

Bascule des usagers du Pam 75 vers le Pam Francilien

Juin 2023

Sommaire

Je suis usager du Pam75 : comment m'inscrire au nouveau service Pam Francilien (page 3)

Les cas spécifiques

[Je suis usager du Pam 75 avec un tiers payeur \(page 10\)](#)

[Je suis usager Pam 75 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents \(mineur\) \(page 11\)](#)

[Je suis une structure médico-sociale \(page 12\)](#)

Liste des justificatifs (page 13)

Les moyens de contact du Pam francilien (page 14)

Je suis usager du Pam75 : comment m'inscrire au nouveau service Pam Francilien

Je suis usager du Pam75 : comment m'inscrire au nouveau service Pam Francilien

1

Dès maintenant

Est-ce que je suis éligible pour m'inscrire au Pam francilien ?



2

Avant le 6 juillet

 Soit je suis contacté par courriel par le Pam francilien :

- Je vérifie et complète mes données personnelles, y compris mes trajets réguliers si je suis concerné.
- Je transmets les documents manquants au Pam francilien.

3

Avant le 6 juillet

 Soit je suis contacté par téléphone par le Pam francilien ou je prends contact moi-même :

- Je vérifie et complète mes données personnelles, y compris mes trajets réguliers si je suis concerné.
- Je transmets les documents manquants au Pam francilien.

4

7 jours après envoi de mes données / documents

Je reçois une confirmation d'inscription au Pam francilien



5

Dès confirmation de mon inscription

- Je crée mon compte Île-de-France Mobilités Connect
- Je crée mon compte Pam sur l'application ou le site Pam francilien.



6

Avant toute réservation occasionnelle

- Si je réalise uniquement des trajets occasionnels, je dois créer mon compte mobilité et l'alimenter
- Si j'ai des trajets réguliers, je peux opter pour le prélèvement automatique

7

Pour réserver ou consulter mes trajets réguliers

Je me connecte à l'application Pam francilien ou à mon compte sur le site Pam francilien

- Je peux effectuer mes réservations occasionnelles
- Ou consulter mes trajets réguliers



1) Conditions d'accès au Pam francilien et de mise en place de trajets réguliers

Les conditions d'accès au Pam Francilien ont changé :

- Titulaires d'une **Carte Mobilité Inclusion** (CMI) portant la mention «Invalidité » ;
- Titulaires d'une **carte d'invalidité** (avec un taux d'incapacité de 80 % ou plus)
- Titulaires d'une **carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants** (double barre) > **résidence en Île-de-France requise**
- Bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) avec un GIR de 1, 2, 3 ou 4 > **résidence en Île-de-France requise**


Toutefois, toutes les personnes actuellement inscrites au Pam75 peuvent s'inscrire au Pam Francilien (validité jusqu'au 31.12.2026).

Attention, la définition des trajets réguliers a changé :

Mes trajets sont-ils considérés comme des trajets réguliers ? Oui si mes trajets répondent à la définition suivante :

Un trajet régulier est un trajet :

 réalisé au moins 8 fois dans le mois (4 allers-retours par exemple)

 aux mêmes jours et aux mêmes horaires

 pendant 2 mois minimum

 avec le même point de départ et le même point d'arrivée

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

2 et 3) Comment vérifier et compléter mes données transmises par le Pam 75 ?

Dès maintenant

Au plus tard jusqu'au 6 juillet 2023



Je suis contacté par le centre de services du Pam francilien pour vérifier et compléter les informations suivantes :

- Mon acceptation de transfert de données et mon acceptation des conditions d'utilisation du service Pam francilien
- Mes droits pour l'accès au service
- Mes coordonnées
- Mes besoins pour votre prise en charge
- Mes modalités de paiement et de facturation
- Mes justificatifs selon votre situation ([voir liste des justificatifs en page 13](#))

Si j'ai une adresse email valide dans mon compte Pam 75



Je reçois un courriel de la part de Pam francilien qui contient un lien vers mes données personnelles et mes données de trajets réguliers (si concerné). Je vérifie et complète les informations et je joins les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien. Cette démarche doit être finalisée au plus tard le 6 juillet 2023.

