Pam francilien

Webinaire professionnel du 15 juin 2023

îledeFrance mobilités

Introduction

Le service Pam et la régionalisation

îledeFrance mobilités

De la gestion par la Ville de Paris vers la gestion régionalisée : un renouveau du service afin de garantir une haute qualité de service et une satisfaction clients élevée

PARIS

Pam 75

Opérateurs en charge de la gestion du centre de services & de l'exploitation

Kisio KEOLIS MOBILITÉ PARIS

12 juillet 2023

îledeFrance mobilités

Pam francilien

Opérateur en charge de la gestion du centre de services

Kisio

Opérateurs en charge de l'exploitation

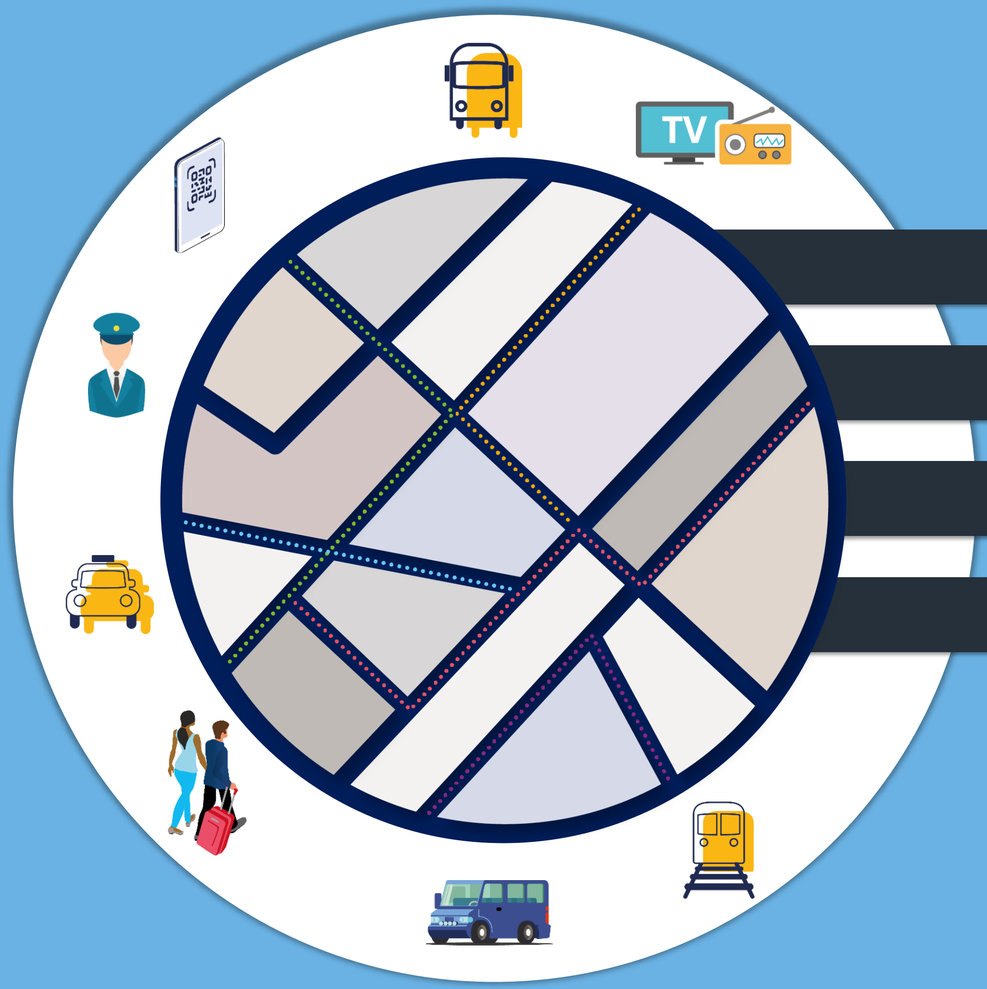
KEOLIS Citémobil

îledeFrance mobilités

Focus :

Qui sommes-nous ?

