



Facile à lire



Livret d'accueil et règlement



La mobilité pour tous

Dans ce livret d'accueil, vous trouverez les informations suivantes :

Quelques mots pour commencer	3
1) La présentation de Pam75	4
2) Ce qu'il faut retenir	6
3) L'inscription à Pam75	8
4) Le voyageur peut-il être accompagné ?	10
5) Gérer les réservations, annulations et modifications de transport	12
6) Bien voyager ensemble	18
7) Les EscaPam	22
8) Le paiement des factures	26
9) Les renseignements et les réclamations	29
10) Les services en Île-de-France pour les personnes handicapées	30
11) Informatique et Libertés	33
12) Règlementations	33
13) Engagements de Keolis Mobilité Paris	34

Quelques mots pour commencer

Nous vous souhaitons la bienvenue au Service Pam75.
Ce livret vous apportera toutes les informations
pour utiliser le service de transport dans les meilleures conditions.

Pam75 est un service de transport collectif à la demande.

Pam75 assure le transport :

- des personnes handicapées qui habitent Paris
- des personnes âgées dépendantes qui habitent Paris.

Tout le monde participe à la qualité du service Pam75 :

- le groupe Keolis
- les salariés
- les voyageurs
- les financeurs : la Mairie 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 Pam75 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 Pam75

C'est un service réservé aux Personnes à Mobilité Réduite.

1) Disponibilité du service Pam75

Le service Pam75 est disponible :

- tous les jours de la semaine
- toute l'année, sauf le 1^{er} 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 Pam75 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) Pam75 est un service de transport collectif à la demande

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.

3) Qui peut utiliser les transports de Pam75 ?

Le service Pam75 est ouvert aux parisiens avec une priorité pour les personnes :

- qui ont une carte d'invalidité ou une carte mobilité inclusion remise par la MDPH ou équivalent préfecture, avec un taux d'au moins 80%.
- ou qui ont une carte de stationnement pour personne handicapée remise par le Ministère de la Défense (anciens combattants).

Le service Pam75 peut aussi transporter d'autres personnes mais elles ne sont pas prioritaires, comme :

- les personnes qui habitent Paris et qui ont l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) catégorie GIR 1, 2, 3 ou 4.
- les personnes qui habitent Paris et qui ont une carte de stationnement pour personne handicapée donnée par la Préfecture.

4) Le service Pam75 ne fait pas :

- les déplacements scolaires
- les trajets dont le coût est totalement pris en charge par une aide sociale spécifique, comme le précise la réglementation en vigueur ; cela ne concerne pas les aides individuelles versées aux usagers
- les transports financés par l'Assurance Maladie.

Pam75 n'assure pas les trajets :

- au départ et à l'arrivée d'une ville de banlieue parisienne
- de moins de 500 mètres
- hors de la région Île-de-France.

5) Les véhicules

Pam75 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 Pam75 entièrement adaptés, avec des rampes pour fauteuil roulant
- par les partenaires de Pam75, comme les taxis et les véhicules de tourisme avec chauffeur, qui respectent les mêmes critères qualité que Pam75.

6) Le financement de Pam75

Le service Pam75 est financé en partie par :

- la Mairie 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 Pam75 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 Pam75 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.



Si le voyageur a besoin d'une aide supplémentaire pour ses déplacements, il doit se déplacer avec un accompagnateur obligatoire.

La responsabilité du voyageur

Si le voyageur doit annuler son transport, il doit le faire au moins **24 heures** avant l'heure du transport prévu. 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 annule son transport moins de 24 heures avant, il devra payer le transport.
- **La pénalité 2** : si le voyageur est absent, en retard ou s'il annule le transport au moment où le véhicule arrive, il devra payer 2 fois le prix du transport. 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 20 jours pour la payer.

Contacts et informations pratiques

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

 **Adresse email** : pam75@keolis.com

 **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 1^{er} 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.info

 **Adresse postale pour vos envois et pour vous rendre à l'agence** :

Service Pam75 - 48 rue Gabriel Lamé 75012 Paris

du lundi au samedi de 9h à 19h, sauf le 1^{er} mai.

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.

 **Transports en commun** :  Cour Saint-Emilion  Lachambeaudie

 **Fax** : 01 70 23 27 55

Adresse email pour les transports réguliers : contactpam75@keolis.com

3) L'inscription à Pam75

1) L'inscription est obligatoire et gratuite

Il faut remplir un dossier d'inscription pour :

- vérifier si la personne a droit aux services de Pam75
- enregistrer les informations utiles.

