

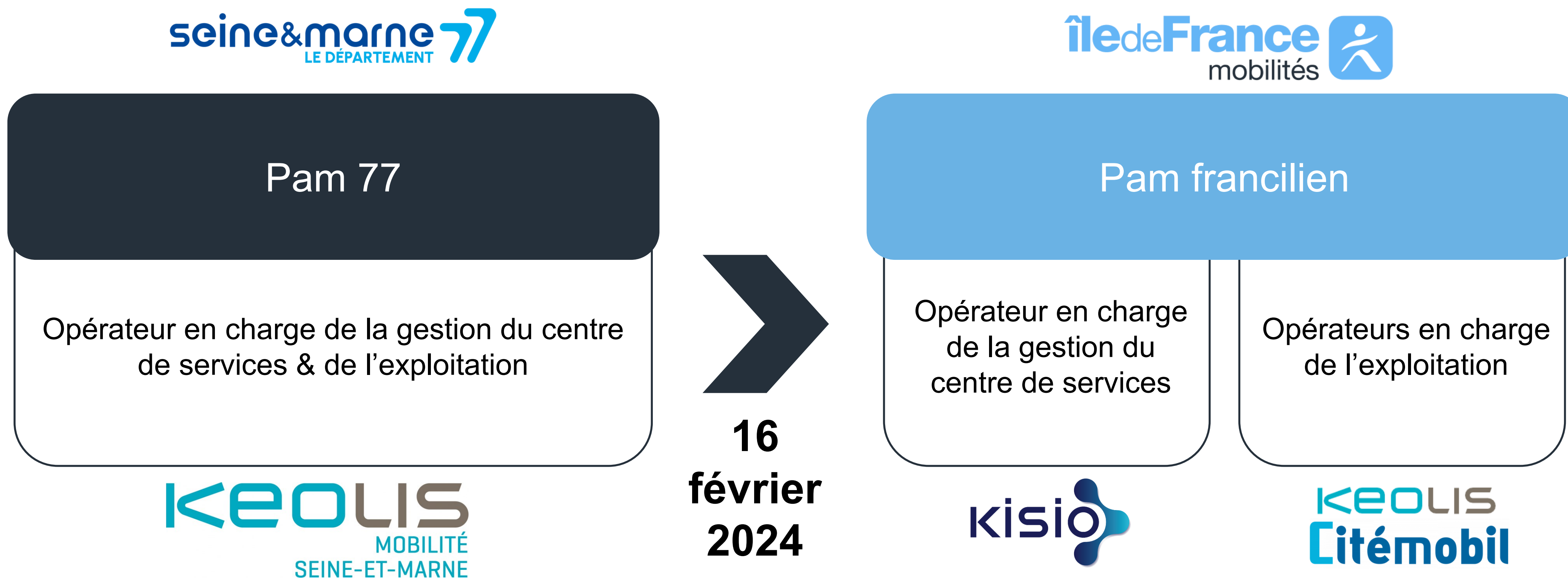
# Pam francilien

Webinaire organismes publics

# Introduction

Le service Pam et la régionalisation

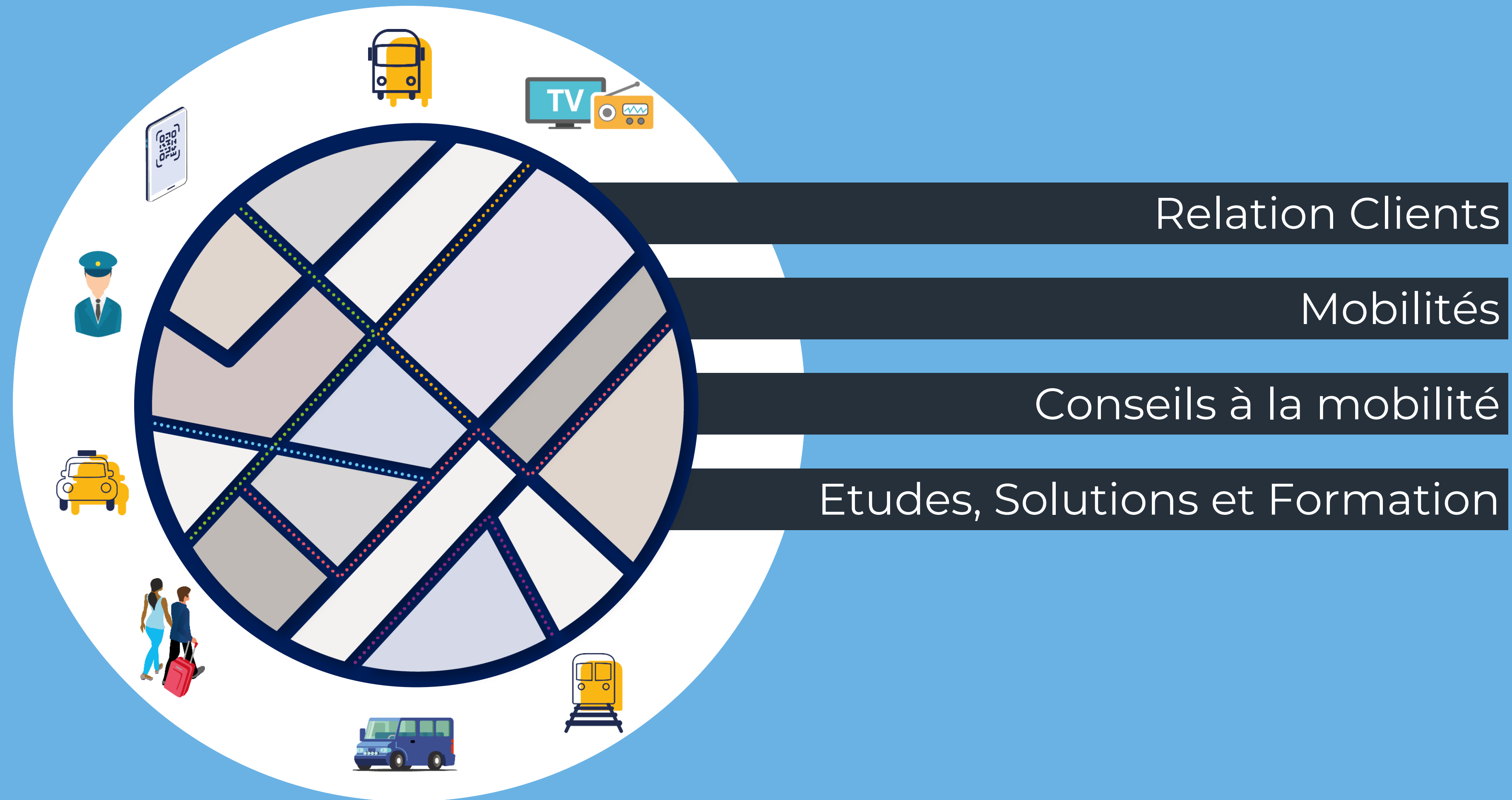
De la gestion par le département de la Seine-et-Marne vers la gestion régionalisée : un renouveau du service afin de garantir une haute qualité de service et une satisfaction des usagers élevée



# Focus :

Qui sommes-nous ?

# 4 EXPERTISES 100% Mobilité



# Des équipes présentes sur tout l'hexagone

Pour une approche personnalisée et adaptée aux spécificités des territoires



670

Collaborateurs  
en France

15

Agences  
en France

18

Gares  
routières



# L'expérience Pam co-construite avec Île-de-France Mobilités

1

**Un parcours client pensé et adapté pour :**

- Les usagers agiles avec le numérique
- et
- Les usagers avec des besoins d'accompagnement pour réaliser leurs démarches

2

**Un accueil et une réponse sur mesure pour toutes et tous :**

- Anciens usagers du Pam 77
- Nouveaux usagers
- Tuteurs/ curateurs / proches
- Tiers payeurs / Associations
- Élus

3

**La satisfaction des usagers au cœur du dispositif avec une écoute constante des remontées terrain**

Information

Inscription

Gestion des préférences

Réservation

Modification / Annulation

Voyage

Avis / Réclamation

Paiement

# Des points de contact et un parcours adapté aux différentes situations de handicap

Les retours d'expérience des Pam départementaux ont permis d'alimenter l'accessibilité de nos parcours

① Le Serveur Vocal Interactif avec menu simplifié et vocalisé

② Le personnel formé à l'accessibilité

③ La rédaction des contenus selon la méthode FALC

④ Application et site Internet accessibles et audités tout au long du contrat



Nos experts accessibilité sont impliqués à chaque étape de création du parcours usagers pour en garantir son accessibilité



# Les nouveautés

Avant / après, ayant-droit, inscriptions, paiement, etc...

