

REGLEMENT REGIONAL PAM

Article 1 - Objet du règlement régional du service Pam.....	2
Article 2 - Définition du service de transport Pam francilien	2
Article 3 - L'offre de service.....	2
3.1 Ayants droit et éligibilité au service	2
3.2 L'inscription au service	3
3.3 L'accompagnement	3
3.4 Trajets éligibles au service	4
Article 4 - Réservation et annulation d'un trajet	5
4.1 Les trajets réguliers et occasionnels	5
4.2 Réservation d'un trajet	6
4.3 Points de contact	7
4.4 Informations Voyageurs	7
4.5 Tarification et perception des recettes	7
Article 5 - La qualité de service.....	7
5.1 Notion d'heure impérative.....	7
5.2 Groupage	7
5.3 Droits et obligations des voyageurs.....	8
5.4 Pénalités applicables aux usagers en vigueur sur le service Pam	9
5.5 Conditions de suspension des droits à caractère automatique	9
5.6 Conditions de suspension en cas d'incivilité	10
5.7 Procédure en cas de sanctions administratives	10
5.8 Obligations du transporteur.....	10
Article 6 - Financement et gouvernance	11
6.1 Financement	11
6.2 Gouvernance.....	11
Article 7 - Protection des données à caractère personnel	11
7.1 Informations relatives aux données personnelles	11
7.2 Collecte des données personnelles.....	12
7.3 Durée de conservation des Données	12
7.4 Droits des Usagers sur leurs Données à caractère personnel	12
7.5 Sécurité et confidentialité.....	13

Article 1 - Objet du règlement régional du service Pam

Conformément aux dispositions des articles L.1241-1 et suivants, L.3111-14 et suivants et R.1241-1 et suivants du code des transports, Île-de-France Mobilités, en tant qu'autorité organisatrice des mobilités en Ile-de-France, favorise le transport des personnes à mobilité réduite et organise des services de transport à la demande.

Le présent règlement régional a pour objet de définir les règles et les modalités de fonctionnement du Pam francilien régissant cette offre de transport pour les personnes en situation de handicap et de dépendance.

Article 2 - Définition du service de transport Pam francilien

Pam francilien est un service de transport public à la demande spécialisé pour les personnes en situation de handicap et de dépendance :

- Assurant un service de transport assis, d'adresse à adresse des usagers appartenant aux catégories d'ayants droit tels que définis à l'article 3.1 du présent règlement régional ;
- Collectif ou le cas échéant individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires ;
- A la demande, et nécessitant une réservation auprès du centre de services ;
- Assuré de manière régulière ou occasionnelle ;
- Dont le déplacement est au moins supérieur ou égal à cinq cents (500) mètres à vol d'oiseau.

Article 3 - L'offre de service

3.1 Ayants droit et éligibilité au service

Le service Pam francilien est accessible aux résidents du territoire français titulaires de l'un des titres ci-dessous en cours de validité :

- Une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité »
- Une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité de 80 % ou plus) (valable jusqu'au 31 décembre 2026).

Il est par ailleurs accessible aux résidents franciliens s'ils sont bénéficiaires de l'un des titres ci-dessous en cours de validité :

- Une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre)
- Une notification justifiant d'un groupe Iso-Ressources (GIR) de niveau 1 à 4.

Toute personne répondant au moins à l'un des critères d'éligibilités ci-dessus et réalisant une demande d'inscription auprès du service Pam est un ayant droit du service.

Les personnes antérieurement inscrites aux services du réseau Pam Île-de-France gérés par délégation par les départements franciliens et la Ville de Paris, et bénéficiaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées pourront continuer d'accéder aux services Pam francilien jusqu'à l'extinction naturelle de leur droit, ou au plus tard au 31 décembre 2026.

3.2 L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès du centre de services. L'inscription est obligatoire et gratuite.

