



Conditions générales d'utilisation du service

Pam



SOMMAIRE

1.	La présentation de PAM 78.	3
2.	Les conditions d'accès au service.	4
	• Les jours et horaires de fonctionnement du service	4
	• Les ayants droits au service	4
	• Comment s'inscrire	6
3.	Les types de trajet.	6
	• La couverture géographique	6
	• Les trajets éligibles	7
	• Les trajets réguliers et occasionnels	7
	• Les trajets prioritaires	7
	• L'encadrement du nombre de trajets	8
	• Le groupage	9
4.	La réservation des voyages.	10
	• La réservation des trajets	10
	• Réserver un trajet régulier	10
	• Réserver un trajet occasionnel	11
	• Annuler ou modifier un trajet	12
5.	La prise en charge de l'utilisateur.	13
	• Prise en charge normale	13
	• Prise en charge particulière	13
6.	L'accompagnement.	14
	• Accompagnateur obligatoire	14
	• Accompagnant occasionnel	14
7.	Les animaux.	15
8.	Les bagages.	15
9.	Les modalités de paiement et de tarifs.	16
	• Le règlement des courses occasionnelles	16
	• Le règlement des courses régulières	17
	• Défaut de paiement	17
10.	La ponctualité et le comportement des usagers	18
11.	Ce qu'il faut retenir.	19

1. La présentation de PAM 78

PAM 78 « Pour aider à la mobilité » est un dispositif mis en œuvre par le Conseil Départemental des Yvelines, sur délégation d'Ile-de-France Mobilités, et en partenariat avec la Région Ile-de-France.

PAM 78 est un **service de transport collectif** d'adresse à adresse, effectué sur réservation et permettant aux personnes en situation de handicap de se déplacer en l'Ile-de-France pour un trajet supérieur ou égal à 500 mètres. A compter du 1er octobre 2018, le titulaire du marché passé pour assurer ce service est le groupement formé par les entreprises TRANSDEV et CITEMOBIL.

TRANSDEV assure la gestion de la centrale de réservation et de la facturation, et CITEMOBIL assure le transport. Sauf cas particulier, elles sont dénommées « l'opérateur » dans le présent règlement.



2. Les conditions d'accès au service

- Les jours et horaires de fonctionnement du service

Le service fonctionne 7 jours sur 7, tous les jours de l'année (à l'exception du 1er mai). Les prises en charge d'usagers (prestation de transport) s'effectuent à partir de 6H00 et jusqu'à minuit (0H00), avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.

L'accueil téléphonique pour les réservations est effectif tous les jours entre 7h00 et 20h00 (y compris les dimanches et jours fériés), sauf le 1er mai. Entre 6h00 et 7h00 et entre 20h00 et minuit, une astreinte téléphonique est assurée de manière à permettre à un usager rencontrant des difficultés dans la réalisation de son transport durant ces plages horaires de contacter l'opérateur.

- Les ayants droits au service

Le service de transport spécialisé, tel que décrit dans le présent document, s'adresse aux personnes ayant une résidence permanente dans le département des Yvelines.

Le Service PAM s'adresse :

- aux titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention invalidité ou d'une carte d'invalidité;
- aux titulaires d'une carte de stationnement délivrée par l'office national des anciens combattants (double barre, Ministère de la Défense).
- aux bénéficiaires de l'APA girés 1 à 2 (et aux bénéficiaires de l'APA girés 3 et 4 nécessitant une prise en charge pour les trajets vers les centres d'accueil de jour)

Afin de favoriser l'intermodalité avec les transports en commun, le dispositif PAM 78 est cumulable avec le bénéfice du titre Améthyste. En revanche, il n'est pas ouvert aux enfants de moins de 10 ans non accompagnés.

- Comment s'inscrire ?