## Quels sont les évolutions ?

Ce qui NE CHANGE PAS	Ce qui change
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le fonctionnement et la qualité du service</li><li>• La <b>tarification</b> attractive régionale et le paiement des trajets</li><li>• Les <b>comptes usagers basculeront automatiquement</b>, seules des pièces justificatives et une validation des données personnelles seront demandées (courrier et courriel envoyés).</li><li>• Les <b>réservations régulières seront reprises</b>. Ouverture des réservations occasionnelles 1 mois avant la date de bascule du département dans le service régionalisé</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Nouveau guichet unique</b> pour réserver ses courses sur l'ensemble de la région + nouvelle plateforme téléphonique</li><li>• Nouveau <b>site internet régional</b>, nouvelle <b>application dédiée</b> et deux <b>agences</b> : commerciale et mobile</li><li>• Il ne sera plus nécessaire de justifier les motifs des courses</li><li>• Informations voyageurs : SMS envoyé la veille avant 19h, 30 minutes avant le transport et dès que le conducteur-accompagnateur est sur le lieu de prise en charge</li></ul>

# Le fonctionnement du service Pam

	Pam 77	Pam francilien
<b>Critère d'éligibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulaires de la CMI Mention Invalidité ou d'une carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80 %, quel que soit le lieu du domicile</li> <li>• Titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère de la Défense des Armées (ONAC), domiciliés en Île-de-France</li> <li>• Être bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA : GIR 1 à 4)</li> </ul> <p>L'inscription donne lieu à un entretien en face-à-face entre PAM 77 et l'ayant-droit souhaitant s'inscrire au service, prioritairement au domicile de l'ayant-droit, afin d'appréhender au mieux les conditions de prise en charge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulaires d'une « Carte Mobilité Inclusion » (CMI) portant la mention « Invalidité »</li> <li>• Titulaires d'une carte d'invalidité (avec un taux d'incapacité supérieur ou égale à 80 %) jusqu'au 31 décembre 2026</li> <li>• Titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre) vivant en Île-de-France</li> <li>• Personnes bénéficiant de l'APA avec un GIR de niveau 1 à 4</li> </ul> <p>Pas de priorisation</p>
<b>Disponibilité du service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7j/7 de 6h à minuit, sauf le 1er mai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7j/7 de 6h à minuit <b>toute l'année</b></li> <li>• <b>Vendredi et samedi : jusqu'à 00h30</b></li> <li>• <b>Pour les transports de plus de 500 mètres à vol d'oiseau</b></li> </ul>
<b>Transports</b>	Les transports se font dans toute l'Île-de-France pour un trajet qui commence ou qui se termine dans l'Essonne	Les transports se font dans <b>toute l'Île-de-France</b> (trajets interdépartementaux permis sauf 78< >78, 92< >92, 93< >93, 95< >95)
<b>Type de trajets</b>	Transports réguliers Transports occasionnels	Transports réguliers Transports occasionnels
<b>Mode de réservation</b>	Réservation possible entre 3 semaines et 48h avant le déplacement, jusqu'à une heure avant le déplacement en fonction des disponibilités	Réservation possible <b>entre J-90 à la veille avant 12h</b> le déplacement souhaité ( <b>J-7 pour les transports réguliers</b> )
<b>Mode d'inscription</b>	Enregistré sous 10 jours	<b>Enregistré sous 7 jours</b>

# Les canaux d'informations et de contact

	Pam 77	Pam francilien
<b>Site internet</b>	Site internet départemental	Nouveau <a href="http://www.pam.iledefrance-mobilites.fr">site internet régional</a> <a href="http://www.pam.iledefrance-mobilites.fr">www.pam.iledefrance-mobilites.fr</a>
<b>Application</b>	/	Nouvelle application dédiée <a href="#">Pam IDFM</a> disponible avec un compte Île-de-France Mobilités Connect
<b>Disponibilité canaux de réservation</b>	Site internet 24h/24 Téléphone et courriel de 7h à 20h sauf le 1 <sup>er</sup> mai Agence commerciale du lundi au vendredi de 9h à 17h (hors jours fériés)	<a href="#">Application</a> et site internet 24h/24 Téléphone et courriel gratuit de 7h à 20h <a href="#">toute l'année</a> Assistance régulation de 5h30 à 1h tous les jours Nouvelle adresse mail Nouvelle agence commerciale ouverte du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 15h à 17h (hors jours fériés) <a href="#">Agence Pam mobile</a> du lundi au samedi en fin d'année 2023
<b>Tarifification</b>	Tarifification régionale à partir du 12 juillet 2023	Tarifification régionale
<b>Trajets réguliers</b>	Pendant au moins 2 mois aux mêmes horaires	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
<b>Mode de paiement</b>	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers	Prépaiement : alimentation d'un compte mobilité pour les trajets occasionnels Post paiement sur facture pour les trajets réguliers

