

Pam

Un service

île de France
mobilités 

Règlement de service Pam francilien

île de France
mobilités 

Table des matières

1. Description du service de transport Pam francilien	5
1.1 Le financement.....	5
1.2 Disponibilité du service	5
1.3 Périmètre et modalité de transport des usagers	6
2. Critères d'éligibilité au service Pam.....	6
3. Inscription au service	6
3.1 S'inscrire au service.....	6
3.1.1 S'inscrire en ligne	7
3.1.2 S'inscrire par formulaire papier	7
3.2 Liste des pièces justificatives.....	7
3.3 Contrôle des documents de l'utilisateur	8
3.4 Délai du traitement.....	9
3.5 Modifier les informations d'un dossier usager	9
4. Réserver, annuler et modifier un trajet	9
4.1 Horaires et jours de prise en charge.....	9
4.2 Ponctualité	10
4.3 Types de trajet	10
4.4 Le trajet régulier.....	10
4.4.1 Réserver un trajet régulier	10
4.4.2 Conditions de modification et d'annulation d'un trajet régulier.....	11
4.5 Le trajet occasionnel	11
4.5.1 Réserver un trajet occasionnel.....	11
4.5.2 Conditions de modifications et d'annulation d'un trajet occasionnel.....	11
4.6 Réservation pour un usager mineur ou un usager non autonome.....	12
4.6.1 Modalité de prise en charge	12
5. La prise en charge	12

5.1 Les accompagnateurs	12
5.1.1 L'accompagnateur obligatoire	12
5.1.2 Signaler son besoin d'accompagnement obligatoire	12
5.1.3 L'accompagnant facultatif	13
5.1.4 L'accompagnant de moins de 4 ans	13
6. Le rôle du conducteur-accompagnateur	13
6.1 En situation normale	13
6.2 En situation exceptionnelle	14
6.3 Equipement pour le transport d'enfant.....	14
6.4 Bagage et colis.....	15
6.5 Les animaux.....	15
7. Les règles de ponctualité.....	15
8. Règles de sécurité à bord du véhicule.....	16
9. Les équipements.....	16
10. La tarification.....	17
10.1 Les tarifs des accompagnateurs facultatifs	18
10.2 Les pénalités.....	18
11. Conditions de suspension des droits d'accès au service Pam	18
12. Les modes de paiement	18
13. Le compte mobilité	19
14. Facturation	20
14.1 Paiement des factures.....	20
14.2 Non-paiement des factures	20
14.3 Paiement par un tiers.....	20

15. Avis et réclamations.....	20
15.1 Les avis	20
15.2 Les réclamations.....	21
16. Les objets perdus	21
17. Mise à disposition du site internet et application Pam IDFM	21
17.1 Le site Internet	21
17.2 L'application Pam IDFM.....	21
17.3 Gestion du site et de l'application Pam IDFM	22
17.4 Le compte Île de France Mobilités Connect.....	22
18. Protection des données à caractère personnel	22
18.1 Collecte des données personnelles	22
18.2 Données : Utilisation des données personnelles	23
18.3 Sécurité et confidentialité	23
19. Règlementations.....	23
20. Engagements du centre de services.....	23
21. Engagement de l'opérateur de transport	24
22. Contactez-nous	24

1. Description du service de transport

Pam francilien

Le service Pam francilien est un service spécialisé de transport routier à la demande.

Ce service a été créé pour assurer le transport des personnes à mobilité réduite quand le réseau de transport en commun n'est pas accessible.

Il assure un service :

- d'adresse à adresse des usagers ;
- à la demande, sous condition de réservation auprès du centre de services ;
- de manière régulière ou occasionnelle ;
- dont la distance est au moins supérieure ou égale à cinq cents (500) mètres, à vol d'oiseau.

Le service Pam francilien est un transport collectif. Les trajets sont groupés ce qui :

- permet de répondre à plus de réservations,
- permet de limiter la pollution et la consommation d'énergie.

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.

Les transports individuels doivent être considérés comme exceptionnels.

1.1 Le financement

Le service Pam francilien est financé par :

- Île-de-France Mobilités,
- la Région Île-de-France,
- les Départements franciliens,
- la Ville de Paris.

