

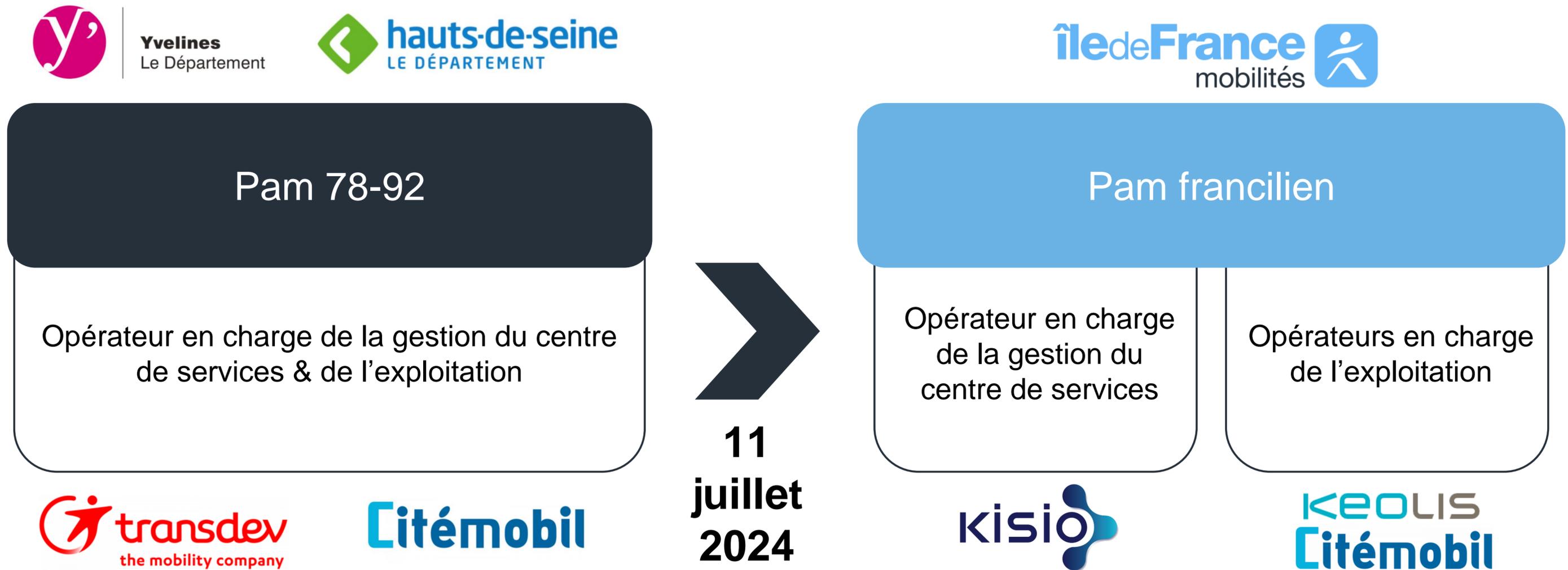
Pam francilien

Webinaire organismes publics

Introduction

Le service Pam et la régionalisation

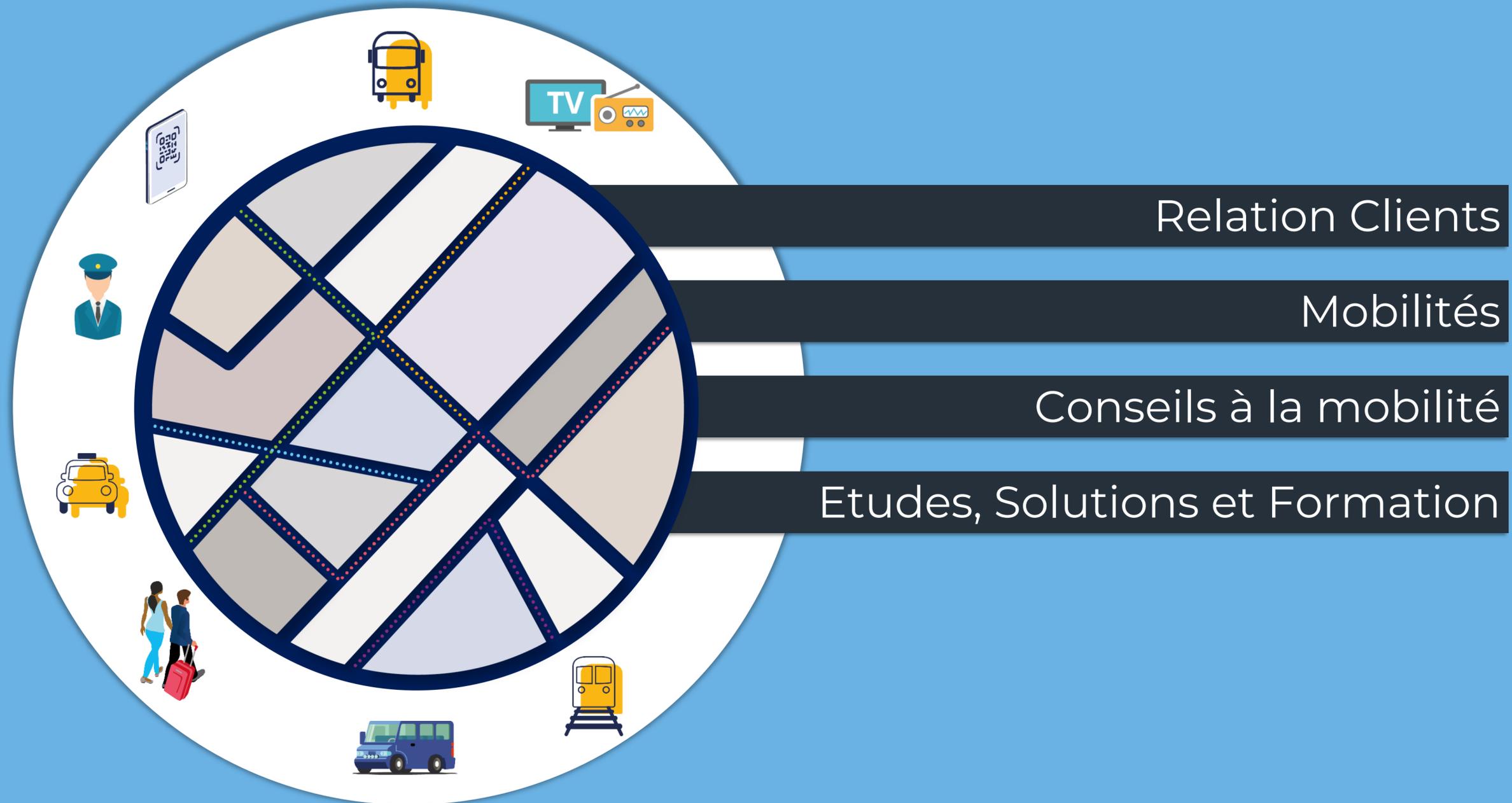
De la gestion par les départements des Yvelines et des Hauts-de-Seine vers la gestion régionalisée : un renouveau du service afin de garantir une haute qualité de service et une satisfaction des usagers élevée



Focus :

Qui sommes-nous ?

4 EXPERTISES 100% Mobilité



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



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 78-92
- 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



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...

Quelles sont les évolutions ?

Ce qui NE CHANGE PAS	Ce qui change
<ul style="list-style-type: none">• Le fonctionnement et la qualité du service• La tarification attractive régionale et le paiement des trajets• 2 types de trajets proposés : régulier ou occasionnel.• Les réservations régulières seront reprises. Ouverture des réservations occasionnelles à partir du 11 juin 2024• 5 minutes d'attente lors de la prise en charge du conducteur	<ul style="list-style-type: none">• Nouveau guichet unique : une nouvelle plateforme téléphonique, un nouveau site internet régional, une nouvelle application dédiée et deux agences commerciale et mobile• Les transports peuvent se faire dans toute l'Île-de-France (trajets interdépartementaux permis)• Il ne sera plus nécessaire de justifier les motifs des courses• Les moyens de paiements proposés : Prélèvement automatique ou par compte mobilité pour vos trajets occasionnels• Informations voyageurs : SMS envoyé la veille avant 19h, 30 minutes avant le transport et dès que le conducteur-accompagnateur est sur le lieu de prise en charge• Création d'un compte mobilité pour le service Pam francilien à enrichir pour vos trajets occasionnels