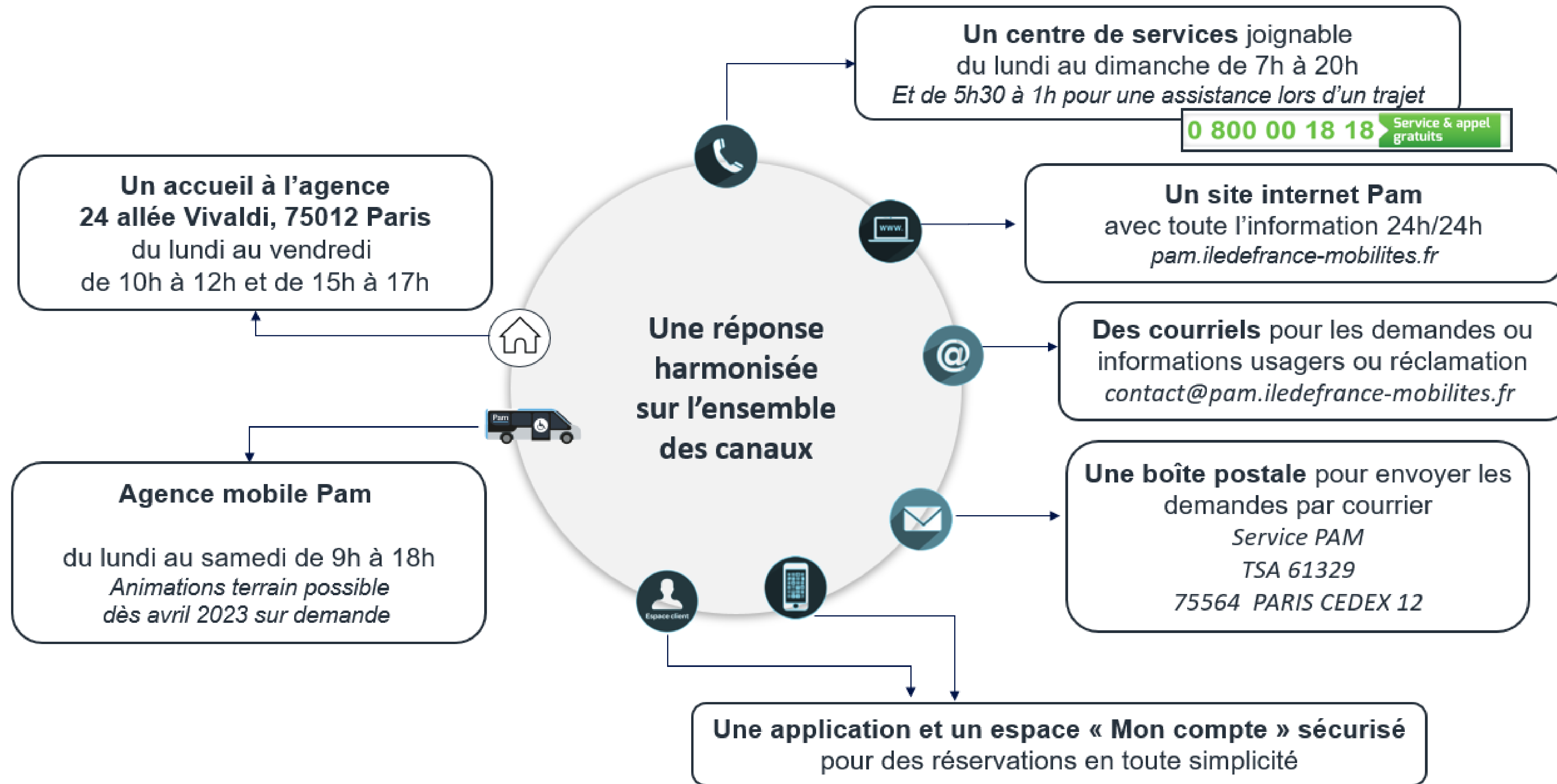
## Une tarification intéressante :