4 EXPERTISES 100% Mobilité



Relation Clients

Mobilités

Conseils à la mobilité

Etudes, Solutions et Formation

Des équipes présentes sur tout l’hexagone

Pour une approche personnalisée et adaptée aux spécificités des territoires

670

Collaborateurs en France

15

Agences en France

18

Gares routières

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

KEOLIS · SNCF · SNCF GARES & CONNEXIONS · ZOU! · BREIZHGO · Mobigo Bourgogne-Franche-Comté · ter · Transilien SNCF · TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE · cTs · TAO ORLÉANS MÉTROPOLE · ilévia LES TRANSPORTS DE LA MEL

L’expérience Pam co-construite 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 75
- 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**

Access42

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…

îledeFrance mobilités

Quels sont les évolutions ?

Ce qui NE CHANGE PAS	Ce qui change
• Le fonctionnement du service • Pas de perte de service • Les **comptes usagers basculeront automatiquement**, seules des pièces justificatives et une validation des données personnelles seront demandées (courrier et courriel envoyés). • Les **réservations régulières seront reprises**. Ouverture des réservations occasionnelles 1 mois avant la date de bascule du département dans le service régionalisé	• **Nouveau guichet unique** pour réserver ses courses sur l'ensemble de la région + nouvelle plateforme téléphonique • De nouveaux **tarifs attractifs** • Il ne sera plus nécessaire de justifier les motifs des courses • Il sera nécessaire **d'alimenter son compte mobilité** pour réserver des courses occasionnelles

Le fonctionnement du service Pam

	Pam 75	Pam francilien
Critère d'éligibilité	• Personne bénéficiant d'une CMI mention « invalidité » ou bénéficiant d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% quelque soit son lieu de résidence • Personne bénéficiant d'une carte de stationnement pour Personnes handicapées du ministère des armées et résidant en Île-de-France • Aux parisiens bénéficiant d'une CMI « mention stationnement » • Aux parisiens bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) avec un GIR de 1, 2, 3, ou 4	• Personne titulaire d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité » aux résidants du territoire français • Personne titulaire d'une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité supérieur ou égale à 80 %) jusqu'au 31 décembre 2026 aux résidants du territoire français • Personne titulaire d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre) vivant en Île-de-France • Aux parisiens bénéficiant d'une CMI « mention stationnement » jusqu'au 31 décembre 2026 • Aux résidants de l'Île-de-France bénéficiant de l'APA avec un GIR de niveau 1 à 4
Disponibilité du service	• tous les jours de la semaine toute l'année, sauf le 1er mai de 6h à minuit • jusqu'à 2h du matin le vendredi et le samedi soir	• 7j/7 de 6h à minuit toute l'année • vendredi et samedi : Jusqu'à 00h30 • pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau
Transports	Les transports se font dans toute l'Île-de-France pour un trajet qui commence ou qui se termine dans Paris	Les transports se font dans toute l'Île-de-France (trajets interdépartementaux permis)
Type de trajets	Transports réguliers Transports occasionnels	Transports réguliers Transports occasionnels
Mode de réservation	Réservation possible entre 3 semaines et 24h avant le déplacement souhaité	Réservation possible entre J-90 à J-7 (trajet régulier) J-30 à H-2 (trajet occasionnel) avant le déplacement souhaité
Mode d'inscription	Enregistré sous 15 jours	Enregistré sous 7 jours

Les canaux d'informations et de contact

	Pam 75	Pam francilien
Site internet	Site internet départemental	Nouveau site internet régional www.pam.iledefrance-mobilites.fr
Application	Application dédiée	Nouvelle application dédiée Pam IDFM disponible avec un compte Île-de-France Mobilités Connect
Disponibilité canaux de réservation	Application et site internet 24h/24 Téléphone de 7h à 20h sauf le 1er mai Agence commerciale du lundi au samedi de 9h 12h et 13h-17h	Application et site internet 24h/24 Téléphone gratuit de 7h à 20h toute l'année Assistance régulation de 5h30 à 1h tous les jours Nouvelle adresse mail Nouvelle agence commerciale ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h Agence Pam mobile du lundi au samedi en fin d'année 2023
Tarification	Tarification heures pleines et heures creuses uniquement dans Paris	Nouvelle tarification ne dépendant pas des heures creuses / pleines
Type de transports	Transports réguliers Transports occasionnels	Transports réguliers Transports occasionnels
Mode de paiement	Post paiement sur facture pour tous les types de transports	Pré-paiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers

