

Madame, Monsieur,

Veillez trouver les caractéristiques abordées de votre nouveau service Pam francilien :

- Les opérateurs en charge de la gestion de centres de services (Kisio) et les opérateurs en charge de l'exploitation (Keolis et Citémobil) ;
- Les nouveautés entre le service Pam94 et le Pam francilien : ce qui ne change pas et ce qui change, les critères d'éligibilité, les modalités de transport, la tarification et le compte mobilité ;
- Les nouveaux points de contact du service Pam francilien ;
- Une partie questions-réponses et vos retours sur le service.

Vos questions portaient notamment sur ces points :

#### Les généralités

- **Quelle est la différence entre l'agence commerciale et l'agence mobile Pam ?**

L'agence commerciale est située au 24 allée Vivaldi et est ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés). Vous pouvez effectuer vos réservations, votre inscription, vos paiements ou encore demander des renseignements.

L'agence mobile Pam sera disponible à partir de septembre 2023 et pourra venir à votre rencontre sur demande de rendez-vous, en contactant le centre de services par appel téléphonique, par courrier ou via notre formulaire en ligne.

# Pam

Un service



- **L'application est-elle disponible sur les magasins d'applications distribués ? Que permet-elle de faire ?**

L'application Pam IdFM est disponible sur Play Store et App Store.

Cette application permet à l'utilisateur de :

- réserver, modifier, annuler un trajet ;
  - payer en ligne ;
  - consulter son compte mobilité ;
  - émettre un avis après une course ;
  - retrouver les détails des trajets effectués et réservés ;
  - consulter les trajets récents ;
  - suivre en temps réel l'arrivée du véhicule du trajet ;
  - suivre en temps réel le trajet du véhicule ;
  - suivre l'information voyageur relative aux trajets à venir.
- **Est-il possible de recevoir les factures à notre adresse de domiciliation ?**

L'utilisateur peut définir ses préférences de paiement quand il remplit le formulaire d'inscription.

Il choisit également le canal de communication pour lui envoyer ses documents de paiement (courriel ou courrier).

## L'inscription

- **Une personne vivant hors Île-de-France peut-elle bénéficier du Pam francilien ?**

Si un usager vit en dehors de l'Île-de-France, il peut bénéficier du Pam francilien s'il justifie :

- d'une carte mobilité inclusion (CMI) invalidité,
- ou d'une carte d'invalidité avec un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80%, jusque fin 2026.

- **Une personne vivant en dehors de l'Union Européenne peut-elle s'inscrire au service Pam francilien ?**

La loi LOM concerne uniquement les personnes vivant au sein du territoire français. Il est donc possible de s'inscrire au service Pam francilien si cela est le cas.

## La réservation

- **Existe-t-il des trajets réservables à la « dernière minute » ?**

La réservation peut être faite au plus tôt 30 jours avant le transport et au plus tard jusqu'à 2h avant le départ.

Les usagers qui peuvent prévoir leurs déplacements doivent réserver le plus tôt possible pour avoir la réponse la mieux adaptée à leur demande.

- **Pour réserver des trajets occasionnels, peut-on appeler ou envoyer un mail ?**

Pour un trajet occasionnel, vous pouvez faire une réservation :

- en ligne ;
- sur l'application Pam IdFM depuis votre smartphone ou tablette ;
- par téléphone en contactant le centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h ;
- par mail à l'adresse [contact@pam.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam.iledefrance-mobilites.fr)

- **Comment peut-on bénéficier de trajets réguliers ?**

Un trajet régulier est un trajet :

- aux mêmes jours et aux mêmes horaires ;
- avec le même point de départ et le même point d'arrivée ;
- réalisé au moins 8 fois dans le mois (4 allers-retours) ;
- pendant 2 mois minimum.

