

# Pam

# 75

Avril 2023

## Guide d'information

Un réseau  
plus accessible  
pour toutes les  
personnes à mobilité  
réduite.

# Sommaire

<b>Quelques mots pour commencer .....</b>	<b>4</b>
<b>1. La présentation de PAM 75.....</b>	<b>5</b>
1) Disponibilité du service PAM 75.....	5
2) PAM 75 est un service de transport collectif à la demande .....	5
3) Qui peut utiliser les transports de PAM 75 ? .....	6
4) Le service PAM 75 ne fait pas : .....	6
5) Les véhicules .....	7
6) Le financement de PAM 75.....	7
<b>2. Ce qu'il faut retenir .....</b>	<b>8</b>
<b>Contacts et informations pratiques .....</b>	<b>10</b>
<b>3. L'inscription à PAM 75.....</b>	<b>11</b>
1) L'inscription est obligatoire et gratuite .....	11
Obtenir un dossier d'inscription : .....	11
Déposer un dossier d'inscription : .....	11
2) Modifier un dossier d'inscription .....	12
3) Des difficultés pour remplir le dossier d'inscription .....	12
<b>4. Le voyageur peut-il être accompagné.....</b>	<b>13</b>
1) L'accompagnateur gratuit .....	13
2) L'accompagnateur payant.....	14
<b>5. Gérer les réservations, annulations et modifications de transport .....</b>	<b>15</b>
1) Les horaires de transport .....	15
2) Comment réserver un transport ? .....	15
Les transports réguliers .....	15
Les transports occasionnels .....	16
Réserver un transport occasionnel .....	16
2) Réserver le transport d'enfant.....	18
4) Transport des mineurs de plus de 8 ans .....	18
non accompagnés et des adultes non autonomes .....	18

5) Réserver un transport vers les gares et les aéroports .....	18
6) Réserver le transport avec un animal.....	20
7) Comment modifier ou annuler une réservation ?.....	20
<b>6. Bien voyager ensemble .....</b>	<b>21</b>
1) Le service PAM 75 organise le trajet.....	21
2) Le rôle du conducteur-accompagnateur.....	22
3) Les situations exceptionnelles .....	23
4) Les règles de ponctualité .....	23
5) Les règles à respecter dans le véhicule .....	25
6) Les équipements des voyageurs doivent être homologués pour le transport .....	26
<b>7. Le paiement des factures .....</b>	<b>26</b>
1) Les tarifs.....	26
Les tarifs en heures pleines.....	26
Les tarifs réduit en heures creuses.....	27
2) Les pénalités .....	28
3) Les modes de paiement.....	28
3) Le paiement de la facture .....	29
<b>8. Les renseignements et les réclamations .....</b>	<b>30</b>
1) Les objets trouvés.....	30
2) Les observations et les réclamations .....	30
<b>9. Les services en Ile-de-France pour les personnes handicapées .....</b>	<b>31</b>
1) Les autres Pam d'Île-de-France.....	31
2) Les autres services.....	32
<b>10. Informatique et Libertés.....</b>	<b>35</b>
<b>11. Règlementations.....</b>	<b>35</b>
<b>12. Engagements de Keolis Mobilité Paris .....</b>	<b>35</b>
à votre service !.....	37
<b>PAM 75 .....</b>	<b>37</b>

# Quelques mots pour commencer

Nous vous souhaitons la bienvenue au Service PAM 75.  
Ce livret vous apportera toutes les informations  
pour utiliser le service de transport dans les meilleures conditions.

PAM 75 est un service de transport  
collectif à la demande. PAM 75  
assure le transport :

- des personnes handicapées
- des personnes âgées dépendantes

Tout le monde participe à la qualité du service PAM 75 :

- le groupe Keolis
- les salariés
- les voyageurs
- les financeurs : la Ville de Paris, la Région Île-de-France et Ile-de-France Mobilités.

Pour le confort et la sécurité de tous, les voyageurs et le personnel du  
service PAM 75 doivent respecter :

- le règlement
- les règles de sécurité
- les règles de politesse.

Ce livret d'accueil et règlement est rédigé et mis en page selon la  
méthode du Facile à Lire et à Comprendre :  
Des phrases courtes, des termes simples, une mise en page aérée  
et illustrée pour faciliter la compréhension pour tous.

# 1. La présentation de PAM 75

C'est un service réservé aux Personnes à Mobilité Réduite, handicapées ou dépendantes.

## 1) Disponibilité du service PAM 75

Le service PAM 75 est disponible :

- tous les jours de la semaine
- toute l'année, sauf le 1er mai
- de 6h à minuit
- jusqu'à 2h du matin, le vendredi et le samedi soir.

Les transports se font dans toute l'Île-de-France pour un trajet qui commence ou qui se termine à Paris.

Le service PAM 75 réalise les transports entre 2 lieux situés sur la voie publique.

Le conducteur-accompagnateur vient chercher et dépose le voyageur devant la porte d'un immeuble ou d'un lieu public.