Les personnes remplissant les conditions d'accès au service PAM doivent s'inscrire auprès de l'opérateur préalablement à leur premier déplacement



A titre transitoire, au 1er octobre 2018, l'opérateur prendra en charge les personnes domiciliées dans les Yvelines ayant déjà la qualité d'ayant-droit au 30 septembre 2018, et parallèlement renouvèlera leur inscription, dans un délai de six mois. A cet effet, l'opérateur sollicitera ces ayants-droits afin qu'ils fournissent les justificatifs nécessaires. A compter du 1er avril 2019, seuls les ayants-droits ayant renouvelé leurs inscriptions peuvent être transportés.

La réinscription des ayant-droits du Département des Yvelines se fait, ensuite, au fil de l'échéance de leurs droits.

Toute demande d'inscription fait l'objet d'un accord ou d'un refus dans un délai maximum de 10 jours calendaires à partir de la date de la demande initiale.

Les usagers du service PAM en fauteuil roulant doivent disposer d'un équipement homologué pour le transport en véhicule PMR.



3. Les types de trajet

- La couverture géographique

Les courses réalisées doivent avoir au moins une origine ou une destination dans le Département des Yvelines. Les déplacements doivent être réalisés à l'intérieur de la Région Ile-de-France (75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95)

Les courses sont classifiées selon la nomenclature suivante, la distance étant mesurée «à vol d'oiseau» entre l'origine et la destination :

- courses supérieures ou égales à 500 m et inférieures ou égales à 5 km ;
- courses supérieures à 5 km et inférieures ou égales à 15 km ;
- courses supérieures à 15 km et inférieures ou égales à 30 km ;
- courses supérieures à 30 km et inférieures ou égales à 50 km ;
- courses supérieures à 50 km.

Compte-tenu du coût que cela représente, les usagers qui tiennent à ce que les véhicules PAM empruntent les sections de voirie payantes (péages autoroutes) sont tenus de régler eux-mêmes les péages. Dans le cas contraire, le transporteur choisit l'itinéraire. Si lors d'une même course, plusieurs usagers choisissent cette option, ils partagent le coût du péage. L'utilisateur doit être tenu informé au plus tard au moment de sa prise en charge par le conducteur ou par la centrale de réservation et d'exploitation.

S'agissant d'un transport public de voyageurs à la demande, l'accès des véhicules aux couloirs d'autobus dans les Yvelines est autorisé aussi bien en charge qu'à vide dans les conditions de l'article L.2213-3 du code général des collectivités territoriales.

• Les trajets éligibles

Le PAM assure tout type de trajets, à l'exception des déplacements dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique – exception faite des aides individuelles versées aux usagers – ou par une autre personne publique. Les trajets non éligibles sont par conséquent :

- Les déplacements sanitaires et médicaux pris en charge par la sécurité sociale ;
- Les déplacements effectués vers des établissements scolaires ou universitaires, pris en charge par Ile-de-France Mobilités ;
- Les déplacements effectués dans le cadre de la prise en charge des Etablissements Médico-Sociaux (EHPAD, ESAT, FAM, MAS, IME, ...).

Par ailleurs, sont éligibles dans le Département des Yvelines les trajets vers les centres d'accueil de jour.

• Les trajets réguliers et occasionnels

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation. Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui correspond aux besoins de l'ayant droit).

Un trajet est qualifié d'occasionnel dans tous les autres cas de figure.

Cette qualification emporte des modalités différentes pour l'utilisateur en termes de réservation.

• Les trajets prioritaires

Le caractère prioritaire ou non d'un trajet est défini par son motif. Les trajets sont considérés comme prioritaires dès lors qu'ils ont pour motif :

- le travail, sur une origine et une destination programmée à l'avance avec la centrale de réservation et d'exploitation,

- ou une convocation à une date imposée sur présentation d'un justificatif par l'utilisateur auprès de la centrale de réservation et d'exploitation. Les rendez-vous médicaux ne sont pas assimilables à des convocations.

Le Département des Yvelines a souhaité étendre cette notion de trajets prioritaires aux courses desservant les accueils de jour pour personnes âgées et personnes handicapées (CAJ). Les heures de dépose (le matin) et de prise en charge (le soir) seront calées sur les heures d'ouverture et de fermeture des CAJ.

