**Sessions webinaires du 25, 26 et 27 avril 2023 sur la présentation du Pam francilien et ses nouveautés**

**Introduction**

Le service Pam se régionalise : le Pam94 a intégré le Pam francilien le 1er avril 2023 dernier.

Un renouveau du service est effectué afin de garantir une qualité de service et une satisfaction clients élevée.

Les opérateurs en charge de la gestion du centre de services et de l’exploitation étaient Filival Pam94 et le département du Val-de-Marne.

Concernant le Pam francilien, l’opérateur en charge de la gestion du centre de services est Kisio et les opérateurs en charge de l’exploitation sont Keolis et Citémobil. Le service du Pam francilien est géré par Île-de-France Mobilités.

**Les nouveautés**

Ce qui ne change pas entre le service Pam94 et le Pam francilien sont : le fonctionnement du service et le niveau de service.

Les tarifs attractifs de Filival Pam94 sont conservés, les comptes usagers basculeront automatiquement avec une validation des données personnelles demandée et les réservations régulières sont reprises.

Néanmoins, des nouveautés sont présentes :

* un nouveau guichet unique pour réserver des courses sur l’ensemble de la région,
* une nouvelle plateforme téléphonique,
* aucune demande de justification de motifs pour les courses,
* la nécessité d’alimenter son compte mobilité pour réserver des courses occasionnelles.

Davantage de critères d’éligibilité sont présents pour bénéficier du service : un usager peut être titulaire d’une carte de stationnement délivrée par l’office national des anciens combattants (double barre) ou bien appartenir aux catégories Groupe Iso-Ressources (GIR) de niveau 1 à 4.

Il est possible d’effectuer un trajet du lundi au dimanche toute l’année 7j/7 de six heures (6h) à minuit. Le vendredi et le samedi, les dernières prises en charge sont jusqu’à minuit trente (00h30).

Les transports se font dans toute l’Île-de-France et les trajets interdépartementaux sont autorisés.

La réservation de trajet régulier est possible entre quatre-vingt-dix (90) jours à sept (7) jours avant le déplacement souhaité.

La réservation de trajet occasionnel est possible entre trente (30) jours à deux (2) heures avant le déplacement souhaité.

Lors de notre présentation, nous avons illustré une image représentant une personne aidée par un conducteur-accompagnateur.

La tarification du Pam francilien devient plus intéressante par rapport au Pam94.

En effet, les prix du Pam francilien sont les suivants :

Un trajet entre 0 à 15 km est à deux euros, entre 15 à 20 km le prix est à trois euros et vingt centimes, entre 20 à 25 km le prix est à quatre euros, entre 25 à 30 km le prix est à cinq euros, entre 30 à 35 km le prix est à six euros et vingt-cinq centimes, entre 35 à 40 km le prix est à sept euros et quatre-vingts centimes, entre 40 à 45 km le prix est à neuf euros soixante-quinze, entre 45 à 50 km le prix est à douze euros et vingt centimes, le prix pour un trajet à plus de 50 km est à quatorze euros.

Afin de réserver vos trajets, vous devez créer votre compte IDFM Connect et votre compte mobilité Pam francilien. Pour créer ce compte, vous avez reçu un courrier ou un mail où figure le lien pour la création de celui-ci. Pour activer votre compte, il faut rentrer vos coordonnées bancaires et procéder à un premier paiement par carte pour alimenter votre compte et bénéficier du service.

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

**Le centre de services unique**

De nouveaux points de contact pour le Pam francilien existent :

* un centre de services joignable au 0 800 00 18 18 du lundi au dimanche de 7h à 20h et de 5h30 à 1h pour une assistance lors d’un trajet,
* un site internet Pam avec toute l’information sur pam.iledefrance-mobilites.fr
* une boîte mail pour les demandes, informations voyageurs ou réclamation à contact@pam.iledefrance-mobilites.fr
* une boîte postale pour envoyer les demandes par courrier à l’adresse suivante : Service PAM – TSA 61329 – 75564 PARIS CEDEX 12
* une application PAM IDFM et un site en ligne sont accessibles sur smartphone, tablette, ordinateur où se trouve un espace « Mon compte » sécurisé pour des réservations en toute simplicité,
* une agence mobile Pam sera disponible à partir de septembre 2023 du lundi au samedi de 9h à 18h sur demande de rendez-vous. Des animations terrain sont possibles dès avril 2023 sur demande,
* un accueil à l’agence commerciale au 24 allée Vivaldi dans le douzième arrondissement de Paris du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h.

Merci de votre attention

Le service Pam francilien