## 2) PAM 75 est un service de transport collectif à la demande

Le service PAM 75 a été créé pour assurer le transport de voyageurs quand le réseau de transport en commun n'est pas accessible. Un transport collectif :

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

- peut faire un ou plusieurs arrêts pour déposer d'autres voyageurs
- ne peut pas allonger la durée du transport de plus de la moitié du trajet prévu au départ.

Les transports individuels doivent être considérés comme exceptionnels.

### **3) Qui peut utiliser les transports de PAM 75 ?**

Le service PAM 75 est ouvert en priorité :

- aux personnes qui bénéficient d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est au moins de 80% ou 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 75 est aussi ouvert à d'autres personnes mais elles ne sont pas prioritaires, comme :
- les parisiens bénéficiant d'une CMI mention "stationnement" ou d'une carte de stationnement pour personne handicapée donnée par la préfecture.
- les parisiens bénéficiant de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) avec un GIR de 1,2,3 ou 4.
- les usagers ne vivant pas à Paris ne bénéficient pas de tarifs réduits.

### **4) Le service PAM 75 ne fait pas :**

- les déplacements scolaires
- les trajets dont le coût est totalement pris en charge

- par une aide sociale spécifique, cela ne concerne pas les aides individuelles versées aux usagers
- les transports financés par l'Assurance Maladie.

PAM 75 n'assure pas les trajets :

- au départ et à l'arrivée d'une ville de banlieue parisienne
- hors de la région Île-de-France.

## 5) Les véhicules

PAM 75 a été créé pour assurer le transport de voyageurs quand le réseau de transport en commun n'est pas accessible. Les transports sont assurés :

- grâce à des véhicules PAM 75 entièrement adaptés, avec des rampes pour accueillir les voyageurs en fauteuil roulant.
- depuis 2018, les véhicules PAM 75 fonctionnent sans énergie diesel,
- par les partenaires de PAM 75,
- comme les taxis, qui respectent les mêmes critères qualité que PAM 75.

## 6) Le financement de PAM 75

Le service PAM 75 est financé en partie par :

- la Ville de Paris
- la Région Île-de-France
- Ile-de-France Mobilités

Ces financeurs paient une partie de chaque trajet. Le reste à payer est à la charge du voyageur.

Le service PAM 75 est exploité par Keolis Mobilité Paris.  
Keolis Mobilité Paris fait partie du groupe Keolis.

## 2. Ce qu'il faut retenir

### Bien préparer sa réservation

Avant de réserver un transport, il faut préparer :

l'identifiant : c'est le numéro écrit sur la carte Pam Pass

- la date du déplacement
- l'adresse de départ et d'arrivée
- l'heure de départ ou l'heure d'arrivée souhaitée
- la raison du déplacement : travail, loisir, rendez-vous...
- le nombre de personnes qui accompagnent le voyageur
- le nom de la personne ou de l'organisme qui paie le transport
- toutes les informations utiles pour le transport ;

par exemple, si le voyageur a des bagages, un animal...

### Être à l'heure

Un conducteur-accompagnateur fait plusieurs transports dans la journée.

Il faut être à l'heure au lieu du rendez-vous pour ne pas retarder les autres voyageurs.

Si le transport a du retard, le voyageur est prévenu par message vocal sur son téléphone, par sms ou par email.

### Le porte à porte

Les transports de PAM 75 se font entre 2 lieux situés sur la voie publique.

Le conducteur-accompagnateur vient chercher le voyageur et le dépose devant la porte d'un immeuble ou devant un lieu public. Le conducteur- accompagnateur aide le voyageur :

- à monter et à descendre du véhicule, si le voyageur le demande
- à s'installer dans le véhicule en sécurité.

Le voyageur est pris en charge et déposé devant l'adresse demandée.



## **La mission du conducteur-accompagnateur**

Le rôle du conducteur-accompagnateur est de se concentrer sur sa conduite et d'assurer le transport en toute sécurité.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur-accompagnateur ne peut pas :

- porter le voyageur
- transférer le voyageur entre son fauteuil roulant et un siège
- aider un voyageur en fauteuil roulant à monter ou descendre des marches.
- apporter une aide médicale ou paramédicale.

Si le voyageur a besoin d'une aide supplémentaire pour ses déplacements,  
il peut être accompagné par une autre personne.

## **La responsabilité du voyageur**

Si le voyageur doit annuler son transport,

il doit le faire la veille du transport au plus tard à 16h.

Si le voyageur ne respecte pas cette règle, il devra payer des pénalités.

Il existe 2 sortes de pénalités :

- La pénalité 1 : si le voyageur souhaite annuler ou faire une modification (accompagnateur, horaire, adresse...) sur son transport, il doit le faire au plus tard à 16h la veille du transport. Passé ce délai, il doit payer le transport et celui de son accompagnateur.
- La pénalité 2 : si le voyageur est absent ou s'il annule le transport moins de 30 minutes avant l'heure convenue, il doit payer 2 fois le prix du transport, pour lui et son accompagnateur.

