

RÈGLEMENT RÉGIONAL PAM

Table des matières

Article 1 - Objet du règlement régional du service Pam.....	2
Article 2 - Définition du service de transport Pam francilien	2
Article 3 - L'offre de service	2
1. Ayants droit & éligibilité au service	2
2. L'inscription au service	2
3. L'accompagnement	3
a. L'accompagnement par le conducteur-accompagnateur	3
b. Assistance sur la voie publique	3
c. Les accompagnateurs	4
4. Trajets éligibles au service	4
a. Zone géographique	4
b. Description des trajets éligibles	4
5. Réservation et annulation d'un trajet	5
a. Les trajets réguliers et occasionnels	5
b. Réservation d'un trajet	5
c. Délai de réponse à la suite d'une demande de réservation	6
d. Refus des demandes de réservations	6
e. Modification d'une demande de réservation	6
f. Annulation d'une demande de réservation ou absence de l'utilisateur	6
6. Points de contact	6
7. Informations Voyageurs	7
8. Tarification et perception des recettes	7
Article 4 - La qualité de service	7
1. Notion d'heure impérative	7
2. Groupage	7
3. Droits et obligations des voyageurs	7
a. Droits des voyageurs	7
b. Devoirs des voyageurs	8
c. Conditions de suspension des droits à caractère automatique	8
d. Conditions de sanctions et suspension en cas d'incivilité	8
4. Obligations du transporteur	9
a. Qualification des conducteurs accompagnateurs	9
b. Ponctualité	9
5. Obligations du centre de services	9
Article 5 - Financement et gouvernance	9
1. Financement	9
2. Gouvernance	9

Article 1 - Objet du règlement régional du service Pam

Conformément aux dispositions des articles L.1241-1 et suivants, L.3111-14 et suivants et R.1241-1 et suivants du code des transports, Île-de-France Mobilités, en tant qu'autorité organisatrice des mobilités en Ile-de-France, favorise le transport des personnes à mobilité réduite et organise des services de transport à la demande.

Le présent règlement régional a pour objet de définir les règles et les modalités de fonctionnement du Pam francilien régissant cette offre de transport pour les personnes en situation de handicap et de dépendance.

Article 2 - Définition du service de transport Pam francilien

Pam francilien est un service de transport public à la demande spécialisé pour les personnes en situation de handicap et de dépendance :

1. Assurant un service de transport d'adresse à adresse des usagers appartenant aux catégories d'ayants droit tels que définis à l'article 3.1 du présent règlement régional ;
2. Collectif ou le cas échéant individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires ;
3. A la demande, et nécessitant une réservation auprès du centre de services ;
4. Assuré de manière régulière ou occasionnelle ;
5. Dont le déplacement est au moins supérieur ou égal à cinq cents (500) mètres à vol d'oiseau.

Article 3 - L'offre de service

1. Ayants droit & éligibilité au service

Le service Pam francilien est accessible aux résidents du territoire français titulaires de l'un des titres ci-dessous en cours de validité :

- Une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité »
- Une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité de 80 % ou plus) (seulement jusqu'au 31 décembre 2026).

Il est par ailleurs accessible aux résidents franciliens s'ils sont bénéficiaires de l'un des titres ci-dessous en cours de validité :

- Une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre)
- Une notification justifiant d'un groupe Iso-Ressources (GIR) de niveau 1 à 4.

Toute personne répondant au moins à l'un des critères d'éligibilités ci-dessus et réalisant une demande d'inscription auprès du service Pam est un ayant droit du service.

Les personnes antérieurement inscrites aux services du réseau Pam Île-de-France gérés par délégation par les départements franciliens et la Ville de Paris, et bénéficiaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées pourront continuer d'accéder aux services Pam francilien jusqu'à l'extinction naturelle de leur droit, ou au plus tard au 31 décembre 2026.

2. L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès du centre de services.

L'inscription est obligatoire et gratuite.

