

pam95
val d'oise
Pour Aider à la Mobilité

**CONDITIONS
D'UTILISATION**



libre de se déplacer!



 Île de France

 val
d'oise
le département

 stif

 réseau pam



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

Le service Pam 95 est un **service de transport collectif** à la demande « porte-à-porte » destiné aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées. Il est exploité par FlexCité 95 qui agit pour le compte du Conseil départemental du Val d'Oise, dans le cadre d'un marché public.

Pam 95 fait partie du réseau PAM (Pour Aider à la Mobilité) Île-de-France, créé par le STIF et la Région Île-de-France.

Le service bénéficie du soutien financier du Conseil général de Val d'Oise, du Conseil régional d'Île-de-France et du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF).

Pam 95 est ouvert aux Val d'Oisiens résidants dans le département sur présentation d'un justificatif de domicile et répondant à l'un des critères suivants :

ayants droits à titre prioritaire :

- être titulaire d'une carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80 %, sans condition d'âge
- être titulaire d'une carte de stationnement pour personnes handicapées, délivrée par le Ministère de la Défense ;

ayants droits à titre non prioritaire :

- être bénéficiaire de l'Allocation personnalisée d'autonomie (GIR 1 à 4).
- être titulaire d'une carte de stationnement pour personnes handicapées, délivrée par la Préfecture ;

Le service Pam 95 couvre les déplacements non remboursés par une aide sociale spécifique. Ainsi, les déplacements scolaires, vers des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou similaires (Instituts médico-éducatifs par exemple) ne sont pas couverts.

Le lieu de prise en charge et la destination des voyageurs doivent être situés à l'intérieur de la région Île-de-France, incluant un départ ou retour depuis/vers le Val d'Oise.

La destination convenue lors de la réservation est figée. Elle ne peut-être modifiée au cours du trajet. Les trajets inférieurs à 500 m ne sont pas pris en charge

Liste des courses à caractère prioritaires :

- La desserte des établissements sociaux et médico-sociaux du département,
- Le travail,
- Les rendez-vous médicaux (non conventionné par la sécurité sociale)
- Les convocations à date imposée (ex : examens professionnels, convocation tribunal)

Les autres demandes de transport sont considérées comme non prioritaires.

Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation, un numéro Azur est disponible au prix d'un appel local + 0.06 cts/ min : 0810 111 095 ou au numéro 01 77 02 20 20 tous les jours de 7h à 20h, sauf le 1er mai.

Des supports d'informations adaptés aux différents types de handicap sont mis à disposition dans les véhicules et peuvent être transmis sur demande.

Article 2 - L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de l'agence Pam 95.

Cette inscription peut s'effectuer :

- par courrier : le formulaire vous est transmis sur simple demande
- sur le site Internet du service : www.pam95.info
- à votre domicile : Pam 95 vous propose une visite pour effectuer l'inscription,
- à l'agence Pam 95 : Pam 95 vient vous chercher et vous ramène gratuitement sitôt les formalités accomplies.

Le traitement du dossier sera effectué sous un délai de 7 jours.

Une carte personnalisée vous est délivrée gratuitement dans les meilleurs délais. Elle permet l'ouverture de votre Compte Mobilité et l'accès au service.

Une désactivation du dossier client sera effectuée au bout de 2 ans de non-utilisation du service.

Article 3 - La réservation des voyages

Le centre de réservation est ouvert tous les jours de l'année sauf le 1er mai.

Il est accessible par téléphone de 7h à 20h au numéro Azur¹ suivant :

0810 111 095 ou au numéro 01 77 02 20 20.

Les réservations peuvent intervenir dans un délai allant de 3 semaines à 24H avant la course. La réservation est également possible jusqu'à une heure avant le déplacement en fonction des disponibilités. Un accès téléphonique spécifique est prévu pour les réservations de dernières minutes au 01 73 27 95 95.

Il est également possible de réserver par fax au 01 79 87 80 10, par courriel à l'adresse contact@pam95.info ou sur le site internet www.pam95.info

Pour des réservations multiples et régulières, il est conseillé d'effectuer la demande par écrit aux coordonnées suivantes :

Pam 95 – 33 rue de Piscop - ZAE des Perruches – 95350 SAINT BRICE SOUS FORET

* La demande de transport régulier sera étudiée sous un délai de 15 jours, notre équipe planification vous recontactera à l'issue de ce délai pour vous communiquer la disponibilité du service.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur.