Obtenir un dossier d'inscription :

Pour récupérer un dossier d'inscription, il faut :

- contacter le Service clients de Pam75
- ou télécharger le dossier sur le site www.pam75.info dans la rubrique « S'inscrire » et « Récupérer et déposer le dossier d'inscription »

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 :

Pam75 vérifie la date de validité

des documents du voyageur :

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

Chaque année, Pam75 pourra demander un nouveau justificatif de domicile à ses voyageurs.

Les nouvelles pièces justificatives doivent être transmises à Pam75 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.

Pam75 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 Pam75 avec le document justificatif.

Par exemple, le voyageur doit prévenir Pam75 si ses besoins de transports changent ou en cas de changement d'adresse.

3) Des difficultés pour remplir le dossier d'inscription

Pour remplir son dossier d'inscription, une personne peut demander de l'aide :

- à Pam75
- à l'un des Points d'Information et Médiation Multiservices (PIMMS).

Un rendez-vous sera organisé au domicile de la personne.



4) Le voyageur peut-il être accompagné ?



Il existe 2 types d'accompagnateurs :
l'accompagnateur obligatoire et l'accompagnateur facultatif.

1) L'accompagnateur obligatoire

Certains voyageurs ont besoin d'une personne pour les accompagner pendant le transport. On appelle cette personne « un accompagnateur obligatoire ». Le voyageur se charge de trouver son accompagnateur obligatoire. L'accompagnateur obligatoire doit être majeur, valide et capable d'aider le voyageur. Son transport est gratuit.

Qui doit être obligatoirement accompagné à chaque transport ?

- Les enfants de moins de 8 ans
- Les voyageurs pour lesquels le service Pam75 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 Pam75 pour supprimer l'accompagnateur obligatoire.

L'accompagnateur obligatoire devra être présent à chaque transport.

Qui peut aussi avoir un accompagnateur obligatoire ?

- Les voyageurs qui ont une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnateur » ;

Ces personnes pourront voyager avec un accompagnateur obligatoire seulement lorsqu'elles en auront besoin.

La demande devra être faite lors de la réservation.

En l'absence de l'accompagnateur, le transport n'aura pas lieu.

L'accompagnateur obligatoire fait le même trajet que le voyageur.

Il doit être présent :

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

Un seul accompagnateur obligatoire est autorisé par transport.

2) 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 devra 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 Pam75 peut refuser l'accès aux transports.

Si les absences sont nombreuses, Pam75 pourra suspendre les transports.

3) L'accompagnateur facultatif

Un accompagnateur facultatif est une personne valide et autonome qui souhaite se déplacer avec le voyageur.

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

Pam75 peut limiter le nombre d'accompagnateurs.

Le transport de l'accompagnateur facultatif est payant et 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 tout le 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, Pam75 est en droit de proposer un autre horaire.

Le service Pam75 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 ?

Pam75 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.

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 Pam75 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 client ou par internet.

La réservation peut être faite au plus tôt 3 semaines avant le transport et au plus tard 24 heures avant le transport.

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.

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

pour avoir une réponse la plus adaptée à leur demande.

Important !

Lors de vos réservations, seul un horaire peut être demandé : soit l'heure de départ, soit l'heure d'arrivée. Afin de favoriser la ponctualité de vos transports, si l'heure d'arrivée est pour vous prioritaire, nous vous conseillons d'inscrire celle-ci lors de votre demande et de ne pas calculer vous-même 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 :

Vous pouvez aller sur le site internet www.pam75.info
ou contacter Pam75 par email, téléphone, courrier ou fax.

Toutes les informations complétées sur le site internet
concernant les conditions de prises en charge ne seront pas prises en compte.
Pam75 ne prend en compte que les informations
données au moment de l'inscription.

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.



3) 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.

Pam75 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) Réserver un transport vers les gares et 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 Pam75 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 Pam75 s'il a des bagages.
Si le voyageur ne prévient pas Pam75,
le conducteur-accompagnateur peut refuser de transporter le bagage,
pour des raisons de sécurité.

5) Réserver le transport avec un animal

Pam75 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 Pam75 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.

6) Comment modifier ou annuler une réservation ?

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

Si dans les 24 heures avant le transport,
le voyageur demande une modification de l'horaire du trajet, il doit :

- 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 au moins 24 heures avant l'heure de départ du transport prévu.
Si le voyageur annule moins de 24 heures avant le départ du transport prévu,
il devra payer le transport.

Si le voyageur est absent lors du transport,
le service Pam75 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 Pam75 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 Pam75 organise le trajet

Afin d'assurer la sécurité et la qualité des transports, le service Pam75 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
- 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 Pam75 :

- 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...

Si la prestation Pam75 ne suffit pas au transport du voyageur, Pam75 étudiera la demande du voyageur pour voir s'il est possible d'adapter la prise en charge.