Distance à vol d'oiseau	Tarif Pam 77	Tarif Pam francilien
De 500 mètres à moins de 15 km	2,00€	2,00€
De 15 à moins de 20 km	3,20€	3,20€
De 20 à moins de 25 km	4,00€	4,00€
De 25 à moins de 30 km	5,00€	5,00€
De 30 à moins de 35 km	6,25€	6,25€
De 35 à moins de 40 km	7,80€	7,80€
De 40 à moins de 45 km	9,75€	9,75€
De 45 à moins de 50 km	12,20€	12,20€
50 km et +	14,00€	14,00€

# Le centre de services unique

Nouveaux points de contact du service Pam

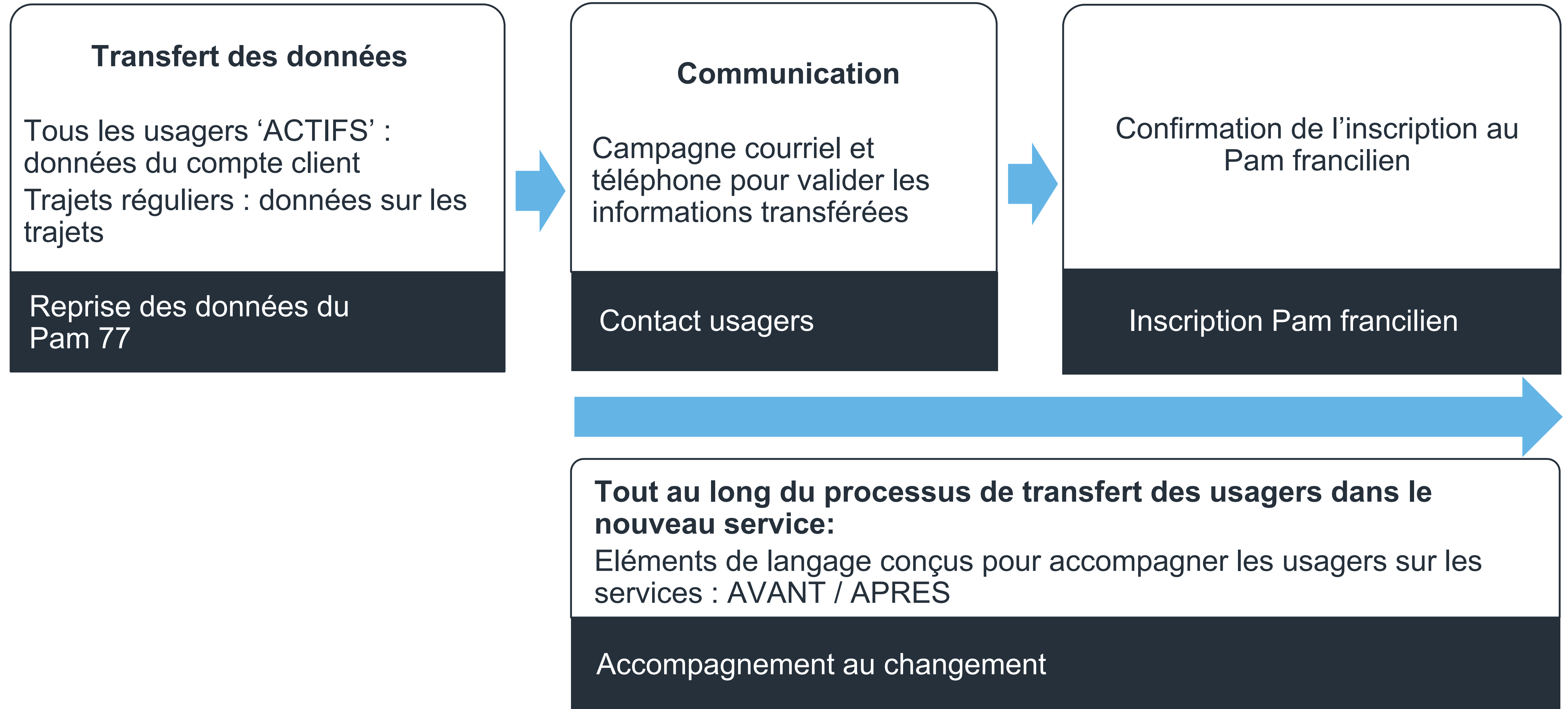
# Des points de contact transcanaux



# Inscription et les étapes du transfert pour les usagers



# Une intégration simplifiée des usagers du Pam départemental



# Comment se passe concrètement le transfert des comptes ?

## Réinscription automatique avec vérifications des données à effectuer

Les comptes Pam 77 sont transférés vers le nouveau service Pam francilien avec les informations suivantes :

- Les informations personnelles
- Les coordonnées de l'utilisateur
- Vos trajets réguliers
- Les dossiers

- 1** Le centre de services vérifie les données de l'utilisateur et les informations liées grâce à un formulaire prérempli.
- 2** L'utilisateur corrige ou remplit les informations manquantes.
- 3** Le centre de services l'informe des pièces justificatives manquantes.
- 4** L'utilisateur est réinscrit.

**1<sup>er</sup> juin 2024 :**

Date limite de paiement des dernières factures relatives au service Pam 77

*Passé ce délai, des relances seront adressées et les paiements devront être effectués auprès du Trésor Public.*

Les réclamations sont possibles jusqu'au 30 avril 2024.

# Quels sont les documents justificatifs demandés ?

Selon la complétude de votre dossier, nous pourrions demander les pièces justificatives suivantes:

- CMI invalidité ou carte d'invalidité avec taux égal ou supérieur à 80%
- Carte stationnement (double barre)
