

## Compte rendu

### Sessions webinaire prescripteurs et usagers du 15, 20, 23, 28 juin et 3, 6 et 17 juillet 2023

Madame, Monsieur,

Veillez trouver la présentation du service Pam francilien (en pièce jointe du courriel) ainsi que le compte rendu ci-dessous.

#### 1) Présentation du service Pam francilien

Lors du webinaire, nous vous avons présenté les parties suivantes :

- L'opérateur en charge de la gestion du centre de services (Kisio) et les opérateurs en charge de l'exploitation (Keolis et Citémobil) ;
- L'accessibilité de nos parcours adaptée aux différentes situations de handicap ;
- Les nouveautés entre le service Pam 75 et le Pam francilien :
  - Ce qui ne change pas et ce qui change
  - Le fonctionnement du service Pam francilien
  - Les canaux d'informations et de contact transcanaux
  - La tarification du Pam francilien
  - Les documents justificatifs demandés pour le transfert des comptes usagers Pam 75 vers le Pam francilien
  - Le compte mobilité.

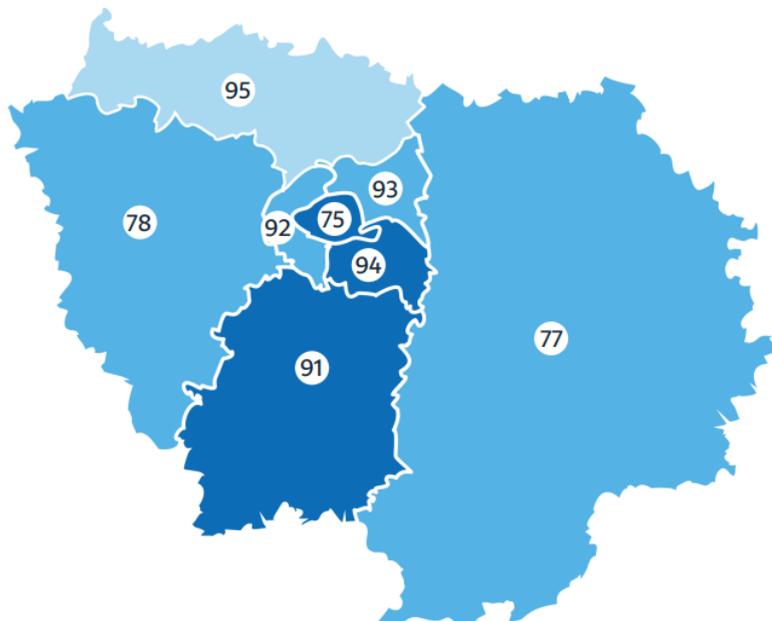
#### 2) Questions-réponses

Vous trouverez ci-après les questions-réponses posées lors de ces sessions webinaires :

### À quel moment toutes les personnes vivant en Île-de-France peuvent-elles bénéficier du service Pam francilien ?

Les usagers peuvent bénéficier du Pam francilien dès lors où les différents Pam départementaux ont effectués leur bascule dans le nouveau service.

#### La régionalisation par département



**2023**

Avril : 94  
Juillet : 75  
Octobre : 91

**2024**

Février : 77  
Juillet : 78 et 92  
Novembre : 93

**2025**

Septembre : 95

Les dates des bascules sont les suivantes :

- Le 1<sup>er</sup> avril 2023 pour le service Pam 94 ;
- Le 12 juillet 2023 pour le service Pam 75 ;
- Le 4 octobre 2023 pour le service Pam 91 ;
- Le 16 février 2024 pour le service Pam 77 ;
- Le 11 juillet 2024 pour les services Pam 78 et Pam 92 ;
- Le 25 novembre 2024 pour le service Pam 93 ;
- Le 1<sup>er</sup> septembre 2025 pour le service Pam 95.