L'inscription peut se faire en ligne sur le site internet « pam.iledefrance-mobilites.fr », par dossier d'inscription papier disponible sur le site internet ou en contactant le centre de services par téléphone.

L'utilisateur doit transmettre son dossier d'inscription complet (formulaire et pièces justificatifs) au centre de services. Le dossier d'inscription est traité dans les 7 (sept) jours à compter de la réception de la demande.

3. L'accompagnement

a. L'accompagnement par le conducteur-accompagnateur

Le service comprend une prise en charge légère de la personne transportée par le conducteur-accompagnateur. Cette prise en charge comprend l'aide à l'installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir (au niveau de la voie publique).

L'utilisateur doit prévenir le centre de services s'il a un bagage ou un colis. Le portage de colis/bagages d'un poids raisonnable fait alors partie de la prestation réalisée par le conducteur accompagnateur. L'utilisateur reste responsable de ses bagages et colis.

En l'absence de signalement préalable d'un colis ou bagage, le conducteur peut refuser de transporter le bagage ou le colis pour des raisons de sécurité.

Le conducteur-accompagnateur ne peut être amené à porter des colis ou des bagages lourds.

La présence d'un animal est également autorisée dans le véhicule à titre gratuit sous condition que celle-ci soit indiquée au moment de la réservation. Les animaux de petite taille devront être transportés dans un panier spécial ou un sac réservé à cet effet, et les animaux de plus grande taille muselés et tenus en laisse, sauf chiens d'assistance ou autre cas particulier traité lors de la réservation. Le transport de l'animal est gratuit. L'utilisateur assume la responsabilité des dommages et accidents provoqués par son animal tout au long de la prise en charge.

Le conducteur-accompagnateur n'est pas autorisé à fournir une assistance médicale ou paramédicale, à porter l'utilisateur, à le déplacer de son fauteuil roulant à un siège, ni à aider un utilisateur en fauteuil roulant à monter ou descendre plusieurs marches.

b. Assistance sur la voie publique

En cas de besoin, l'utilisateur peut demander au conducteur-accompagnateur de l'accompagner jusqu'à la fin d'emprise de la voie publique.

Cette demande doit être faite au moment de l'inscription ou de la réservation du service.

Cette demande peut concerner un besoin ponctuel ou régulier.

La demande pourra être refusée si elle présente un risque pour le conducteur-accompagnateur et/ou l'utilisateur.

En cas de demande régulière, un chargé d'accessibilité évalue et valide le besoin d'accompagnement exceptionnel.

c. L'équipement pour le transport d'enfant

Conformément au Code de la route (articles R412-1 à R412-5), les enfants de moins de 10 ans doivent être transportés dans un siège sécurisé et homologué.

Le service Pam francilien fournit les réhausseurs pour les enfants de plus de 22 à 36 kilos. La demande devra être faite au moment de la réservation.

Pour les enfants de moins de 22 kilos, le siège-auto est fourni par la famille.

En l'absence de demande et de siège sécurisé apporté par l'utilisateur, le conducteur-accompagnateur refuse la prise en charge de l'enfant et de l'utilisateur.

c. Les accompagnateurs

- L'accompagnateur obligatoire

Le voyageur doit signaler au moment de son inscription au service, ou lors de la mise à jour de ses informations personnelles, son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap et justifiant d'une CMI portant la mention « *accompagnement obligatoire* » ou « *besoin d'accompagnement* ».

L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être apte à assister le voyageur. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne.

Si l'accompagnement n'est pas nécessaire pour certains trajets, l'utilisateur doit le signaler au centre de services au moment de la réservation.

Si un usager présente un risque pour lui-même ou pour autrui dans le cadre des trajets réalisés avec le Pam, le service peut conditionner sa prise en charge à la présence d'un accompagnateur.

