

Tutoriel de votre espace personnel du service Pam75 – Juillet 2022

Un réseau accessible aux personnes à mobilité réduite.

Découverte de l'espace personnel des usagers Pam 75

Le service PAM 75 a le plaisir de vous proposer ce tutoriel, qui vous guidera dans la création et l'utilisation de votre espace personnel.

Depuis le web ou l'application, l'espace personnel proposé aux usagers du réseau Pam75 est accessible à tous, y compris aux utilisateurs de logiciel de lecture vocale.

Cela est le fruit d'une collaboration de plusieurs années, entre Keolis, exploitant du réseau Pam75 et l'association Valentin Haüy.

Pour un parcours client optimal, nous conseillons aux utilisateurs de logiciel de lecture vocale le recours aux logiciels suivants :

- Depuis l'ordinateur : le lecteur NVDA depuis Firefox et Google Chrome.
- Depuis l'application sur smartphone ou tablette : le lecteur voiceOver pour l'iphone et Talback pour Android.

Sommaire

1. La création de votre compte (page 3)
2. Comment vous connecter à votre espace personnel ? (page 4)
3. Rubrique « Mes trajets » (page 5)
4. Comment réserver un trajet ? (page 7)
5. Rubrique compte (page 11)
6. Rubrique « Services et tarifs » (page 11)
7. Rubrique « Aide et Contacts » (page 12)

1. La création de votre compte

- A compter du 12 juillet 2022, pour vous connecter à votre espace personnel, il sera nécessaire dans un premier temps de créer un compte et de définir vos nouveaux codes de connexion. Cela est vrai même si vous utilisiez déjà l'espace personnel Pam 75 avant le 12 juillet.

Si vous n'êtes pas client du service PAM 75, vous devez remplir le dossier d'inscription qui se trouve sur notre site internet www.pam75.iledefrance-mobilites.fr dans la rubrique « S'inscrire » > « Comment s'inscrire ? »

- Pour créer votre compte, nous vous invitons à suivre les étapes décrites ci-dessous :

1- Connectez-vous :

- Ouvrez l'application « Pam75 »
- ou connectez-vous à l'espace web en cliquant sur le bouton « mon compte » en haut à droite de la page d'accueil du site Pam 75 : www.pam75.iledefrance-mobilites.fr

2- Cliquez sur la première page, à l'endroit de votre choix.

3- Cliquez sur le bouton « créer mon compte ».

4- Répondez aux questions posées : nom, prénom, adresse mail et téléphone et acceptez les CGV.

5- Un mail vous a été adressé à l'adresse mail déclarée. Depuis ce mail, activez votre compte en cliquant sur le bouton « activer mon compte ».

6- Vous êtes alors automatiquement dirigé vers une page vous permettant de choisir votre mot de passe :

- Les caractères spéciaux acceptés sont les suivants :
\.?!"'"(_)-+=/*:;,`<>&~#^£|°@[]\}{%\$

7- Votre compte web Pam 75 est créé.

Si l'adresse mail déclarée est celle présente dans votre fiche client, vous pouvez d'ores et déjà vous connecter à votre espace personnel.

Dans le cas contraire, votre demande va être traitée par le service client Pam 75. Votre espace personnel sera accessible d'ici 48h.

2. Comment vous connecter à votre espace personnel ?

1- Connectez-vous :

- Ouvrez l'application « Pam75 ».
- ou connectez-vous à l'espace web en cliquant sur le bouton « mon compte » en haut à droite de la page d'accueil du site Pam 75 : www.pam75.iledefrance-mobilites.fr

2- Cliquez sur la première page, à l'endroit de votre choix.

- 3- Cliquez sur le bouton « Se connecter ».
- 4- Cliquez sur « continuer » pour permettre à votre espace personnel de communiquer avec notre outil de gestion des transports.
- 5- Entrez vos identifiants :
 - L 'adresse mail et le mot de passe enregistrés lors de la création de votre compte sont à saisir.
 - Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ».
- 6- Mot de passe oublié
 - Renseignez votre adresse mail. Un mail va vous y être envoyé.
 - Depuis ce mail, saisissez votre nouveau mot de passe.
 - Reconnectez-vous avec votre nouveau mot de passe.

3. Rubrique « Mes trajets »

La rubrique « Mes trajets » permet de visualiser l'ensemble de vos réservations : à venir, en cours, passées ou annulées.

Si la mention « à confirmer » apparaît à la place de votre heure de prise en charge ou de dépose cela signifie que votre transport est en cours d'organisation. Votre transport est bien confirmé. L'horaire apparaîtra au plus tard à 18h00 la veille du transport.

Sur cette page « Mes trajets », pour chaque trajet y figure 3 options que vous pouvez utiliser.

Celles-ci figurent à droite du trajet :

- La première option vous permet de renouveler ce trajet en inversant les adresses.
- La seconde option vous permet de renouveler ce trajet à l'identique.
- La troisième option permet d'annuler ce trajet.

Bon à savoir : depuis votre espace personnel, il est possible d'annuler au plus tard jusqu'à 2 jours avant le transport. Pour annuler après ce délai, merci de contacter le service client.

Pour obtenir le détail d'une réservation, cliquez dessus.

