

Pam

91

OCTOBRE 2022

Guide d'information

Article 1 - La définition du service et des conditions d'accès

Le service Pam 91 est un service de transport collectif, payant, « d'adresse à adresse » réservé aux personnes à mobilité réduite, handicapées ou dépendantes.

Pam 91 fait partie **du réseau PAM** (Pour Aider à la Mobilité) Île-de-France, créé par Ile-de-France Mobilités et la Région Île-de-France.

Pam 91 assure le transport de ces voyageurs lorsque le réseau de transport en commun ne leur est pas accessible.

Pam 91 fait partie du réseau PAM (Pour Aider à la Mobilité) Île-de-France, créé par Ile-de-France Mobilités et la Région Île-de-France.

Il est exploité par Keolis Mobilité Essonne pour le compte du Conseil Départemental de l'Essonne.

Le service bénéficie du soutien financier du Conseil Départemental de l'Essonne, du Conseil Régional d'Île-de-France et Ile-de-France Mobilités (IDFM).

Le service PAM 91 est ouvert en priorité :

- A toute personne, quel que soit le lieu de résidence, bénéficiant d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % ou bénéficiant d'une CMI mention « invalidité ».
- Aux personnes, vivant en Ile-de-France et bénéficiant d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère des Armées.

Le service PAM 91 est aussi ouvert :

- Aux Essonniens bénéficiant d'une CMI mention « invalidité ».
- Aux Essonniens bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) avec un GIR de 1, 2, 3 ou 4.

Ce service permet aux usagers de se déplacer dans toute l'Île-de-France, entre 2 adresses de leur choix, pour un trajet qui commence ou qui se termine dans le département de l'Essonne.

Le service Pam 91 couvre les déplacements non remboursés par **une aide sociale spécifique**.

Ainsi, les déplacements scolaires, sanitaires financés par l'Assurance Maladie et ceux vers des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou similaires (Instituts médico-éducatifs par exemple) ne sont pas couverts.

Article 2 - L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à **une inscription préalable** auprès du service Pam 91.

Cette inscription peut s'effectuer :

- **par courrier** : le formulaire vous est transmis sur simple demande.
- **sur le site Internet du service** : www.pam91.iledefrance-mobilites.fr
- **à l'agence Pam 91 ou à votre domicile**. Si besoin, le service Pam 91 vient vous chercher et vous ramène gratuitement sitôt les formalités accomplies.

Article 3 - La réservation des courses

Le centre de réservation est **ouvert tous les jours** de l'année sauf **le 1er mai**. Il est accessible **par téléphone** de **7h00 à 20h00** au **01 60 87 85 80** ou **via le numéro** Azur suivant : **0810 10 11 91** (5 cts d'€ la minute, plus prix d'un appel local).

Il est également possible **de réserver par courriel à l'adresse** :

- contact@pam91.iledefrance-mobilites.fr
- ou via **l'espace personnel des usagers accessible** sur le site internet www.pam91.iledefrance-mobilites.fr rubrique « Mon Compte »

Les réservations peuvent être réalisées **entre 3 semaines et 48h avant la course**.

En cas d'urgence, la réservation est possible par téléphone au centre de réservation **jusqu'à une heure avant le déplacement** en fonction des disponibilités.

Pour des réservations **de courses régulières** (même heure, même jour sur plusieurs semaines), il est conseillé d'effectuer, au plus tôt, la demande par écrit aux coordonnées suivantes :

- Pam 91 – 3, rue Gévaudan – 91090 Lisses
- ou par mail à l'adresse : contact@pam91.iledefrance-mobilites.fr en remplissant l'annexe 2 « demande de transports réguliers » présente dans le dossier d'inscription.

Une course est qualifiée de **régulière** lorsqu'elle se répète **pendant au moins 4 semaines au moins deux fois par semaine aux mêmes horaires**.

Les adresses de prise en charge et de destination doivent être **formulées clairement** au moment de la réservation (ville, rue, n° de rue, bâtiment, accessibilité).

Il n'est pas possible de modifier sa destination auprès du conducteur, **toute modification** doit être **renseignée auprès du centre de réservation**.

