

# Guide utilisateur Pam Francilien

Avril 2023

Ce guide utilisateur sera également rédigé selon la méthode du Facile à Lire et à Comprendre.



# Qu'est-ce que le service Pam Francilien ?

Le service Pam Francilien est un service public de transport routier à la demande spécialisé et collectif qui a pour but de faciliter les déplacements en Ile-de-France, des personnes à mobilité réduite, en situation d'handicap ou dépendantes.

Il a été créé pour assurer le transport de voyageurs quand le réseau de transport en commun n'est pas accessible.

Pam Francilien est un service de transport collectif. Dans des cas exceptionnels, ce service peut assurer des transports individuels.

## Le financement de Pam Francilien

Le service Pam Francilien est financé par Ile-de-France Mobilités, la Région Île-de-France et par la Ville de Paris, les départements de Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne, des Hauts-de-Seine, de Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne et du Val-d'Oise.

## Qui peut utiliser les transports de Pam Francilien ?

Le service Pam Francilien est ouvert :

Aux résidents de l'Ile-de-France exclusivement si :

- ils ont une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre)
- ils appartiennent aux catégories Groupe Iso-Ressources (GIR) et qui sont évaluées de niveau 1 à 4

Aux résidents du territoire français si :

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

À noter que les personnes qui sont déjà inscrites aux services Pam sur justification d'une carte de stationnement pour personnes handicapées peuvent toujours bénéficier du service jusqu'au 31 décembre 2026.

## Quand peut-on utiliser les transports de Pam Francilien ?

Le service Pam Francilien est disponible tous les jours de six (6) heures à minuit (00h) et jusqu'à minuit trente (00h30) le vendredi et le samedi. La dépose doit se faire au plus tard à minuit (00h) du dimanche au jeudi ou minuit trente (00h30) le vendredi et samedi.

## Où peut-on aller avec Pam Francilien ?

Les transports se font dans toute l'Île-de-France.

Le service Pam Francilien réalise les transports entre 2 lieux situés sur la voie publique.

Le conducteur prend en charge et dépose l'usager devant la porte d'un immeuble ou d'un lieu public.

## Le service Pam Francilien ne réalise pas :

- les trajets effectués par des élèves et étudiants handicapés vers des établissements scolaires ou universitaires
- les trajets dont le coût est totalement pris en charge par une aide sociale spécifique, en dehors des aides individuelles versées aux usagers
- les transports financés par l'Assurance Maladie.
- les trajets hors de la région Île-de-France
- les trajets vers les Établissements et services d'aide par le travail ou ESAT, les Instituts Médico Éducatifs (IME), les Services d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile, les Centres d'Action médico-sociale Précoce, les Centres médico-psycho-pédagogiques, les Instituts Thérapeutiques, Éducatifs et pédagogiques, les Instituts d'Éducation Sensorielle, les Instituts d'Éducation Motrice et les Soins de suite et de réadaptation pour enfant.

# Comment s'inscrire au Service Pam Francilien ?

L'inscription est obligatoire et gratuite.  
Il est possible de s'inscrire sur internet ou par courrier.

## S'inscrire en ligne

Pour une inscription en ligne, il faut :

- se rendre sur le site internet [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr) dans la rubrique « M'inscrire »,
- remplir le formulaire d'inscription et ajouter les justificatifs demandés.

Le dossier d'inscription est enregistré dans les 7 jours et une confirmation est envoyée par courriel.

## S'inscrire par courrier

Pour obtenir un dossier d'inscription papier, il faut :

- télécharger le dossier sur le site [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr) dans la rubrique « M'inscrire » et l'imprimer ou contacter le Centre de services Pam ou se rendre à l'agence commerciale,
- envoyer par courrier le dossier complété avec les justificatifs demandés au centre de services Pam Francilien.

Le dossier d'inscription est enregistré dans les 7 jours et une confirmation est envoyée par courrier. Si le dossier est incomplet, il sera renvoyé à l'utilisateur pour le compléter.

## Comment réserver un trajet occasionnel ?

Les trajets occasionnels peuvent être réservés via l'application, sur le site internet ou auprès du Centre de services.

La réservation peut être faite au plus tôt 30 jours avant le transport et au plus tard jusqu'à 2h avant le départ.

# Comment réserver un trajet régulier ?

Un trajet régulier est un trajet :

- aux mêmes jours et aux mêmes horaires
- avec le même point de départ et le même point d'arrivée
- réalisé au moins 8 fois dans le mois (4 allers-retours)
- pendant 2 mois minimum

Par exemple : tous les lundis et mardis, pendant 2 mois minimum.

Pour faire une demande de transport régulier, il faut au moins 7 jours avant le premier trajet :

- remplir le formulaire de réservation en ligne  
ou
- envoyer le formulaire papier  
ou
- contacter le centre de services.

La réservation peut être faite au plus tôt 90 jours à l'avance et au plus tard 7 jours avant le premier trajet.

# Comment modifier ou annuler une réservation ?

Il faut effectuer une demande via l'application, sur le site internet ou auprès du centre de services Pam Francilien. L'utilisateur ne peut pas réserver, changer ou annuler ses trajets auprès du conducteur-accompagnateur.

- Pour les trajets occasionnels, l'utilisateur peut demander une modification de trajet jusqu'à 24h avant le trajet dans la limite des disponibilités.
- Pour les trajets réguliers, l'utilisateur peut demander une modification de trajet jusqu'à 7 jours avant le premier trajet.

Pour les deux types de trajets, l'utilisateur peut annuler sa réservation sans frais jusqu'à 12h (midi) la veille. Passé ce délai et sans justificatif, il se verra appliquer une pénalité.