1.2 Disponibilité du service

Le centre de services fonctionne toute l'année et tous les jours de la semaine. Un accueil téléphonique est disponible pour :

- la réservation ou l'information des usagers, de sept heures (7h00) à vingt heures (20h00),
- aider les usagers rencontrant des difficultés pour leur trajet entre cinq heures trente (5h30) et

une heure du matin (1h00).

Les transports s'effectuent tous les jours de six (6) heures à minuit (00h) et jusqu'à minuit trente (00h30) le vendredi et le samedi.

1.3 Périmètre et modalité de transport des usagers

Le service Pam francilien couvre exclusivement le territoire de l'Île-de-France.

Les transports sont réalisés entre deux (2) lieux situés sur la voie publique, sauf cas exceptionnel justifié.

Le conducteur-accompagnateur vient chercher l'utilisateur et le dépose sur la voie publique.

2. Critères d'éligibilité au service Pam

Le service Pam francilien est ouvert :

Aux résidents de l'Île-de-France exclusivement si :

- ils ont une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre),
- ils appartiennent aux catégories Groupe Iso-Ressources (GIR) et qui sont évaluées de niveau 1 à 4.

Aux résidents du territoire français si :

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

À noter que les personnes qui sont déjà inscrites aux services Pam sur justification d'une carte de stationnement pour personnes handicapées peuvent toujours bénéficier du service jusqu'au 31 décembre 2026.

Les justificatifs doivent être en cours de validité.

3. Inscription au service

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

L'inscription est obligatoire et gratuite.

3.1 S'inscrire au service

Il est possible de s'inscrire sur internet ou par courrier.

3.1.1 S'inscrire en ligne

Pour une inscription en ligne, il faut :

- se rendre sur le site internet pam.iledefrance-mobilites.fr dans la rubrique « M'inscrire »,
- remplir le formulaire d'inscription et ajouter les justificatifs demandés.

3.1.2 S'inscrire par formulaire papier

Pour obtenir un dossier d'inscription papier, il faut soit :

- contacter le centre d'appel au numéro gratuit 0 800 00 18 18 tous les jours de sept (7h) heures à vingt (20h) heures,
- télécharger le dossier sur le site pam.iledefrance-mobilites.fr dans la rubrique « M'inscrire »,
- se rendre à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi 75012 Paris - du lundi au vendredi, de dix (10h) heures à midi (12h) et de quinze (15h) heures à dix-sept (17h) heures (hors jours fériés).

Cette agence est fermée lors des jours fériés.

Le dossier complété avec les justificatifs peut être :

- envoyé par courrier à l'adresse :

Service PAM
TSA 61329
75564 PARIS CEDEX 12

- déposé à l'agence commerciale.

L'utilisateur peut contacter le centre de services au numéro gratuit 0800 00 18 18, pour obtenir une assistance à l'inscription.

3.2 Liste des pièces justificatives

Les éléments collectés par le formulaire sont :

- Les informations liées à l'identité de l'utilisateur et ses tiers ou responsable légal,
- Les informations utiles à la réservation,
- Les informations relatives au moyen de paiement,
- Les informations permettant de communiquer avec le client et ses proches (5 personnes maximum),

- Les pièces justificatives selon la situation peuvent être :
 - Pour justifier de l'éligibilité :
 - une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) mention « Invalidité » ou une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % ou plus),
 - ou une carte de stationnement ONAC,
 - ou une notification MDPH attribuant l'APA et précisant le classement GIR (1 à 4),
 - et une pièce d'identité.

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

- La lettre de jugement du bénéficiaire.

Si vous effectuez la démarche pour un mineur :

- La copie du livret de famille de l'utilisateur concerné et celle des parents.

En cas de demande de trajets réguliers pour un mineur à partir de 10 ans :

- La lettre d'autorisation pour le transport de mineur à partir de 10 ans.

En cas de prise en charge par un tiers payeur :

- Le document de prise en charge par un tiers complété et signé par celui-ci,
- Le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique signée par votre tiers payeur,
- Son RIB,
- Un justificatif d'identité du 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).