## **Le service Pam francilien est-il ouvert à tous les habitants d'Île-de-France ou exclusivement aux Parisiens ?**

### **Pour les personnes qui résident en Île-de-France**

Les ayants droit sont :

- Les titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) portant la mention « Invalidité » ;
- Les titulaires d'une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité de 80 % ou plus et seulement jusqu'au 31 décembre 2026) ;
- Les titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre) ;
- Les personnes âgées qui appartiennent aux catégories Groupe Iso-Ressources (GIR) évalué de niveau 1 à 4 ;
- Les personnes qui sont déjà inscrites aux services Pam et qui ont une carte de stationnement pour personnes handicapées (seulement jusqu'au 31 décembre 2026).

### **Pour les personnes qui ne résident pas en Île-de-France**

Les habitants du territoire français peuvent d'ores et déjà bénéficier du service Pam francilien s'ils sont :

- 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 et seulement jusqu'au 31 décembre 2026).

Attention, vous ne serez plus éligibles au service Pam après le 31 décembre 2026 si vous ne possédez pas un des critères d'éligibilité ci-dessus.

### **Quelles sont les étapes pour créer son compte mobilité ?**

Le compte mobilité est accessible depuis l'application Pam IDFM et dans la rubrique "Mon compte" en haut à droite du site internet Pam francilien : [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr)

Pour accéder la première fois à votre compte client, il vous suffit :

- [De créer et activer votre compte Île-de-France Mobilités Connect](#) si vous n'en avez pas ;

# Pam

Un service



- De vous authentifier au site internet ou l'application Pam IDFM en renseignant la même adresse e-mail que le compte Île-de-France Mobilités et votre mot de passe.

[Un tutoriel avec des étapes détaillées est présent pour vous accompagner à créer les différents comptes](#) dans la rubrique « Réserver et payer » puis « Qu'est-ce que le compte mobilité » sur le site internet <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/reserver-et-payer/compte-client>

## **Comment créer le compte Pam IDFM ?**

[Un tutoriel avec des étapes détaillées est présent pour vous accompagner à créer les différents comptes](#). Pour un accompagnement en physique, vous pouvez venir à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris, de 10h à 12h et de 15h et 17h du lundi au vendredi (hors jours fériés).

De plus, nous pouvons également nous déplacer dans une mairie, une association ou un établissement spécialisé afin de vous aider à réaliser les démarches pour votre réinscription.

## **Une personne étant domiciliée dans le département du 92 peut-elle s'inscrire au Pam francilien ?**

Une personne étant domiciliée dans le département du 92 peut bénéficier du service Pam francilien qu'à partir du 11 juillet 2024, lors de la bascule du Pam 78 et 92. D'autre part, cette personne doit comporter un des critères d'éligibilité mentionnés précédemment.

## **L'inscription**

### **Quelles sont les étapes de réinscription pour le Pam francilien ?**

Les comptes Pam 75 sont transférés vers le nouveau service Pam francilien avec les informations suivantes :

- Vos informations personnelles
- Vos coordonnées de l'utilisateur

# Pam

Un service



- Vos trajets réguliers
- Vos dossiers

Le centre de services vérifie les données de l'utilisateur et les informations liées grâce à un formulaire prérempli. L'utilisateur corrige ou remplit les informations manquantes. Le centre de services l'informe des pièces justificatives manquantes. L'utilisateur est réinscrit.

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 (même adresse e-mail et même mot de passe que le compte Île-de-France Mobilités Connect).
- Initialiser votre compte mobilité Pam francilien : il est utilisé pour payer les trajets occasionnels :
  - Rentrer vos coordonnées de carte bancaire pour initialiser votre compte (réalisation d'une empreinte)
  - Vous pourrez ensuite alimenter votre compte avec le moyen de paiement de votre choix.

## **Existe-t-il un tutoriel pour créer notre compte Pam francilien ?**

Il existe un [tutoriel](#) disponible sur le site internet Pam francilien dans la rubrique « Réserver et payer » et « Qu'est-ce que le compte mobilité ».

## **Comment savons-nous si nous sommes réinscrits ?**

Lorsque vous remplissez votre formulaire de préinscription que vous avez reçu par courrier ou par courriel, vous recevez une confirmation de votre dossier d'inscription après 7 jours par courrier ou par courriel. Par la suite, vous pourrez créer votre compte Île-de-France Mobilités Connect et votre compte Pam IDFM.