Pour faire une demande de trajet régulier, vous pouvez faire une demande :

- En ligne : via notre formulaire de contact, en choisissant le sujet "Une réservation de trajet régulier"
- Par courrier : complétez et envoyez le formulaire papier de demande de trajet régulier au moins 7 jours avant le premier trajet à l'adresse : Service Pam, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12
- Par téléphone : contactez le centre de services au 0 800 00 18 18 (service et appel gratuits) du lundi au dimanche de 7h à 20h

Toute demande de réservation sera étudiée et acceptée au regard de la disponibilité du service. Vous recevrez une réponse dans les 15 jours qui suivent l'envoi de la demande. Il est possible que nous vous proposons une adaptation des horaires demandés afin de réaliser votre transport.

Pour modifier, suspendre sur une période donnée ou définitivement un transport régulier, il faut contacter le centre de services Pam.

- **Un usager peut-il entrer en contact avec les conducteurs-accompagnateurs ?**

Pour des mesures de sécurité et de confidentialité, les usagers ne peuvent pas réserver, modifier ou annuler leurs trajets auprès des conducteurs-accompagnateurs.

- **Peut-on choisir son véhicule ?**

Le service utilise différents types de véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Le choix du véhicule (comme du conducteur et de l'itinéraire emprunté) relève de la responsabilité du transporteur au regard de la situation de l'usager et des contraintes d'exploitation.

- **Pour annuler un transport, pourquoi faut-il appeler le centre de services et par la suite confirmer cela par mail ?**

Au vu du lancement du service Pam francilien, nous avons décidé dans un premier temps de procéder en deux étapes, c'est-à-dire un appel accompagné d'un courriel afin d'éviter les erreurs. Toutefois, cette procédure cessera prochainement.

- **Quels sont les délais de réservation ?**

La réservation peut être faite au plus tôt 90 jours à l'avance et au plus tard 7 jours avant le premier trajet pour vos trajets réguliers.

La réservation peut être faite au plus tôt 30 jours avant le transport et au plus tard jusqu'à 2h avant le départ pour un transport occasionnel.

Pour réserver un trajet à moins de 24 heures de l'horaire souhaité, il faut privilégier le téléphone, internet ou l'application, sous réserve de disponibilité.

Si vous pouvez prévoir vos déplacements, nous vous conseillons de réserver le plus tôt possible pour avoir la réponse la plus adaptée à votre demande.

- **Quelles sont les modalités d'annulation des courses ?**

Si le voyageur ne peut pas faire le trajet qu'il a réservé, il doit l'annuler le plus rapidement possible.

Pour annuler une demande de réservation, vous pouvez :

- consulter le site internet Pam ou l'application mobile, dans la rubrique Mon compte → Mes réservations
- contacter le centre de services gratuit au 0 800 00 18 18
- écrire un courrier à l'adresse : service Pam, TSA 61329, 75564 PARIS CEDEX 12
- venir à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 PARIS, du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés).

Le voyageur peut annuler son trajet sans frais jusqu'à 12h la veille de son trajet.

En cas d'absence du voyageur lors du transport, il doit payer une pénalité, pour lui et son accompagnateur. Les pénalités sont précisées sur la facture.

Si le voyageur annule la veille du transport au-delà de 12h, il devra présenter un justificatif ou il devra payer une pénalité.

Si le voyageur est absent lors du transport, le service Pam annule et facture automatiquement le trajet du retour.

Le montant de la pénalité correspond au prix du trajet.

- **Comment réserver un véhicule lorsque l'on a un rendez-vous médical (pas d'horaire défini) ?**

Vous pouvez réserver votre transport deux heures avant le trajet, toutefois, sous réserve de disponibilité (aucune garantie de transport).

Nous vous préconisons de prévoir un trajet retour qui comprend un éventuel retard du rendez-vous.

## L'information voyageur

- **L'horaire de prise en charge n'est pas très clair, pouvez-vous nous donner plus d'informations ?**

La veille avant 19h, vous recevez une heure exacte de la prise en charge de votre transport. Le jour J de votre transport, vous recevez un SMS 30 minutes avant votre prise en charge, pour vous indiquer que votre conducteur-accompagnateur est en route.