Si vous souhaitez payer par prélèvement (uniquement pour les trajets réguliers) :

- Le relevé d'identité bancaire du compte à prélever.
- Le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique à télécharger et à signer.

3.3 Contrôle des documents de l'utilisateur

Le centre de services vérifie la date de validité des documents de l'utilisateur :

- au moment de l'inscription,
- pendant toute l'utilisation du service.

Toutes nouvelles pièces justificatives doivent être transmises au centre de services avant la date d'expiration.

Si un usager n'utilise pas le service pendant 18 mois consécutif, son dossier sera supprimé. Pour utiliser à nouveau le service, il devra se réinscrire.

Le centre de services Pam francilien respecte la confidentialité de toutes les informations données par les usagers.

3.4 Délai du traitement

Le dossier d'inscription est traité dans les 7 jours à compter de la réception de la demande.

À la suite du traitement du dossier, le demandeur est informé par courrier ou par courriel selon le canal utilisé pour la demande, de l'acceptation de son inscription, ou de son rejet.

Si le dossier est incomplet, des informations ou pièces complémentaires peuvent être demandées.

3.5 Modifier les informations d'un dossier usager

Pour tout changement, l'utilisateur doit adresser le document justificatif au centre de services, soit par :

- courrier au Service PAM
TSA 61329
75564 PARIS CEDEX 12
- courriel à contact@pam.iledefrance-mobilites.fr
- à l'agence commerciale située au 24 allée Vivaldi et ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés).

Par exemple :

- si ses besoins de transports changent
- ou en cas de changement d'adresse.

4. Réserver, annuler et modifier un trajet

4.1 Horaires et jours de prise en charge

Les horaires sont :

- de six (6) heures à minuit (00h) le lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche,
- de six (6) heures à minuit trente (00h30), le vendredi et samedi.

Les heures indiquées ici sont celles de la première et de la dernière prise en charge.

Aucune prise en charge ne peut être programmée après minuit (00h) du lundi au jeudi et après minuit trente (00h30) les vendredis et samedis.

4.2 Ponctualité

Lors des réservations, seul un horaire impératif peut être demandé :

- soit l'heure de départ,
- soit l'heure d'arrivée.

Afin de favoriser la ponctualité des transports, en cas de rendez-vous médical il est conseillé d'inscrire l'heure d'arrivée impérative. Pour le départ de train ou d'avion, il est recommandé de faire sa réservation auprès du centre de services.

En cas de retard d'un rendez-vous médical, de l'arrivée d'un train ou d'un avion, l'utilisateur doit immédiatement prévenir le centre de services qui proposera un nouvel horaire de prise en charge.

4.3 Types de trajet

Le centre de services propose deux (2) types de trajets :

- les trajets réguliers,
- les trajets occasionnels.

4.4 Le trajet régulier

L'utilisateur peut faire une demande de trajet régulier s'il doit faire :

- le même trajet 4 fois par mois minimum (soit huit aller-retour identiques),
- aux mêmes jours et aux mêmes horaires,
- pendant 2 mois minimum.

4.4.1 Réserver un trajet régulier

La réservation d'un trajet régulier est possible trois (3) mois à l'avance, et ce jusqu'à sept (7) jours avant la réalisation de la première occurrence.

Pour faire une demande de trajet régulier, l'utilisateur doit soit :

- faire une réservation via le formulaire disponible directement sur le site <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/> dans la rubrique « Réserver un trajet »,
- contacter le centre d'appel au numéro gratuit 0800 00 18 18,
- adresser un courrier au centre de services,
- faire une demande auprès de l'agence commerciale.

L'utilisateur reçoit une réponse dans les sept (7) jours qui suivent la réception de sa demande par mail ou courrier.

4.4.2 Conditions de modification et d'annulation d'un trajet régulier

L'utilisateur peut modifier ou suspendre un trajet régulier jusqu'à sept (7) jours avant la réalisation du premier trajet régulier modifié.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge par 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 telle que prévue au présent règlement.

4.5 Le trajet occasionnel

Un trajet occasionnel est un transport qui a lieu de temps en temps et qui n'est donc pas régulier.