## **Comment connaît-on notre nouveau numéro usager ?**

Après avoir effectué votre inscription au service Pam francilien, vous recevez un courrier ou un courriel de bienvenue pour vous indiquer :

# Pam

Un service



mobilité.

- Votre numéro d'utilisateur ;
- La création de votre compte Île-de-France Mobilité Connect et votre compte mobilité ;
- Les possibilités pour alimenter votre compte

## **Est-ce que les points de contact sont présents pour aider les usagers dans leur réinscription ?**

Les points de contact suivants permettent d'aider les usagers dans leur réinscription :

- L'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris, ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés) ;
- Le centre de services qui est joignable au 0 800 00 18 18 du lundi au dimanche de 7h à 20h, tous les jours de l'année ;
- Une boîte pour envoyer des courriels à l'adresse : [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)

## **Quel est le justificatif de domicile à fournir pour un enfant ou usager mineur ?**

Si vous êtes le représentant légal de l'utilisateur, un justificatif de domicile de moins de 3 mois vous sera demandé et devra être fourni. Ce justificatif peut être à votre nom.

## **Est-il possible de créer un compte Île-de-France Mobilités et un compte mobilité à partir d'une tablette ou d'un ordinateur ?**

Oui, il est possible de créer un [compte Île-de-France Mobilités](#) et un compte mobilité à l'aide d'une tablette ou d'un ordinateur portable à travers l'application Pam IDFM ou le [site internet](#).

## **Lorsque nous n'avons pas de téléphone mobile, par quel moyen sommes-nous prévenus de la prise en charge d'un véhicule ?**

Nous vous conseillons de transmettre un numéro de téléphone fixe afin que le service Pam francilien puisse vous contacter. Puis, de renseigner

un second contact avec un numéro de portable afin que vous ayez toutes les informations lors de la prise en charge

## La réservation

### Comment cela se passe-t-il pour les transports du 14 juillet ?

Les transports sont effectués par le service Pam francilien à partir du 12 juillet 2023. Une fois réinscrit vous pouvez réaliser vos réservations pour des trajets qui ont lieu à partir du 12 juillet 2023 en contactant le nouveau centre de services Pam francilien :

- Par internet sur le site [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr) ;
- Par téléphone au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h ;
- Par courriel à l'adresse : [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)
- En agence située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris, et ouverte de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés).

### Comment réserve-t-on des trajets réguliers ?

Pour faire une demande de trajet régulier, vous pouvez faire une demande :

- En ligne : via notre [formulaire de contact](#), en choisissant le sujet "Une réservation de trajet régulier"
- Par courrier : complétez et envoyez [le formulaire papier de demande de trajet régulier](#) au moins 7 jours avant le premier trajet à l'adresse : Service Pam, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12
- Par téléphone : contactez le centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h

Toute demande de réservation sera étudiée et acceptée au regard de la disponibilité du service. Vous recevrez une réponse dans les 15 jours qui suivent l'envoi de la demande. Il est possible que nous vous proposons une adaptation des horaires demandés afin de réaliser votre transport.

# Pam

Un service



**Si un usager souhaite interrompre les trajets réguliers durant les vacances par exemple, comment cela se passe-t-il ?**

Pour modifier, suspendre sur une période donnée ou définitivement un transport régulier, il faut contacter le [centre de services Pam](#) sept jours en amont.

## **Comment faisons-nous pour les courses retour depuis l'hôpital ?**

Nous vous préconisons de vous renseigner sur la durée de votre rendez-vous et d'effectuer par la suite votre réservation.

## **Comment faisons-nous pour contacter la Pam sur un trajet en cours ?**

Pour une assistance sur un trajet en cours, le centre de services Pam est joignable à des horaires élargis : de 5h30 à 1h au 0 800 00 18 18 et effectuer le choix numéro 2 ou en disant « trajet ».