Vous accéderez alors :

- A des compléments d'information sur les adresses de prise en charge et de dépose.
- au détail des passagers prévus.
- au payeur associé.
- au motif du déplacement.
- à la distance et le prix du trajet.

Le bouton « réserver un trajet » se trouve sur la page d'accueil ou sur l'onglet « Mes trajets » de l'application. Cette option, vous permet d'accéder à l'espace de réservation en un clic.

4. Comment réserver un trajet ?

1- La saisie des adresses :

Les adresses peuvent être saisies depuis le clavier ou le lecteur vocal.

Le complément d'adresse, s'affiche automatiquement en fonction de l'adresse indiquée. Il ne peut pas être modifié ou ajouté.

2- La sélection de la date :

La date peut être saisie à l'aide du clavier ou sélectionnée à l'aide du calendrier.

Les flèches permettent de passer d'un mois à l'autre.

21 jours sont ouverts à la réservation.

3- Le choix de l'horaire :

L'horaire peut être saisi à l'aide du clavier ou dicté.

- Si votre impératif concerne l'heure de départ cliquez sur le bouton : « Partir à ».

- Si votre impératif concerne l'heure d'arrivée, cliquez sur : « Arriver à ».

Bon à savoir :

Depuis votre espace personnel, il vous est possible de réserver des transports entre 6h et 23h30. Pour des transports après cet horaire, merci de contacter le service client.

4- Choix des passagers et des aides à la mobilité :

Les informations concernant les passagers et les aides à la mobilité sont pré-renseignées selon les données communiquées lors de votre inscription.

Il vous est possible de les modifier en appuyant sur la case en question.

Bon à savoir :

La personne inscrite au service Pam 75 est nommé « Usager » et est automatiquement sélectionnée.

Depuis l'espace personnel, le nombre d'accompagnateur est limité à 2. Si vous souhaitez voyager avec plus d'accompagnateur, merci de contacter le service client.

5- Sélection du motif de déplacement :

Vous devez sélectionner obligatoirement votre motif de déplacement.

Le motif « démarches personnelles » est sélectionné par défaut mais doit être modifié s'il ne correspond pas à votre transport.

6- Le paiement du transport :

Le paiement du transport peut être attribué à un tiers, s'il a été déclaré lors de votre inscription, ou directement à l'usager.

Par défaut et par sécurité, aucun payeur n'est sélectionné.

7- Validation de vos critères de recherche :

Une fois l'ensemble de vos critères saisis, il est nécessaire de lancer la recherche de solution en cliquant sur le bouton « valider ».

Bon à savoir :

Le logo Pam 75 en haut de chaque page, vous permet de retourner à la page d'accueil de votre espace personnel.

A tout instant pour réserver un nouveau trajet, cliquez sur le logo Pam 75.

La cloche qui se trouve en haut à droite de chaque page, vous permet de consulter les alertes info trafic du réseau Pam 75.

8- Validation de votre transport :

Un récapitulatif de votre demande s'affiche et vous permet de vérifier vos critères de recherche.

En cas de disponibilité, une proposition de trajet vous est faite.

- Pour la valider, cliquez sur le bouton « valider ».

9- Confirmation de votre réservation :

Votre réservation vous est confirmée.

Il vous est proposé de :

- « réserver un trajet retour » ou de
- « réserver un autre trajet ».

Bon à savoir :

Pour voir le véhicule se déplacer, il n'est pas nécessaire de rafraichir l'application, vous recevrez des notifications qui vous préviendrons de l'approche de votre véhicule.

Les transports réalisés par les compagnies de taxi ne peuvent pas être suivi de cette manière.

5. Rubrique compte

La rubrique « Mon compte » vous permet :

- De visualiser vos informations personnelles déclarées lors de la création de votre compte. Si vous souhaitez modifier d'autres informations personnelles, veuillez contacter le service client au 01 70 23 27 32 ou par mail contact@pam75.iledefrance-mobilites.fr
- Consulter et payer vos factures en ligne par carte bancaire en cliquant sur le bouton « gérer mes factures ».
- Vous pouvez également modifier vos identifiants de connexion : votre mot de passe et votre adresse mail.

6. Rubrique « Services et tarifs »

La rubrique « Services et tarifs », informe sur les conditions d'accès au service Pam 75, la grille tarifaire ainsi que les principales conditions d'utilisation du service.

Pour plus d'information, rendez-vous sur le site internet www.pam75.iledefrance-mobilites.fr

Le règlement du service y est disponible à la rubrique « Découvrir PAM » > « Le service PAM 75 » > « Règlement du service ».

7. Rubrique « Aide et contact »

La rubrique « Aide et contact », sous forme de conversation, vous sera utile pour :

- déclarer un objet perdu.
- faire une demande d'information simplifiée, saisie en ligne ou en appelant le service client en 1 clic.
- signaler un incident vous serez alors redirigé vers le formulaire de saisie du site internet

Pam 75.

- donner votre avis sur l'application : Nous vous remercions pour tous vos commentaires qui nous permettrons d'améliorer votre expérience.

Votre service Pam75, se situe au 5 rue Corbineau 75012 Paris

Adresse mail du service client contact@pam75.iledefrance-mobilites.fr

Tél. : 01 70 23 27 32 ou 0 810 0810 75 (service 0,06 €/min + prix appel).

Site internet du service Pam75 : www.pam75.iledefrance-mobilites.fr.