Si un justificatif est envoyé, les pénalités peuvent être supprimées.

## **Le paiement des factures**

L'utilisateur reçoit une facture tous les mois et il a 40 jours pour la payer.

## Contacts et informations pratiques

**Pour les demandes d'informations, d'inscription, gestion de compte client, réservations de transports occasionnels...**

**Adresse email :** [contact@pam75.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam75.iledefrance-mobilites.fr)

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

- tous les jours de l'année de 7h à 20h, sauf le 1er mai,
- et pour les transports du jour :

de 6h à minuit les lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche Et de 6h à 2h du matin les vendredi et samedi.

**Réservations de transports et paiement en ligne sur**  
**[www.pam75.iledefrance-mobilites.fr](http://www.pam75.iledefrance-mobilites.fr)**

**Adresse postale pour vos envois et pour vous rendre à l'agence :**  
Service Pam75 - 5 rue Corbineau 75012 Paris du lundi au samedi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

**Pour les utilisateurs souhaitant payer sur place :**

Les paiements sur place sont possibles uniquement du lundi au vendredi, de 10h à 12h et de 15h à 17h.

Transport en commun : métro 6 ou 14 station « Bercy »

Adresse email pour les transports réguliers :  
[transportregulierpam75@keolis.com](mailto:transportregulierpam75@keolis.com)

### **3. L'inscription à PAM 75**

#### **1) L'inscription est obligatoire et gratuite**

Il faut remplir un dossier d'inscription pour :

- vérifier si la personne a droit aux services de PAM 75
- enregistrer les informations utiles.

#### **Obtenir un dossier d'inscription :**

Pour récupérer un dossier d'inscription, il faut :

- contacter le Service clients de PAM 75
- ou télécharger le dossier sur le site [www.pam75.iledefrance-mobilites.fr](http://www.pam75.iledefrance-mobilites.fr) dans la rubrique « S'inscrire ».
- le récupérer à l'agence

#### **Déposer un dossier d'inscription :**

Il faut déposer ou envoyer le dossier au Service clients avec les papiers demandés.

Le dossier d'inscription est enregistré dans les 15 jours.

Si le dossier est incomplet, il sera renvoyé à la personne.

Le contrôle des documents du voyageur :

PAM 75 vérifie la date de validité des documents du voyageur :

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

Chaque année, PAM 75 pourra demander un nouveau justificatif de domicile à ses voyageurs.

Les nouvelles pièces justificatives doivent être transmises à PAM 75

dans les 30 jours avant la date d'expiration.

Si un voyageur n'utilise pas le service pendant 2 ans, son dossier sera supprimé.

Pour utiliser à nouveau le service, il devra se réinscrire.

PAM 75 respecte le secret de toutes les informations données par la personne.

## **2) Modifier un dossier d'inscription**

Pour tout changement, le voyageur doit envoyer un courrier ou un email à PAM 75 avec le document justificatif.

Par exemple, le voyageur doit prévenir PAM 75 si ses besoins de transports changent ou en cas de changement d'adresse.

## **3) Des difficultés pour remplir le dossier d'inscription**

PAM 75 vous propose de l'aide pour remplir le dossier d'inscription :

- par téléphone ou en agence, auprès des conseillers.
- dans l'un des Points d'Information et Médiation Multiservices (PIMMS), auprès des médiateurs.
- à votre domicile si vous ne pouvez pas vous déplacer.

## 4. Le voyageur peut-il être accompagné

Il existe 2 types d'accompagnateurs :

l'accompagnateur gratuit et l'accompagnateur payant.

### 1) L'accompagnateur gratuit

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

On appelle cette personne « un accompagnateur gratuit ».

Le voyageur se charge de trouver son accompagnateur gratuit.

L'accompagnateur gratuit doit être majeur, valide et capable d'aider le voyageur.

Son transport est gratuit.

### Quels usagers doivent être accompagnés d'un tiers à chaque transport ?

- Les enfants de moins de 8 ans
- Les voyageurs pour lesquels le service PAM 75 pense qu'un accompagnement est nécessaire, suite à un comportement dangereux
- Les voyageurs qui ont un certificat médical qui justifie le besoin d'un accompagnateur. Dans ce dernier cas, le voyageur devra envoyer un courrier ou un email à PAM 75 pour supprimer l'accompagnateur gratuit.

L'accompagnateur gratuit devra être présent à chaque transport.

Un seul accompagnateur gratuit est autorisé par transport.

### **Quels usagers peuvent bénéficier d'un accompagnateur gratuit sur demande ?**

Les voyageurs qui ont une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnateur » peuvent voyager avec un accompagnateur gratuit seulement lorsqu'elles en ont besoin.

L'accompagnateur est alors prévu à chaque réservation.

Le voyageur doit le supprimer s'il n'en a pas besoin.

L'accompagnateur gratuit fait le même trajet que le voyageur. Il doit être présent :

- sur le lieu de départ
- pendant le transport jusqu'au lieu d'arrivée.

## **2) L'accompagnateur payant**

Un accompagnateur payant est une personne autonome qui souhaite se déplacer avec le voyageur.