4.5.1 Réserver un trajet occasionnel

Pour faire une demande de trajet occasionnel, l'utilisateur peut soit :

- faire une réservation directement sur le site <https://pam.iledefrance-mobilites.fr/> dans la rubrique « Réserver un trajet »,
- faire une réservation via l'application Pam IDFM ou depuis l'espace Mon Compte,
- contacter le centre d'appel au numéro gratuit 0800 00 18 18,
- adresser un courrier au centre de services,
- s'adresser à l'agence commerciale.

La réservation peut être faite au plus tôt un (1) mois avant le trajet et au plus tard jusqu'à midi (12) la veille avant le trajet.

Pour un trajet occasionnel, une confirmation immédiate (acceptation ou refus ou une mise en liste d'attente) sera apportée à l'utilisateur.

4.5.2 Conditions de modifications et d'annulation d'un trajet occasionnel

L'utilisateur peut modifier un trajet occasionnel jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant la prise en charge.

L'utilisateur peut annuler son trajet sans frais jusqu'à midi (12) la veille du voyage.

Passé ce délai, l'utilisateur devra présenter un justificatif à son annulation ou se verra attribuer une pénalité.

4.6 Réserveation pour un usager mineur ou un usager non autonome

4.6.1 Modalité de prise en charge

- Tout mineur de moins de 10 ans ne peut voyager seul et doit être accompagné selon les conditions évoquées dans le paragraphe accompagnateur obligatoire pour les mineurs.
- La prise en charge des mineurs entre 10 ans et 18 ans et non accompagnés, est soumise à une déclaration signée du responsable légal. La déclaration précise les conditions de la prise en charge et de la dépose, du mineur.
- En cas de manquement à ces conditions de prise en charge et de dépose, le conducteur sera amené à refuser la prise en charge du mineur.
- La prise en charge des adultes non autonomes est soumise à la présence d'un adulte majeur, et capable de l'aider.
- Il doit être présent au lieu de rendez-vous lors de la prise en charge et de la dépose.
- En cas d'absence de cet adulte, le conducteur du service peut refuser la prise en charge.
- En cas d'absence répété de l'adulte, le centre de services peut suspendre les droits de l'utilisateur.

5. La prise en charge

5.1 Les accompagnateurs

Il existe deux (2) types d'accompagnateurs :

- l'accompagnateur obligatoire bénéficiant de la gratuité,
- et l'accompagnant facultatif, payant.

Le nombre de personnes accompagnant est limité à deux maximum.

5.1.1 L'accompagnateur obligatoire

Du fait de leur handicap ou d'une situation de dépendance, certains usagers ont besoin d'une personne pour les accompagner pendant le transport.

5.1.2 Signaler son besoin d'accompagnement obligatoire

L'utilisateur doit signaler son besoin d'accompagnateur obligatoire et justifier ce besoin d'accompagnement obligatoire (CMI portant la mention « accompagnement obligatoire » ou autre) :

- au moment de son inscription au service,
- ou lors de la mise à jour de ses informations personnelles.

L'utilisateur se charge de trouver son accompagnateur. L'accompagnateur obligatoire doit être majeur, et capable d'aider l'utilisateur.

L'accompagnateur obligatoire est alors prévu à chaque réservation.

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

L'accompagnateur obligatoire fait le même trajet que l'utilisateur et doit être présent :

- sur le lieu de départ,
- pendant le transport jusqu'au lieu d'arrivée, sous peine de refus de prise en charge par le service Pam.

A l'inverse, si un utilisateur 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.

5.1.3 L'accompagnant facultatif

Il s'agit des personnes autonomes qui accompagnent l'utilisateur sans assurer de mission d'assistance.

L'utilisateur doit signaler la présence de son accompagnant facultatif lors de sa réservation.

L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service dans la limite des places disponibles.

L'utilisateur doit alors s'acquitter du paiement de la course de son accompagnant.

5.1.4 L'accompagnant de moins de 4 ans

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.

6. Le rôle du conducteur-accompagnateur

6.1 En situation normale

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,
- l'aide à la descente,
- ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir (au niveau de la voie publique).