Lors de la réservation, il est indispensable de préciser **également la présence ou non d'un accompagnateur**, d'un accompagnant, d'un chien-guide et de toute information permettant à Pam 91 de mieux répondre aux attentes.

Lors de sa réservation, l'utilisateur choisit **son heure de départ** impérative OU son **heure d'arrivée** impérative.

Les motifs de **déplacements professionnels** sont **prioritaires**, puis les motifs liés à la **santé** et enfin aux **loisirs**.

Le service Pam 91 **se réserve la faculté de proposer une modification de l'horaire prévu** à la réservation pour la prise en charge ou la dépose de l'utilisateur pour faciliter l'exploitation du service et pour répondre favorablement au plus grand nombre de demandes de réservations :

- +/- 15 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les déplacements professionnels.
- +/- 30 minutes par l'horaire demandé pour les autres motifs de déplacement.

Le cas échéant, l'accord de l'utilisateur est obligatoirement sollicité.

L'aménagement horaire est calculé au regard de l'heure impérative indiquée par l'utilisateur à la réservation.

En cas de refus de la part de l'utilisateur portant sur un aménagement horaire à + de 15 minutes pour une course professionnelle/médicale ou à + de 30 minutes pour une course liée aux loisirs, la course est considérée comme étant annulée du fait du service Pam 91 et non de l'utilisateur.

Article 4 - Les conditions de transport et le fonctionnement du service

Le service fonctionne **tous les jours** de l'année de **6h00 à minuit**, **sauf le 1er mai**.

Le service PAM 91 est un service de transports collectifs :

- Afin de répondre au plus grand nombre de demandes, les trajets sont organisés de manière à favoriser les transports avec d'autres usagers, tout en tenant compte de l'horaire demandé et du temps passé à bord.
- Les transports collectifs ne peuvent pas allonger la durée du trajet **de plus de 30 minutes**.
- Les transports individuels doivent être considérés comme exceptionnels.

Les conducteurs **ne sont pas autorisés** à apporter une assistance médicale/paramédicale aux usagers.

Le portage des personnes transportées et des bagages lourds **ne sont pas compris dans les modalités** de transport du service. Il est donc impératif que les lieux de prise en charge et de destination soient accessibles par l'utilisateur.

A titre dérogatoire, les conducteurs peuvent **apporter une assistance légère en dehors du véhicule** afin de les guider jusqu'à l'adresse exacte de destination. Le cas échéant, l'utilisateur doit avoir formulé à la réservation **son besoin d'assistance « légère »**.

Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. Keolis Mobilité Essonne peut confier certains trajets **à des**

partenaires sous-traitants, le cas échéant, les véhicules sont reconnaissables comme appartenant au réseau Pam 91 (stickers sur les porte des véhicules).

Article 5 - Les accompagnateurs et accompagnants

Les conducteurs et conductrices Pam 91 aident les usagers à monter, à descendre du véhicule ainsi qu'à s'y installer. Ils peuvent également, sur la voie publique, aider les usagers à se rendre jusqu'au véhicule ou à en repartir.

Pendant le transport, le conducteur/trice n'est pas en mesure d'assister l'utilisateur

Si l'utilisateur a systématiquement besoin d'être accompagné lors de ses transports, il peut bénéficier d'un accompagnateur obligatoire, dont les transports sont gratuits.

La demande d'accompagnateur s'effectue au moment de l'inscription cf. dossier d'inscription.

- L'accompagnateur doit être présent durant chaque transport sans exception.
- En cas d'absence de l'accompagnateur, le transport ne sera pas réalisé et une pénalité sera due.
- L'accompagnateur obligatoire **est transporté gratuitement**, son trajet est identique à celui de l'utilisateur qu'il accompagne.
- L'accompagnateur est au choix du bénéficiaire. Il doit être majeur, autonome durant le transport pour s'attacher et capable d'assister le bénéficiaire par sa connaissance du handicap.

- Le bénéficiaire peut être accompagné d'une deuxième personne dont le transport est payant.
- Si un usager ne souhaite pas bénéficier de cet accompagnateur pour certains types de trajet, il devra **fournir un certificat médical**.