Il faut toujours préciser le nombre d'accompagnateurs au moment de la réservation.

PAM 75 peut limiter le nombre d'accompagnateurs.

Le transport de l'accompagnateur payant est facturé sur le compte du voyageur.

**Le trajet de l'accompagnant de moins de 4 ans est gratuit. Le voyageur doit être capable de s'en occuper pendant toute la durée du transport.**

## 5. Gérer les réservations, annulations et modifications de transport

### 1) Les horaires de transport

Les horaires de transport sont :

- de 6h à minuit le lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche
- de 6h à 2h du matin, le vendredi et samedi.

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

S'il y a beaucoup de demandes de transports à l'heure que le voyageur demande, PAM 75 est en droit de proposer un autre horaire.

Le service PAM 75 s'engage à réaliser le retour du voyageur si l'aller est programmé le même jour pour des adresses identiques.

### 2) Comment réserver un transport ?

PAM 75 propose 2 types de transports :

- les transports réguliers
- les transports occasionnels.

#### Les transports réguliers

Le voyageur peut faire une demande de transport régulier s'il doit faire le même trajet aux mêmes jours et aux mêmes horaires, pendant 2 mois minimum.

Par exemple : s'il doit se déplacer tous les lundis et mardis, pendant 2 mois minimum.

Pour faire une demande de transport régulier, le voyageur doit :

- remplir le formulaire de réservation
- envoyer le formulaire au moins 2 semaines avant le premier transport.

Ce formulaire est disponible sur le site internet ou sur simple demande auprès du service clients

à l'adresse suivante : [transportregulierpam75@keolis.com](mailto:transportregulierpam75@keolis.com) ou par courrier.

Le voyageur reçoit une réponse dans les 15 jours qui suivent l'envoi de la demande.

Le voyageur peut modifier, suspendre pour quelques temps ou définitivement un transport régulier.

Il doit prévenir PAM 75 au moins 15 jours avant, par écrit. Si le voyageur fait 2 changements sans raison valable, les transports deviendront alors des transports occasionnels.

## **Les transports occasionnels**

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

## **Réserver un transport occasionnel**

Chaque transport occasionnel doit être réservé auprès du service clients ou par internet.

La réservation peut être faite au plus tôt 3 semaines avant le transport

Les voyageurs qui peuvent prévoir leurs déplacements doivent réserver le plus tôt possible

pour avoir une réponse la plus adaptée à leur demande.

S'il y a des disponibilités,

le voyageur peut faire une réservation jusqu'à 2 heures avant le transport.



Les réservations à moins de 24 heures de l'horaire voulu doivent être effectuées par téléphone uniquement.

**Important :** Lors des réservations, seul un horaire peut être demandé : soit l'heure de départ, soit l'heure d'arrivée. Afin de favoriser la ponctualité des transports, si l'heure d'arrivée est prioritaire, il est conseillé d'inscrire celle-ci lors de la réservation et de ne pas calculer seul l'heure de départ.

Pour éviter les erreurs et limiter le temps d'attente des autres voyageurs, les demandes doivent être claires et précises.

## Pour réserver

Il est possible de réserver :

- en ligne sur le site internet : [www.pam75.iledefrance-mobilites.fr](http://www.pam75.iledefrance-mobilites.fr), depuis l'espace personnel des voyageurs (rubrique « Mon compte » qui se trouve en haut de la page d'accueil du site internet.
- Les conseillers sont également disponibles par email, téléphone et courrier.

PAM 75 ne prend en compte que les informations données au moment de l'inscription. Toutes les informations complétées sur le site internet concernant les conditions de prises en charge ne seront pas prises en compte.

Par exemple, si le voyageur est inscrit au service sans fauteuil roulant, il ne pourra pas modifier cela s'il réserve sur le site internet si finalement il voyage en fauteuil.

## **2) Réserver le transport d'enfant**

Comme le Code de la route le prévoit, les enfants de moins de 10 ans doivent être transportés sur un siège sécurisé.

PAM 75 fournit les réhausseurs, pour les enfants de plus de 15 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 15 kilos, le siège-auto est fourni par la famille.

## **4) Transport des mineurs de plus de 8 ans non accompagnés et des adultes non autonomes**

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, un adulte 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-accompagnateur du service PAM 75 peut refuser l'accès aux transports.

Si les absences sont nombreuses, PAM 75 peut suspendre les transports.

## **5) Réserver un transport vers les gares et les aéroports**

PAM 75 vous conseille de prendre en compte une marge de sécurité de 45 minutes pour vos transports

vers et depuis les gares et d'1h30 depuis les aéroports  
Pour les transports vers ou au départ des gares et aéroports,  
le voyageur doit préciser :

- les horaires de départ ou les horaires d'arrivée
- le lieu de départ ou le lieu d'arrivée
- le numéro du train ou le numéro du vol
- le numéro du quai ou le numéro du terminal
- la présence de bagages.