La demande d'accompagnement exceptionnel doit être faite au moment de l'inscription.

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

Si l'accompagnement entraîne un risque comme le passage d'une marche élevée ou d'une rampe à forte pente, le voyageur est responsable.

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 Pam75 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 Pam75 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 :

Si le véhicule a un retard de plus de 5 minutes, le voyageur est prévenu par sms, mail ou message vocal.

Si le retard dépasse 20 minutes, Pam75 propose une autre solution de transport.

Si le voyageur accepte cette solution, il devra payer le transport.

Le service Pam75 fait le maximum pour respecter les horaires convenus.



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 Pam75 est composée :

- d'un médecin de la Direction de l'Action Sociale de la Mairie 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 Mairie 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 Pam75 pourra refuser de transporter des appareils non homologués pour le transport : certains fauteuils roulants, poussettes, scooters...

L'exploitant 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) Les EscaPam

1) Qu'est-ce qu'une EscaPam ?

Le service de Pam75 organise les EscaPam. Les EscaPam sont des sorties culturelles, chaleureuses et amicales qui permettent de participer aux événements culturels et à de nombreuses autres sorties comme :

- des sorties au restaurant
- des sorties au cinéma
- des visites d'expositions
- des promenades
- des soirées karaoké...

Les EscaPam sont réservées à toutes les personnes inscrites au service Pam75 et à leurs accompagnateurs. Les EscaPam sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Les EscaPam sont organisées tout au long de l'année, sauf :

- au mois de septembre
- les lundis
- les jours fériés, sauf le 14 juillet.

Pour aller et revenir du lieu de l'EscaPam, les voyageurs doivent utiliser les transports de Pam75.

La veille de la sortie, Pam75 prévient les voyageurs des horaires précis de prise en charge.

Pendant les EscaPam, les règles, les conditions d'annulation et les tarifs des transports

sont les mêmes que pour les autres transports Pam75.

En cas de changement de conditions,

l'information sera écrite dans le programme des Escapam.



Sur les lieux de sorties, Pam75 n'est pas responsable en cas d'accident, de vol ou de tout autre problème.

Le rôle des bénévoles de l'association « Viens je t'emmène »

Pendant une EscaPam,
les bénévoles de l'association « Viens je t'emmène »
veillent au bon déroulement de la sortie :

- ils aident les voyageurs à se déplacer
- ils encadrent le groupe
- ils aident aux repas, si le voyageur a besoin d'aide.

Les bénévoles ne remplacent pas les accompagnateurs obligatoires.

Les bénévoles ne sont pas présents :

- au domicile des voyageurs
- sur le lieu de départ
- pendant le transport.

Si le voyageur a un accompagnateur obligatoire,
cet accompagnateur obligatoire doit être présent :

- pendant le transport
- pendant toute la sortie EscaPam.



2) S'inscrire aux EscaPam

Le programme des sorties EscaPam sort tous les 3 mois.

Ce programme est disponible :

- sur le site internet de Pam75 : www.pam75.info
- sur la boîte vocale de Pam75 au 01 70 23 27 32 ou au 0810 0810 75, au prix d'un appel local depuis un poste fixe
- sur demande par courrier ou par email
- à l'agence de Pam75.

Les inscriptions sont possibles dès que le voyageur reçoit le programme.

Certaines EscaPam sont très demandées :

- le voyageur doit s'inscrire rapidement pour être sûr de pouvoir participer
- le voyageur peut s'inscrire au plus tard 4 jours avant la date de l'EscaPam.

S'il n'y a plus de place disponible pour une EscaPam, le voyageur est ajouté sur la liste d'attente.

Les voyageurs peuvent proposer des idées de sorties au service clients de Pam75.

3) Payer une EscaPam

Les transports et les frais de sorties sont à la charge du voyageur. Comme pour tous les transports, les transports pour les EscaPam sont notés sur la facture du mois et doivent être payés auprès de la Régie Pam75.

Certaines sorties sont payantes.

L'information est écrite sur le programme :

- pour certaines sorties, le voyageur doit payer sur le lieu de la sortie
- pour d'autres sorties, le voyageur doit payer à l'avance.



8) 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 Pam75 est financé par la Mairie 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 sont :

	Nombre de kilomètres (par le chemin le plus court)	Tarifs
	Trajet de 0 à 15 kilomètres	8,20 €
	Trajet de 15 à 30 kilomètres	12,30 €
	Trajet de 30 à 50 kilomètres	20,50 €
	Trajet de + de 50 kilomètres	41,00 €

Les tarifs en heures creuses

Pam75 propose des tarifs moins chers en heures creuses, pour les transports dans Paris.