## **Existe-t-il des dérogations pour les transports à moins de 500 mètres à vol d'oiseau ?**

Des dérogations spécifiques peuvent être mises en place et étudiées sur demande que vous pouvez envoyer auprès du centre de services : [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)

## **Les transports réalisés par un prestataire de Pam 75 seront-ils conservés ?**

Certains prestataires seront présents, mais il sera peu probable que vous sauvegardiez vos anciens transports sans groupage. Les courses groupées prennent des itinéraires similaires entre les usagers afin de ne pas impacter votre temps de trajet.

## **Jusqu'à quand pouvons-nous réserver un transport occasionnel ?**

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

Pour réserver un trajet à moins de 24 heures de l'horaire souhaité, il faut privilégier le téléphone, internet ou l'application, sous réserve de disponibilité.

Si vous pouvez prévoir vos déplacements, nous vous conseillons de réserver le plus tôt possible pour avoir la réponse la plus adaptée à votre demande.

## **Quand a-t-on une confirmation de notre réservation ?**

Lors de la prise en charge, un SMS est envoyé la veille du transport avant 19h. Un autre SMS est reçu le jour du transport, 30 minutes avant l'arrivée du conducteur-accompagnateur. Un troisième SMS est envoyé dès lors où le conducteur-accompagnateur est sur place.

## **Est-il possible d'être accompagné lors de nos trajets ?**

Si vous souhaitez bénéficier d'un accompagnant pour votre déplacement, c'est possible. Un accompagnant désigne une personne qui vous accompagne sans assurer de mission d'assistance. Vous devez mentionner le nombre d'accompagnant lors de votre réservation. Le nombre d'accompagnant est limité à 2. L'accompagnant est autorisé à utiliser le transport dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé et devra payer son transport au même tarif que le vôtre.

Exemple : si un trajet coûte deux euros pour l'utilisateur, le prix pour l'accompagnant sera également égal à deux euros.

## **Quels sont les délais pour réserver des trajets réguliers ?**

Vous pouvez réserver un trajet régulier entre 90 jours et 7 jours avant le déplacement souhaité.

## **Comment est-on contacté lors d'une modification ou d'une annulation d'un transport ?**

Le centre de services vous indique par appel téléphonique ou SMS lors d'une modification ou annulation de votre transport.

## **Est-ce qu'avec l'application Pam IDFM, pouvons-nous voir si nous sommes en covoiturage ?**

Pour des raisons de confidentialité, il n'est pas possible de visualiser les groupages lors des déplacements.

## **Quelles sont les disponibilités pour réserver nos transports occasionnels par mail ?**

Pour un trajet occasionnel, les usagers peuvent effectuer leur demande de réservation :

- En ligne sur le site <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/>
- Sur l'application Pam IDFM depuis un smartphone ou une tablette ;
- Par téléphone en contactant le centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h ;
- Par mail à l'adresse [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)

## **Une pénalité est-elle appliquée au moment de l'annulation d'un trajet ?**

Vous pouvez annuler vos trajets sans frais jusqu'à 12h, la veille de votre déplacement. Passé ce délai, vous devez présenter un justificatif (convocation, certificat médical, ...) au risque de vous voir attribuer une pénalité.

Le montant de la pénalité correspond au prix du trajet. Ainsi, si vous annulez ou souhaitez faire une modification (accompagnateur, horaire, adresse...) sur votre trajet moins de 24 heures avant, vous devez payer le trajet et celui de votre accompagnateur éventuel. Les pénalités sont précisées sur la facture.

## **La réservation est-elle possible jusqu'à moins de 2h avant le transport ?**

La réservation d'une course occasionnelle est possible jusqu'à 2 heures avant le trajet, sous réserve de disponibilité. Si vous pouvez prévoir vos déplacements en amont, nous vous conseillons de réserver le plus tôt possible afin d'avoir la réponse la mieux adaptée à votre demande.

En effet, la réservation de course occasionnelle peut être effectuée au plus tôt 30 jours avant le transport, et au plus tard jusqu'à 2 heures avant le départ.