Pour faire face à des situations de forte demande, notamment aux heures de pointe, l'opérateur s'appuie sur une grille priorisant les trajets prioritaires :

Hiérarchie des priorités	Motif du déplacement	Type de course
1	Travail	Régulière
2	Travail	Occasionnelle
3	Convocation	Régulière ou occasionnelle
4	Pour le département des Yvelines : Accueil de jour	Régulière
5	Pour le département des Yvelines : Accueil de jour	Occasionnelle

Toutes les autres demandes de transport sont considérées comme non prioritaires. De manière dérogatoire et exceptionnelle, certaines situations complexes pourront également faire l'objet d'un traitement prioritaire.

- L'encadrement du nombre de trajets

Le nombre de courses pour chaque usager est limité à deux courses par jour (un aller et un retour) par période d'un mois. L'utilisateur peut répartir ces trajets comme il l'entend dans le mois. En revanche, aucun report des trajets non consommés dans le mois ne peut se faire sur le mois suivant. Ainsi, par exemple, au mois de Janvier, un usager ne pourra pas faire plus de 62 courses. Le transporteur refuse tout trajet pour un même usager au-delà du quota mensuel fixé précédemment.



- Le groupage

L'utilisation d'une technologie d'optimisation logistique pour constituer les feuilles de route conduit à assurer un transport collectif d'utilisateur dès l'instant où l'allongement de la durée du trajet de chacun des usagers transportés, consécutif à cette action, respecte les règles suivantes :

- le groupage ne doit pas augmenter le temps de trajet direct d'un voyageur de plus de 50%, dans la limite de 35 minutes (le temps de trajet direct correspond au temps que l'utilisateur aurait mis s'il avait voyagé seul),
- les trajets inférieurs à 35 minutes peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 20 minutes.



4. La réservation des voyages

- La réservation des trajets

Les demandes de réservation ou d'annulation doivent être effectuées auprès de la Centrale de Réservation et d'Exploitation par courrier, téléphone, fax, mail ou via le site Internet. Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au préalable au moment de la réservation du trajet et doit faire l'objet d'une réponse par l'opérateur

L'utilisateur est invité à fournir le maximum d'informations permettant de traiter au mieux sa demande. Ainsi, les informations recueillies devront alimenter le fichier client. L'opérateur veillera à la confidentialité de la totalité des informations collectées de manière à garantir la sécurité et la tranquillité de l'utilisateur (démarchage intempestif, ...).

La destination convenue lors de la réservation est figée. Elle ne peut être en aucun cas modifiée au cours du transport.

Le choix du véhicule, du groupage, du conducteur comme de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de l'opérateur.

Le rabattement sur des lignes de transport en commun accessibles, lorsque l'utilisateur est en mesure de les utiliser et que le trajet direct existe, peut être proposé par le transporteur.

- Réserver un trajet régulier

En cas de trajets réguliers, une prise en charge pourra être planifiée jusqu'à 2 mois en avance. Cette réservation pourra être suspendue par la Centrale de Réservation et d'Exploitation en accord avec l'utilisateur, pendant des périodes limitées (une à plusieurs semaines) tout en garantissant au voyageur, lorsque la date de reprise est connue, que la prise en charge soit réorganisée à la fin de la période de suspension.

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

Dans le cas où les trajets réguliers sont fréquemment modifiés, la prise en charge pour trajets réguliers est supprimée et devient une réservation pour trajet occasionnel. Le voyageur, s'il veut à nouveau bénéficier de cette prise en charge pour trajets réguliers, devra en refaire la demande. Le Département sera tenu informé des usagers concernés par cette situation.

Dans le cas où l'opérateur ne serait pas en mesure de répondre à une demande de trajet régulier dans un délai de 15 jours à compter de la date du jour où le trajet doit être mis en place, il doit placer l'utilisateur en liste d'attente.

Tous les 15 jours, le Titulaire contacte les usagers en attente pour s'assurer qu'ils souhaitent toujours bénéficier d'une prise en charge par le PAM.