L'inscription peut se faire en ligne sur le portail usager et le site internet « pam.iledefrance-mobilites.fr », par dossier d'inscription papier disponible sur le site internet ou en contactant le centre de services par téléphone.

L'utilisateur doit transmettre son dossier d'inscription complet (formulaire et pièces justificatifs) au centre de services. Le dossier d'inscription est traité dans les 7 (sept) jours à compter de la réception de la demande.

3.3 L'accompagnement

3.3.1 L'accompagnement par le conducteur-accompagnateur

Le service comprend une prise en charge légère de la personne transportée par le conducteur-accompagnateur. Cette prise en charge comprend l'aide à l'installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir (au niveau de la voie publique).

L'utilisateur doit prévenir le centre de services s'il a un bagage ou un colis. Le portage de colis/bagages d'un poids raisonnable fait alors partie de la prestation réalisée par le conducteur accompagnateur. L'utilisateur reste responsable de ses bagages et colis.

En l'absence de signalement préalable d'un colis ou bagage, le conducteur peut refuser de transporter le bagage ou le colis pour des raisons de sécurité.

Le conducteur-accompagnateur ne peut être amené à porter des colis ou des bagages lourds.

La présence d'un animal est également autorisée dans le véhicule à titre gratuit sous condition que celle-ci soit indiquée au moment de la réservation. Les animaux de petite taille devront être transportés dans un panier spécial ou un sac réservé à cet effet, et les animaux de plus grande taille muselés et tenus en laisse, sauf chiens d'assistance ou autre cas particulier traité lors de la réservation. Le transport de l'animal est gratuit. L'utilisateur assume la responsabilité des dommages et accidents provoqués par son animal tout au long de la prise en charge.

Le conducteur-accompagnateur n'est pas autorisé à fournir une assistance médicale ou paramédicale, à porter l'utilisateur, à le déplacer de son fauteuil roulant à un siège, ni à aider un utilisateur en fauteuil roulant à monter ou descendre plusieurs marches.

3.3.2 Assistance sur la voie publique

En cas de besoin, l'utilisateur peut demander au conducteur-accompagnateur de l'accompagner jusqu'à la limite entre espace public et espace privé. Cette demande peut concerner un besoin ponctuel ou régulier.

Cette demande doit être faite au moment de l'inscription ou de la réservation du service.

En cas de demande régulière, un chargé d'accessibilité évalue et valide le besoin d'accompagnement exceptionnel. Cette demande pourra notamment être refusée si elle présente un risque pour le conducteur-accompagnateur et/ou l'utilisateur.

3.3.3 L'équipement pour le transport d'enfant

Conformément au Code de la route (articles R412-1 à R412-5), les enfants de moins de 10 ans doivent être transportés dans un siège sécurisé et homologué.

Le service Pam francilien fournit les réhausseurs pour les enfants de plus de 22 à 36 kilos. La demande devra être faite au moment de la réservation.

Pour les enfants de moins de 22 kilos, le siège-auto est à fournir par la famille.

En l'absence de demande et de siège sécurisé apporté par l'utilisateur, le conducteur-accompagnateur refuse la prise en charge de l'enfant et de l'utilisateur.

3.3.4 Les accompagnateurs

- L'accompagnateur gratuit

Le voyageur doit signaler au moment de son inscription au service, ou lors de la mise à jour de ses informations personnelles, son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap et justifiant d'une CMI portant la mention « *accompagnement obligatoire* » ou « *besoin d'accompagnement* ».

L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être apte à assister le voyageur.

Si un usager présente un risque pour lui-même ou pour autrui dans le cadre des trajets réalisés avec le Pam, le service peut conditionner sa prise en charge à la présence d'un accompagnateur.

L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne.

Si l'accompagnement n'est pas nécessaire pour certains trajets, l'utilisateur doit le signaler au centre de services au moment de la réservation.