- L'accompagnant facultatif

En l'absence de présentation d'une carte mobilité inclusion portant les mentions ci-avant évoqués, l'utilisateur peut demander, lors de sa réservation, à être accompagné par une personne de son choix mais cette demande est conditionnée au nombre de place disponible dans le véhicule lors du trajet.

Le trajet de l'accompagnant est facturé au même prix que le trajet de l'utilisateur.

Le trajet de l'accompagnant de moins de 4 ans est gratuit. L'utilisateur doit signaler la présence de l'accompagnant de moins de 4 ans lors de la réservation du trajet. L'utilisateur doit être capable de s'en occuper pendant toute la durée du transport.

4. Trajets éligibles au service

a. Zone géographique

Le service est ouvert aux seuls trajets ayant un point de départ et d'arrivée en Ile-de-France.

b. Description des trajets éligibles

Tous les types de trajets, quel qu'en soit le motif peuvent être réalisés avec le service Pam francilien.

Toutefois, ne sont pas éligibles les trajets dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique, conformément à la réglementation en vigueur, exception faite des aides individuelles versées aux usagers, ainsi que les trajets effectués par des élèves et étudiants handicapés vers des établissements scolaires ou universitaires. Les trajets vers les établissements suivants ne sont pas pris en charge :

- Établissement et service d'aide par le travail ;
- Institut Médico-Educatif ;
- Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile ;
- Centre d'Action Médico-Sociale Précoce ;
- Centre médico-psycho-pédagogique ;
- Instituts Thérapeutiques, Educatifs et Pédagogiques ;
- Institut d'Education Sensorielle ;
- Institut d'Education Motrice ;
- Soins de suite et de réadaptation pour enfant ;
- Établissements scolaires de destination des élèves et étudiants handicapés.

5. Amplitude de fonctionnement du service

Le service Pam francilien fonctionne toute l'année, sept (7) jours sur sept (7) et de six (6) heures à minuit avec retour assuré si la prise en charge a lieu avant minuit. Les vendredis et samedis, le service fonctionne de six (6) heures à minuit trente (00h30) avec retour assuré si la prise en charge a lieu avant minuit trente (00h30). Les heures indiquées sont celles de la première et de la dernière prise en charge.

Une amplitude de fonctionnement plus importante pourra être prévue pour des journées spécifiques, en concordance avec les autres modes de transports d'Île-de-France.

5. Réservation et annulation d'un trajet

Les demandes de réservation peuvent être effectuées auprès du centre de services par téléphone ou en ligne ou par courrier électronique.

a. Les trajets réguliers et occasionnels

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation.

Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique et cumule les 4 critères ci-dessous :

- Même adresse d'origine et même adresse de destination,
- Même heure de départ ou heure d'arrivée impératives demandées par l'utilisateur
- Sur une période d'un mois minimum
- Avec 4 trajets minimum (2 allers-retours)

b. Réservation d'un trajet

- Réservation d'un trajet régulier

Un trajet régulier pourra être planifié à partir de trois (3) mois à l'avance, et ce jusqu'à sept (7) jours avant la réalisation de la première occurrence.

L'utilisateur peut demander la suspension du service à tout moment.

La date de reprise doit être précisée au plus tôt par l'utilisateur et, dans tous les cas, au plus tard 7 (sept) jours avant la date souhaitée.

En cas de suspension supérieur à 10 (dix) semaines consécutives, le trajet régulier est annulé et la reprise devra faire l'objet d'une nouvelle demande dans les conditions spécifiées au premier alinéa du présent article.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur dans les conditions spécifiées au premier alinéa du présent.

- Réservation d'un trajet occasionnel

Un trajet occasionnel pourra être planifié à partir d'un (1) mois à l'avance, et ce jusqu'à midi la veille du trajet.

c. Délai de réponse à la suite d'une demande de réservation

Le délai de réponse à la suite d'une demande de réservation ne pourra excéder sept (7) jours dans le cas d'un trajet régulier.