- Notification APA mentionnant le niveau de GIR
  
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Une copie recto-verso de la pièce d'identité du bénéficiaire

Si vous effectuez la **démarche pour un mineur** :

- le livret de famille (enfant concerné et les parents)

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

- le livret de famille (enfant concerné et les parents)
- la lettre de jugement

Pour souscrire au **prélèvement automatique** :

- L'autorisation de prélèvement automatique signée
- Votre relevé d'identité bancaire (RIB)

En cas de **prise en charge par un tiers payeur** :

- Le formulaire de prise en charge par un tiers : à faire compléter et signer par celui-ci ;
- Un justificatif d'identité de votre 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 votre **tiers payeur opte pour le prélèvement** :

- Le formulaire d'autorisation de prélèvement automatique de votre tiers payeur.
- Le RIB de votre tiers payeur.

 Nouveaux justificatifs  
Pam francilien

# Comment s'inscrire au Pam francilien ?

Pour les nouveaux usagers

## Inscription obligatoire et gratuite.

Les étapes pour s'inscrire sont les suivantes :

### **Remplir un dossier de pré-inscription :**

- [pam.iledefrance-mobilites.fr](http://pam.iledefrance-mobilites.fr), rubrique « M'inscrire »
- Ou à l'agence Pam située 24 allée Vivaldi 75012 Paris,  
*du lundi au vendredi sauf jours fériés de 10h-12h et 15h-17h (hors jours fériés)*

### **Compléter les informations et les justificatifs demandés :**

- Par internet en téléversant les justificatifs,
- Ou par courrier en envoyant le dossier et les justificatifs demandés au centre de services,
- Ou en déposant le dossier et les justificatifs demandés à l'agence Pam.

### **Le centre de services instruit le dossier dans les 7 jours suivant la réception.**

Dossier (sous format papier) incomplet > il sera renvoyé à la personne.