Une tarification intéressante :

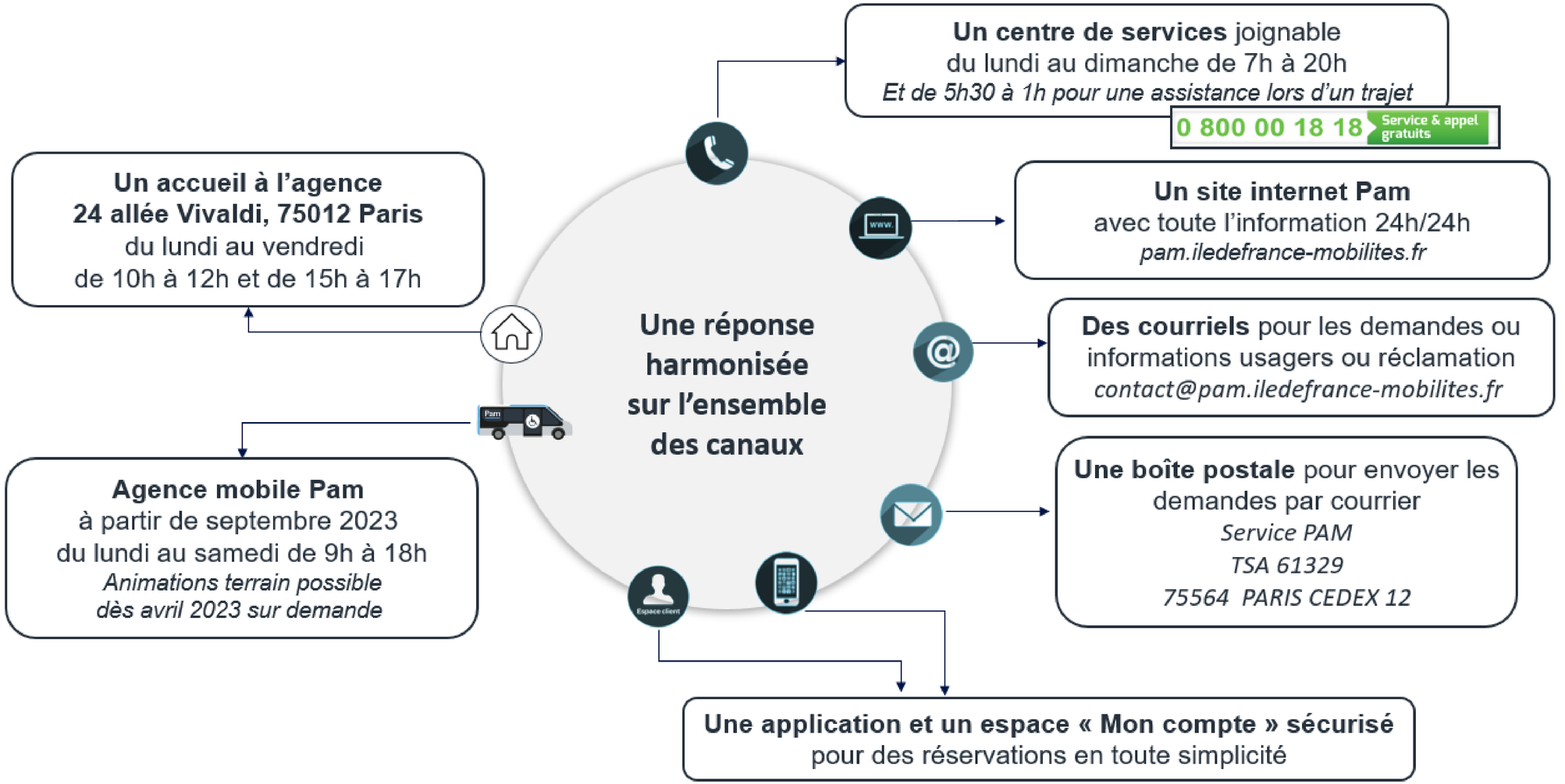
Distance à vol d'oiseau	Tarif Pam 75 (heures pleines)	Tarif Pam 75 (heures creuses)	Tarif Pam francilien
De 500 mètres à moins de 15 km	8,20€	4,80€	2,00€
De 15 à moins de 20 km	12,30€	7,20€	3,20€
De 20 à moins de 25 km			4,00€
De 25 à moins de 30 km			5,00€
De 30 à moins de 35 km	20,50€	//	6,25€
De 35 à moins de 40 km			7,80€
De 40 à moins de 45 km			9,75€
De 45 à moins de 50 km			12,20€
50 km et +	41, 00€		14,00€