## **Quel est le point de rencontre lorsque nous avons une prise en charge en gare ?**

Vous aurez dans les propositions d'adresses un complément d'information afin que le transporteur ait connaissance de votre position. Toutefois, l'application Pam IDFM et le site en ligne vous propose d'activer votre géolocalisation, ce qui permet également de partager au conducteur-accompagnateur votre position lors d'une prise en charge.

## **Pourquoi ne pouvons-nous pas réserver à moins de 48h sur l'application mobile ?**

Si l'application, le site en ligne ou le centre de services vous indiquent qu'il n'est pas possible de réserver un transport, cela est dû à la non-disponibilité de véhicule ou/et de conducteur-accompagnateur.

## **Lors d'une réservation, est-il possible de connaître l'heure exacte de la prise en charge ?**

Vous recevez l'heure exacte de la prise en charge de votre transport par SMS, par SMS vocal ou par courriel 30 minutes à l'avance.

### **Par quel moyen reçoit-on les documents de la bascule pour le Pam 75 ?**

Vos préférences par courriel ou par courrier ont été reprises du Pam 75. Ainsi, si vous avez opté pour la réception par courrier au Pam 75, les documents liés à la bascule seront envoyés par ce même mode de communication.

### **Peut-on visualiser le véhicule sur la carte de l'application ou du site en ligne lors d'un trajet en cours ?**

Il est possible de localiser les véhicules Pam depuis la carte disponible sur votre compte en ligne et sur l'application Pam IDFM.

Votre compte Pam IDFM est accessible depuis la rubrique "Mon compte" en haut à droite du site internet Pam francilien : [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr) ou sur l'application Pam IDFM.

### **Par quel moyen sommes-nous prévenus de l'arrivée du véhicule ?**

Vous pouvez recevoir un SMS, un SMS vocal ou un courriel pour vous annoncer la prise en charge du transport. Ces options sont prédéfinies lors de votre préinscription au service Pam francilien.

### **Existe-t-il toujours une liste d'attente lorsque l'on réserve un transport ? À quel moment avons-nous la confirmation du transport ?**

Pour un trajet occasionnel, une liste d'attente est présente pour pouvoir valider la prise en charge du véhicule. S'il n'est pas possible d'effectuer la course, une confirmation sera envoyée à l'utilisateur.

Un délai de réponse de 5 jours à la suite d'une mise en attente est présente, et une confirmation est envoyée au plus tard à 19h la veille.

## L'offre de service

### **Est-il possible d'accompagner les usagers dans les établissements afin de les renseigner sur la bascule ?**

Si le déplacement n'est pas possible pour les usagers, vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'agence mobile [en contactant le centre de services](#).

Attention, l'agence mobile Pam est disponible à partir de fin novembre 2023 mais vous pouvez tout de même prendre rendez-vous dès maintenant.

### **Est-il possible d'effectuer des transports entre Paris et la banlieue parisienne ?**

Le Pam francilien effectue des transports dans toute l'Île-de-France, avec des trajets interdépartementaux permis.

Attention, les trajets interdépartementaux permis ne concernent que les départements ayant basculés au sein du service Pam francilien.

À partir de septembre 2025, cette règle s'appliquera sur l'ensemble du territoire francilien.

### **Quel est le nom de l'application et que permet-elle d'effectuer ?**

L'application Pam IDFM est disponible sur Play Store et App Store.

Cette application permet à l'utilisateur de :

- Réserver, modifier, annuler un trajet ;
- Payer en ligne ;
- Consulter son compte mobilité ;
- Émettre un avis après une course ;
- Retrouver les détails des trajets effectués et réservés ;
- Consulter les trajets récents ;
- Suivre en temps réel l'arrivée du véhicule du trajet ;
- Suivre en temps réel le trajet du véhicule ;
- Suivre l'information voyageur relative aux trajets à venir.

## Quelles sont les démarches à effectuer pour bénéficier d'un tiers-payeur ?

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 ;
- Pour les trajets réguliers, votre tiers-payeur peut souscrire au prélèvement automatique en remplissant [le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique](#) qui est à faire compléter et signer par celui-ci.