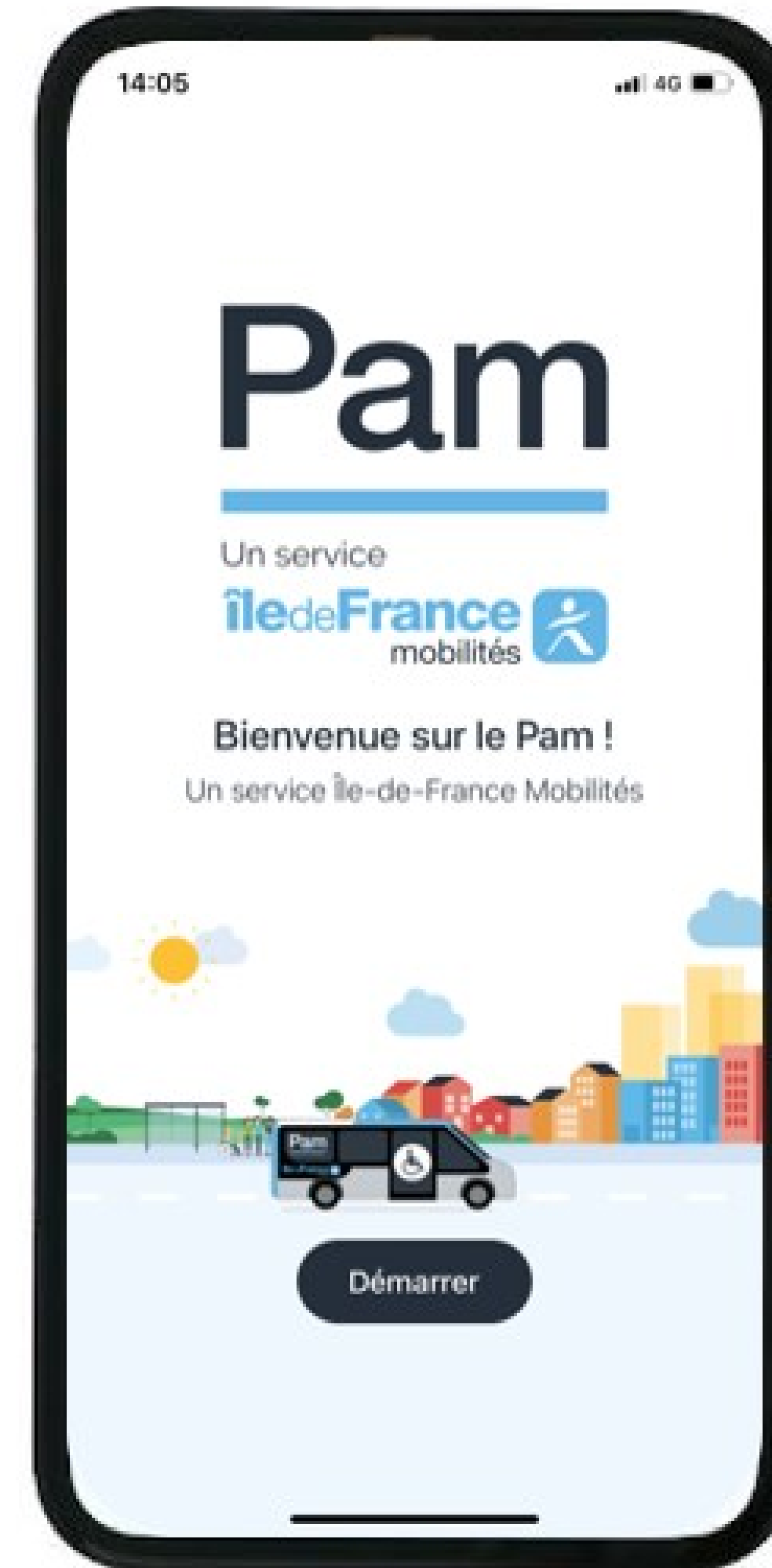
Dossier complété par internet incomplet > le centre de services contacte la personne par courriel ou par téléphone.

*Tout dossier incomplet ne permet pas l'inscription au service.*

## Le compte Pam francilien :

Une fois inscrit au service Pam francilien pour réserver vos trajets occasionnels vous devez :