- L'accompagnant payant

En l'absence de présentation d'une carte mobilité inclusion portant les mentions ci-avant évoqués, l'utilisateur peut demander, lors de sa réservation, à être accompagné par une personne de son choix mais cette demande est conditionnée au nombre de places disponibles dans le véhicule lors du trajet.

Le trajet de l'accompagnant est facturé au même prix que le trajet de l'utilisateur.

Le trajet de l'accompagnant de moins de 4 ans est gratuit. L'utilisateur doit signaler la présence de l'accompagnant de moins de 4 ans lors de la réservation du trajet. L'utilisateur doit être capable de s'en occuper pendant toute la durée du transport.

3.4 Trajets éligibles au service

3.4.1 Zone Géographique

Le service est ouvert aux seuls trajets ayant un point de départ et d'arrivée en Ile-de-France.

3.4.2 Description des trajets éligibles

Tous les types de trajets, quel qu'en soit le motif peuvent être réalisés avec le service Pam francilien.

Toutefois, ne sont pas éligibles les trajets dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique, conformément à la réglementation en vigueur, exception faite des aides individuelles versées aux usagers, ainsi que les trajets effectués par des élèves et étudiants handicapés vers des établissements scolaires ou universitaires. Les trajets vers les établissements suivants ne sont pas pris en charge :

- Établissement et service d'aide par le travail ;
- Institut Médicoéducatif ;
- Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile ;
- Centre d'Action Médico-Sociale Précoce ;
- Centre médico-psycho-pédagogique ;
- Instituts Thérapeutiques, Educatifs et Pédagogiques ;
- Institut d'Education Sensorielle ;
- Institut d'Education Motrice ;
- Soins de suite et de réadaptation pour enfant ;
- Établissements scolaires de destination des élèves et étudiants handicapés.

3.4.3 Amplitude de fonctionnement du service

Le service Pam francilien fonctionne toute l'année, sept (7) jours sur sept (7) et de six (6) heures à minuit avec retour assuré si la prise en charge a lieu avant minuit. Les vendredis et samedis, le service fonctionne de six (6) heures à minuit trente (00h30) avec retour assuré si la prise en charge a lieu avant minuit trente (00h30). Les heures indiquées sont celles de la première et de la dernière prise en charge.

Une amplitude de fonctionnement plus importante pourra être prévue pour des journées spécifiques, en concordance avec les autres modes de transports d'Île-de-France.

Article 4 - Réservation et annulation d'un trajet

Les demandes de réservation peuvent être effectuées auprès du centre de services par téléphone ou en ligne ou par courrier électronique.

4.1 Les trajets réguliers et occasionnels

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation.

Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique et cumule les 4 critères ci-dessous :

- Même adresse d'origine et même adresse de destination,
- Même heure de départ ou heure d'arrivée impératives demandées par l'utilisateur
- Sur une période d'un mois minimum
- Avec 4 trajets minimum (2 allers-retours par exemple)

4.2 Réserveation d'un trajet

4.2.1 Réserveation d'un trajet régulier

Un trajet régulier pourra être planifié à partir de trois (3) mois à l'avance, et ce jusqu'à sept (7) jours avant la réalisation de la première occurrence.

L'utilisateur peut demander l'interruption temporaire de ses trajets à tout moment.

La date de reprise doit être précisée au plus tôt par l'utilisateur et, dans tous les cas, au plus tard 7 (sept) jours avant la date souhaitée.

En cas d'interruption temporaire supérieur à 10 (dix) semaines consécutives, le trajet régulier est annulé et la reprise devra faire l'objet d'une nouvelle demande dans les conditions spécifiées au premier alinéa du présent article.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur dans les conditions spécifiées au premier alinéa du présent.

4.2.2 Réserveation d'un trajet occasionnel

Un trajet occasionnel pourra être planifié à partir d'un (1) mois à l'avance, et ce jusqu'à midi la veille du trajet.