## Comment les usagers peuvent-ils bénéficier d'un accompagnateur obligatoire ?

Si vous devez obligatoirement bénéficier d'un accompagnateur pour vous déplacer, vous devez le signaler au service Pam lors de votre inscription, en justifiant de la mention « besoin d'accompagnement » sur votre document d'éligibilité au service Pam francilien.

L'accompagnateur de votre choix doit être valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. Il bénéficiera alors du transport gratuitement. Son trajet est identique au vôtre et ne pourra voyager, à bord du service Pam, sans vous.

## Combien de temps les conducteurs-accompagnateurs attendent-ils pour la prise en charge le jour J ?

Les conducteurs-accompagnateurs attendent cinq minutes dès leur arrivée pour votre prise en charge.

## **Les groupages des centres médico-sociaux vont-ils rester identiques ou cela va être modifié ?**

Les groupages au sein du Pam francilien peuvent être modifiés. Une demande de groupage exceptionnelle peut être effectuée pour que certains usagers soient ensemble. Lors d'un trajet groupé, plusieurs arrêts peuvent être réalisés pour déposer les usagers. Cependant, le groupage ne peut pas augmenter le temps du trajet direct de plus de 50%, dans la limite de 30 minutes.

Les transports individuels doivent être considérés comme exceptionnels.

## **Les EscaPam seront-ils remis en place au Pam francilien ?**

Les sorties culturelles, chaleureuses et amicales disponibles au sein du service Pam 75 ne seront plus présentes pour le moment au sein du service Pam francilien. Toutefois, la question est en cours de réflexion et sera étudiée.

## **Quels sont les véhicules proposés ? Pouvons-nous choisir le véhicule ?**

Le service utilise différents types de véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Le choix du véhicule, comme du conducteur-accompagnateur et de l'itinéraire emprunté, relève de la responsabilité du transporteur au regard de la situation de l'usager et des contraintes d'exploitation.

## **À quel moment pouvons-nous utiliser l'application Pam IDFM ?**

Vous pouvez dès à présent télécharger l'application Pam IDFM. Toutefois, le formulaire de pré-inscription doit être au préalable validé pour pouvoir créer votre compte Pam IDFM.

## **Le solde présent sur le compte mobilité est-il valable indéfiniment ?**

Le solde présent sur le compte mobilité est valable 3 mois. S'il n'y a pas de déplacements durant ces trois mois sur le compte mobilité, un remboursement aura lieu.

## **Lors des jours fériés, les transports sont-ils annulés ?**

Le service est fonctionnel toute l'année, hors aléas et évènements perturbants le trafic. Dans ce cas d'évènement perturbant, le service Pam francilien peut éventuellement annuler vos transports, en vous informant par appel téléphonique ou notification.

## **Existe-il un forfait pour les courses régulières ?**

Il n'existe pas de forfait pour les courses régulières.

## **Quels sont les déplacements non réalisés par le service Pam francilien ?**

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.

## **Peut-on être accompagné jusqu'à notre porte lors d'un départ et/ou d'une dépose ?**

Il est possible d'effectuer une demande au centre de services (par appel téléphonique, courriel ou courrier) pour être pris en charge à la porte. Une analyse sera par la suite effectuée pour vérifier l'accessibilité de votre prise en charge.

## **Existe-il un numéro d'urgence pour un trajet en cours ?**

Il n'existe pas de numéro d'urgence pour un trajet en cours. Toutefois, vous pouvez appeler le 0 800 00 18 18 et effectuer le choix numéro 2 ou en disant « trajet ».

## **Est-il possible de prendre rendez-vous pour une intervention dans une association ?**

Vous pouvez effectuer une demande de rendez-vous (lieu, adresse, créneau horaire, nombre de personnes...) auprès du centre de services par courriel à l'adresse suivante : [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)

## **Quand pouvons-nous utiliser les transports du service Pam francilien ?**

Le service Pam francilien est disponible tous les jours de six heures (6h) 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.