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). Lors de la réservation, il est indispensable de préciser également la présence ou non d'un accompagnateur, d'un chien-accompagnateur et de toute information permettant à Pam 95 de mieux répondre aux attentes.

La présentation d'un justificatif par le voyageur pourra être demandée par le centre de réservation pour certains déplacements

Un délai de prise en charge par rapport à l'heure demandée pourra être appliqué en fonction des besoins de l'exploitation :

- Courses prioritaires : + ou – 20 minutes par rapport à l'heure demandée par l'utilisateur
- Courses non prioritaires : + ou – 40 minutes par rapport à l'heure demandée par l'utilisateur

¹ Prix d'un appel local + 0.06 cts/min



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

Le service fonctionne tous les jours de l'année de 6h à 24h, sauf le 1er mai.

Le service assure un transport de porte-à-porte. Pour des raisons de sécurité, la prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni des bagages lourds. Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont proposables. Les lieux doivent être accessibles. Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. FlexCité 95 peut confier certains trajets à des partenaires sous-traitants sans aucune modification des conditions de réservation et des tarifs pour les voyageurs.

Lors de sa prise en charge, le voyageur doit obligatoirement présenter sa carte Pam 95 au conducteur.

La destination ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

En dehors des heures d'ouverture de la centrale de réservation, une permanence téléphonique, de 6h à 7h et de 20h à 24h, permet d'obtenir des renseignements sur les voyages programmés.

Article 5 - Les accompagnateurs et accompagnants

Accompagnateur obligatoire: L'utilisateur doit signaler au moment de son inscription au service son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap. Ce besoin d'accompagnement est mentionné sur sa carte d'invalidité. Le délégataire, au titre de sa responsabilité de transporteur, peut refuser sa prise en charge s'il n'est pas accompagné ou s'il n'a pas réservé d'accompagnateur. L'accompagnateur obligatoire peut-être laissé au libre choix de l'utilisateur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui de l'utilisateur qu'il accompagne. Si un utilisateur ne souhaite pas bénéficier de cet accompagnateur pour certains types de trajet, il devra fournir un certificat médical.

Accompagnant : tout utilisateur a la faculté d'être accompagné dans son déplacement par une personne étrangère au service, sous réserve que cette présence ne pénalise pas d'autres utilisateurs. Un seul accompagnant sera accepté par utilisateur dans le véhicule de transport. Le transport de l'accompagnant est payant. La tarification qui lui est appliquée est identique à celle des utilisateurs de Pam 95 (cf. article 6).

Dans tous les cas, la présence d'un accompagnateur et/ou d'un accompagnant sera signalée dès la réservation lors de l'appel au centre de réservation.



Article 6 - Le Compte Mobilité, les tarifs et modalités de paiement

Le **Compte Mobilité** peut être consulté de façon simple à tout moment :

- auprès du conducteur par l'intermédiaire du terminal embarqué,
- sur le site Internet du service : www.pam95.info,
- à l'agence Pam 95, sur place ou par téléphone.

Le **Compte Mobilité** est débité au fur et à mesure des voyages effectués, lors de la présentation obligatoire de la Carte Pam 95 devant le lecteur du terminal embarqué à bord du véhicule.

Le **Compte Mobilité** peut être approvisionné de façon simple à tout moment :

- à l'agence Pam 95, par tout mode de paiement,,
- par envoi postal, par chèque.

Aucun paiement à bord en espèces n'est autorisé.

Pour les personnes effectuant des déplacements régulièrement, il sera proposé un paiement différé sur facture.

Dans ce cas, le voyage est enregistré dans le **Compte Mobilité** lors de la présentation à bord du véhicule de la Carte Pam 95 devant le lecteur du terminal embarqué en vue de facturation.

En cas de paiement à réception de facture, le paiement est à régler dans un délai de 30 jours. Passé ce délai, l'usager pourra faire l'objet d'un recouvrement contentieux.

Le montant des tarifs varie en fonction de la longueur de la course.

Quatre zones kilométriques sont définies :

Zones	Distances en km
Zone 1	de 0 à 15
Zone 2	plus de 15 à 30
Zone 3	plus de 30 à 50
Zone 4	plus de 50

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

La grille des tarifs est annexée en fin de ce document.