4.2.3 Délai de réponse à la suite d'une demande de réserveation

Le délai de réponse à la suite d'une demande de réserveation ne pourra excéder sept (7) jours dans le cas d'un trajet régulier.

Pour un trajet occasionnel, une confirmation expresse (favorable ou défavorable) sera apportée à l'utilisateur.

4.2.4 Refus des demandes de réservations

Une demande de réserveation d'un trajet Pam sera refusée si l'une des conditions suivantes est vérifiée :

- La demande n'est pas conforme au présent règlement régional ;
- La demande de réserveation ne peut pas être réalisée du fait de contraintes d'exploitation

4.2.5 Modification d'une demande de réserveation

L'utilisateur peut modifier un trajet occasionnel jusqu'à quarante-huit (48) heures avant la prise en charge sous réserve de disponibilité.

L'utilisateur peut modifier un trajet régulier jusqu'à sept (7) jours avant la réalisation de la première occurrence.

4.2.6 Annulation d'une demande de réserveation ou absence de l'utilisateur

L'utilisateur peut annuler son trajet sans frais jusqu'à midi la veille.

Passé ce délai, l'utilisateur devra présenter un justificatif à son annulation ou se verra attribuer une pénalité. Cette même pénalité est appliquée en cas d'absence de l'utilisateur sur le lieu de prise en charge.

4.3 Points de contact

Les usagers peuvent accéder à une information exhaustive sur les services Pam et effectuer des demandes de réservation par téléphone ou en ligne, auprès du centre de services. Une agence mobile sur le territoire de l'Île-de-France est mise en place pour faciliter les démarches des usagers.

Les usagers peuvent déposer leurs réclamations sur les canaux susmentionnés, mais également par courrier ou par courriel, auprès du centre de services.

4.4 Informations Voyageurs

Le service Pam francilien offre une information voyageur actualisée et en temps réel, tant en situation nominale qu'en situation perturbée.

Les usagers sélectionnent leur canal de communication préférentiel pour recevoir ces informations.

4.5 Tarification et perception des recettes

4.5.1 Tarification usagers et accompagnateurs

La tarification des voyageurs est calculée sur la base du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par le centre de services lors de la réservation du trajet.

Le tarif public pour l'utilisateur est défini par Île-de-France Mobilités.

Des offres ponctuelles peuvent être prévues par Ile-de-France Mobilités pour des journées spécifiques, en concordance avec les offres faites sur d'autres modes de transports d'Île-de-France.

4.5.2 Perception des recettes

Les trajets pourront être réglés en prépaiement ou en post-paiement selon les modalités en vigueur et au choix de l'utilisateur.

Article 5 - La qualité de service

5.1 Notion d'heure impérative

Lors de leur réservation, les usagers auront à sélectionner une heure impérative, soit, au choix, de prise en charge ou bien de dépose.

Cette heure impérative correspond à l'heure à laquelle l'utilisateur souhaite être pris en charge, ou déposé, sans aléa.

5.2 Groupage

Les trajets réalisés dans le cadre du service Pam francilien sont groupés, c'est-à-dire que tout ou partie d'un trajet peut se réaliser avec plusieurs usagers dans le véhicule.

L'augmentation du temps de trajet liée au groupage ne dépassera alors pas 50% du temps de trajet complet (temps de transports, et temps lié à l'adresse, la prise en charge ou la dépose), dans la limite de trente (30) minutes.

Cependant, les trajets inférieurs à 30 minutes peuvent être augmentés d'une durée égale au maximum à 15 minutes.

5.3 Droits et obligations des voyageurs

5.3.1 Droits des voyageurs

5.3.1.1 Droits généraux

Les usagers du Pam francilien disposent des droits suivants :

- Accéder à un service de transport à la demande de qualité ;
- Disposer de véhicules propres, sûrs et accessibles ;
- Être pris en charge et déposés en temps et en heure ;
- Disposer d'une information voyageur dynamique et en temps réel, tant en situation nominale qu'en situation perturbée.
- Annuler sans frais ni pénalité, en cas de retard du véhicule de plus de 45 mn le jour du transport.