Le voyageur doit prévenir PAM 75 si le train ou l'avion a du retard.  
Les rendez-vous sont fixés dans les points d'accueil PMR.

Les bagages peu encombrants et les colis peu volumineux  
sont autorisés dans les véhicules, dans la limite des places disponibles  
et des conditions de sécurité.

En l'absence d'accompagnateur, les conducteurs-accompagnateurs  
peuvent porter un seul bagage ou colis de 15 kilos maximum par voyageur  
qui ne dépasse pas :

- 55 centimètres de haut
- 35 centimètres de large
- 25 centimètres de profondeur

Les conducteurs-accompagnateurs ne portent pas les bagages ou colis des  
accompagnateurs.

Le voyageur reste responsable de ses bagages.

Au moment de la réservation, le voyageur doit prévenir PAM 75 s'il a des  
bagages. Si le voyageur ne prévient pas PAM 75, le conducteur-  
accompagnateur peut refuser de transporter le bagage,  
pour des raisons de sécurité.

## 6) Réserver le transport avec un animal

PAM 75 autorise la présence d'un animal pendant le transport, comme :

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

Au moment de la réservation,

le voyageur doit prévenir PAM 75 de la présence de son animal. Le transport de l'animal est gratuit.

Le voyageur est responsable des dégâts et accidents causés aux animaux ou par les animaux.

## 7) Comment modifier ou annuler une réservation ?

Le voyageur peut demander une modification de transport dans la limite des disponibilités.

Pour toute modification (accompagnateur, adresse, horaire...)

la veille du transport au-delà de 16h,

le voyageur devra :

- payer le transport prévu avant la modification
- payer le nouveau transport réservé.

En cas d'absence du voyageur lors du transport, il paiera le double du tarif.

Si le voyageur ne peut pas faire le trajet qu'il a réservé,

Il doit l'annuler le plus rapidement possible.

Si le voyageur annule la veille du transport au-delà de 16h,

Il devra payer le prix du transport.

Si le voyageur annule par mail,

c'est l'heure d'envoi du mail qui sera prise en compte.

Il doit formuler par mail son désistement en précisant l'heure d'envoi qui fera foi.

il doit l'annuler au plus tard à 16h la veille du transport.

Si le voyageur annule au-delà de 16h la veille du transport, il devra payer le prix du transport.

Si le voyageur est absent lors du transport, le service PAM 75 annule et facture automatiquement le trajet du retour. Le voyageur doit payer les pénalités sauf s'il a un justificatif qui prouve qu'il ne pouvait pas prévenir PAM 75 à temps.

Par exemple : un certificat médical.

Au bout de 10 annulations par mois non justifiées,

le voyageur pourra être suspendu après avoir été informé. La durée de la suspension sera de 10 jours.

Après 3 périodes de suspension sur une durée de 6 mois, le voyageur pourra être exclu du service.

## **6. Bien voyager ensemble**

### **1) Le service PAM 75 organise le trajet**

Afin d'assurer la sécurité et la qualité des transports, le service PAM 75 organise le service et il choisit :

- le conducteur-accompagnateur
- le véhicule
- la place du voyageur à l'intérieur du véhicule
- le type de transport : partagé ou non avec plusieurs voyageurs
- l'itinéraire.

Le voyageur ne peut pas réserver, changer ou annuler ses trajets auprès du conducteur-accompagnateur.

## **2) Le rôle du conducteur-accompagnateur**

Le conducteur-accompagnateur

- peut aider le voyageur à monter ou à descendre du véhicule si le voyageur le demande.
- doit veiller à l'installer et à le transporter en toute sécurité.

Le conducteur-accompagnateur ne peut pas :

- apporter une aide médicale ou paramédicale
- porter le voyageur
- transférer le voyageur entre son fauteuil roulant et un siège
- aider un voyageur en fauteuil roulant
- à monter ou descendre plusieurs marches.

Le service PAM 75 :

- n'assure pas les services privés  
et n'arrête pas le transport pour faire une course, comme aller à la boulangerie, acheter le journal, retirer de l'argent à la banque...
- n'attend pas le voyageur entre 2 courses.

Le conducteur-accompagnateur ne peut pas faire de l'accompagnement individuel lors d'un transport collectif.

### **3) Les situations exceptionnelles**

Le conducteur-accompagnateur ne rentre pas dans un espace privé, sauf dans des situations exceptionnelles.

Une situation est exceptionnelle quand il faut :

- accompagner le voyageur jusqu'à la porte de son logement ou jusqu'au lieu de rendez-vous
- apporter une aide légère au voyageur dans son logement, comme mettre son manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clef...

La demande d'accompagnement exceptionnel doit être faite au moment de l'inscription ou auprès du chargé de clientèle si les besoins du voyageur évoluent.

PAM 75 étudiera la demande du voyageur pour voir s'il est possible d'adapter la prise en charge.

Si l'accompagnement entraîne un risque comme le passage d'une marche élevée ou d'une rampe à forte pente, il ne pourra être accepté.

Le conducteur-accompagnateur n'est pas responsable en cas de chute du voyageur.