Le fonctionnement du service Pam

	Pam 78-92	Pam francilien
Critère d'éligibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention invalidité ou d'une carte d'invalidité • Titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre, Ministère de la Défense) • Bénéficiaires de l'APA girés 1 à 2 (et pour le Département des Yvelines, les GIR 3 et 4 sont éligibles pour les trajets vers les centres d'accueil de jour) • Anciens usagers du GIHP ayant fait le choix du service Pam dès sa mise en œuvre, en février 2010 (uniquement dans les Hauts-de-Seine) <p>Le service Pam est cumulable avec le bénéfice Améthyste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité » • Titulaires d'une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité supérieur ou égale à 80 %) jusqu'au 31 décembre 2026 • Titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre) vivant en Île-de-France • Personnes bénéficiant de l'APA avec un GIR de niveau 1 à 4 <p>Pas de priorisation</p>
Disponibilité du service	<ul style="list-style-type: none"> • 7j/7 de 6h à minuit, sauf le 1er mai • Pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 les Hauts-de-Seine ou des Yvelines	Les transports se font dans toute l'Île-de-France (trajets interdépartementaux permis sauf 93< >93 jusqu'en novembre 2024 et 95< >95 jusqu'en aout 2025)
Type de trajets	Transports réguliers Transports occasionnels	Transports réguliers Transports occasionnels
Mode de réservation	Réservation possible entre 3 semaines et 48h avant le déplacement (les trajets occasionnels) Réservation possible entre 2 mois et 2 semaines avant le déplacement souhaité (pour les trajets réguliers)	Réservation possible entre J-90 à J-1 avant 12h le déplacement souhaité (J-7 pour les transports réguliers)
Mode d'inscription	Enregistré sous 10 à 15 jours	Enregistré sous 7 jours