Les enfants de moins de 10 ans doivent systématiquement être accompagnés par une personne majeure pendant toute la durée de ses transports.

En cas de difficulté constatée par le service Pam 91 dans le transport d'un usager rendant son transport sans accompagnateur dangereux pour lui et/ou les autres occupants du véhicule ou source de perturbation incompatible avec la réalisation du transport dans des conditions paisibles, il peut être convenu d'un commun accord qu'il **devra être obligatoirement accompagné**.

Si l'usager est autonome lors de ses transports, il peut bénéficier occasionnellement d'un accompagnateur payant s'il le souhaite, sous réserve de ne pas pénaliser d'autres usagers Sa présence doit être mentionnée lors de la réservation. Son transport est payant. La tarification qui lui est appliquée est identique à celle des usagers de Pam 91 (cf. article 6).

Un seul accompagnateur est accepté.

Dans tous les cas, la présence d'un accompagnateur doit être signalée dès la réservation.

Article 6 - Les tarifs et modalités de paiement

Le service Pam 91 est financé à parts égales par Ile-de-France Mobilités, la Région Île-de-France et Département de l'Essonne. Une participation financière est laissée à la charge du bénéficiaire ou de son représentant.

Le montant des transports est calculé sur la base du **nombre de kilomètres** à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course.

Quatre zones kilométriques sont définies :

Zone	Distance	Tarif
1	0 à 15 km	8,20 €
2	16 à 30 km	12,30 €
3	31 à 50 km	20,50 €
4	Plus de 50 km	41,00 €

Les prix indiqués correspondent à un trajet aller, le retour constituant lui-même un autre trajet.

Le tarif applicable à l'utilisateur par zone est communiqué à chaque usager **lors de son inscription** ou lors **d'un changement de tarif**.

La facture est envoyée au début du mois suivant les transports (par exemple : au début du mois d'avril, vous recevrez le montant à régler pour les transports réalisés au mois de mars).

Le règlement doit avoir lieu dans les 30 jours qui suivent la génération de la facture.

Afin de la régler, le **prélèvement automatique** est le moyen privilégié.

D'autres solutions de paiement existent :

- par carte bancaire sur www.pam91.iledefrance-mobilites.fr
- par virement

- par chèque
- en espèces (l'appoint uniquement). Les paiements en espèces doivent être effectués auprès du service comptable PAM 91, du lundi au vendredi de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00 au 3, rue du Gévaudan 91 090 Lisses.

Le Compte Mobilité de chaque usager peut être **consulté et approvisionné** de façon simple à tout moment :

- sur le site Internet du service : www.pam91.iledefrance-mobilites.fr
- à l'agence Pam 91, sur place ou par téléphone.

Passé le délai de paiement, l'usager fera l'objet d'un rappel par courrier recommandé puis, en cas de non-paiement de sa facture, d'un règlement contentieux.

Article 7 – Les pénalités

Il existe **deux types de pénalités** :

La pénalité "P1" : si le voyageur annule ou souhaite faire une modification (accompagnateur, horaire, adresse...) sur son transport moins de 24 heures avant sa réalisation, il doit payer le transport et celui de son accompagnateur.

La pénalité "P2" : si le voyageur est absent, s'il est très en retard ou s'il annule le transport moins de 30 minutes avant l'heure convenue, il doit payer le prix du transport, pour lui et son accompagnateur ainsi qu'une majoration de 5€.

Article 8 - L'annulation ou la modification de la réservation

Si, pour une raison quelconque, l'utilisateur ne peut pas effectuer la course réservée ou souhaite modifier sa réservation, il **est tenu d'en informer le service clients Pam 91 le plus tôt possible et au moins 24 heures avant l'heure de prise en charge** convenue, en tenant compte des horaires d'ouverture de la centrale de réservation.

Dans le cas où ce délai ne serait pas respecté, toute course annulée **devra être payée au tarif indiqué** ci-avant.

Dans le cas où la course n'a pas été annulée alors que le véhicule s'est déplacé, l'utilisateur devra **payer une pénalité correspondant au tarif du trajet, plus une majoration de 5€.**

Article 9 - La ponctualité

Pam 91 s'engage à prendre en charge les usagers avec **une tolérance de 15 minutes** par rapport à l'heure fixée par le centre de réservation.