Le conducteur ne peut pas :

- apporter une aide médicale ou paramédicale,
- porter l'utilisateur,
- transférer l'utilisateur entre son fauteuil roulant et un siège,
- aider l'utilisateur en fauteuil roulant à monter ou descendre plusieurs marches,
- Porter des colis ou des bagages.

6.2 En situation exceptionnelle

Le conducteur-accompagnateur ne rentre pas dans un espace privé. Une demande de prise en charge exceptionnelle peut être formulée auprès du centre de service qui l'étudiera pour adapter la prise en charge autant que possible.

Une situation exceptionnelle consiste à 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 de la réservation
- ou si les besoins de l'utilisateur évoluent.

Avant 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.

6.3 Equipement pour le transport d'enfant

Comme le Code de la route (articles R412-1 à R412-5) le prévoit, les enfants de moins de 10 ans doivent être transportés sur un siège sécurisé.

Le service Pam francilien fournit les réhausseurs pour les enfants de plus de 22 à 36 kg (kilos).

La demande devra être faite au moment de la réservation.

Si la demande n'est pas faite, le transport ne pourra pas avoir lieu.

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

6.4 Bagage et colis

Les conducteurs ne portent pas les bagages ou colis des usagers.

L'utilisateur reste responsable de ses bagages ou colis.

Au moment de la réservation, l'utilisateur doit prévenir le centre de services s'il a un bagage ou un colis.

Dans le cas contraire, le conducteur peut refuser de transporter le bagage ou le colis pour des raisons de sécurité.

6.5 Les animaux

Le service Pam francilien, autorise la présence d'un animal pendant le trajet dans les cas suivants :

- le chien guide ou d'assistance,
- le petit animal domestique transporté dans un panier, un sac ou une cage fermée réservé à cet effet.

Au moment de la réservation, l'utilisateur doit prévenir le centre de services de la présence de son animal.

Le transport de l'animal est gratuit.

L'utilisateur est responsable des dégâts et accidents causés par son animal durant toute la prise en charge.

7. Les règles de ponctualité

Les usagers et les conducteurs s'engagent à être ponctuels.

Selon les préférences de communication (sms, courriel ou message vocal) définies par l'utilisateur, celui-ci reçoit un message trente (30) minutes avant l'arrivée du véhicule.

Ce message d'alerte permet à l'utilisateur de se préparer et d'être présent sur le lieu de rendez-vous quelques minutes avant l'arrivée du conducteur.

L'utilisateur peut suivre le trajet ou l'approche du véhicule via l'application Pam IDFM ou dans son espace sécurisé.

Une fois le véhicule sur place, l'utilisateur reçoit un message l'informant de la présence du véhicule.

Si l'utilisateur a du retard :

- il doit prévenir le centre de services le plus tôt possible pour ne pas gêner la prise en charge des autres usagers.

Si l'utilisateur est absent du lieu de rendez-vous :

- le conducteur prend contact avec l'utilisateur et l'informe de la présence du véhicule,
- le conducteur reste, sur le lieu de rendez-vous pendant cinq (5) minutes.

Si l'utilisateur n'est toujours pas là cinq (5) minutes après l'heure convenue :

- le centre de services prévient l'utilisateur puis le conducteur quitte le lieu de prise en charge et poursuit sa tournée,
- l'utilisateur devra payer le transport.

Si le conducteur-accompagnateur a du retard :

- de plus de cinq (5) minutes, l'utilisateur est prévenu en fonction du choix du mode de communication favori par sms, notification ou message vocal,
- dès vingt (20) minutes de retard constaté, le centre de services propose une autre solution de transport.

Si l'utilisateur accepte cette solution, il devra payer le transport.

8. Règles de sécurité à bord du véhicule

Dans le véhicule, les usagers doivent respecter les règles de sécurité :

- mettre la ceinture de sécurité,
- ne pas fumer ni vapoter,
- ne pas emporter des produits dangereux, ou des objets qui pourraient gêner ou blesser les autres usagers,
- ne pas avoir un comportement gênant, ou mettant en danger les autres usagers ou le conducteur.

Si l'utilisateur ne respecte pas ces règles, l'accès au service peut être suspendu.