Pour un trajet occasionnel, une confirmation expresse (favorable ou défavorable) sera apportée à l'utilisateur.

d. Refus des demandes de réservations

Une demande de réservation d'un trajet Pam sera refusée si l'une des conditions suivantes est vérifiée :

- La demande n'est pas conforme au présent règlement régional ;
- La demande de réservation ne peut pas être réalisée du fait de contraintes d'exploitation

e. Modification d'une demande de réservation

L'utilisateur peut modifier un trajet occasionnel jusqu'à quarante-huit (48) heures avant la prise en charge sous réserve de disponibilité.

L'utilisateur peut modifier un trajet régulier jusqu'à sept (7) jours avant la réalisation de la première occurrence.

f. Annulation d'une demande de réservation ou absence de l'utilisateur

L'utilisateur peut annuler son trajet sans frais jusqu'à midi la veille.

Passé ce délai, l'utilisateur devra présenter un justificatif à son annulation ou se verra attribuer une pénalité.

Cette même pénalité est appliquée en cas d'absence de l'utilisateur sur le lieu de prise en charge.

6. Points de contact

Les usagers peuvent accéder à une information exhaustive sur les services Pam et effectuer des demandes de réservation par téléphone ou en ligne, auprès du centre de services.

Les usagers peuvent déposer leurs réclamations sur les canaux susmentionnés, mais également par courrier ou par courriel, auprès du centre de services.

Une agence mobile sur le territoire de l'Île-de-France est mise en place pour faciliter les démarches des usagers.

7. Informations Voyageurs

Le service Pam francilien offre une information voyageur actualisée et en temps réel, tant en situation nominale qu'en situation perturbée.

Les usagers sélectionnent leur canal de communication préférentiel pour recevoir ces informations.

8. Tarification et perception des recettes

- Tarification usagers et accompagnateurs

La tarification voyageur est calculée sur la base du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par le centre de services lors de la réservation du trajet.

Le tarif public pour l'utilisateur est défini par Île-de-France Mobilités.

Des offres ponctuelles peuvent être prévues par Ile-de-France Mobilités pour des journées spécifiques, en concordance avec les offres faites sur d'autres modes de transports d'Île-de-France.

- Perception des recettes

Les trajets pourront être réglés en prépaiement ou en post-paiement selon les modalités en vigueur et au choix de l'utilisateur.

Article 4 - La qualité de service

1. Notion d'heure impérative

Lors de leur réservation, les usagers auront à sélectionner une heure impérative, soit, au choix de prise en charge soit de dépose.

Cette heure impérative correspond à l'heure à laquelle l'utilisateur souhaite être pris en charge, ou déposé, sans aléa.

2. Groupage

Sauf exception, les trajets réalisés dans le cadre du service Pam francilien sont groupés, c'est-à-dire que tout ou partie d'un trajet peut se réaliser avec plusieurs usagers dans le véhicule.

L'augmentation du temps de trajet liée au groupage ne dépassera alors pas 50% du temps de trajet complet (temps de transports, et temps lié à l'adresse, la prise en charge ou la dépose), dans la limite de trente (30) minutes. Cependant, les trajets inférieurs à 30 minutes peuvent être augmentés d'une durée égale au plus à 15 minutes.

3. Droits et obligations des voyageurs

a. Droits des voyageurs

Les usagers du Pam francilien disposent des droits suivants :

- Accéder à un service de transport à la demande de qualité ;

- Disposer de véhicules propres, sûrs et accessibles ;
- Être pris en charge et déposés en temps et en heure ;
- Disposer d'une information voyageur dynamique et en temps réel, tant en situation nominale qu'en situation perturbée.

b. Devoirs des voyageurs

- Ponctualité

Lorsque le véhicule arrive sur le lieu de prise en charge, l'utilisateur est notifié automatiquement. Si l'utilisateur accuse un retard de plus de 5 minutes et n'est pas joignable, le trajet pourra être annulé afin de préserver la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- L'utilisateur sera informé dans les plus brefs délais de l'annulation de son trajet ;
- Une pénalité financière liée à l'absence d'annulation pourra lui être appliquée.