Les heures creuses de Pam75 sont :

- du lundi au vendredi, de 10h30 à 15h et après 19h
- les samedis, dimanches et jours fériés, toute la journée.

	Nombre de kilomètres (par le chemin le plus court)	Tarifs
	Trajet de 0 à 15 kilomètres	4,80 €
	Trajet de 15 à 30 kilomètres	7,20 €



Les tarifs des accompagnateurs facultatifs

Les accompagnateurs facultatifs d'un voyageur de Pam75 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 facultatifs doivent payer le tarif normal.

Les transports gratuits

Le transport est gratuit pour :

- l'accompagnateur obligatoire
- l'accompagnant de moins de 4 ans
- un chien guide ou un animal d'assistance
- un animal de petite taille transporté dans un panier
- le bagage.

2) Les pénalités

Il existe 2 pénalités :

- **La pénalité « P1 »** : si le voyageur annule le transport moins de 24 heures avant, 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 au moment de la prise en charge, 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.

La régie départementale de Pam75 encaisse les paiements.

Le voyageur ne doit pas payer ses transports

au conducteur-accompagnateur ou au taxi, ni donner des pourboires.

Pam75 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.info
- par virement bancaire ; Les coordonnées bancaires sont sur chaque facture.
- en chèque ou en espèces à l'accueil du service Pam75 ;

La régie Pam75 est ouverte du lundi au vendredi, de 10h à 12h et de 15h à 17h.

4) Le paiement de la facture par le voyageur

La facture doit être payée dans les 20 jours qui suivent la date de la facture.

Si la facture n'est pas payée dans les 20 jours,

le régisseur envoie un rappel dans les 15 jours qui suivent.

Si la facture n'est pas payée dans les 15 jours après le rappel,

la Régie Pam75 transmet le dossier au Département 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.

Si un organisme paie la facture du voyageur :

La facture doit être payée dans les 40 jours qui suivent la date de la facture.

Si la facture n'est pas payée dans les 40 jours,

le régisseur envoie un rappel dans les 15 jours qui suivent.

Si la facture n'est pas payée dans les 15 jours après le rappel,

le Département de Paris donne le dossier au Trésor Public.

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.



9) Les renseignements et les réclamations

1) Les objets trouvés

Si un voyageur oublie un objet dans un véhicule, il doit contacter le service clients de Pam75.

Les objets peuvent être rendus au voyageur :

- au siège de Keolis Mobilité 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 Pam75 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 Pam75

au plus tard dans les 10 jours après l'incident.

- sur une facture ; Il doit écrire au service Pam75 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 Pam75 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 Pam75.

10) Les services en Île-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. Pour s'inscrire, il faut habiter dans le Département du Pam concerné.

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

Pam78 - 12 avenue des Près, 78180 Montigny Le Bretonneux
09 78 04 78 78

Pam91 - 39, rue du Bois Chaland, 91090 Lisses
01 60 87 85 80

Pam92 - 73, rue Henri Barbusse, 92000 Nanterre
01 55 69 41 90

Pam93 - ZI des Mardelles 26/36, rue Alfred Nobel,
93600 Aulnay-sous-bois
01 49 90 40 30

Pam94 - 41, rue le Corbusier, 94000 Créteil
01 41 79 71 85

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 Pam75,
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

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

et compléter le formulaire de contact

- téléphoner au 09 70 81 83 85 (numéro Cristal),

tous les jours de 7h à 20h (sauf le 1^{er} 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.

- 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 Pam75 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 Pam75

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 Pam75 pour leur première location.

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



11) Informatique et Libertés

Pour réduire les temps de parcours, nous vous informons que les véhicules utilisent des GPS et qu'ils sont donc géo-localisés pendant les trajets. Cela signifie que le système informatique des véhicules permet au service Pam75 de connaître la position des véhicules sur la route.

Un droit d'accès aux données géo-localisées 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 :

**Service des déplacements du Département de Paris
121 avenue de France - 75013 Paris.**

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

12) Règlements

Ce règlement a été approuvé par les services du Département de Paris. Il entre en vigueur le 1^{er} 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.

13) 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, 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.

Ce formulaire doit obligatoirement être signé pour terminer et valider l'inscription.





Service Clients Pam75
48 rue Gabriel Lamé – 75012 Paris

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

Email : pam75@keolis.com
Site internet : www.pam75.info

Ce document respecte les règles européennes du « Facile à lire et à comprendre » (FALC), qui permettent de rendre l'information accessible à tous. Il a été adapté par l'atelier FALC de l'ESAT de Tétéghem, établissement de l'association des Papillons Blancs de Dunkerque. Plus d'informations sur la méthode FALC : www.inclusion-europe.org