- Réserver un trajet occasionnel

Les trajets occasionnels peuvent être réservés par les usagers entre 3 semaines et 48 heures avant la course. La Centrale de Réservation et d'Exploitation doit s'engager à confirmer le plus rapidement possible ces réservations. Passé le délai de 48 heures, seul le téléphone pourra être utilisé pour toute demande de réservation, qui sera satisfaite dans la mesure du possible.

Le Titulaire est autorisé à formuler une contre-proposition aux usagers en terme d'horaire de course dans une fourchette de :

- + ou - 15 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les courses prioritaires
- + ou - 45 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les courses non prioritaires.

La veille de la course, le Titulaire a encore la possibilité de proposer à l'utilisateur de décaler l'horaire de la course de + ou - 5 minutes si cela s'avère nécessaire pour l'optimisation des courses.

L'opérateur s'efforcera de mettre en attente les usagers auxquels il ne peut pas garantir immédiatement une prise en charge de leur demande.

Par ailleurs, l'opérateur met à disposition des usagers, sur les heures creuses, des places réservables jusqu'à trois mois à l'avance :

Deux places les mardis, mercredis et jeudis entre 10h30 et 15h00

- Annuler ou modifier un trajet

Les réservations peuvent être modifiées par l'utilisateur dans un délai maximal de 24 heures ouvrables avant la course, si le service le permet. En deçà, la modification est assimilée à une annulation par l'utilisateur.

L'annulation d'un trajet par l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause, doit être effectuée au plus tard 24 heures avant la course.

Passé ce délai, tout trajet annulé est dû par l'utilisateur :

- pour la part lui revenant (sauf exception, comme par exemple un accident, une hospitalisation, le décès d'un proche, l'utilisateur devant en apporter la preuve),
- pour chaque accompagnant facultatif accepté (au même tarif que le sien).

Si le trajet n'a pas été annulé, que le véhicule s'est déplacé et que le voyageur ne s'est pas présenté, l'opérateur facture la course correspondante d'une part à l'utilisateur à hauteur de 25 € (ainsi que le cas échéant pour ses accompagnants) et d'autre part au Département à hauteur du delta entre la part des financeurs publics prévue pour la course et les 25 € payés par l'utilisateur.

Si un usager a fait déplacer un véhicule deux fois sans se présenter ni annuler la course, ou s'il refuse de payer un trajet réservé et annulé hors délai, l'opérateur demande immédiatement au Département un accord écrit pour une suspension temporaire des transports de cet usager sur une durée à définir selon les cas.

5. La prise en charge de l'utilisateur

L'opérateur prévient l'utilisateur de l'approche du véhicule 10 minutes avant son arrivée. Le temps de trajet direct inclut 5 minutes de temps de prise en charge au départ et de dépose à l'arrivée nécessaires à chaque usager.

- Prise en charge normale.

Le conducteur doit assurer une prise en charge légère de la personne transportée, c'est-à-dire qu'il doit aider l'utilisateur à s'installer en toute sécurité dans le véhicule, à en descendre, et l'accompagner sur le trottoir jusqu'au seuil du bâtiment d'où il part ou d'où il se rend.

Dans le but de rationaliser le service, les voyageurs dont l'état de santé le permet doivent être progressivement incités à attendre le véhicule sur le trottoir, sauf dans des cas de situation exceptionnelle. Toutefois, le transporteur ne peut en aucune manière imposer cette exigence à l'utilisateur.

- Prise en charge particulière.

Sur demande préalable, le conducteur peut accompagner l'utilisateur depuis ou jusqu'à la porte de son logement, dans la mesure où cette opération ne nuit pas au bon fonctionnement du service. Cette modalité n'est pas applicable aux courses groupées dans le cas de prise en charge d'ayants-droit atteints de troubles cognitifs ou de déficience intellectuelle.

Les aides allant au-delà d'une aide à la montée et à la descente du véhicule doivent être signalées au moment de la réservation. En cas de non signalement, le transporteur n'est pas tenu d'assurer ces aides.

