Pour Aider à la Mobilité

Pam91

De la maison...

Conditions d'utilisation

Juillet 2012

île de France · Essonne Le Conseil Général · stif · réseau pam

Règlement de service

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

Le service Pam 91 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 91 qui agit pour le compte du Conseil général de l'Essonne, dans le cadre d'un marché public.

Pam 91 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 l'Essonne, du Conseil régional d'Île-de-France et du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF).

Pam 91 est ouvert aux essonniens résidant 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).

Le service Pam 91 couvre les déplacements non remboursés par une aide sociale spécifique. Ainsi, les déplacements scolaires, sanitaires et ceux 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.

La destination convenue lors de la réservation est figée. Elle ne peut être modifiée au cours du trajet.

**Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation,
un numéro Azur est disponible au prix d'un appel local : 0810 101 191 ou
au numéro 01 60 87 85 80 tous les jours de 7h à 20h, sauf le 1er mai.**

Le service Pam 91 est un service public : les usagers ayant utilisé Pam 91 s'engagent à régler leurs factures dans les délais impartis, à défaut, ils feront l'objet d'un règlement contentieux.

**Pour toute réclamation, un courriel dédié est à disposition :
reclamations.pam91@ratpdev.com**

Article 2 - L'inscription au service

L'utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de l'agence Pam 91.
Cette inscription peut s'effectuer :

- par courrier : le formulaire vous est transmis sur simple demande
- sur le site Internet du service : www.pam91.info
- à votre domicile : Pam 91 vous propose une visite pour effectuer l'inscription,
- à l'agence Pam 91 : Pam 91 vient vous chercher et vous ramène gratuitement sitôt les formalités accomplies.

Une carte personnalisée vous est délivrée gratuitement dans les meilleurs délais. Elle permet l'ouverture de votre Compte Mobilité et l'accès au 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 Azur[1] suivant :

0810 101 191 ou au numéro 01 60 87 85 80.

Les réservations peuvent intervenir dans un délai allant de 3 semaines à 48H avant la course. La réservation est également possible jusqu'à une heure avant le déplacement en fonction des disponibilités.

Jusqu'à 48h avant le déplacement, il est également possible de réserver par courriel à l'adresse contact@pam91.info, site internet www.pam91.info ou par fax au 01 60 87 85 89.
Pour des réservations multiples et régulières, il est conseillé d'effectuer la demande par écrit aux coordonnées suivantes : Pam 91 – 39 rue du Bois Chaland – 91090 Lisses (nouvelle adresse à compter du 15 janvier 2013).

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 91 de mieux répondre aux attentes.
Lors de sa réservation, l'usager choisit son heure de départ impérative OU son heure d'arrivée impérative. Les motifs de déplacements professionnels sont prioritaires, puis les motifs liés à la santé et enfin aux loisirs.
Le service satisfera les demandes prioritaires dans une fourchette inférieure à 15 minutes autour de l'heure demandée et les demandes non prioritaires dans une fourchette inférieure à 45 minutes autour de l'heure demandée.

[1] Prix d'un appel local

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 91 peut confier certains trajets à des partenaires sous-traitants sans aucune modification des conditions de réservation et des tarifs pour les voyageurs.

Pam 91 est un transport collectif : certains transports peuvent être groupés sous réserve de ne pas allonger la durée du trajet d'un voyageur de plus de 15 minutes.

Lors de sa prise en charge, le voyageur doit obligatoirement présenter sa carte Pam 91 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'usager 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'usager. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister l'usager par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui de l'usager qu'il accompagne. Si un usager ne souhaite pas bénéficier de cet accompagnateur pour certains types de trajet, il devra fournir un certificat médical.

Accompagnant : tout usager 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 usagers. Un seul accompagnant sera accepté par usager dans le véhicule de transport. Le transport de l'accompagnant est payant. La tarification qui lui est appliquée est identique à celle des usagers de Pam 91 (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.pam91.info,
- à l'agence Pam 91, 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 91 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 91, par tout mode de paiement,
- par envoi postal, par chèque ou chèque taxi.

Pour les personnes effectuant des déplacements régulièrement, il sera proposé un paiement différé sur facture qui pourra faire l'objet d'un prélèvement automatique.
Dans ce cas, le voyage est enregistré dans le **Compte Mobilité** lors de la présentation à bord du véhicule de la Carte Pam 91 devant le lecteur du terminal embarqué en vue de facturation.
Le paiement s'effectue à réception de facture et au plus tard le 20 du mois suivant les transports. Passé ce délai, l'usager fera l'objet d'un rappel par courrier recommandé puis, en cas de non-paiement de sa facture, d'un règlement contentieux.
Le prélèvement automatique est le mode de paiement privilégié.

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.
Mise à jour des tarifs le 1er janvier de chaque année sur la base de l'augmentation du Ticket t+.

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 91 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, tout trajet annulé est dû.

Dans le cas où le trajet n'a pas été annulé alors que le véhicule s'est déplacé, le trajet est dû ainsi qu'une pénalité correspondant au tarif d'un trajet en zone 1.

Article 8 - La ponctualité

Pam 91 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'horaire fixé lors de la réservation, afin d'éviter que son retard ne pénalise la clientèle.

Dans le cas d'un retard pénalisant les autres clients, le véhicule part et le trajet est dû ainsi qu'une pénalité correspondant au tarif d'un trajet en zone 1.

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 91. 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 courriel, par courrier, par téléphone ou par fax aux différents numéros et adresses cités à la fin de ce règlement.

Annexe 1 – Tarifs au 01/01/2013

Les tarifs tiennent compte des mises à jours tarifaires le 1er janvier de chaque année sur la base de l'augmentation du Ticket t+.
La tarification voyageurs 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 €uros TTC
Zone 1	de 0 à 15	7,00
Zone 2	plus de 15 à 30	10,50
Zone 3	plus de 30 à 50	17,50
Zone 4	plus de 50	35,00

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

FlexCité 91 est la société exploitante du service Pam 91

Notre nouvelle adresse à compter du 15 janvier 2013 :
Agence Pam 91 – FlexCité 91
39, rue du Bois Chaland
91090 LISSES
Tel : 01 60 87 85 80 - Fax : 01 60 87 85 89