Article 7 - L'annulation ou la modification de la réservation

Si, pour une raison quelconque, le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé ou souhaite modifier sa réservation, il est tenu d'en informer l'agence Pam 95 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, un montant correspondant au tarif de la course majoré de 5 euros (cf article 6) sera facturé ou prélevé sur le Compte Mobilité

Article 8 - La ponctualité

Pam 95 s'engage à prendre en charge le voyageur **avec une tolérance de 5 minutes par rapport à l'heure convenue** avec lui. Au-delà de ce délai ou en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise au voyageur dans les plus brefs délais. Il est souhaitable pour celui-ci de préciser le numéro de téléphone auquel il peut être joint.

Il est demandé au voyageur d'être prêt à l'heure fixé lors de la réservation, afin d'éviter que son retard ne pénalise la clientèle.

Les retards répétés du voyageur supérieurs à 10 mn **feront l'objet d'une suspension temporaire du service après 2 mises en garde**. Le calcul du nombre de ces retards respectifs par usager est réalisé sur 1 année civile. Cette mesure étant remise à zéro au 31 décembre de chaque année.

En cas d'absence du voyageur ou de refus du transport sans annulation, un montant correspondant au prix de la course majoré de 5 euros (cf. article 6) sera facturé au voyageur. Des absences répétées du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension temporaire du service.

Article 9 - 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 10 - 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 11 - Les animaux

À l'exception des chiens-accompagnateurs, 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 12 - 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 un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres voyageurs : encombrement, odeurs, matières inflammables...

Les déplacements 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.

Article 13 - Les objets trouvés

Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des voyageurs à l'agence Pam 95. Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un prochain voyage.

Article 14 - 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), il est important de prévenir l'exploitant afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.

Article 15 - L'expression des voyageurs et les réclamations

Les réclamations peuvent être adressées par courrier, par fax, par téléphone ou par courriel aux différents numéros et adresses cités en préambule.



Annexe 1 – Tarifs au 01/01/2018

Les tarifs peuvent être actualisés par délibération du STIF.

La tarification voyageur est calculée sur la base du **nombre de kilomètres à vol d'oiseau** séparant l'origine de la destination d'une course.

Zones	Distances en km	Tarif en Euros TTC
Zone 1	de 0 à 15	8,20
Zone 2	plus de 15 à 30	12,30
Zone 3	plus de 30 à 50	20,50
Zone 4	plus de 50	41,00

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

Tarifs des transports vers des Etablissements Médico Sociaux (Foyer de Vie, CAJ....)

Zones	Distances en km	Tarif en Euros TTC
Zone 1	de 0 à 4	1,80
Zone 2	de 4 à 8	2,55
Zone 3	de 8 à 12	3,70
Zone 4	de 12 à 15	4,85
Zone 5	de 15 à 30	6,10
Zone 6	de 30 à 50	7,35
Zone 7	plus de 50	8,65

Annexe 2 – Grille des pénalités

Pénalités applicables aux usagers	Type	1 ^{ère} infraction	2 ^{ème} infraction	3 ^{ème} infraction et suivantes	Commentaires
	Annulation <24 h	Coût de la course + 5 €			Sauf cas de force majeure dont maladie – justificatif demandé
	Déplacement inutile – Absence d'annulation	Coût de la course + 5 €	Coût de la course + 5 €	Suspension temporaire	Durée de la suspension à définir au cas par cas après autorisation du CD documentée par le prestataire et notification
	Refus de paiement	Rappel du règlement de service	Rappel du règlement de service	Suspension temporaire Radiation si récidive	Durée de la suspension à définir au cas par cas après autorisation du CD documentée par le prestataire et notification
	Retard de l'utilisateur (+ 10 min)	Rappel du règlement de service	Rappel du règlement de service	Suspension temporaire	Durée de la suspension à définir au cas par cas après autorisation du CD documentée par le prestataire et notification
	Comportement mettant en danger la sécurité	Rappel du règlement de service	Rappel du règlement de service	Suspension temporaire Radiation si récidive	Durée de la suspension à définir au cas par cas après autorisation du CD documentée par le prestataire et notification



FlexCité 95 est la société exploitante du service Pam 95

Agence Pam 95 – FlexCité 95
33 rue de Piscop
ZAE Les Perruches
95350 ST BRICE
SOUS FORET
Tel : 01 77 02 20 20
Fax : 01 79 87 80 10