## **La tarification**

### **Quelle est la nouvelle tarification du service Pam francilien ?**

Les prix seront désormais classés en neuf zones tarifaires allant de 2 euros pour une distance entre 0 et 15 km, à 14 euros pour des trajets de 50 km et plus.

Un trajet entre 0 à 15 km est à deux euros, entre 15 à 20 km le prix est à trois euros et vingt centimes, entre 20 à 25 km le prix est à quatre euros, entre 25 à 30 km le prix est à cinq euros, entre 30 à 35 km le prix est à six euros et vingt-cinq centimes, entre 35 à 40 km le prix est à sept euros et quatre-vingts centimes, entre 40 à 45 km le prix est à neuf euros soixante-quinze, entre 45 à 50 km le prix est à douze euros et vingt centimes, le prix pour un trajet à plus de 50 km est à quatorze euros.

## Le paiement

### Comment payer sa facture ?

Pour effectuer le paiement de votre facture, vous pouvez payer :

- Par **prélèvement automatique** en remplissant et en signant le mandat de prélèvement SEPA disponible sur le site internet <https://pam.iledefrance-mobilites.fr> dans la rubrique « Réserver et Payer » puis « Payer vos trajets ».
  - Par **virement bancaire**, indiquez dans le champ « commentaire » votre ordre de virement votre référence client précédé de « ID » et le numéro de la facture débutant par « F » (tous ces éléments se trouvent en haut de votre facture dans le cadre « référence à rappeler » ci-dessous).

*Exemple : votre référence client est 123 et vous souhaitez payer la facture F123, indiquez : « ID123 F123 »*

Référence à rappeler	
DATE	05/06/2023
FACTURE	F 123
REF CLIENT	123
ECHEANCE	15/07/2023

Bénéficiaire : Kisio Services & Consulting  
IBAN : FR76 3000 4008 2800 0132 9254 876  
BIC : BNPAFRPPXXX

- Par chèque, à l'ordre de **Kisio Services & Consulting**, envoyé par courrier postal à l'adresse suivante : Service Pam – TSA 61329 – 75564 PARIS CEDEX 12 ou déposé à l'agence commerciale.
- En espèces ou carte bancaire à l'agence commerciale : 24 Allée Vivaldi 75012 Paris – du lundi au vendredi, ouverte de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés).

**Rappel :** Seuls les trajets réguliers et les pénalités sont à payer sur facture. Les **trajets occasionnels** sont payés au moment de la réservation au moyen de votre compte mobilité que vous alimentez au fur et à mesure **dans l'application mobile Pam IDFM**. Le prélèvement automatique est **seulement disponible pour les trajets réguliers**.

Les **trajets occasionnels** sont directement payés par votre **compte mobilité** que vous alimentez au fur et à mesure.

## Comment mettre en place le prélèvement bancaire ?

Le paiement par prélèvement est uniquement pour les trajets réguliers. Pour la mise en place du mode de paiement par prélèvement automatique, il faut avoir rempli et signé le [mandat de prélèvement SEPA](#) que vous pouvez retrouver dans la rubrique « Réserver et payer » puis « Payer vos trajets » du site Pam francilien. Le prélèvement est réalisé le 5 du mois suivant la réception de la facture.

## Faut-il créditer le compte mobilité en amont des transports occasionnels ?

Le paiement se fait avant le trajet, en prépaiement grâce au « compte mobilité ». Le compte mobilité doit être initialisé depuis l'espace personnel de l'utilisateur en enregistrant une carte bancaire. Une empreinte de carte bancaire de 1 euro est alors réalisée mais pas débitée.

Une fois initialisé, le compte mobilité doit être alimenté à l'avance par le mode de votre choix. Il y a 4 possibilités d'approvisionnement :

- Par carte bancaire : soit en alimentant ponctuellement le compte de 5€, 10€, 20€ ou 50 €, soit en activant l'option de recharge automatique. Dans ce cas, dès que le compte mobilité contient moins de 10€, un paiement immédiat est déclenché automatiquement. Son montant correspond au montant de la dernière alimentation ponctuelle réalisée.
- Par virement bancaire : sur [l'IBAN du compte Pam](#) en indiquant le numéro de compte client en objet.
- Par chèque : à l'ordre de **Kisio Services & Consulting**, envoyé par courrier postal ou déposé à l'agence commerciale au 24 allée Vivaldi, 75012 Paris (hors jours fériés).
- En espèces : pour les paiements de moins de 200€ et uniquement à l'agence commerciale.