Si je n'ai pas d'adresse email valide dans mon compte Pam 75 :



Le centre de services Pam francilien va prendre contact avec moi par téléphone ou par courrier ou je peux contacter directement le centre de services au **0 800 00 18 18** du lundi au dimanche de 7h à 20h.



À la suite de mon échange avec le centre de services, je dois envoyer, **sans délais et au plus tard le 6 juillet 2023**, les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien :

- par courriel contact@pam.iledefrance-mobilites.fr
- ou par courrier au Service Pam francilien, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12, en indiquant « bascule Pam 75 » sur l'enveloppe.

4) Ma confirmation d'inscription au Pam francilien

7 jours après l'envoi de mes justificatifs,
si mon dossier Pam francilien est complet



Je reçois une confirmation d'inscription au Pam francilien par courriel ou par courrier, 7 jours après l'envoi de mes justificatifs, si mon dossier Pam francilien est complet.

Cette confirmation contient :

- Mon numéro d'utilisateur Pam francilien
- Un rappel de mes trajets réguliers planifiés (si concerné)
- Un rappel des modalités de paiement de mes factures selon ma situation (y compris l'enregistrement d'un tiers payeur si concerné)
- Des liens pour accéder à mon compte sur l'application Pam IDFM ou le site Pam francilien. Si je ne suis pas titulaire d'un compte Île-de-France Mobilités Connect, je vais devoir en créer un.
- Mon acceptation des conditions d'utilisation du service Pam francilien

5) Je crée mon compte Pam francilien sur l'application ou le site avec les identifiants de mon compte Île-de-France Mobilités Connect

Dès confirmation de mon inscription



Préalable : je dois avoir un compte Île-de-France Mobilités Connect ; sinon : je dois en créer un.

Puis, je crée mon compte Pam.

Pour vous accompagner dans ces démarches, un tutoriel est à votre disposition [ici](#).

6) Si je réalise uniquement des trajets occasionnels, je dois créer mon compte mobilité et l'alimenter

Avant toute réservation occasionnelle



Pour créer votre compte mobilité, un tutoriel est à votre disposition [ici](#).

Si j'ai des trajets réguliers, je peux opter pour le prélèvement automatique

7) Je me connecte à l'application Pam francilien ou à mon compte sur le site Pam francilien

- Je peux effectuer mes réservations occasionnelles
- Ou consulter mes trajets réguliers

Les cas spécifiques :

- Je suis usager du Pam 75 avec un tiers payeur
- Je suis usager Pam 75 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineurs)
- Je suis une structure médico-sociale

Je suis usager du Pam 75 avec un tiers payeur

Lors de la vérification de vos données transmises par le Pam 75, **la déclaration de votre tiers payeur doit être faite**. Cette démarche s'effectue en plusieurs étapes, et ce même si précédemment, votre tiers payeur était déjà enregistré auprès du Pam 75.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

1) Vous recevez un courriel de la part de Pam Francilien qui contient un lien vers vos données personnelles.

Vous vérifiez et complétez les informations et joignez les pièces justificatives nécessaires à l'enregistrement de votre tiers payeur. Cette démarche doit être finalisée **au plus tard le 6 juillet 2023**. / Je vérifie et complète les informations et je joins les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien. Cette démarche doit être finalisée **au plus tard le 6 juillet 2023**.

Voici les informations à transmettre concernant votre tiers payeur :

- les coordonnées de votre tiers payeur et **le justificatif d'identité de ce dernier** (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)
- préciser **quels trajets sont pris en charge** par votre tiers payeur
- compléter avec votre tiers payeur **le formulaire de prise en charge par un tiers** : celui-ci doit être signé par votre tiers payeur et vous-même
- préciser **les modalités de paiement de votre tiers payeur** (paiement sur facture ou par prélèvement) et si le prélèvement est choisi, **transmettre le RIB de votre tiers payeur**

2) Si vos coordonnées courriel ne sont pas connues, le centre de services du Pam francilien va prendre contact avec vous.

En cas de difficulté pour réaliser des démarches, votre tiers payeur peut également prendre contact avec notre centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h.