6. L'accompagnement

- Accompagnateur obligatoire.

Un usager peut avoir besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap.

Il doit le signaler lors de son inscription auprès de l'opérateur s'il dispose de la mention « besoin d'accompagnement » sur les justificatifs qu'il fournit ou fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. Le transporteur peut refuser sa prise en charge s'il n'est pas accompagné. Un seul accompagnateur sera accepté par personne handicapée, qui sera pris et déposé à la même adresse que l'ayant droit.

L'accompagnateur obligatoire est laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement et son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne. Il ne peut être en aucun cas un ayant droit du PAM.

- Accompagnant occasionnel.

Il s'agit des personnes qui accompagnent le voyageur sans assurer de mission d'assistance.

Le voyageur doit signaler la présence de l'accompagnant occasionnel lors de la réservation du trajet. L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service, dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Il doit alors s'acquitter du même tarif que le voyageur qu'il accompagne, y compris pour les enfants, quel que soit leur âge.



7. Les animaux



L'opérateur assure le transport gratuit des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service.

8. Les bagages

La prestation ne comprend jamais le portage de bagages lourds et encombrants.

En revanche, le conducteur est tenu d'assurer le portage et le transport, sans qu'aucune rémunération ne soit demandée à l'utilisateur, des bagages peu encombrants ou colis peu volumineux, dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. L'utilisateur doit en informer l'opérateur lors de sa réservation.

9. Les modalités de paiement et de tarifs

Le prix payé par les usagers est fixé par Ile-de-France Mobilités. Il est calculé sur la base du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par la Centrale de Réservation et d'Exploitation lors de la réservation du trajet.

Les tarifs par tranche kilométrique sont identiques pour tous les départements d'Ile de France (hors aides complémentaires des collectivités locales). Les tarifs peuvent être révisés par Ile-de-France Mobilités (généralement au 1er janvier de chaque année). Dès adoption de ces nouveaux tarifs, ils sont communiqués aux ayants-droits. Il est rappelé que le paiement dans les véhicules est interdit.

L'opérateur perçoit directement les paiements des usagers.

- Le règlement des courses occasionnelles.

Le montant correspondant à chacune des courses effectuées doit être réglé au fur et à mesure par prélèvement sur le « compte mobilité » ouvert par l'opérateur au nom de l'utilisateur.

Pour réserver un trajet occasionnel, l'utilisateur doit s'assurer que son « compte mobilité » est suffisamment approvisionné (par chèque, virement, prélèvement, versement par carte bancaire effectué par téléphone ou paiement en ligne). Chaque approvisionnement ne peut être inférieur au prix d'un aller-retour dans la 1ère tranche kilométrique. En l'absence d'approvisionnement, aucune réservation de trajet occasionnel ne pourra être prise en compte.

Le « compte mobilité » est débité au fur et à mesure de la réalisation des courses réservées.

- Le règlement des courses régulières.

Sur demande et pour les usagers effectuant des déplacements réguliers, le montant des courses réalisées chaque mois peut être facturé au début du mois suivant, à condition :

- soit que l'utilisateur ait donné une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom (le prélèvement intervenant dès l'envoi de la facture) ;
- soit que l'utilisateur ait fourni l'accord d'un tiers payeur pour la prise en charge du montant de sa facture mensuelle, tiers ayant donné parallèlement une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom (le prélèvement intervenant dès l'envoi de la facture) ;
- soit que l'utilisateur ait fourni l'accord d'un tiers payeur personne morale pour la prise en charge du montant de sa facture mensuelle, tiers s'engageant à en régler le montant dans un délai de 30 jours (par virement bancaire ou mandat administratif).

- Défaut de paiement.

