports réguliers (2 mois minimum)</p> <p>Transports occasionnels</p> <p><b>Existence de transports prioritaires (avec motif)</b></p> <p><b>Limitation du nombre de course par usager (1 aller et 1 retour par jour)</b></p>	<p>Transports réguliers <b>(1 mois minimum)</b></p> <p>Transports occasionnels</p>

# Le fonctionnement du service Pam

	Pam 95	Pam francilien
<b>Trajets réguliers</b>	Pendant plus de 2 mois aux mêmes jours et 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 <b>1 fois par semaine</b> (4 fois par mois) et <b>pendant 1 mois minimum</b> .
<b>Tarifification</b>	Tarifification régionale depuis le 12 juillet 2023	Tarifification régionale
<b>Mode de paiement</b>	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture ou par le <b>compte mobilité</b> pour les trajets réguliers <b>Pénalité montant de la course + 5 €</b>	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers Le <b>prélèvement automatique</b> est également proposé pour les trajets occasionnels et réguliers. <b>Pénalité du montant de la course</b>

# Les canaux d'informations et de contact

	Pam 95	Pam francilien
<b>Site internet</b>	Site internet départemental	Nouveau <b>site internet régional</b> <a href="http://www.pam.iledefrance-mobilites.fr">www.pam.iledefrance-mobilites.fr</a>
<b>Application</b>	Pas d'application Pam 95 (seulement espace « Mon compte » sur le site internet)	Nouvelle application dédiée <b>Pam IDFM</b> disponible avec un compte Île-de-France Mobilités Connect
<b>Disponibilité canaux de contact</b>	Site internet 24h/24 Téléphone et courriel de 7h à 20h sauf le 1 <sup>er</sup> mai Par courrier : PAM 95 124, rue Salvador Allende 95870 Bezons	<b>Application</b> et site internet 24h/24 Téléphone et courriel gratuit de 7h à 20h <b>toute l'année</b> Assistance régulation de 5h30 à 1h tous les jours Nouvelle adresse mail <b>Agence commerciale</b> ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés) <b>Agence mobile Pam</b> ouverte du lundi au samedi
<b>Information Voyageurs</b>	Information voyageur : 1 notification 10 min avant la prise en charge	<b>Information voyageur de prise en charge différentes (soit 4 notifs)</b>