### **4) Les règles de ponctualité**

Les voyageurs et les conducteurs-accompagnateurs s'engagent à être ponctuels.

Le voyageur reçoit un message 10 minutes avant l'arrivée du transport.  
Cela lui laisse le temps de se préparer  
et d'être présent sur le lieu de rendez-vous  
quelques minutes avant l'arrivée du conducteur-accompagnateur.

**Si le voyageur a du retard,**

il doit prévenir PAM 75 le plus tôt possible pour ne pas gêner les autres voyageurs qui attendent leur transport.

Si le voyageur est absent au lieu de rendez-vous, le service PAM 75 informe le voyageur de la présence du véhicule.

Le conducteur-accompagnateur reste sur le lieu de rendez-vous pendant 5 minutes.

Si le voyageur n'est toujours pas là 5 minutes après l'heure convenue, le conducteur-accompagnateur part chercher le prochain voyageur.

**Si le conducteur-accompagnateur a du retard :**

Le service PAM 75 fait le maximum pour respecter les horaires convenus.  
Si le véhicule a un retard de plus de 5 minutes, le voyageur est prévenu par sms, mail ou message vocal.

Dès qu'un départ de plus de 20 minutes est constaté, PAM 75 propose une autre solution de transport.  
Si le voyageur accepte cette solution, il devra payer le transport.



## 5) Les règles à respecter dans le véhicule

Dans le véhicule, les voyageurs :

- doivent respecter les règles de sécurité. Par exemple : mettre la ceinture de sécurité.
- ne peuvent pas emporter des produits dangereux ou des produits qui pourraient gêner ou blesser les autres voyageurs.
- ne doivent pas avoir un comportement qui gêne ou met en danger les autres voyageurs ou le conducteur.

Par exemple : il est interdit de fumer dans le véhicule.

Si le voyageur ne respecte pas ces règles, l'accès au transport peut être refusé.

Cela peut être une décision :

- du transporteur, pour une durée de 4 semaines maximum
- ou de la commission de suivi du service PAM 75, qui décide de la poursuite ou de l'arrêt des transports.

Le voyageur est informé de cette décision et il peut être entendu.

La commission de suivi du Service PAM 75 est composée :

- d'un médecin de la Direction de l'Action Sociale de la Ville de Paris,
- d'un représentant de la Maison Départementale des Personnes Handicapées,
- d'un représentant de l'équipe médico-sociale
- de l'Adjoint à la Ville de Paris en charge des questions relatives au handicap, ou la personne qui le représente.

## 6) Les équipements des voyageurs doivent être homologués pour le transport

Le service PAM 75 ne transporte pas les appareils non homologués pour le transport : certains fauteuils roulants, poussettes, scooters...

Le service PAM 75 se dégage de toute responsabilité si un appareil non homologué pour le transport est abîmé.

Pour savoir si un fauteuil roulant est homologué pour le transport, il faut savoir s'il correspond à la norme ISO 7176-19 :

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

## 7. Le paiement des factures

Ile-de-France Mobilités fixe les tarifs des transports par rapport au nombre de kilomètres en ligne droite, d'une adresse à une autre.

Les tarifs sont mis à jour chaque année.

### 1) Les tarifs

Une partie de chaque transport de PAM 75 est financé par la Ville de Paris, la Région Ile-de-France et Ile-de-France Mobilités.

#### Les tarifs en heures pleines

Depuis le 1er janvier 2018, les tarifs en heures pleines n'ont pas changé :

Nombre de kilomètres (par le chemin le plus court)	Tarifs
Trajet de 0 à 15 km	8.20 €
Trajet de 15 km à 30 km	12.30 €
Trajet de 30 km à 50 km	20.50 €
Trajet de + de 50 km	41.00 €

## Les tarifs réduit en heures creuses

Le réseau PAM 75 propose des tarifs réduits pour les transports dans Paris :

- du lundi au vendredi, de 10h30 à 15h et après 19h
- les samedis, dimanches et jours fériés, toute la journée
- ces tarifs sont réservés aux usagers habitant à Paris.

Nombre de kilomètres (par le chemin le plus court)	Tarifs
Trajet de 0 à 15 km	4.80 €
Trajet de 15 km à 30 km	7.20 €

## Les tarifs des accompagnateurs payants

Les accompagnateurs payants d'un voyageur de PAM 75 paient un tarif réduit pour un transport dans Paris, quel que soit le jour et l'horaire du voyage.

S'il s'agit d'un transport à l'extérieur de Paris, les accompagnateurs payants doivent payer le tarif normal.

## Les transports gratuits

Le transport est gratuit pour :

- l'accompagnateur gratuit
- l'accompagnant de moins de 4 ans
- un chien guide ou un animal d'assistance
- un animal de petite taille transporté dans un panier
- les bagages.