Une fois ces démarches réalisées et l'ensemble des documents transmis, votre tiers payeur apparaît comme 'moyen de paiement' dans votre compte Pam francilien. Vous pouvez ainsi réserver vos trajets avec le choix d'un paiement par votre tiers payeur ou, par vous-même, avec tout autre moyen de paiement que vous avez déclaré personnellement (compte mobilité, paiement sur facture (trajets réguliers exclusivement)).

Complément d'informations sur les réservations :
C'est le mode de paiement choisi lors de chaque réservation de trajet qui permet de déterminer qui est le payeur d'un trajet.

Je suis usager Pam 75 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineurs)

Un parent, tuteur ou curateur peut réaliser l'ensemble des démarches à ma place. Pour ceci, il doit être enregistré en tant que tel auprès du Pam francilien et ce même si précédemment, mon parent, tuteur ou curateur était déjà enregistré auprès du Pam 75.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

1) Mon parent, tuteur ou curateur était bien enregistré auprès du Pam 75 et il reçoit par courriel un lien vers mes données personnelles.

Il vérifie et complète les informations me concernant et doit joindre les pièces justificatives nécessaires à son enregistrement en tant que parent, tuteur ou curateur. Cette démarche doit être finalisée **au plus tard le 6 juillet 2023**

Voici les informations que le parent, tuteur ou curateur devra fournir :

- mon acte de naissance de moins de 3 mois (celui de la personne qui réalise les trajets)
- le nom de l'organisme (si curateur ou tuteur)
- son nom et prénom
- ses coordonnées : téléphone et adresse mail
- en cas de demande de trajets réguliers **pour un mineur de plus de 10 ans**, la lettre d'autorisation pour le transport de mineur doit également être fournie
- et également vérifier toutes les autres informations me concernant

2) Si les coordonnées courriel de votre parent, tuteur ou curateur ne sont pas connues, le centre de services du Pam francilien va prendre contact avec vous ou avec votre parent, tuteur ou curateur.

En cas de difficulté pour réaliser ces démarches, votre parent, tuteur ou curateur peut également prendre contact avec notre centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h.

Une fois ces démarches réalisées et l'ensemble des documents transmis, votre parent, tuteur ou curateur est enregistré dans votre compte usager Pam francilien et il peut faire vos démarches à votre place : réservation, annulation, demande de trajets réguliers, etc.

Les documents à transmettre se trouvent sur le site du Pam francilien : <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/inscription/comment-s-inscrire/inscription-en-ligne>

Complément d'information sur les trajets des mineurs :

Un mineur de moins de 10 ans doit systématiquement être accompagné lors de ses trajets

Je suis une structure médico-sociale

Je n'ai pas de démarche particulière à réaliser.

Je peux :

- **informer les usagers du Pam qui fréquentent mon établissement sur la régionalisation**
- **les inciter (eux ou leurs aidants) à contacter au plus vite le Centre de services Pam francilien pour bien valider leur inscription au nouveau service.**

La liste des justificatifs

Pour toutes les demandes :

- votre justificatif d'éligibilité au service Pam (par exemple : Carte Mobilité Inclusion, Carte d'invalidité, notification APA mentionnant le niveau de GIR, etc.) ;
- une pièce d'identité ;
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

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

- l'acte de naissance de moins de 3 mois du bénéficiaire.

En cas de demande de trajets réguliers pour un mineur à partir de 10 ans :

- la lettre d'autorisation pour le transport de mineur à partir de 10 ans

Si vous souhaitez payer par prélèvement :

Attention : ce mode de paiement est réservé aux usagers qui ont des trajets réguliers.

- le RIB du compte à prélever ;
- le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique à compléter et à signer.

En cas de prise en charge de tout ou partie de vos trajets par un tiers payeur :

- le formulaire de prise en charge par un tiers : à faire compléter et signer par celui-ci ;
- le RIB de votre tiers payeur ;
- 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 ;
- le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique de votre tiers à faire compléter et signer par celui-ci.

Les moyens de contact du Pam francilien

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
- 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 à 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 de la rentrée, du lundi au samedi de 9h à 18h.