## Combien coûte un trajet ?

Les tarifs applicables à partir du 12 juillet 2023 :

Distance à vol d'oiseau du trajet (en km)	Tarifs (en euros) par personne
0 à <15km	2,00
15 à <20km	3,20
20 à <25km	4,00
25 à <30km	5,00
30 à <35km	6,25
35 à <40km	7,80
40 à <45km	9,75
45 à <50km	12,20
50km et +	14,00

Dans certaines conditions, le coût des trajets peut être pris en charge par un tiers-payeur.

## Comment payer les trajets ?

Le mode de paiement dépend du type de trajet réalisé. L'utilisateur choisit son mode de paiement privilégié au moment de son inscription.

L'utilisateur ne doit pas payer ses transports auprès du conducteur-accompagnateur, ni donner des pourboires.

### Pour les trajets occasionnels :

Le paiement se fait avant le trajet, en prépaiement grâce au « compte mobilité ».

Le compte mobilité doit être préalablement alimenté par carte bancaire, virement bancaire, chèque ou en espèces (uniquement à l'agence commerciale).

## Pour les trajets réguliers :

Le paiement se fait après le trajet, sur facture.

La facture est envoyée le 5 du mois suivant.

Il est possible de payer par virement bancaire, prélèvement, en chèque, ou espèces.

## Peut-on être accompagné pendant le trajet ?

Il existe 2 types d'accompagnateurs : l'accompagnateur gratuit et l'accompagnant payant.

Si l'utilisateur souhaite être accompagné lors de ses trajets, il faut le préciser lors de la réservation du trajet. Le nombre de personnes accompagnant est limité à 2 maximum et sous réserve de place disponible.

### L'accompagnateur gratuit

Les usagers qui ont une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnement » peuvent voyager avec un accompagnateur gratuit si besoin.

Un seul accompagnateur gratuit est autorisé par transport. Le trajet de l'accompagnateur doit être identique à celui de l'utilisateur.

C'est à l'utilisateur de trouver son accompagnateur.

L'accompagnateur gratuit doit être valide et capable d'aider l'utilisateur.

Les mineurs de moins de 10 ans doivent obligatoirement être accompagnés.

### L'accompagnant payant

Un accompagnant payant est une personne autonome qui souhaite se déplacer avec l'utilisateur sans assurer de mission d'assistance.

Le trajet de l'accompagnant est payant.

# Quelles sont les règles pour bien voyager ?

## La mission du conducteur-accompagnateur

Le conducteur-accompagnateur aide l'utilisateur à monter et à descendre du véhicule et si l'utilisateur le demande, à s'installer dans le véhicule en sécurité.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur ne peut pas :

- Porter l'utilisateur.
- Transférer l'utilisateur entre son fauteuil roulant et un siège.
- Aider un utilisateur en fauteuil roulant à monter ou descendre des marches.
- Apporter une aide médicale ou paramédicale.

## La ponctualité

Les utilisateurs et les conducteurs s'engagent à être ponctuels.

Si l'utilisateur a du retard, il doit prévenir le centre de services du Pam Francilien le plus tôt possible.

Une fois arrivé au lieu de prise en charge, l'utilisateur est informé de l'arrivée du véhicule. S'il n'est pas présent, le conducteur-accompagnateur l'appelle et l'attend 5 minutes maximum.

## Les règles à respecter dans le véhicule

Dans le véhicule, les utilisateurs :

- doivent respecter les règles de sécurité.  
Par exemple : mettre la ceinture de sécurité.
- ne peuvent pas emporter des produits dangereux ou des produits qui pourraient gêner ou blesser les autres utilisateurs.
- ne doivent pas avoir un comportement qui gêne ou mette en danger les autres utilisateurs ou le conducteur.  
Par exemple : il est interdit de fumer dans le véhicule.



## Le transport des enfants et des mineurs

Un mineur peut prendre le service Pam seul à partir de 10 ans. Pour les mineurs de 10 à 18 ans, le responsable légal doit remplir et signer une autorisation au moment de l'inscription précisant les conditions de prise en charge et de dépose du mineur dans le cadre du service Pam.

Conformément au Code de la route, les enfants de moins de 10 ans doivent être transportés sur un siège sécurisé.

Pam Francilien fournit les rehausseurs groupe 3 (rehausseurs avec ou sans dossier pour enfant 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 doit être fourni par la famille.

## Les bagages

Au moment de la réservation, l'utilisateur doit prévenir le service Pam s'il a un ou des bagages. Le bagage type bagage cabine et les colis peu volumineux sont autorisés dans les véhicules, dans la limite des places disponibles et des conditions de sécurité.

Les conducteurs ne portent pas les bagages ou colis des accompagnateurs.

L'utilisateur reste responsable de ses bagages.

## Les animaux

Le service Pam autorise la présence d'un animal pendant le trajet, comme un chien guide ou un chien d'assistance ou un petit animal domestique transporté dans un panier, un sac ou une cage fermée.

Au moment de la réservation, l'utilisateur doit prévenir le service Pam de la présence de son animal. Le transport de l'animal est gratuit.

# Comment contacter le service Pam ?

## 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](http://pam.iledefrance-mobilites.fr), Rubrique « Nous contacter »
- Par courriel : [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@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 : Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS  
CEDEX 12

## En agence

Deux agences sont disponibles pour vous renseigner et vous accompagner dans vos démarches :

- Une agence commerciale ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h au 24 allée Vivaldi 75012 PARIS
- Une agence mobile, disponible sur rendez-vous à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023, du lundi au samedi de 9h à 18h.

**Et pour en savoir plus sur le service Pam Francilien et son fonctionnement : [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr)**