L'utilisateur est informé par courrier de cette décision trente (30) jours avant, suivi d'un rappel, sept (7) jours et un (1) jour avant la suspension.

9. Les équipements

Les équipements des usagers doivent être homologués pour le transport.

Le service Pam ne transporte pas les appareils non homologués pour le transport, notamment pour :

- certains fauteuils roulants,
- poussettes, ...

Le service Pam se dégage de toute responsabilité, si un appareil pour le transport est abîmé durant le trajet, lors de l'aide à la montée ou à la descente.

Pour savoir si un fauteuil roulant est homologué pour le transport, il faut savoir s'il correspond à la norme ISO 7176-19 (<https://www.iso.org/fr/standard/40993.html>) :

« Fauteuils roulants - Dispositifs de mobilité montés sur roues et destinés à être utilisés comme sièges dans des véhicules à moteur ».

10. La tarification

Le prix du trajet est calculé sur le nombre de kilomètres réalisé, à vol d'oiseau, de l'adresse de départ à l'adresse d'arrivée.

À partir du 12 juillet 2023, les tarifs suivants seront appliqués.

Zone tarifaire	Distance à vol d'oiseau du trajet (en km)	Tarifs (en euros)
1	0 à <15km	2,00
2a	15 à <20km	3,20
2b	20 à <25km	4,00
2c	25 à <30km	5,00
3a	30 à <35km	6,25
3b	35 à <40km	7,80
3c	40 à <45km	9,75
3d	45 à <50km	12,20
4	50km et +	14,00

10.1 Les tarifs des accompagnateurs facultatifs

Les accompagnateurs facultatifs d'un usager du service Pam, paient le même tarif que l'utilisateur quel que soit le jour et l'horaire du trajet.

10.2 Les pénalités

L'utilisateur devra régler des pénalités en cas de non-respect dans les situations suivantes :

- annulation au-delà de midi la veille du trajet et non justifiée,
- déplacement inutile du véhicule : l'utilisateur est absent au moment de la prise en charge (absence non justifiée).

Le montant de la pénalité correspond au prix de la course et fait l'objet d'une facturation spécifique.

L'utilisateur devra alors payer les pénalités pour les trajets réservés pour lui et ses accompagnateurs éventuels.

11. Conditions de suspension des droits d'accès au service Pam

Les usagers pourront voir leur accès au service Pam suspendu de manière temporaire ou définitive, si l'une des conditions suivantes est remplie :

- critère d'éligibilité invalide depuis plus de deux (2) mois, sauf en cas de preuve de justificatif de dépôt de renouvellement ;
- impayé supérieur à deux cents (200) euros sur deux mois ;
- inactivité de l'utilisateur pendant dix-huit (18) mois ;
- trois (3) déplacements ou réservations inutiles dans le mois et/ou annulé tardivement et sans justification ;
- comportement dangereux ou inadapté envers les conducteurs, et/ou d'autres usagers, et/ou lui-même.

En outre, les usagers n'étant pas en mesure de voyager dans un véhicule Pam pour des raisons de santé qui rendrait difficile la réalisation du service pour les autres usagers et/ou pour les chauffeurs pourront éventuellement voir leur droit d'accès suspendu après examen de toutes les autres solutions possibles.

12. Les modes de paiement

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).

Le paiement peut être réalisé par :

- prélèvement SEPA par la complétude et l'envoi d'un mandat SEPA au centre de services et l'enregistrement de l'IBAN pour génération d'un prélèvement automatique à chaque facture présentée,
- virements réguliers sur l'IBAN du compte PAM adéquat, avec référence facture ou client en objet (aussi appelé "virement permanent" par les applications bancaires),
- virement ponctuel sur l'IBAN du compte Pam avec la référence de la facture et le numéro client en objet. Pour un rechargement du compte mobilité, le numéro usager est à indiquer en objet du virement avec la mention « CM ».
- prélèvement CB automatique par l'enregistrement de la carte bancaire dans l'application Pam Île-de-France Mobilités pour prélèvement automatique en cas de passage du compte mobilité sous un seuil donné,
- carte bancaire ponctuelle par le paiement unitaire dans l'application Pam Île-de-France Mobilités ou l'espace sécurisé « mon compte »,
- espèces, à l'agence commerciale, pour les paiements de moins de trois cents (300) euros,
- chèque, par envoi postal d'un chèque ou dépôt d'un chèque à l'agence commerciale.