Le centre de services unique

Nouveaux points de contact du service Pam

îledeFrance mobilités

Des points de contact transcanaux



Inscription et les étapes du transfert pour les usagers

Une intégration simplifiée des usagers du Pam départemental

Transfert des données

Tous les usagers ‘ACTIFS’ : données du compte client

Trajets réguliers : données sur les trajets

Reprise des données du Pam 75

Communication

Campagne mail et téléphone pour valider les informations transférées

Contact usagers

Confirmation de l’inscription au Pam francilien

Inscription Pam francilien

Tout au long du processus de transfert des usagers dans le nouveau service:

Eléments de langage conçus pour accompagner les usagers sur les services : AVANT / APRES

Accompagnement au changement

Comment se passe concrètement le transfert des comptes ?

Réinscription automatique avec vérifications des données à effectuer

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

- Les informations personnelles
- Les coordonnées de l'usager
- Vos trajets réguliers
- Les dossiers

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

Août 2023 :
Date limite de paiement des dernières factures relatives au service Pam 75

Passé ce délai, des relances seront adressées et les paiements devront être effectués auprès du Trésor Public.

Les réclamations sont possibles jusqu'en août 2023.

Quels sont les documents justificatifs demandés ?

Selon la complétude de votre dossier, nous pourrons 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

★ ☐ Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
☐ Une copie recto-verso de la pièce d'identité du bénéficiaire

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.

★ Nouveaux justificatifs Pam francilien

Si vous souhaitez réserver des **trajets réguliers** :
☐ Formulaire de demande de trajet régulier à compléter.
☐ Pour un mineur à partir de 10 ans : la lettre d'autorisation pour le transport de mineur.

Pour souscrire au **prélèvement automatique** :
☐ 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.

Si votre **tiers payeur opte pour le prélèvement** :
☐ Le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique de votre tiers payeur.
☐ Le RIB de votre tiers payeur.

Comment s’inscrire au Pam francilien ?

Pour les nouveaux usagers

Inscription obligatoire et gratuite.
Les étapes pour s'inscrire sont les suivantes :

Remplir un dossier de pré-inscription :
• pam.iledefrance-mobilites.fr, rubrique « M’inscrire »
• ou à l’agence Pam située 24 allée Vivaldi 75012 Paris,
du lundi au vendredi sauf jours fériés de 10h-12h et 15h-17h

Compléter les informations et les justificatifs demandés :
- par internet téléversant les justificatifs,
- Ou par courrier en envoyant le dossier et les justificatifs demandés au centre de services,
- Ou en déposant le dossier et les justificatifs demandés à l'agence Pam.

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 devez :

