

ANNEXE 10

PAM 77 : Conditions d'utilisation

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

Le service Pam 77 est un service de transport collectif à la demande destiné aux personnes en situation de handicap. Il est exploité par FlexCité 77 qui agit pour le compte du Conseil général de Seine-et-Marne, dans le cadre d'une délégation de service public.

Pam 77 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 Seine-et-Marne, du Conseil régional d'Île-de-France et du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF).

Pam 77 est ouvert aux Seine-et-Marnais résidant dans le département répondant à l'un des critères suivants :

- être titulaire d'une carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80 %, sans condition d'âge
- 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 ou par le Ministère de la Défense.

Le service est un service collectif à la demande, permettant aux usagers de se déplacer d'adresse à adresse, sur tout le territoire de la Région Ile de France.

Ne sont pas éligibles :

- Les trajets dont la distance est inférieure à 500 m à vol d'oiseau
- Les trajets scolaires
- Les trajets dont le coût doit être intégralement pris en charge par une aide sociale spécifique
Exemple : Transports liés aux traitements ou examens pour les patients reconnus atteints d'une affection de longue durée dont la prise en charge est effectuée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Les trajets dont la prise en charge est prévue dans les tarifs validés par les autorités de tutelle conformément à la réglementation en vigueur (exemple : transport vers les ESAT)
- Les trajets dont la prise en charge est prévue dans les tarifs validés par les autorités de tutelle conformément à la réglementation en vigueur (**exemple : transport vers les IME, IEM, ITEP, MAS ou FAM à l'exception des transports du vendredi soir au lundi matin**)

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 0810 77 tous les jours de 6h à 24h, 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 77. Cette inscription peut s'effectuer :

- par courrier : le formulaire vous est transmis sur simple demande, il est aussi disponible sur le site Internet de Pam 77,
- à votre domicile : Pam 77 vous propose une visite pour effectuer l'inscription,
- à l'agence Pam 77 : Pam 77 vient vous chercher et vous ramène gratuitement sitôt les formalités accomplies.
- Par internet, sur le site www.pam77.info/

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 6 h à 24 h (**sauf le 1 er Mai**) au numéro Azur¹ suivant : 0810 0810 77.

Les réservations peuvent intervenir entre 3 semaines et 48 h avant la course. La réservation est également possible jusqu'à une heure avant le déplacement en fonction des disponibilités.

Jusqu'à l'avant-veille du déplacement, il est également possible de réserver par fax au 01 64 10 69 19, par courriel à l'adresse contact@pam77.info sur le site internet www.pam77.info

Pour des réservations multiples et régulières, vous devez effectuer une demande par écrit à l'adresse suivante :

Pam 77
195 rue de Lavoisier- ZAE Bel Air
77 240 Cesson – La Forêt

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 / accompagnant, d'un chien-accompagnateur et de toute information permettant à Pam 77 de mieux répondre aux attentes.

Dès réception de votre demande, une réponse vous sera apportée dans les 30 jours.

¹ Prix d'un appel local

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

4.1 Les courses réalisées sont décomposées en deux catégories.

Courses prioritaires : les courses prioritaires sont les courses ayant pour objet :

- Les déplacements domicile – travail ;
- L'accomplissement d'une fonction élective ;
- La convocation à une date imposée pour un objet tel que la présence à un examen de type professionnel (sur présentation d'un justificatif par l'utilisateur auprès de la centrale de réservation) ;
- Un déplacement « domicile-ESMS », sous réserve de l'orientation définie par la Commission des Droits et de l'autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). Les mentions « foyers de vie » et « foyers d'hébergement » sur la notification MDPH autorisent le transport par le PAM.

Courses non prioritaires : les courses non prioritaires correspondent aux courses ayant tout autre motif de déplacement que ceux définis pour les courses prioritaires.

Toute course prioritaire sera satisfaite dans une fourchette de plus ou moins 20 minutes autour de l'heure demandée (prise en charge ou dépose).

Par exception, les déplacements « domicile-ESMS » doivent être satisfaits dans une fourchette de plus ou moins 40 minutes autour de l'heure demandée (prise en charge ou dépose).

Pour les courses non prioritaires, la demande doit être satisfaite dans une fourchette de plus ou moins 60 minutes autour de l'heure demandée (prise en charge ou dépose).

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

Le service assure un transport **d'adresse à adresse**, sur demande expresse de l'utilisateur au moment de la réservation. Pour des raisons de sécurité, le personnel n'est pas habilité au portage des personnes transportées. Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont proposées. Les lieux doivent être accessibles. Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité de l'exploitant. FlexCité 77 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 77 au conducteur. La destination ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

Article 5 - Les accompagnateurs et accompagnants

5.1 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 et fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. Dans ce cas, FlexCité 77, au titre de sa responsabilité de transporteur, peut refuser la prise en charge d'un usager 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.

