

Tutoriel pour activer votre compte Pam francilien

Vous êtes inscrit au Pam francilien, pour accéder aux services via l'application et de votre espace web, vous devez procéder à la création préalable de votre compte Pam francilien.

Ce tutoriel vous accompagnera dans toutes les étapes de la création :

- **du compte Île-de-France Mobilités Connect** : la création d'un compte avec Île-de-France Mobilités Connect est la première étape et est nécessaire pour accéder à vos applications mobile et web. Si vous avez déjà un compte Île-de-France Mobilités Connect, inutile d'en recréer un nouveau.
- **du compte mobilité** : il permet de payer vos courses occasionnelles. Il doit être initialisé avant la première utilisation.

1- Si nécessaire : création de votre compte Île-de-France Mobilités Connect

Vous avez reçu une confirmation de votre inscription au service Pam francilien par mail ou par courrier. Dans ce courrier ou mail, nous vous indiquons le lien afin de créer votre compte Île-de-France Mobilités Connect

La création de compte s'effectue en 4 étapes :

- a. **Etape 1** : renseignez vos données personnelles : nom de l'utilisateur, prénom de l'utilisateur, date de naissance de l'utilisateur et adresse e-mail*. Cliquez ensuite sur « suivant » pour passer à la seconde étape.

DATE DE NAISSANCE

* ADRESSE E-MAIL

Île-de-France Mobilités Connect © 2023
[Mentions légales](#)

-  **Attention, l'adresse e-mail doit être la même que celle communiquée au Pam francilien lors de votre inscription.**

- b. **Etape 2** : créez votre mot de passe en respectant les éléments demandés par la plateforme, soit minimum 8 caractères.
Pour confirmer ce mot de passe, vous devez le saisir une seconde fois et cliquez sur « Suivant » pour passer à la troisième étape.

- c. **Etape 3** : acceptez les conditions générales d'utilisation d'un compte Île-de-France Mobilités et du service Île-de-France Mobilités Connect en cochant « Je déclare avoir lu et accepter les Conditions Générales d'utilisations ». Vous devez également effectuer une vérification de sécurité sous forme de question afin de passer à l'étape suivante.

[Télécharger les Conditions Générales d'Utilisations en version PDF](#)
(PDF - 146 KB)

Je déclare avoir lu et accepter les Conditions Générales d'Utilisations

- d. **Etape 4** : vous recevrez un mail au nom de « Île-de-France Mobilités » afin d'activer votre compte. Pour cela, vous devez cliquer sur « Activer mon compte » ou un message vous indiquera que votre compte est bien actif.

 Félicitations, Votre compte a bien été activé!

 **Attention, ce lien est actif pendant 1h.**

2- Première connexion à votre compte Pam francilien : téléchargement de l'application / accès à votre compte

a. Téléchargement de l'application sur smartphone

Vous pouvez télécharger l'application « Pam IDFM » sur votre portable :

- sur l'App Store si vous possédez un Iphone : bit.ly/pamidfmapple
- sur Play Store, si votre mobile est sous Android : bit.ly/pamidfmandroid



ou depuis votre ordinateur ou tablette, en vous rendant sur le site internet : <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/> dans la rubrique « **Mon compte** ».

b. Première connexion

Pour vous connecter à votre compte Pam francilien, munissez-vous de votre adresse mail et mot de passe Île-de-France Mobilités Connect.

Lorsque vous vous connectez à votre compte en renseignant votre identifiant et mot de passe, vous recevez **un code à 5 chiffres** par mail afin de sécuriser l'accès à votre compte.

Ce code à 5 chiffres doit être renseigné sur la page de connexion pour pouvoir vous connecter à votre compte Pam francilien.

Afin de ne pas saisir ce code de sécurité pendant 3 mois, vous pouvez cocher la case « Vous vous connectez avec votre téléphone ou votre ordinateur personnel ? »

Afin de confirmer votre identité, merci de saisir le code à 5 chiffres reçu sur votre boîte mail :

[Pourquoi dois-je saisir un code ?](#)

Vous vous connectez avec votre téléphone ou votre ordinateur personnel ?
Cochez cette case pour ne plus avoir à saisir de code de sécurité pendant 3 mois.

Vous n'avez pas reçu de code ? Assurez-vous de bien consulter la boîte mail associée à votre identifiant Île-de-France Mobilités Connect, puis vérifiez vos spams. Si nécessaire vous pouvez ensuite demander à renvoyer un nouveau code :

[Renvoyer un code](#)

3- Initialisation de votre compte mobilité

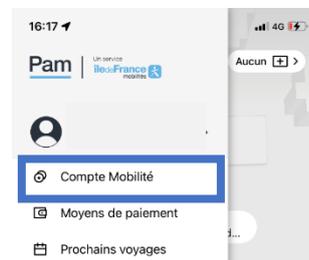
Afin de payer vos transports occasionnels, vous devez **obligatoirement initialiser** votre compte mobilité **en effectuant un premier paiement** sur votre compte soit : par chèque, espèces, carte bancaire (en rentrant vos coordonnées directement dans l'application) ou virement bancaire.

Pour réaliser cette initialisation en ligne, vous devrez cliquer sur « **Compte Mobilité** » dans le menu de l'application ou du site internet Pam francilien.

Si vous souhaitez faire ce premier paiement par carte bancaire, dans le menu, cliquer sur « **Ajouter un moyen de paiement** » qui se trouve en haut de la page.

Vous devez ensuite entrer les informations de votre carte bancaire.

À la suite de cette action, vous devez cliquer sur « **Terminé** ».



Attention, une vérification de la carte bancaire (empreinte bancaire) peut entraîner un débit inférieur ou égal à 1 euro qui est ensuite remboursé. Ceci sert à vérifier que votre carte bancaire est opérationnelle.

4- Recharge de votre compte mobilité

Une fois initialisé, le compte mobilité doit être alimenté à l'avance par le mode de votre choix (chèque, espèces, carte bancaire et virement bancaire).

Si vous décidez de passer par un paiement par carte bancaire, vous avez différentes propositions d'enrichissement :

- sur le montant de votre choix : 5 €, 10 €, 20 € ou 50 €.



⚠ Attention : en cas de solde insuffisant, le montant restant pourra vous être prélevé directement sur votre carte bancaire si vous avez préalablement enregistré cette dernière.

Si vous ne souhaitez pas recharger votre compte mobilité avec votre carte bancaire depuis l'application ou le site internet Pam, vous pouvez utiliser un autre mode d'approvisionnement :

- par chèque : à l'ordre de **Kisio CDS**, 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 200€ et uniquement à l'agence commerciale ;

Pam

Un service



- par carte bancaire : à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi, et ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12 et de 15h à 17h (hors jours fériés) ;
- par virement bancaire : sur l'IBAN du compte Pam francilien en indiquant le numéro de compte usager en objet.

Si vous avez des questions ou vous souhaitez être aidé(e) pour créer votre compte Pam francilien ou recharger votre compte mobilité, vous pouvez :

- vous rendre à **l'agence commerciale Pam francilien** (24 allée Vivaldi 75012 Paris de 10h à 12h et de 15h à 17h, hors jours fériés).
- ou appeler le centre de services au **0 800 00 18 18** (service et appel gratuits).

Nous espérons que ce tutoriel, vous aidera dans vos démarches afin de pouvoir réserver vos transports en toute simplicité.

Le service Pam francilien