Un trajet occasionnel ne peut être réglé que via le compte mobilité.

L'usager ne peut pas payer ses trajets au conducteur-accompagnateur, ni donner des pourboires.

13. Le compte mobilité

Un compte mobilité est un espace personnel approvisionné en euros par l'usager. Une fois crédité, ce compte sert à payer les trajets occasionnels en amont de leur réalisation.

Le compte mobilité peut être alimenté par l'usager ou un tiers :

- en espèces : à l'agence Pam,
- par chèque : courrier ou à l'agence Pam,
- par virement : référence usager en objet et indiquer « CM »,
- par carte bancaire via l'application Pam IDFM ou l'espace mon compte.

L'usager ou le tiers reçoit un reçu, son compte mobilité est crédité et le mouvement est affiché sur le récapitulatif mensuel des mouvements de la facture.

14. Facturation

14.1 Paiement des factures

Les trajets sont facturés au début du mois suivant.

La facture est envoyée à chaque usager entre le cinq (05) et le sept (07) du mois suivant.

La facture indique les trajets. Une facture annexe est éditée pour les pénalités du mois.

La facture doit être payée dans les quarante (40) jours qui suivent la date de son émission.

Une fois cette échéance passée, une première relance a lieu.

Une deuxième relance a lieu vingt-cinq (25) jours après la première relance.

Vingt-cinq (25) jours après l'envoi de la seconde relance, dans le cas où l'utilisateur n'a toujours pas réglé la facture, le centre de services transmet le dossier à Île-de-France Mobilités. L'impayé de l'utilisateur fait alors l'objet d'une mise en recouvrement auprès du Comptable Public (Trésor Public).

14.2 Non-paiement des factures

En cas de non-paiement des factures, l'utilisateur verra ses droits suspendus pour un temps donné ou définitivement.

De même, tout impayé de deux-cents (200) euros ou plus sur deux (2) mois entraîne la suspension des droits de l'utilisateur.

Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec le montant de la facture, il doit faire une réclamation, auprès du centre de services,

Dans le cas où la réclamation est justifiée, un remboursement sera réalisé.

14.3 Paiement par un tiers

Les transports de l'utilisateur peuvent être payés par un tiers. Cette information doit être précisée au moment de l'inscription.

15. Avis et réclamations

15.1 Les avis

L'utilisateur est invité à évaluer le service pour chaque trajet réalisé. Un avis peut être apporté via l'application ou sur le site internet.

La note est comprise entre un (1) et cinq (5) étoiles.

Si la note est inférieure à trois (3) étoiles, le centre de services crée une réclamation avec les éléments communiqués par l'utilisateur. Cette réclamation fera l'objet d'une réponse.

15.2 Les réclamations

L'utilisateur peut faire une réclamation :

- via le site internet en déposant une demande via la rubrique « Contact », pour un délai de réponse sous trois (3) jours,
- par courrier, pour un délai de réponse sous quinze (15) jours,
- ou par téléphone auprès du centre de services.

16. Les objets perdus

Les objets recueillis dans les véhicules sont centralisés dans les locaux du transporteur, sous réserve du respect des règles en vigueur en matière de sécurité publique.

Les usagers peuvent contacter le centre de services pour s'informer de la disponibilité de l'objet et du lieu de stockage.

Le centre de services n'est pas responsable, si un objet est perdu, abîmé ou oublié.

17. Mise à disposition du site internet et application Pam IDFM

17.1 Le site Internet

L'accès au site internet est possible à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone connecté à un réseau de télécommunication selon les protocoles de communication utilisés sur le réseau Internet.

L'accès au site et son utilisation sont réservés à un usage strictement personnel.

17.2 L'application Pam IDFM

L'application Pam IDFM est une application dédiée à la réservation, le suivi des trajets et la facturation des personnes ayant-droit du Pam francilien.