## 2) Les pénalités

Il existe 2 pénalités :

- **La pénalité « P1 »** : si le voyageur souhaite annuler ou faire une modification (accompagnateur, horaire, adresse...) sur son transport, il doit le faire au plus tard à 16h la veille du transport. Passé ce délai, il doit payer le transport et celui de son accompagnateur.
- **La pénalité « P2 »** : si le voyageur est absent ou s'il annule le transport moins de 30 minutes avant l'heure convenue, il doit payer 2 fois le prix du transport, pour lui et son accompagnateur.

Les pénalités sont précisées sur la facture.

Les tarifs et pénalités sont les mêmes si le transport est réalisé par un taxi.

## 3) Les modes de paiement

Les transports sont facturés au début du mois suivant.

La facture est envoyée à chaque voyageur avant le 15 du mois suivant.

La facture indique les transports et les pénalités du mois.

Le service comptable PAM 75 encaisse les paiements.

Le voyageur ne doit pas payer ses transports au conducteur-accompagnateur ou au taxi, ni donner des pourboires.

PAM 75 conseille le paiement des factures par prélèvement automatique. Il est aussi possible de payer les factures :

- par carte bancaire sur le site internet [www.pam75.iledefrance-mobilites.fr](http://www.pam75.iledefrance-mobilites.fr) sur votre espace personnel « Mon compte ».
- par virement bancaire ; Les coordonnées bancaires sont sur chaque facture.
- en chèque ou en espèces à l'accueil du service PAM 75 ;

Le service comptable PAM 75 est ouverte du lundi au vendredi, de 10h à 12h et de 15h à 17h.

### **3) Le paiement de la facture**

La facture doit être payée dans les 40 jours qui suivent la date de la facture. Une fois cette échéance passée, le service comptable relance le voyageur à deux reprises. 15 jours après l'envoi de la seconde relance, si le voyageur n'a toujours pas réglé la facture, le service comptable PAM 75 transmet le dossier à la Ville de Paris pour mise en recouvrement auprès du Trésor Public. Les transports peuvent être payés par le voyageur ou par un organisme. Cette information doit être précisée au moment de l'inscription.

En cas de non-paiement des factures, le voyageur pourra être exclu du service pour un temps donné ou définitivement. Si le voyageur n'est pas d'accord avec le montant de la facture, il doit faire une réclamation écrite dans les délais, auprès du service client. Le remboursement se fait par chèque.

## 8. Les renseignements et les réclamations

### 1) Les objets trouvés

Si un voyageur oublie un objet dans un véhicule, il doit contacter le service clients des transports du jour de PAM 75 (touche 1 du serveur vocal).

Les objets peuvent être rendus au voyageur :

- au siège de Keolis Mobilité Paris (5 rue Corbineau 75012 Paris)
- lors d'un nouveau déplacement.

Une autre personne peut venir chercher l'objet perdu avec :

- une photocopie de la carte d'identité du voyageur
- une procuration.

Le service PAM 75 n'est pas responsable si un objet est perdu, abîmé ou oublié.

### 2) Les observations et les réclamations

Le voyageur peut faire une observation ou une réclamation :

- sur une réservation ou sur un transport ;  
Il doit écrire au service PAM 75
- au plus tard dans les 10 jours après l'incident.
- sur une facture ; Il doit écrire au service PAM 75 au plus tard 20 jours après avoir reçu sa facture.

Pour toute remarque, le voyageur doit préciser :

- la date de l'incident
- l'heure du transport ou l'heure de l'appel ou de l'email

- le numéro ou l'email utilisé pour la réservation
- les détails de l'incident.

Le service PAM 75 s'engage à répondre aux réclamations dans un délai de 15 jours.

Si le voyageur ne peut pas écrire, il peut téléphoner au service clients de PAM 75.

## 9. Les services en Ile-de-France pour les personnes handicapées

### 1) Les autres Pam d'Île-de-France

Le réseau Pam rassemble tous les services de transport pour personnes à mobilité réduite des départements d'Île-de-France.

Ce réseau est organisé par Ile-de-France Mobilités.

Chaque Département d'Île-de-France possède son Pam.

Selon les départements :

- les conditions d'inscription peuvent être différentes
- les tarifs peuvent être différents.

#### Les coordonnées

**Pam77** - 195 rue Lavoisier ZAE Bel Air, 77240 Cesson 01 64 10 69 00 ou le 0810 0810 77 (service 0.06 € / appel + prix appel)

**Pam78** - 12 avenue des Près, 78180 Montigny Le Bretonneux 0 806 00 78 92 (prix d'un appel local)

**Pam91** - 3, rue du Gévaudan, 91090 Lisses  
01 60 87 85 80 ou 0 810 10 11 91 (n° AZUR, prix d'un appel local depuis un poste fixe)

**Pam92** – 12 avenue des Près, 78180 Montigny- le-Bretonneux  
01 55 69 41 90 (prix d'un appel local)

**Pam93** - ZI des Mardelles Le Provence  
26/36, rue Alfred Nobel, 93600 Aulnay-sous-bois 01 49 90 40 30 (prix d'un appel local) ou 09 88  
33 93 93 (numéro Christal)

**Pam94** - 41, rue le Corbusier, 94000 Créteil  
01 80 43 01 60 ou le 0810 0810 94 (n°AZUR, prix d'un appel local)

**Pam95** - ZAC des Châtaigniers - 33, rue Piscop ZAE des Perruches 95350  
Saint Brice sous Forêt  
01 77 02 20 20

## 2) Les autres services

Les Points d'Information et Médiation Multiservices (PIMMS)  
Pour remplir son dossier d'inscription au service PAM 75, une personne peut demander de l'aide  
à l'un des Points d'Information et Médiation Multiservices (PIMMS).