En cas d'opposition à un prélèvement ou de non règlement, l'opérateur pourra suspendre le transport d'un usager sur une durée à définir avec son département de résidence, sous les réserves suivantes :

1. avoir relancé l'utilisateur et/ou le tiers par écrit (1er courrier simple de rappel ou un mail avec accusé de lecture, puis 15 jours après un 2ème courrier en AR) ;
2. avoir l'accord écrit du Département de résidence de l'ayant-droit ;
3. avoir signifié à l'utilisateur et/ou le tiers par écrit une troisième fois qu'à l'issue d'un délai de 10 jours les transports seront suspendus
4. avoir attendu 7 jours après l'expiration du délai précédent.



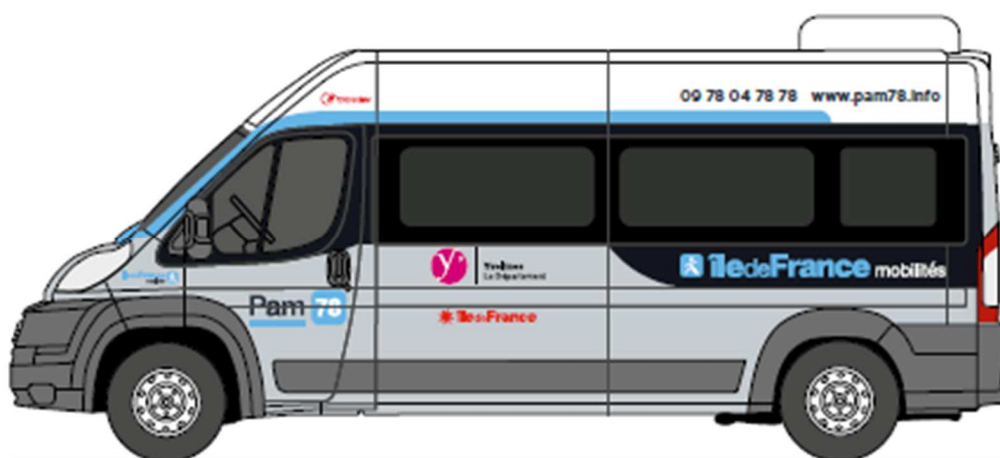
10. La ponctualité et le comportement des usagers

En cas de retard de l'utilisateur supérieur à 5 minutes par rapport à l'heure prévisionnelle de prise en charge, le véhicule part après avoir demandé l'autorisation à la régulation afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. S'il n'a pas de course à assurer par la suite, le chauffeur peut attendre jusqu'à 10 minutes avant de demander l'autorisation de partir, dans la mesure où cela ne risque pas de générer un retard supérieur à 15 minutes au total pour l'ensemble des voyageurs.

En cas de comportement d'un usager mettant en danger la sécurité du chauffeur et/ou des autres passagers dans le véhicule, l'opérateur pourra suspendre son transport sur une durée à définir avec le Département, sous les réserves suivantes :

- avoir informé l'utilisateur par écrit du risque d'interruption du service en cas de non régularisation ;
- avoir constaté que cette démarche est restée sans suite ;
- avoir l'accord écrit du Département.

En cas de récidive, l'opérateur peut radier des usagers de la liste des ayants-droit, après accord écrit du Département.



11. Ce qu'il faut retenir.

L'accueil téléphonique est disponible tous les jours de 7H00 à 20H00, avec une astreinte téléphonique entre 6H00 et 7H00 et entre 20H00 et minuit (0H00).

SAUF LE 1^{er} MAI

Afin de réserver un trajet occasionnel, le « compte mobilité » de l'utilisateur doit être approvisionné.

Il est possible de réserver un trajet occasionnel entre 3 semaines et 48 heures avant la course. Des modifications peuvent être effectuées jusqu'à un délai de 24h avant la course, si le service le permet. Passé ce délai, tout trajet annulé doit être réglé par l'utilisateur.

Si le trajet n'est pas annulé et que le véhicule se déplace alors que le voyageur n'est pas présent, le trajet sera facturé 25 euros.

Les courses doivent avoir un départ ou une arrivée dans les Yvelines.

Les déplacements peuvent être réalisés sur l'ensemble de la région Ile-de-France.

Numéro de la centrale de réservation :

09 78 04 78 78

pam78@transdev.com

www.pam78.info