5.3.1.2 Garantie de remboursement

En cas d'annulation d'un trajet la veille ou le jour même par le service et en l'absence d'une proposition alternative, le service pourra prendre en charge, sur demande, les frais de transports engagés par les usagers pour réaliser ce trajet.

Cette garantie s'applique pour un trajet ayant la même adresse d'origine et de destination le jour prévu pour la course annulée.

Cette garantie ne s'applique pas en cas de force majeure et notamment d'aléas climatiques empêchant l'exécution du service.

Pour bénéficier du remboursement, l'utilisateur doit en faire la demande dans un délai de sept (7) jours auprès du Centre de services et fournir les éléments suivants :

- Le justificatif d'annulation par le service (mail ou SMS)
- La facture du transport acquittée à son nom.

En cas de retard du véhicule, la garantie ne s'applique pas.

5.3.2 Devoirs des voyageurs

- Ponctualité

Lorsque le véhicule arrive sur le lieu de prise en charge, l'utilisateur est notifié automatiquement. Si l'utilisateur accuse un retard de plus de cinq (5) minutes et n'est pas joignable, le trajet pourra être annulé afin de préserver la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- L'utilisateur sera informé dans les plus brefs délais de l'annulation de son trajet ;
- Une pénalité financière liée à l'absence d'annulation pourra lui être appliquée.

Par ailleurs, l'utilisateur recevra une information continue sur l'arrivée de son véhicule grâce au service d'information voyageur. Une notification en temps réel lui sera envoyée avant l'arrivée du véhicule pour qu'il puisse se présenter à temps pour sa prise en charge.

L'utilisateur devra attendre le véhicule sur le domaine public, sauf dans les cas de situation exceptionnelle prévue à l'article 3.3.2.

- Respect des délais de prévenance

En cas d'absence, il est indispensable que l'utilisateur prévienne le service dans les délais afin de ne pas entraîner le déplacement inutile d'un véhicule.

5.4 Pénalités applicables aux usagers en vigueur sur le service Pam

Cette mesure s'applique à compter du 1^{er} janvier 2027.

5.4.1 Pénalité de base

Jusqu'à cinq (5) annulations tardives et/ou déplacements inutiles dans l'année civile non justifiés, la pénalité est égale au prix de la course.

5.4.2 Pénalité majorée

A partir de la sixième (6^{ème}) annulation tardive et/ou déplacement inutile non justifié dans l'année civile, les pénalités sont majorées selon les principes suivants (montants au 1^{er} janvier 2027) :

Distance de la course concernée	A partir de la 6 ^e annulation ou DPI	
	Pénalité AT*	Pénalité DPI**
500m à < 30 km	10 €	20 €
De 30 km à plus de 50 Km	15 €	

*AT = annulation tardive (après 12h00 la veille)

**DPI = déplacement inutile (usager absent sans prévenance, le véhicule se présente et repart à vide)

5.5 Conditions de suspension des droits à caractère automatique

Les ayants droit du service Pam pourront voir leur droit d'accès au Pam suspendu de manière temporaire, ou définitive si la situation perdure, dans les cas suivants :

- Le justificatif d'éligibilité utilisé est périmé depuis plus de deux (2) mois, sauf si l'utilisateur présente un justificatif de dépôt de renouvellement de son critère d'éligibilité
- L'utilisateur a entraîné dans le mois plus de cinq (5) déplacements inutiles et/ou annulations tardives sans justification ;
- Le transport de l'utilisateur présente un danger pour lui-même ou pour autrui ;
- L'utilisateur a un encours d'impayés supérieur à cinquante euros (50€), dans les deux mois précédents ;
- L'utilisateur n'a pas utilisé le service depuis douze (12) mois consécutifs.