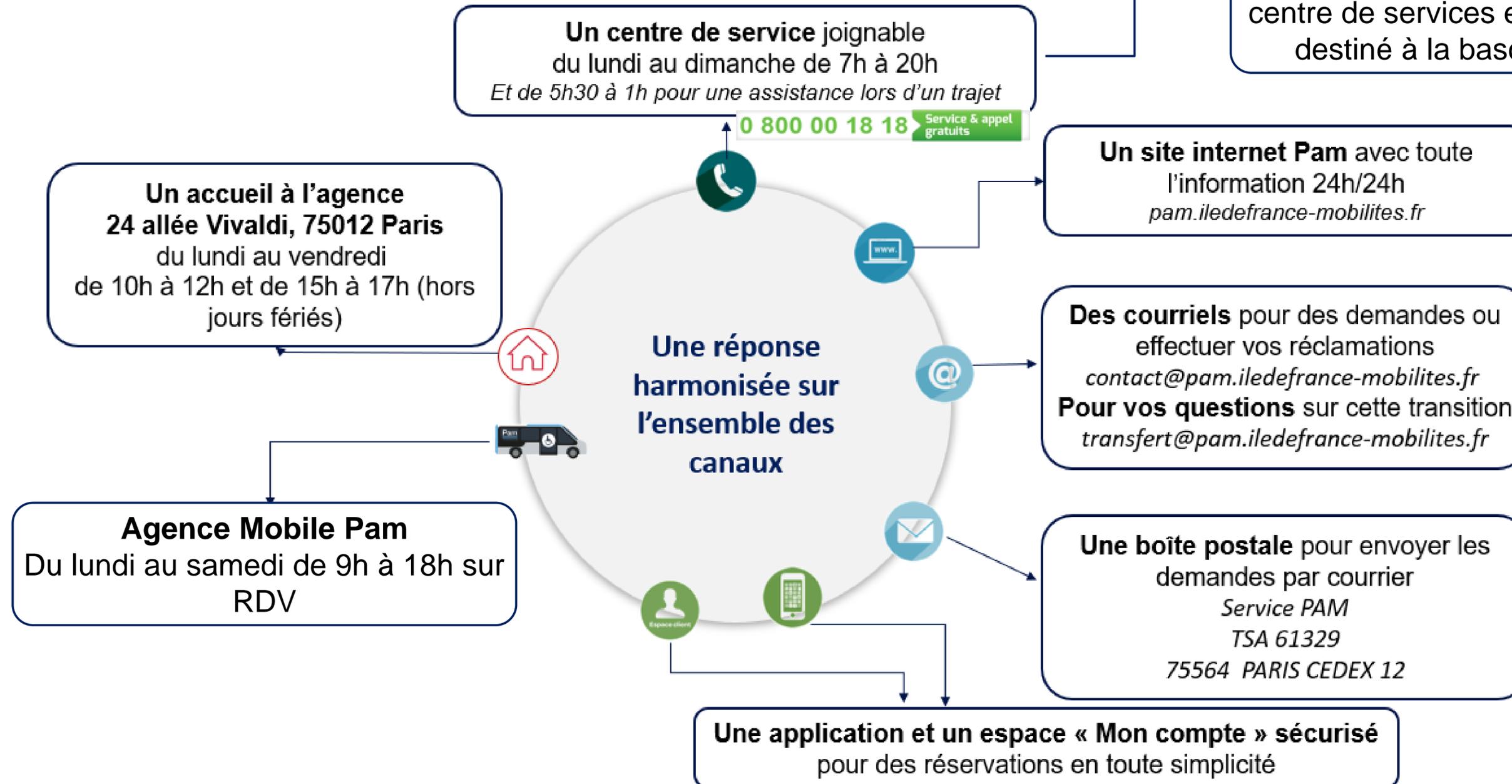
# Le centre de services unique

Nouveaux points de contact du service Pam

# Des points de contact transcanaux

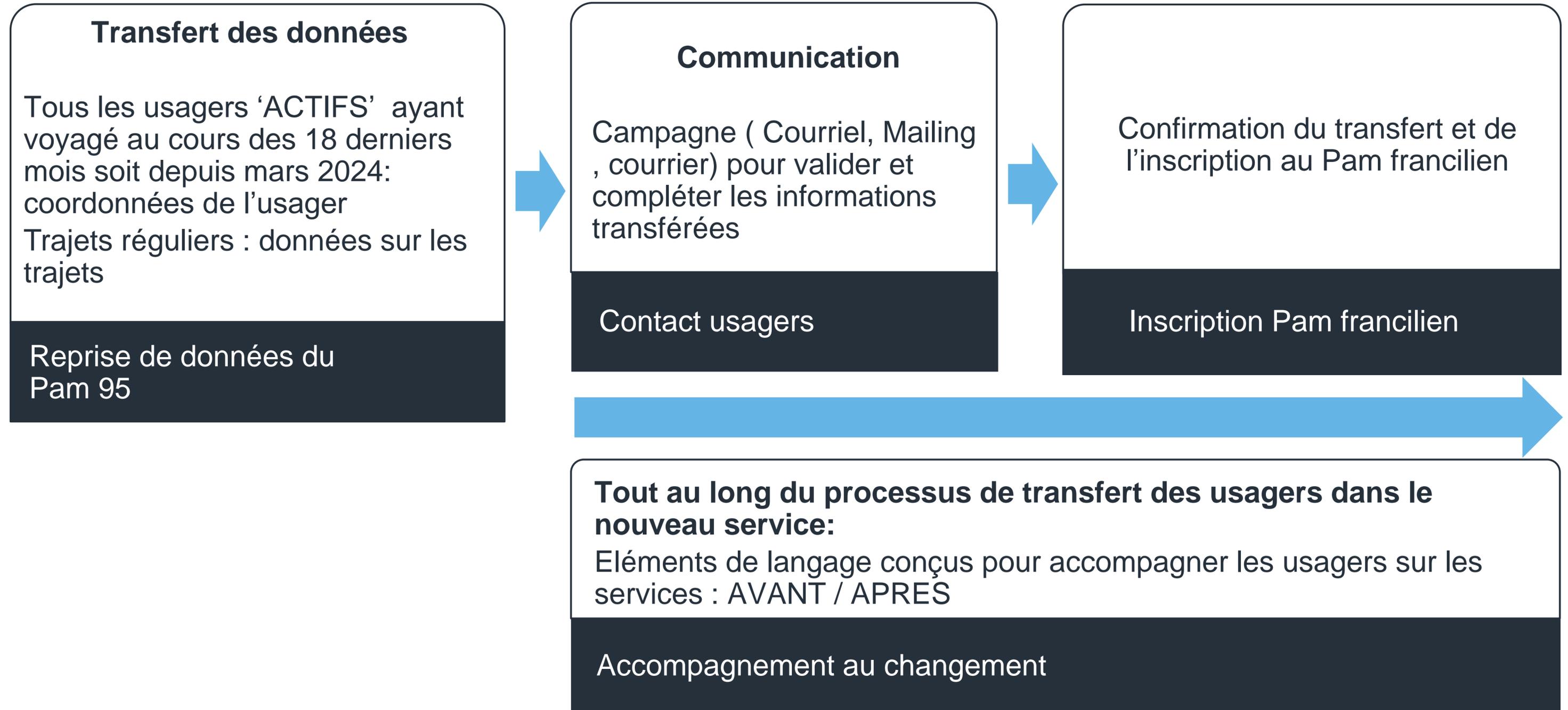
\*A partir du mois du 2 Juin 2025

\*Le **choix numéro 4** en appelant le centre de services est temporairement destiné à la bascule du Pam 95



# Intégration au Pam francilien : les étapes du transfert pour les usagers

# Une intégration simplifiée des usagers du Pam départemental



# 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

# Pour un nouvel usager : Comment s'inscrire au Pam francilien ?

## Inscription obligatoire et gratuite.

Les étapes pour s'inscrire sont les suivantes :

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

- **Par courrier** en envoyant à l'adresse suivante : Service Pam - TSA 61329 - 75564 PARIS CEDEX 12
- **En ligne Par internet** : [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr), dans la rubrique « M'inscrire ». Les pièces justificatives doivent être scannées et téléchargées dans le formulaire d'inscription en ligne
- **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)*  
**Ou sur RDV avec l'agence mobile Pam** : RDV à prendre sur le site internet

### **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 si vous n'en possédez pas:** 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 :