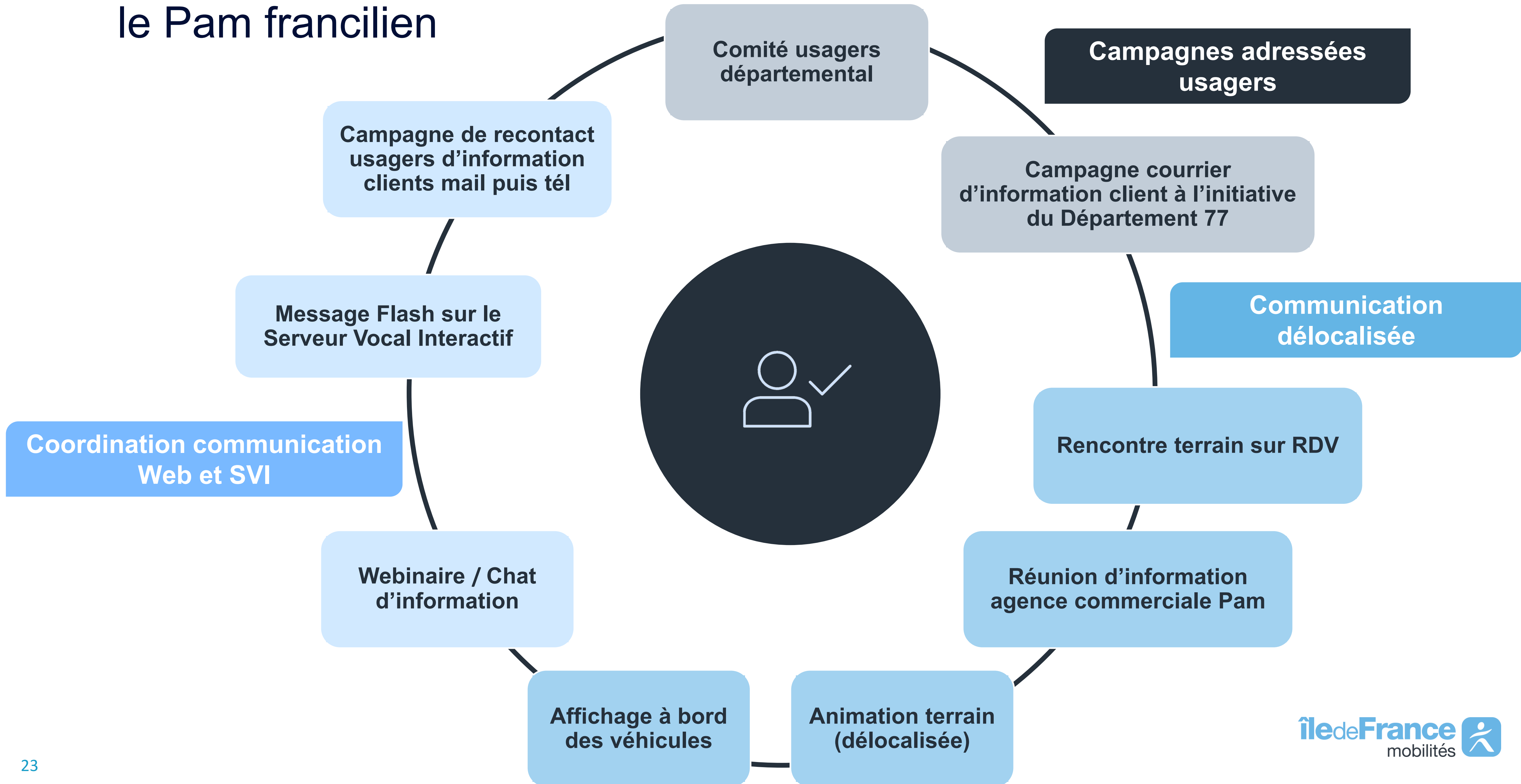
- **Créer votre compte Île-de-France Mobilités Connect** : il est utilisé pour se connecter au site et à l'application mobile.
- **Initialiser votre compte mobilité Pam francilien** : il est utilisé pour payer les trajets occasionnels :
  - Effectuer un premier paiement **pour initialiser le compte mobilité** en utilisant le moyen de paiement de votre choix.



# Focus Communication :

Informier et accompagner l'usager dans le transfert

# Un accompagnement des usagers du Pam 77 vers le Pam francilien



# En synthèse : Les temps forts du Pam 77

## → Dates clés :

**Le 13 décembre 2024 :**

- Diffusion de la lettre d'information aux prescripteurs

**16 janvier 2024 :**

### **Ouverture du centre de services Pam francilien**

- Inscription
- Réservation pour des trajets à réaliser à partir du 16 février 2024

**8 janvier :**

### **Campagne de recontact usagers:**

- Rappel clients vérifications données personnelles
- Organisation de webinaires, de tournées terrain (3 dates prévues entre le [date])
- Communication conducteurs, internet

**16 février 2024 :**

### **Lancement du service Pam francilien**

**Pam** | Un service **îledeFrance** mobilités 



**Avez-vous des questions ?**

# Merci de votre attention