5.2 Accompagnant facultatif: tout usager à la faculté d'être accompagné dans son déplacement par une ou plusieurs personnes étrangères au service, sous réserve que cette présence ne pénalise pas d'autres usagers. Le transport de l'accompagnant est payant. La tarification qui lui est appliquée est identique à celle des usagers de Pam 77 (cf. article 6).

5.3 Enfants de moins de 11 ans: Tout usager de moins de 11 ans est obligatoirement accompagné dans son déplacement. La tarification qui lui est appliquée est identique à celle des usagers de Pam77 (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 :

- sur le site internet du service,
- à l'agence Pam 77, sur place ou par téléphone.

Pour réserver une course, le voyageur doit s'assurer que son **Compte Mobilité** est suffisamment approvisionné. Chaque approvisionnement ne peut être inférieur au prix d'un aller-retour en zone 1.

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

- à l'agence Pam 77, par tout mode de paiement,
- à bord des véhicules, par chèque ou en espèces un reçu vous sera délivré,
- par envoi postal, par chèque.
- par prélèvement ou virement automatique

Pour les personnes effectuant des trajets réguliers, il sera proposé un paiement différé sur facture qui pourra faire l'objet d'un prélèvement automatique².

Le montant des tarifs varie en fonction de la longueur de la course et du caractère de la course prioritaire et non prioritaire. Quatre zones kilométriques ont été définies :
Lorsque le déplacement présente le caractère d'une **course prioritaire**, les usagers s'acquitteront des tarifs suivants:

² La date du prélèvement sera déterminée en accord avec le Département de Seine-et-Marne, afin de tenir compte des dates de versement des allocations de certains voyageurs (AAH, ACTP...).

Pour l'année 2017

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Tarif applicable aux usagers (€ TTC*)
Zone 1	de 0 à 15	4,35 €
Zone 2	plus de 15 à 30	9,60 €
Zone 3	plus de 30 à 50	15,60 €
Zone 4	plus de 50	39,90 €

Lorsque le déplacement présente le caractère d'une course **non-prioritaire**, les usagers s'acquitteront des tarifs suivants: Jusqu'à 6 déplacements non prioritaires effectués dans le mois écoulé.

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Tarif applicable aux usagers (€ TTC*)
Zone 1	de 0 à 15	4,35 €
Zone 2	plus de 15 à 30	9,60 €
Zone 3	plus de 30 à 50	15,60 €
Zone 4	plus de 50	39,90 €

Lorsque le déplacement présente le caractère d'une course **non-prioritaire**, les usagers s'acquitteront des tarifs suivants: A partir de 7 déplacements non prioritaires effectués dans le mois écoulé.

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Tarif applicable aux usagers (€ TTC*)
Zone 1	de 0 à 15	8 €
Zone 2	plus de 15 à 30	12 €
Zone 3	plus de 30 à 50	19,90 €
Zone 4	plus de 50	39,90 €

Les prix indiqués correspondent à un trajet.
(*) Sous réserve d'une réévaluation annuelle

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

Si, pour une raison quelconque, le voyageur ne peut effectuer le déplacement réservé, il est tenu d'en informer l'agence Pam 77 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 de 6 € TTC pourra être facturé ou prélevé sur le Compte Mobilité, à partir de la deuxième annulation hors délai enregistrée entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année. Sauf cas de force majeure, l'usager devra apporter la preuve de la cause.

En cas d'absence de l'usager au point de rendez-vous, sans annulation préalable, une pénalité de 12€ pourra être facturée à l'usager en plus du tarif de la course non-effectuée dès la 1^{ère} absence sans annulation préalable.

Des absences répétées du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à la suspension du service.

Article 8 - La ponctualité

Pam 77 s'engage à prendre en charge le voyageur **avec une tolérance de +/- 10 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.

En cas de retard de l'usager **supérieur à 15 minutes**, le trajet peut ne pas être assuré afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- L'usager doit être impérativement prévenu dans les meilleurs délais;
- Une pénalité financière de 12€ peut être appliquée à l'usager, dès le 1^{er} retard supérieur à 15 minutes;

Dans le cas où le trajet, malgré le retard de l'usager supérieur à 15 minutes, a été effectué, une pénalité financière de 3€ peut-être facturée à l'usager, en plus de la facturation de cette course, à partir du 3^e retard supérieur à 15 minutes enregistré entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année.

Ces pénalités sont applicables par FlexCité 77, sauf en cas de force majeure, l'usager devant apporter la preuve de la cause. D'autre part, le calcul du nombre de retards par usager est réalisé sur une année civile. Cette mesure est remise à zéro au 31 décembre de chaque année.

Des retards répétés du voyageur feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant pouvant aboutir à la suspension 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...

La prestation ne comprend pas le portage des bagages lourds.

Article 13 - Les objets trouvés

Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des voyageurs à l'agence Pam 77. 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.