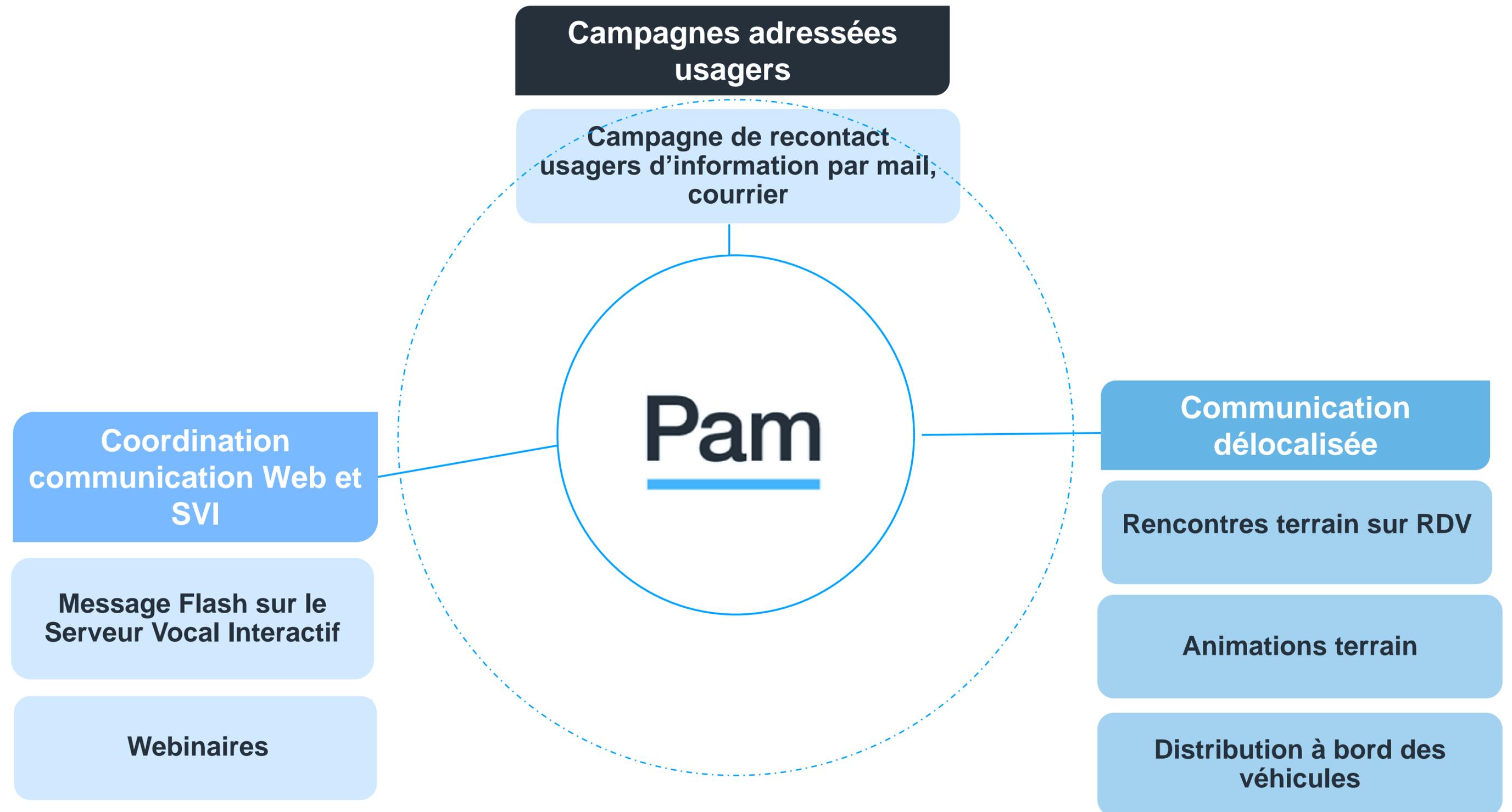
<https://bit.ly/comptepamfrancilien>



# Focus Communication :

Informier et accompagner l'usager dans le transfert

# Un accompagnement des **usagers** du Pam 95 vers le Pam francilien



# En synthèse : Les temps forts du transfert Pam 95

## → Dates clés :

### A partir de Mai 2025 :

#### Information Régionalisation

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

### À partir du 2 Juin 2025 :

#### Campagne de contact auprès des usagers:

- Recontacts clients pour le transfert des dossiers et des données personnelles
- Organisation de webinaires : XX/XX/25, XX/XX/25 , XX/XX/25
- Communication conducteurs (distribution de flyers, site internet...)

### 2 Août 2025 :

#### Ouverture des réservations Pam francilien

- Réservation pour des trajets à réaliser à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2025

### 1<sup>er</sup> Septembre 2025 :

#### Lancement du service Pam francilien



# En synthèse : Les temps forts du transfert Pam 95

- L'équipe de chargé d'accessibilité devient d'ores et déjà votre interlocuteur privilégié en ceux qui concernent les établissements.
- Les factures des trajets effectués au mois d'août 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.
- 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<sup>er</sup> septembre 2025.

# Une équipe à votre écoute



**Charlotte Pelletier**

**Responsable communication – marketing**



**Maeva Vieira**

**Chargée d'accessibilité**



**Benoit Poincare**

**Chargé d'accessibilité**



**Koffi Loukou**

**Chargé d'accessibilité**

**Avez-vous des questions ?**

# Merci de votre attention