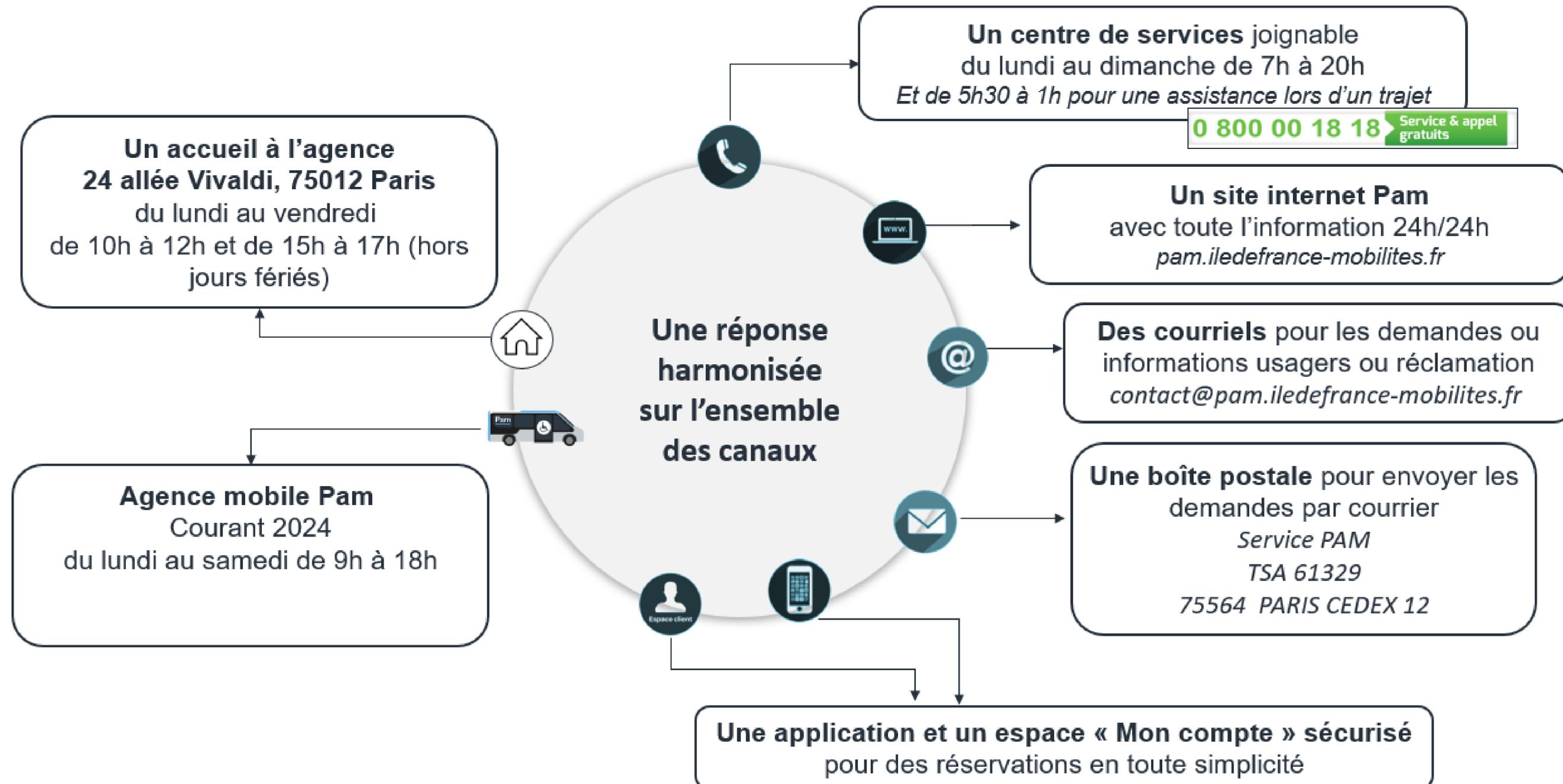
Les canaux d'informations et de contact

	Pam 78-92	Pam francilien
Site internet	Site internet départemental	Nouveau site internet régional www.pam.iledefrance-mobilites.fr
Application	Application Pam 78-92	Nouvelle application dédiée Pam IDFM disponible avec un compte Île-de-France Mobilités Connect
Disponibilité canaux de réservation	Site internet 24h/24 Téléphone et courriel de 7h à 20h sauf le 1 ^{er} mai Par courrier : PAM 78 - 92 Transdev/JLI 12 avenue des près 78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX	Application et site internet 24h/24 Téléphone et courriel gratuit de 7h à 20h toute l'année Assistance régulation de 5h30 à 1h tous les jours Nouvelle adresse mail Nouvelle agence commerciale (Paris 12eme) ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés) Agence mobile Pam ouverte du lundi au samedi (disponible courant 2024)
Tarification	Tarification régionale à partir du 12 juillet 2023	Tarification régionale
Trajets réguliers	Pendant plus de 2 mois aux mêmes jours et aux mêmes horaires	Aux mêmes jours et aux mêmes horaires avec le même point de départ et le même point d'arrivée, réalisé au moins 1 fois par semaine (4 fois par mois) et pendant 1 mois minimum.
Mode de paiement	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers Le prélèvement automatique est également proposé pour les trajets occasionnels et réguliers.

Le centre de services unique

Nouveaux points de contact du service Pam

Des points de contact transcanaux



Inscription et les étapes du transfert pour les usagers

Une intégration simplifiée des usagers du Pam départemental



Comment se passe concrètement le transfert des comptes ?

Réinscription automatique avec vérifications des données à effectuer

Les comptes Pam 78-92 sont transférés vers le nouveau service Pam francilien avec les informations suivantes :

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

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

30 septembre 2024 :
Date limite de paiement
des dernières factures
relatives au service Pam 78-
92

Les réclamations
sont possibles jusqu'au
10 juillet 2024.

Quels sont les documents justificatifs demandés ?

Selon la complétude de votre dossier, nous pourrions 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

- Une copie recto-verso de la pièce d'identité du bénéficiaire

Si vous effectuez la **démarche pour un mineur** :

- le livret de famille (enfant concerné et les parents)
- pour un mineur à partir de 10 ans : la lettre d'autorisation pour le transport de mineur.

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

- la lettre de jugement

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 / une convention financière pour une administration publique

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.

 Nouveaux justificatifs
Pam francilien

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 et transmettre les pièces justificatives :

- **Par le mail** reçu en cliquant sur le lien où le formulaire d'inscription est pré-rempli et les informations doivent être modifiées ou confirmées.
Les pièces justificatives doivent être scannées et téléchargées dans le formulaire d'inscription en ligne
- **Par courrier** en envoyant à l'adresse suivante : Service Pam - TSA 61329 - 75564 PARIS CEDEX 12
- **Par internet** : pam.iledefrance-mobilites.fr, dans la 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 (hors jours fériés)

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 pouvez :