## Comment payer ses trajets occasionnels ?

Le paiement se fait avant le trajet, en prépaiement grâce au « compte mobilité ». Le compte mobilité doit être initialisé depuis l'espace personnel de l'utilisateur en enregistrant une carte bancaire. Une empreinte de carte bancaire de 1 euro est alors réalisée mais pas débitée.

Une fois initialisé, le compte mobilité doit être alimenté à l'avance par le mode de votre choix. Il y a 4 possibilités d'approvisionnement :

- Par carte bancaire : soit en alimentant ponctuellement le compte de 5€, 10€, 20€ ou 50 €, soit en activant l'option de recharge automatique. Dans ce cas, dès que le compte mobilité contient moins de 10€, un paiement immédiat est déclenché automatiquement. Son montant correspond au montant de la dernière alimentation ponctuelle réalisée.
- Par virement bancaire : [sur l'IBAN du compte Pam](#) en indiquant le numéro de compte client en objet.
- Par chèque : à l'ordre de Kisio Services & Consulting, envoyé par courrier postal ou déposé à l'agence commerciale.
- En espèces et carte bancaire : pour les paiements de moins de 200€ et uniquement à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris (hors jours fériés).

## Quel est le nom du bénéficiaire pour effectuer un virement bancaire au service Pam francilien ?

Le nom du bénéficiaire pour effectuer un virement bancaire au service Pam francilien est :

**Kisio Services & Consulting**

## Comment le tiers payeur paye-t-il les trajets occasionnels de l'utilisateur ?

Il est possible de payer sur facture pour les utilisateurs ayant des tiers-payeurs. Ainsi, les trajets occasionnels pourront être payés le mois suivant par le tiers-payeur.

## **Que se passe-t-il si le solde du compte mobilité est inférieure à la course ?**

Le transport n'est pas possible si le solde du compte mobilité ne permet pas de payer la course. Toutefois, une option « recharge automatique » est présente en carte bancaire, permettant d'alimenter le compte dès lors où le solde est inférieur à 10 euros. Le montant de la recharge automatique correspond au montant de la dernière alimentation ponctuelle réalisée sur le compte mobilité.

## **Les expériences de voyage**

### **Comment effectuer une réclamation ou signaler un incident ?**

Vous pouvez faire une observation, une réclamation sur une réservation ou sur un trajet.

Pour cela, vous pouvez contacter le centre de services Pam :

- Avec le [formulaire sur internet](#) ;
- Par téléphone au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuit) tous les jours de 7h à 20h ;
- À l'agence Pam située 24 allée Vivaldi 75012 Paris (hors jours fériés).

Les réclamations et signalements doivent être faits :

- Au plus tard dans les 10 jours après l'incident ;
- Au plus tard 20 jours après avoir reçu sa facture.

Pour toute remarque, vous devez préciser :

- La date de l'incident ;
- L'heure du transport ou l'heure de l'appel ou du courriel ;
- Le numéro ou l'email utilisé pour la réservation ;
- Les détails de l'incident.

Le service Pam s'engage à répondre aux réclamations dans un délai de 15 jours.

# Pam

Un service



## **Pourrons-nous évaluer la qualité du transport ?**

L'utilisateur est invité à évaluer le service pour chaque trajet réalisé. Un avis peut être apporté via l'application ou sur le site internet. La note est comprise entre une à cinq étoiles. Si la note est inférieure à trois étoiles, le centre de services crée une réclamation avec les éléments communiqués par l'utilisateur. Cette réclamation fera l'objet d'une réponse.

Par ailleurs, vos différents retours ont bien été transmis aux services concernés.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la FAQ du service Pam francilien : <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/nous-contacter/faq>

Nous vous remercions de votre attention,

Le service Pam francilien