Pour accéder à l'application Pam IDFM, il est obligatoire de la télécharger via un support type smartphone ou tablette à partir des plateformes de téléchargement d'applications pour iOS (App Store) et Android (Google Play).

Cette application permet à l'utilisateur de :

- réserver, modifier, annuler un trajet,
- alimenter et consulter le compte mobilité,
- émettre un avis après une course,

- retrouver les détails des trajets effectués et réservés,
- consulter les trajets récents,
- suivre en temps réel le véhicule du trajet,
- suivre l'information voyageur relative aux trajets à venir.

Les véhicules utilisent des GPS et sont géolocalisés pendant les trajets, ce qui permet de connaître la position des véhicules sur la route.

17.3 Gestion du site et de l'application Pam IDFM

Pour la bonne gestion du site, l'éditeur pourra à tout moment :

- suspendre, interrompre ou de limiter l'accès à tout ou partie du site, réserver l'accès au site, ou à certaines parties du site, à une catégorie déterminée d'internaute ;
- supprimer toute information pouvant en perturber le fonctionnement ou entrant en contravention avec les lois nationales ou internationales, ou avec les règles de la Nétiquette ;
- suspendre le site afin de procéder à des mises à jour.

17.4 Le compte Île de France Mobilités Connect

Afin d'avoir accès à l'application Pam IDFM ou l'espace mon compte sur internet, il est nécessaire d'avoir un compte Île-de-France Mobilités Connect. Ce compte permet en outre d'avoir un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services de mobilités en Île-de-France. Si l'utilisateur n'en possède pas, il est possible de le créer depuis la page d'accueil de l'application Pam IDFM ou depuis son compte sur internet.

18. Protection des données à caractère personnel

18.1 Collecte des données personnelles

Les informations recueillies sont traitées par Île-de-France Mobilités, les opérateurs de transport, le centre de service ou le contrôleur à des fins d'utilisation pour le service et d'évaluation de la qualité de ce service. Les données sont conservées pendant une durée de 18 mois.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au Règlement général sur la protection des données (RGPD), l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression et d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Pour exercer ces droits, il doit s'adresser au DPO, par courriel : dpo@iledefrance-mobilités.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Île de France mobilités : 41 rue de Châteaudun 75009 Paris- A l'attention du DPO. S'il estime, après avoir contacté Île de France Mobilités, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL, en ligne ou par voie postale.

18.2 Données : Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des services de réservation, leur évaluation, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- 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.

18.3 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.

19. Règlementations

Les présentes conditions d'utilisation du service et des sites associés sont régies par la loi française et soumises à la compétence des tribunaux de Paris, sous réserve d'une attribution de compétence spécifique découlant d'un texte de loi ou réglementaire particulier.

Ce règlement de service sera adressé systématiquement à tout usager du Pam francilien. Il est entré en vigueur le 1er mars 2023 sous réserve de modifications ultérieures.

20. Engagements du centre de services

Le centre de services s'engage à mettre en application ce règlement et à respecter, au travers de ses salariés, les règles de sécurité, sanitaires, de non-discrimination et de politesse. A travers sa certification ISO 9001, il s'engage à aider les hommes et les femmes à se déplacer, se retrouver, voyager et rendre les territoires accessibles.

21. Engagement de l'opérateur de transport

L'opérateur de transport s'engage à mettre en œuvre ce règlement et à respecter, au travers de ses salariés, les règles de sécurité, sanitaires, de non-discrimination et de politesse.

22. Contactez-nous

Pour toute question sur le service, information sur les produits présentés sur le site ou sur l'application Pam IDFM ou concernant le site lui-même, vous pouvez :

- laisser un message à l'adresse suivante : contact@pam.iledefrance-mobilites.fr,
- contacter le centre de service au 0 800 00 18 18 (tous les jours de sept (7) heures à vingt (20) heures),
- adresser un courrier au Service PAM TSA 61329 75564 PARIS CEDEX 12,
- vous rendre à l'agence commerciale 24 allée Vivaldi 75012 PARIS, ouverte du lundi au vendredi de dix (10) heures à midi (12) et de quinze (15) heures à dix-sept (17) heures (hors jours fériés).