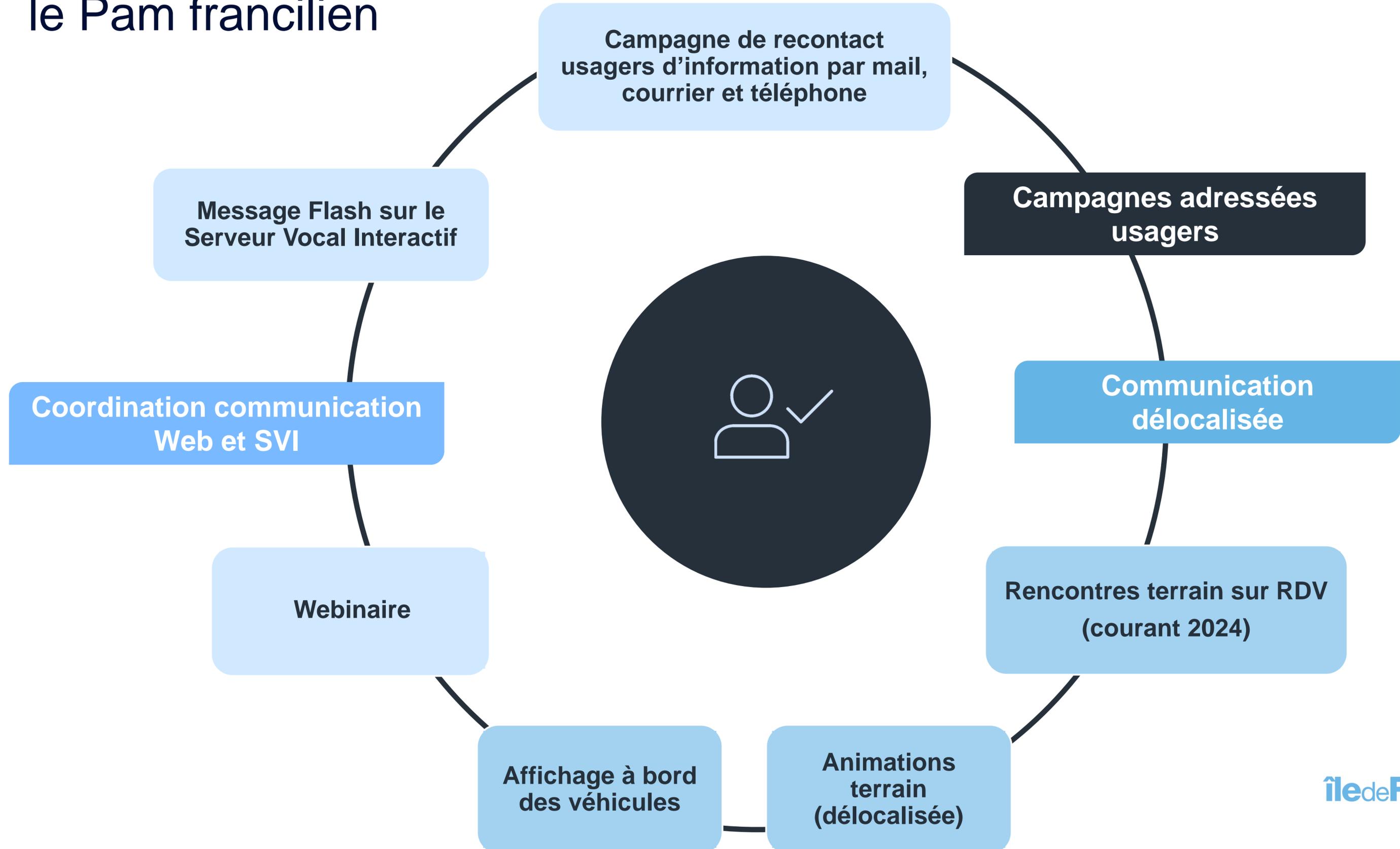
- **Créer votre compte Île-de-France Mobilités Connect** : il est utilisé pour se connecter au site et à l'application mobile.
- **Initialiser votre compte mobilité Pam francilien** : il est utilisé pour payer les trajets occasionnels :
 - Effectuer un premier paiement **pour initialiser le compte mobilité** en utilisant le moyen de paiement de votre choix.



Focus Communication :

Informier et accompagner l'utilisateur dans le transfert

Un accompagnement des **usagers** du Pam 78-92 vers le Pam francilien



En synthèse : Les temps forts du Pam 78-92

→ Dates clés :

A partir du 29 mai :

Campagne de contact auprès des usagers:

- Mailing et courrier pour une première prise de contact auprès des usagers.
- Rappel clients vérifications données personnelles
- Organisation de webinaires (prévues le 19, 25/06 et le 04/07) et des animations terrains (prévues le 20, 26/06 et le 05/07)
- Communication conducteurs (distribution de flyers, site internet...)

Le 31 mai & le 5 juin 2024 :

- Diffusion de la lettre d'information aux organismes publics et centres

11 juin 2024 :

Ouverture du centre de services Pam francilien

- Inscription
- Réservation pour des trajets à réaliser à partir du 11 juillet 2024

11 juillet 2024 :

Lancement du service Pam francilien

Pam

Un service
îledeFrance
mobilités 

Avez-vous des questions ?

Merci de votre attention