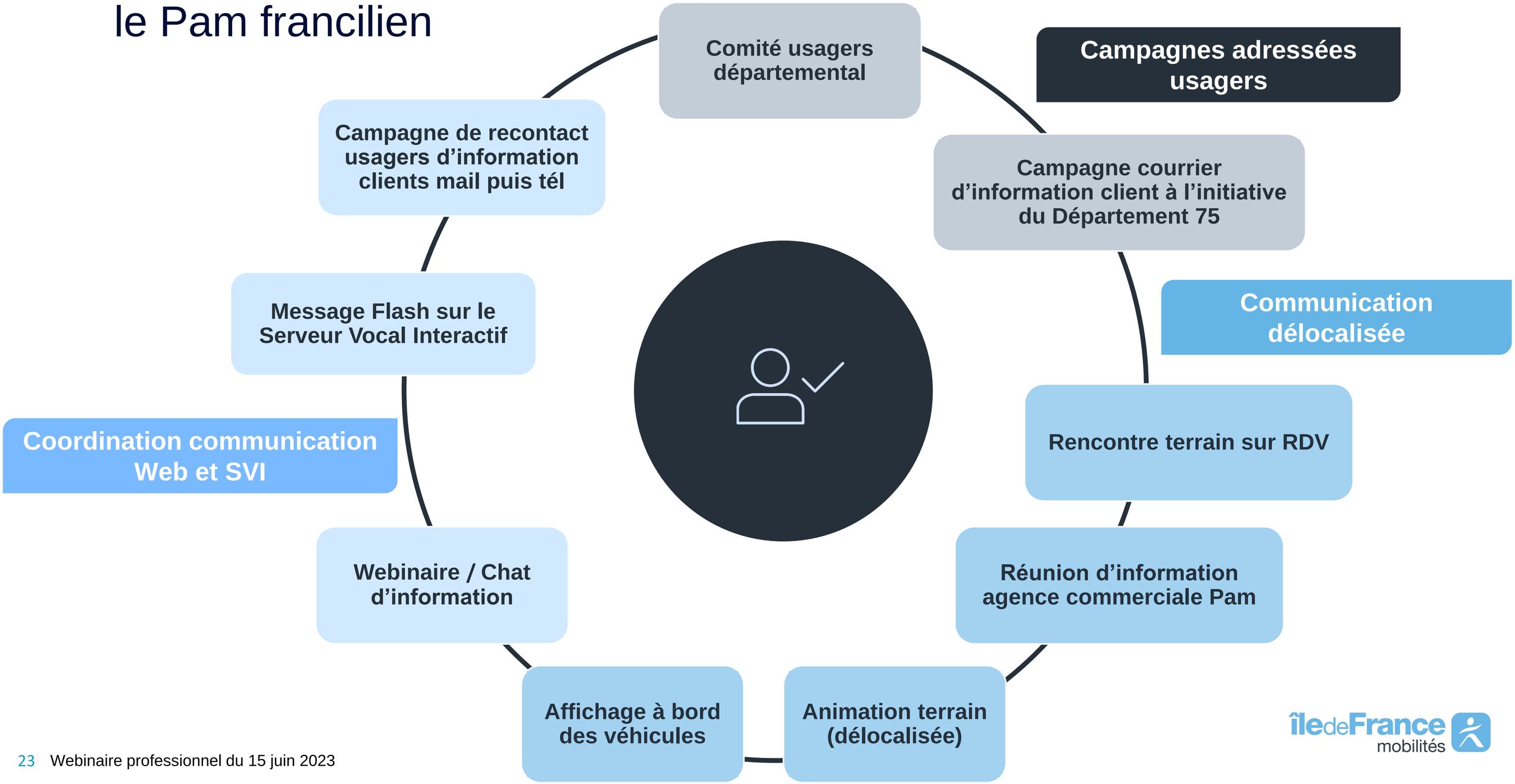
- **Créer votre compte Île-de-France Mobilités Connect** : il est utilisé pour se connecter au site et à l'application mobile.
- **Initialiser votre compte mobilité** Pam francilien : il est utilisé pour payer les trajets occasionnels :
  - Rentrer vos **coordonnées de carte bancaire pour initialiser votre compte** (réalisation d'une empreinte)
  - Vous pourrez ensuite alimenter votre compte avec le moyen de paiement de votre choix.

Focus Communication :

Informer et accompagner l’usager dans le transfert

îledeFrance mobilités

Un accompagnement des **usagers** du Pam 75 vers le Pam francilien



En synthèse : Les temps forts du Pam 75

➔ **Dates clés :**

8 juin 2023 :

- Diffusion de la lettre d'information aux prescripteurs

12 juin 2023 :

Ouverture du centre de services Pam francilien

- Inscription
- Réservation pour des trajets à réaliser à partir du 12 juillet 2023

Courant juin :

Campagne de recontact usagers:

- Rappel clients vérifications données personnelles
- Organisation de tournées terrain, de webinaires (**3 dates prévues** : le 20 juin, le 23 juin, le 28 juin)
- Communication conducteurs, internet

12 juillet 2023 :

Lancement du service Pam francilien

Pam | Un service îledeFrance mobilités

îledeFrance mobilités

Avez-vous des questions ?

Merci de votre attention

îledeFrance mobilités