### **Le PIMMS Paris Sud-Est**

181 avenue Daumesnil (Gare de Reuilly) 75012 PARIS Téléphone : 01 44  
67 27 00  
Mail : [paris-sud-est@pimms.org](mailto:paris-sud-est@pimms.org)



### **Le PIMMS Paris Sud**

22 rue de la Saïda 75015 PARIS Téléphone : 01 45 31 65 80

Mail : paris-sud@pimms.org

### **Le PIMMS Paris Nord-Ouest**

11 avenue de Porte de Montmartre 75018 PARIS, à l'intérieur du bureau de Poste Téléphone : 01 56 55 50 02

Mail : paris-nord-ouest@pimms.org

### **Le PIMMS Paris Nord-Est**

3 bis rue Jacques Kablé 75018 PARIS Téléphone : 01 40 38 64 65

Mail : paris-nord-est@pimms.org

### **Le PIMMS Paris Est**

18, rue Ramus, 75020 Paris

Téléphone : 01 44 64 00 62

Mail : paris-est@pimms.org

### **Infomobi-Vianavigo**

C'est le service d'information sur l'accessibilité des transports d'Île-de-France proposé par Île-de-France Mobilités.

Pour avoir des informations sur le réseau d'Île-de-France, vous pouvez :

- aller sur le site internet [www.vianavigo.com](http://www.vianavigo.com) et compléter le formulaire de contact
- téléphoner au 09 70 81 83 85 (numéro Cristal), tous les jours de 7h à 20h (sauf le 1er mai).

Le vendredi et le samedi, l'accueil téléphonique est assuré jusqu'à minuit.

## Accès Plus

Accès Plus est un service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train proposé par la SNCF.

Il faut réserver au moins 48 heures avant votre voyage. Pour plus d'informations :

- vous pouvez aller sur le site [www.voyages-sncf.com/services/acces-plus](http://www.voyages-sncf.com/services/acces-plus).
- vous pouvez appeler au 0890 640 650 (0,12 € la minute).

## Faciligo

Cette plate-forme d'entraide permet de mettre en relation des utilisateurs habitués des transports publics avec des voyageurs du service PAM 75 qui souhaitent être accompagnés dans les transports en commun.

Site internet : <https://faciligo.fr/>

## Wheeliz

Wheeliz est la première plateforme de location de voitures aménagées entre particuliers.

Ce service complémentaire à PAM 75 répond à des besoins dépassant l'Île-de-France et à des besoins de déplacements de loisirs en groupe.

Un code promotionnel est proposé aux utilisateurs de PAM 75 pour leur première location.

Site internet : <https://www.wheeliz.com/fr>

## **10. Informatique et Libertés**

Pour réduire les temps de parcours, nous vous informons que les véhicules utilisent des GPS et qu'ils sont donc géolocalisés pendant les trajets.

Cela signifie que le système informatique des véhicules permet au service PAM 75

de connaître la position des véhicules sur la route.

Un droit d'accès aux données géolocalisées vous concernant est possible pendant 2 mois.

Pour avoir accès à votre dossier

ou pour demander la modification de vos informations, vous pouvez écrire au :

Direction de la voirie et des déplacements 121 avenue de France - 75013 Paris.

Cela est un droit prévu par la loi Informatique et Libertés.

## **11. Règlements**

Ce règlement a été approuvé par les services de la Ville de Paris.

Il est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

La liste des textes qui encadrent la convention de transports est disponible sur le site internet

ou sur simple demande auprès du service client.

## **12. Engagements de Keolis Mobilité Paris**

Keolis Mobilité Paris 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 14001 et son label égalité professionnelle,  
Keolis Mobilité Paris s'engage sur sa politique qualité,  
sa politique environnement et sur l'égalité professionnelle entre les hommes  
et les femmes.



Afin de s'assurer que les voyageurs ont bien pris connaissance de  
l'ensemble des règles du service et les acceptent,  
un formulaire est joint au dossier d'inscription.

L'acceptation des règles présentées dans ce livre est nécessaire pour  
valider l'inscription des voyageurs.

# Pam 75

à votre service !

**PAM 75**

5 rue Corbineau  
75 012 Paris

[contact@pam75.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam75.iledefrance-mobilites.fr)

Tél. : 01 70 23 27 32 ou

**0 810 0810 75**

Service 0,06 € / min  
+ prix appel



[www.pam75.iledefrance-mobilites.fr](http://www.pam75.iledefrance-mobilites.fr)