

# Bascule des usagers du Pam 91 vers le Pam francilien

Août 2023

# Sommaire

**Je suis usager du Pam91 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien (page 3)**

## **Les cas spécifiques**

- Je suis usager du Pam 91 avec un tiers payeur (page 11)
- Je suis usager Pam 91 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineur) (page 12)
- Je suis une structure médico-sociale (page 13)

**Liste des justificatifs (page 14)**

**Les moyens de contact du Pam francilien (page 15)**

**Les modalités de paiement du Pam francilien (page 16)**

# Je suis usager du Pam91 : comment m'inscrire au nouveau service Pam francilien

# Je suis usager du Pam91 : 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 26 septembre

 Soit je suis contacté(e) 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 26 septembre

 Soit je suis contacté par téléphone ou par courrier 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.

4

7 jours après envoi de mes données / documents

Je reçois une confirmation d'inscription au Pam francilien par courrier ou par courriel.



5

Dès confirmation de mon inscription

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

 | CONNECT

6

Avant toute réservation occasionnelle

- Si je réalise uniquement des trajets occasionnels, je dois créer mon compte mobilité et l'alimenter. Un tutoriel est disponible sur le site internet ou joint à votre courrier.
- Si j'ai des trajets réguliers, je peux opter pour le prélèvement automatique (mandat SEPA à remplir)

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 Pam91 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 91 ?

Dès maintenant

Au plus tard jusqu'au 26 septembre 2023



### Je suis contacté(e) 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 14](#))

### Si j'ai une adresse email valide dans mon compte Pam 91



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 26 septembre 2023.

### Si je n'ai pas d'adresse email valide dans mon compte Pam 91 :



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 26 septembre 2023**, les pièces justificatives nécessaires à l'ouverture de mon compte Pam francilien :

- par courriel [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)
- ou par courrier au Service Pam francilien, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12, en indiquant « bascule Pam 91 » 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. La création de ce compte est décrit dans le tutoriel.
- 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](#) ou joint au courrier que vous avez reçu.

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

Avant toute réservation occasionnelle



Le **compte mobilité** est un espace personnel approvisionné en euros par l'utilisateur. Une fois crédité, ce compte sert à payer les trajets occasionnels en amont de leur réalisation.

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

Le compte mobilité peut être alimenté par l'utilisateur ou un tiers :

- **par carte bancaire** : via l'application Pam ou l'espace Mon compte sur le site internet Pam francilien
- **par virement** : sur le RIB de Pam francilien, mettre la référence usager en objet
- **en espèces** : à l'agence Pam, ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h au 24 allée Vivaldi 75012 PARIS (hors jours fériés)
- **par chèque** : à l'ordre de "Kisio Services & Consulting", déposé à l'agence Pam ou envoyé par courrier postal à l'adresse "Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12"

L'utilisateur ou le tiers reçoit un reçu, son compte mobilité est crédité et le mouvement est affiché sur le récapitulatif mensuel des mouvements que vous pouvez également retrouver sur votre facture.



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

- Je peux effectuer mes réservations occasionnelles
- Consulter mes trajets réguliers et occasionnels
- Visionner l'emplacement en direct de mon véhicule sur la carte
- Annuler mes transports
- Visionner et sélectionner mes différents moyens de paiements avant d'effectuer une réservation
- Consulter mes prochains trajets et l'historique de mes actions
- Créer mes adresses favorites
- Consulter et modifier mes informations personnelles : nom, prénom, numéro de portable, adresse mail et carte bancaire
- Rechercher un itinéraire en Île-de-France

# Les cas spécifiques :

- Je suis usager du Pam 91 avec un tiers payeur
- Je suis usager Pam 91 sous tutelle/curatelle ou sous la responsabilité de mes parents (mineurs)
- Je suis une structure médico-sociale

# Je suis usager du Pam 91 avec un tiers payeur

Lors de la vérification de vos données transmises par le Pam 91, **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 91.

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 26 septembre 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 26 septembre 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 (uniquement pour les trajets réguliers), **transmettre le RIB de votre tiers payeur**
- Si votre tiers payeur est une administration : **la convention financière** à établir pour la prise en charge des trajets , l'extrait de Kbis de moins de 3 mois et le formulaire d'attestation tiers payeur dûment rempli et signé.

## 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.

**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 91 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 91.

Plusieurs cas peuvent se présenter :

## 1) Mon parent, tuteur ou curateur était bien enregistré auprès du Pam 91 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 26 septembre 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 ou venir à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris, ouverte de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés).

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.**

Le chargé d'accessibilité du Pam francilien vous contactera par téléphone afin de vous apporter une aide nécessaire si besoin pour les inscriptions de vos adhérents.

# 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.) recto verso
- une pièce d'identité recto verso
- un justificatif de domicile de moins de 3 mois qui peut être :
  - Facture de téléphone (y compris de téléphone mobile) ;
  - Facture d'électricité ou de gaz ou d'eau ;
  - Quittance de loyer (d'un organisme social ou d'une agence immobilière) ou titre de propriété.

## **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.
- Si vous êtes une administration, la convention financière à établir pour la prise en charge des trajets.

# 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](https://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 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 (hors jours fériés)
- Une agence mobile, disponible sur rendez-vous à partir de décembre 2023, du lundi au samedi de 9h à 18h.

Pour toutes vos demandes (informations, gestion de compte client, réclamations etc.) **concernant vos trajets avant le 4 octobre 2023**, vous pouvez continuer à contacter Pam 91 :

- Par téléphone : 01 60 87 85 80, tous les jours, de 7h à 20h
- En agence commerciale : 3 rue du Gévaudan, 91 090 Lisses, du lundi au vendredi de 10h-13h /14h-17h (à l'exception des jours fériés)

# Les modalités de paiement du Pam francilien

## Pour les trajets occasionnels :

Le paiement se fait avant le trajet, en prépaiement grâce au « compte mobilité ». Le compte mobilité doit être initialisé et activé depuis l'espace personnel de l'utilisateur.

## Une fois initialisé, le compte mobilité doit être alimenté à l'avance par le mode de son choix :

- **par carte bancaire** : en alimentant ponctuellement le compte de 5€, 10€, 20€ ou 50 €, soit en activant l'option de recharge automatique.
- **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 (Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12) ou déposé à l'agence commerciale.
- **en espèces** : pour les paiements de moins de 300€ et uniquement à l'agence commerciale.

## Pour les trajets réguliers :

Le paiement se fait après réception de la facture.  
La facture est envoyée par courriel ou par courrier le 5 du mois suivant les trajets. Elle doit être payée dans les 40 jours qui suivent la date de la facture.

Il est possible de payer :

- **par prélèvement** : pour cela, il faut avoir souscrit au prélèvement automatique et avoir rempli et signé le mandat de prélèvement SEPA. Le prélèvement est réalisé le 5 du mois suivant la réception de la facture.
- **par virement bancaire** : sur l'IBAN du compte Pam en indiquant la référence de la facture.
- **par chèque** : à l'ordre de **Kisio Services & Consulting**, envoyé par courrier postal (Service PAM, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12) ou déposé à l'agence commerciale.
- **en espèces** : pour les paiements de moins de 300€ et uniquement à l'agence commerciale.

[Un tutoriel](#) est disponible sur le site internet Pam francilien pour activer votre compte Pam francilien (dans les rubriques "Réserver et Payer" > "Qu'est-ce que le compte mobilité")