Par ailleurs, l'utilisateur recevra une information continue sur l'arrivée de son véhicule grâce au service d'information voyageur. Une notification en temps réel lui sera envoyée avant l'arrivée du véhicule pour qu'il puisse se présenter à temps pour sa prise en charge.

- Lieu de prise en charge

L'utilisateur devra attendre le véhicule sur le domaine public, sauf dans les cas de situation exceptionnelle prévue à l'article 3.b.

c. Conditions de suspension des droits à caractère automatique

Les ayants droit du service Pam pourront voir leur accès au Pam suspendu de manière temporaire ou définitive, si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Critère d'éligibilité invalide depuis plus de deux (2) mois, sauf si l'utilisateur présente un justificatif de dépôt de renouvellement de son critère d'éligibilité ;
- L'utilisateur a un encours d'impayé supérieur à deux cents (200) euros sur deux mois consécutifs ;
- L'utilisateur n'a pas utilisé le service pendant douze (12) mois consécutifs.
- L'utilisateur ne peut pas être pris en charge par le service Pam car son état de santé ne permet pas un transport dans des conditions optimales de sécurité pour lui-même, le conducteur ou les autres usagers ;

d. Conditions de sanctions et suspension en cas d'incivilité

En cas d'incivilité (verbale ou comportementale) de l'utilisateur ou de violation des dispositions du présent règlement, celui-ci s'expose aux sanctions suivantes :

- 1^{er} incident : envoi d'un courrier d'avertissement.
- 2^{ème} incident : suspension des droits d'accès d'une durée maximum d'un mois.
- 3^{ème} incident : suspension des droits pouvant être définitive.

En cas d'incident grave mettant en danger la sécurité de l'utilisateur, des autres usagers ou du conducteur, une suspension définitive des droits peut être prononcée dès le premier incident.

A l'exception des situations d'urgence nécessitant une suspension immédiate, l'utilisateur est mis à même de présenter ses observations avant le prononcé de toute décision de suspension des droits d'accès au service.

4. Obligations du transporteur

a. Qualification des conducteurs accompagnateurs

Le service de transport s'assure que les conducteurs-accompagnateurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant sur :

- La conduite en toute sécurité ;
- L'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées (fauteuils roulants pliables, électriques, cannes anglaises, déambulateurs...).

b. Ponctualité

Les exploitants devront respecter l'heure indiquée à l'utilisateur lors de la confirmation de la course.

Lorsque le véhicule arrive sur le lieu de prise en charge, le conducteur notifie à l'utilisateur de son arrivée. Si l'utilisateur ne se présente pas dans les 5 minutes, le conducteur doit joindre l'utilisateur ou à défaut sa régulation avant de quitter les lieux.

5. Obligations du centre de services

Le centre de services est l'interlocuteur privilégié des usagers.

A ce titre, le centre de services a notamment pour mission :

- D'informer les usagers ;
- De gérer le processus d'inscription au service ;
- De prendre en charge les réservations, modifications et annulations de trajets ;
- De gérer l'information voyageur et la communication avec l'exploitant de transport et les usagers ;
- De gérer la facturation et le paiement.

Article 5 - Financement et gouvernance

1. Financement

Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France, les départements franciliens et la ville de Paris participent au financement des services Pam.

2. Gouvernance

Les différentes parties prenantes du Pam francilien (Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France, les départements franciliens, la ville de Paris, les titulaires des marchés de centre de services, d'exploitations, et de contrôle, ainsi que des représentants d'utilisateurs) se réuniront au moins une fois par an pour échanger et identifier des éventuelles pistes d'améliorations aux services Pam.