- **Quel est le délai pour avoir une validation de transport (en attente -> validé) ?**

Pour un trajet occasionnel, une confirmation immédiate (acceptation ou refus) sera apportée à l'utilisateur. La confirmation sera adressée à l'utilisateur dans un délai de réponse de 5 jours suite à une mise en liste d'attente et au plus tard à 19h J-2.

## L'offre de service

- **Qu'est-ce qu'un groupage ?**

Le groupage est le transport de plusieurs usagers dans un même véhicule (comme en covoiturage). Le service Pam est un service de transport collectif à la demande.

Un transport collectif permet de : répondre à plus de réservations, limiter la pollution, la consommation d'énergie et peut faire un ou plusieurs arrêts pour déposer d'autres usagers.

Les transports individuels doivent être considérés comme exceptionnels.

Lors d'un trajet groupé, plusieurs arrêts peuvent être réalisés pour déposer les usagers. Cependant, le groupage ne peut pas augmenter le temps du trajet direct de plus de 50%, dans la limite de 30 minutes.

- **La création du compte mobilité est-elle obligatoire même pour les tiers-payeurs ?**

Non, la création du compte mobilité n'est pas obligatoire pour les tiers-payeurs. En effet, le paiement peut s'effectuer par virement ou prélèvement bancaire.

- **Que signifient les 'symboles' dans l'application ?**

Le pictogramme d'une petite voiture signifie qu'il s'agit d'un véhicule Pam.

- **Où a lieu la prise en charge : à la porte de mon domicile ou sur la voie publique ?**

Le conducteur-accompagnateur ne rentre pas dans un espace privé. Une situation exceptionnelle est le fait d'accompagner l'utilisateur :

- jusqu'à la porte de son logement ;
- ou jusqu'au lieu de rendez-vous.

La demande d'accompagnement exceptionnel :

- doit être faite au moment de l'inscription ;
- ou auprès du conseiller si les besoins de l'utilisateur évoluent.

# Pam

Un service



La demande de l'utilisateur est étudiée par le centre de services, pour adapter la prise en charge autant que possible. Lors de la première prise en charge, un chargé d'accessibilité, évalue et valide le besoin d'accompagnement exceptionnel.

Si l'accompagnement entraîne un risque, la demande pourra être refusée. La responsabilité du conducteur ne peut être engagée, en cas de chute de l'utilisateur.

## La tarification

- **Les tarifs vont-ils changer au fur et à mesure que les départements en Île-de-France vont s'ajouter ?**

Les tarifs du service Pam francilien seront effectifs à compter du 12 juillet 2023, neuf zones tarifaires ont été définies, allant de deux euros pour un trajet inférieur à quinze kilomètres et quatorze euros pour un trajet de plus de cinquante kilomètres.

*Vous pouvez retrouver la grille tarifaire sur le support de présentation du webinaire.*

## Le paiement

- **Si nous ne possédons pas de carte bancaire, comment pouvons-nous créer notre compte mobilité et bénéficier du service Pam francilien ?**

À partir de juillet 2023, lors de la création de votre compte mobilité, vous pourrez indiquer le moyen de paiement que vous souhaitez.

- **Existe-t-il un minimum de crédit à mettre dans le compte mobilité pour les transports occasionnels ?**

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. Un minimum de cinq euros est présent pour alimenter votre compte mobilité.

- **Quel est le délai pour créditer un compte via un chèque ?**

Il faut compter 10 jours pour le traitement de la demande afin que votre compte mobilité soit crédité par chèque.

- **En début de mois suivant nos transports, une facture est-elle envoyée ?**

Une facture est envoyée le cinq du mois suivant les transports, indiquant les trajets effectués et les pénalités.

La facture doit être payée dans les quarante jours qui suivent la date de son émission.

Seuls les transports occasionnels sont payés en amont sur le compte mobilité.

Par ailleurs, vos différents retours ont bien été transmis aux services concernés.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la FAQ du service Pam francilien : <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/nous-contacter/faq>

Nous vous remercions de votre attention,

Le service Pam francilien