Il est demandé à l'utilisateur **d'être prêt à l'horaire fixé** lors de la réservation, afin d'éviter que son retard ne pénalise les autres usagers.

En situation normale, un SMS est envoyé à l'utilisateur 10 minutes avant l'arrivée du véhicule.

En cas de situation perturbée, un SMS est transmis à l'utilisateur pour l'informer. Un second SMS est envoyé 10 minutes avant l'arrivée du véhicule.

En cas de retard de l'utilisateur supérieur à 10 minutes par rapport à l'heure annoncée lors de la réservation, **le conducteur part pour ne pas pénaliser les autres usagers. Une pénalité correspondant au tarif du trajet ainsi qu'à une majoration de 5€ est due.**

Article 10 - La sécurité

À bord du véhicule, les usagers doivent se **conformer aux règles de sécurité**, notamment en ce qui concerne le **port de la ceinture** et la **fixation du fauteuil**. Toute opposition à cette disposition entraîne le refus par l'exploitant d'assurer le transport.

Article 11 - Le comportement à bord du véhicule

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou de créer un trouble à l'intérieur du véhicule pourra se voir temporairement **refuser l'accès au service**. Il est notamment **interdit de fumer** ou **de monter en état d'ébriété à l'intérieur du véhicule**.

Article 12 – Les animaux

À l'exception des **chiens-guide**, lesquels sont **admis gratuitement**, la présence des animaux est **interdite** dans les véhicules. La présence d'un chien-accompagnateur **doit être signalée lors de la réservation**.

Les animaux domestiques de petite taille pourront cependant être admis à condition d'être installés dans un panier, sac ou cage convenablement fermés et de ne pas occuper une place assise. L'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 13 - Les bagages

La prise en charge de bagages et de colis peu encombrants **est autorisée** dans la limite de capacité des véhicules, sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Le conducteur pourra refuser une course s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables...

Les courses avec des bagages encombrants (déplacements vers gares, aéroports,) devront faire **l'objet d'un signalement au moment de la réservation**. La présence d'un accompagnant est conseillée dans la mesure où les conducteurs n'effectuent aucun portage des bagages.

Article 14 - Les objets trouvés

Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des usagers à **l'agence Pam 91**. Ils pourront également être restitués à l'occasion d'une prochaine course.

Article 15 - La mise à jour de votre dossier personnalisé

En cas de **déménagement**, de **changement de numéro de téléphone**, **d'adresse électronique** ou de **conditions de déplacements** (changement de fauteuil par exemple), le service Pam 91 doit être **obligatoirement prévenu** afin d'intégrer ces informations dans la programmation des courses.

Article 16 - L'expression des usagers et les réclamations

Les réclamations peuvent être adressées par courriel, par courrier, par téléphone ou via le formulaire de contact sur le site internet aux différents numéros et adresses cités à la fin de ce règlement.

Article 17 – Contacts



- Pour joindre le **service clients Pam91** :
 - 01 60 87 85 80
 - ou 0810 10 11 91 (5cts d'€ la minute, plus prix d'un appel local)
 - contact@pam91.iledefrance-mobilites.fr
 - Les conseillers sont joignables de 7h à 20h tous les jours (sauf le 1^{er} mai)
- Pour vous rendre à **l'agence** :
 - 3 rue du Gévaudan, 91 090 Lisses
 - L'agence est ouverte du lundi au vendredi de 10h à 13h puis de 14h à 17h.
- Le **site internet PAM 91** est accessible depuis :
<https://www.pam91.iledefrance-mobilites.fr/>.
- **L'espace personnel** de chaque usager :
 - permet de gérer et payer les transports de manière sécurisée
 - est accessible depuis la rubrique « Mon compte » en haut à droite de la page d'accueil du site Pam91





PAM 91

3 rue du Gévaudan
91 090 Lisses

Mail : contact@pam91.iledefrance-mobilites.fr

Tél. : 01 60 87 85 80 ou 0810 10 11 91

(0,05 d'euros la minute, plus prix d'un
appel local)

www.pam91.iledefrance-mobilites.fr