5.6 Conditions de suspension en cas d'incivilité

En cas d'incivilité (verbale ou comportementale) de l'utilisateur ou de violation des dispositions du présent règlement, celui-ci s'expose à la procédure suivante selon la gravité de la situation :

- 1^{er} incident : envoi d'un courrier de rappel ou d'avertissement.
- 2^{ème} incident : envoi d'un courrier d'avertissement ou suspension des droits d'accès d'une durée maximum d'un mois.
- 3^{ème} incident : suspension des droits d'accès d'une durée maximum de 3 mois ou définitive.

En cas d'incident grave mettant en danger la sécurité de l'utilisateur, des autres usagers ou du conducteur, une suspension définitive des droits peut être prononcée dès le premier incident.

A l'exception des situations d'urgence nécessitant une suspension immédiate, l'utilisateur est mis à même de présenter ses observations avant le prononcé de toute décision de suspension des droits d'accès au service.

5.7 Procédure en cas de sanctions administratives

En application de l'article L. 121-1 du code des relations entre le public et l'administration, l'utilisateur dispose d'un délai de 10 jours à compter de la réception d'un courrier d'avertissement ou de suspension pour faire part de ses éventuelles observations écrites ou orales, étant par ailleurs précisé que l'utilisateur peut se faire assister ou représenter par un mandataire de son choix.

Toute décision est susceptible de faire l'objet d'un recours gracieux devant les services d'IDFM dans un délai de deux mois à compter de sa notification.

Un recours contentieux peut ensuite être formé auprès du Tribunal administratif de Paris dans le délai de deux mois suivant le rejet explicite ou implicite du recours gracieux.

5.8 Obligations du transporteur

5.8.1 Qualification et comportement des conducteurs accompagnateurs

La qualification :

Le service de transport s'assure que les conducteurs-accompagnateurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant sur :

- La conduite en toute sécurité ;
- L'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées (fauteuils roulants pliables, électriques, cannes anglaises, déambulateurs...).

Le comportement :

Les conducteurs accompagnateurs doivent avoir une attitude respectueuse, bienveillante et professionnelle envers les usagers. Ils veillent à garantir un accueil courtois, faire preuve de discrétion et d'écoute afin d'assurer un service de qualité et de confiance.

5.8.2 Ponctualité

Les exploitants devront respecter l'heure indiquée à l'utilisateur la veille de la réalisation de la course.

Lorsque le véhicule arrive sur le lieu de prise en charge, le conducteur notifie à l'utilisateur de son arrivée. Si l'utilisateur ne se présente pas dans les cinq (5) minutes, le conducteur doit joindre l'utilisateur ou à défaut sa régulation avant de quitter les lieux.

Le centre de services est l'interlocuteur privilégié des usagers.

A ce titre, le centre de services a notamment pour mission :

- D'informer les usagers ;
- De gérer le processus d'inscription au service ;
- De prendre en charge les réservations, modifications et annulations de trajets ;
- De gérer la facturation et le paiement.
- De prendre en charge et de traiter les réclamations des usagers.

Article 6 - Financement et gouvernance

6.1 Financement

Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France, les départements franciliens et la ville de Paris participent au financement des services Pam.

6.2 Gouvernance

Les différentes parties prenantes du Pam francilien (Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France, les départements franciliens, la ville de Paris, les titulaires des marchés de centre de services, d'exploitations, et de contrôle, ainsi que des associations représentatives des usagers du Pam) se réuniront au moins une fois par an pour échanger et identifier des éventuelles pistes d'améliorations aux services Pam.

Article 7 - Protection des données à caractère personnel

7.1 Informations relatives aux données personnelles

Île-de-France Mobilités est responsable des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la gestion du service Pam francilien. En sa qualité de responsable de traitement, Île-de-France Mobilités est amené à collecter et traiter les données à caractère personnel des Usagers dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public. La collecte et le traitement de ces données sont effectuées dans le respect des réglementation applicables en matière de protection des données personnelles.

Île-de-France Mobilités traite les données à caractère personnel dans le cadre de :

- accès et utilisation de la Plateforme par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation de la Plateforme ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- mise en œuvre d'une assistance utilisateurs ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur ;
- évaluation de la qualité de service.

7.2 Collecte des données personnelles

La collecte et le traitement de ces données sont possibles :

- Sur la base de l'exercice d'une mission d'intérêt public confiée à Île-de-France Mobilités, pour l'organisation, le fonctionnement et l'amélioration du service Pam francilien, notamment l'accès et l'utilisation de la plateforme, la gestion des réservations, l'assistance aux utilisateurs, la vérification des informations transmises, l'évaluation de la qualité de service, l'optimisation de la plateforme ainsi que la prévention de la fraude et la gestion des incidents de sécurité ;
- Conformément à une obligation légale, pour les traitements nécessaires à la gestion des services de paiement, à la facturation, aux obligations comptables et fiscales ainsi qu'à la conservation des données lorsque celle-ci est imposée par la réglementation applicable ;
- Sur la base du consentement de l'utilisateur, pour l'envoi d'informations commerciales et publicitaires en fonction des préférences exprimées par l'utilisateur.

Les Données personnelles relatives à l'utilisateur permettant de l'identifier sont appelées « Données » ci-après.

Les informations recueillies sont traitées par Île-de-France Mobilités, les opérateurs de transport, le centre de services ou le contrôleur à des fins d'utilisation pour le service et d'évaluation de la qualité de ce service. Ces informations sont collectées dans le cadre de l'inscription, de la réservation et de l'utilisation du service.

Les catégories de données traitées sont les suivantes :

- Données d'identification (nom, prénom, date de naissance) ;
- Coordonnées de contact (adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique) ;
- Données relatives aux trajets réservés et réalisés ;
- Données de facturation et de paiement ;
- Données relatives aux réclamations et demandes adressées au centre de services ;
- Justificatifs permettant de vérifier l'éligibilité au service ;
- Informations nécessaires à l'organisation d'une prise en charge adaptée aux besoins de l'utilisateur.

Certaines de ces données peuvent révéler des informations relatives à l'état de santé ou à la situation de handicap de l'utilisateur. Elles sont collectées uniquement dans la mesure nécessaire à la vérification de l'éligibilité au service et à l'organisation de sa prise en charge.

Les Données personnelles relatives à l'utilisateur permettant de l'identifier sont appelées « Données » ci-après.

7.3 Durée de conservation des Données

Les données sont conservées pour les durées suivantes :

- Données d'identification, de vie personnelle et de trajet : 3 ans
- Données de connexion : 1 an
- Données téléphoniques issues de la centrale (numéros appelants) : 3 mois
- Enregistrements d'appels : 3 mois

7.4 Droits des Usagers sur leurs Données à caractère personnel

Les personnes concernées par ces traitements bénéficient à tout moment, et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour des motifs légitimes, de limitation, d'effacement, de portabilité, à communiquer des instructions sur le sort de leurs données en cas de décès, de retrait de consentement

(si donné) ainsi que d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer leurs droits, peuvent contacter le Délégué à la Protection des données en indiquant ses noms, prénoms et coordonnées de contact et en fournissant un justificatif d'identité :

- à l'adresse postale : Île-de-France Mobilités – 39bis 41 rue de Châteaudun – 75009 Paris
- ou à l'adresse e-mail : dpo@iledefrance-mobilités.fr

Si l'utilisateur est un mineur de moins de 15 ans ou un majeur sous curatelle ou tutelle, son représentant légal pourra exercer tous les droits listés. Une justification de la représentation légale du mineur ou du majeur protégé sera demandée.

7.5 Sécurité et confidentialité

La centre de services met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.