

## ANNEXE I

# REGLEMENT REGIONAL APPLICABLE AUX SERVICES PAM EN REGION ILE-DE-FRANCE

### Table des matières

<b>Objet du règlement régional des services de transport spécialisé .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Définition du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées ..</b>	<b>2</b>
1.1 Définition des services .....	2
1.2 Caractéristiques des services .....	3
1.2.1 Amplitude de fonctionnement des services .....	3
1.2.2 Les zones géographiques desservies .....	3
1.2.3 Services groupés.....	3
1.3 L'accompagnement.....	3
1.3.1 Situation courante : l'accompagnement par le conducteur-accompagnateur.....	3
1.3.2 Situation exceptionnelle .....	3
1.3.3 Les accompagnateurs.....	4
1.4 Rôle du centre de réservation .....	4
1.4.1 Missions.....	4
1.4.2 Information .....	5
1.4.3 Développement de l'interopérabilité et intermodalité des services PAM .....	5
<b>2 Les conditions d'accès au service.....</b>	<b>5</b>
2.1 Les ayants droit au service .....	5
2.2 Les trajets éligibles.....	6
2.3 Les types de trajets .....	6
2.3.1 Les trajets prioritaires.....	6
2.3.2 Les trajets réguliers et occasionnels .....	6
2.4 Réservation et annulation du trajet.....	6
2.4.1 Réserver un trajet régulier .....	6
2.4.2 Réserver un trajet occasionnel .....	7
2.4.3 Annuler un trajet.....	7
<b>3 La tarification et financement des services .....</b>	<b>7</b>
3.1 La tarification usagers.....	7
3.2 Actualisation des tarifs en cours de délégation .....	7
3.3 Principes de financement des services.....	7
<b>4 L'organisation des services .....</b>	<b>8</b>
4.1 Obligations appliquées au service PAM sous l'égide du Département .....	8
4.1.1 Qualification des conducteurs accompagnateurs .....	9
4.1.2 Caractéristiques des véhicules .....	9
4.2 Obligations des voyageurs .....	10
4.2.1 Ponctualité .....	10
4.2.2 Lieu de prise en charge .....	10
4.2.3 Acquiescement du tarif.....	10
4.3 Système de contrôle et de mesure de la qualité de service .....	11
4.3.1 La mesure des prestations.....	11
4.3.2 Le suivi de la qualité.....	11
4.3.3 Le suivi de l'activité .....	11
<b>5 Communication .....</b>	<b>12</b>

## Objet du règlement régional des services de transport spécialisé

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée, le STIF, depuis le 1er juillet 2005, en tant qu'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France, favorise le transport des personnes à mobilité réduite et peut organiser des services de transport à la demande.

En application de l'article 1er-II, alinéa 5, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, dans le cadre d'une convention.

Le présent règlement régional a pour objet de définir les règles et principes communs qui s'imposent, dans la région d'Ile-de-France, aux Départements ayant reçu une délégation de compétence du STIF en matière de services de transport spécialisé pour les personnes handicapées.

Ce règlement régional est annexé à la convention de délégation de compétence passée entre le STIF et chaque Département.

Par ailleurs, le présent règlement régional fixe, dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 du Conseil du STIF, les exigences du Syndicat vis à vis des Départements qui mettent en place ou renouvellent un service PAM, transport spécialisé pour les personnes handicapées, pour lequel ils reçoivent à la fois une dotation financière du STIF et de la Région Ile-de-France sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport.

Ce règlement régional est annexé à la convention de financement tripartite passée entre le STIF, la Région et chaque Département.

## **1 Définition du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées**

### **1.1 Définition des services**

Un service de transport spécialisé pour personnes handicapées PAM Ile-de-France est un service :

1. Assurant un service d'adresse à adresse des usagers appartenant aux catégories d'ayants droit tels que définis au point 2 du présent règlement régional,
2. collectif ou le cas échéant individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires
3. A la demande, préétabli lors d'une réservation auprès du centre de réservation,
4. Assuré de manière régulière ou occasionnelle,
5. Dont le déplacement est au moins supérieur ou égal à 500 mètres.

Le rabattement sur des lignes de transport régulier accessibles est proposé par l'exploitant lorsque le trajet direct demandé existe.

Les services sont élaborés par l'exploitant du transport sur la base des demandes de trajets éligibles enregistrées à l'aide d'un logiciel d'exploitation. L'organisation des services doit permettre de répondre au plus grand nombre possible de demandes.

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

Le choix du véhicule, du groupage, du conducteur comme de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de l'exploitant, sous réserve de conformité au contrat.

## **1.2 Caractéristiques des services**

### **1.2.1 Amplitude de fonctionnement des services**

Les services fonctionnent 7 jours sur 7 et au minimum de 6 heures à minuit avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.

### **1.2.2 Les zones géographiques desservies**

Les services organisés couvrent exclusivement le territoire de l'Ile-de-France

### **1.2.3 Services groupés**

Afin de répondre au plus possible de demandes, il est fait appel à du groupage

Celui-ci ne doit toutefois pas entraîner une augmentation du temps de trajet d'un voyageur de plus de 50% du temps de son trajet direct, dans la limite de 30 mn. Cependant, les trajets inférieurs à 30 mn peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 15 min.

## **1.3 L'accompagnement**

### **1.3.1 Situation courante : l'accompagnement par le conducteur-accompagnateur**

Le service comprend une prise en charge légère de la personne transportée par le conducteur-accompagnateur. Cette prise en charge comprend l'aide à l'installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir jusqu'au seuil du domicile. Le portage de colis/bagages d'un poids raisonnable peut faire partie de la prestation courante.

### **1.3.2 Situation exceptionnelle**

La situation exceptionnelle consiste pour le conducteur accompagnateur à une prestation allant au-delà de la situation courante définie dans l'art 1.3.1. Une prestation est considérée comme exceptionnelle dès lors qu'elle inclut l'accompagnement jusqu'à la porte de l'habitation ainsi qu'une aide légère à l'intérieur de celle-ci (mettre un manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clef, par exemple).

En cas de groupage, le transporteur doit veiller à ce que la durée du transport pour les autres usagers ne soit pas allongée de façon importante, selon les modalités définies à l'article 1.2.3.

Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont proposés. La prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni de bagages lourds.

Les aides allant au delà d'une aide à la montée et à la descente du véhicule doivent être retenues au moment de la réservation.

### **1.3.3 Les accompagnateurs**

#### **- L'accompagnateur obligatoire**

Le voyageur 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. L'exploitant, 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 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, son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne.

L'exploitant peut mettre à disposition un accompagnateur sur demande expresse du voyageur au moment de la réservation.

#### **- L'accompagnant facultatif**

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

Le voyageur doit signaler la présence de l'accompagnant facultatif lors de la réservation du trajet. L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service par l'exploitant dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Il doit alors s'acquitter d'un titre de transport valable au même tarif que le voyageur qu'il accompagne.

Le nombre de trajets avec accompagnant facultatif, le nombre d'accompagnants facultatifs par trajet ainsi que leur âge peuvent être définis et limités par le Département.

## **1.4 Rôle du centre de réservation**

Le Centre de réservation traite les appels reçus directement, ou les appels routés par le service d'information régional INFOMOBI.

Le Centre de réservation mis en place par le Département fonctionne " en réseau " avec les autres Centres de réservation départementaux et le service INFOMOBI.

Réciproquement, dans l'attente d'un site d'information unique, les opérateurs doivent être en capacité de fournir l'ensemble des informations utiles aux personnes handicapées à l'échelle de toute l'Ile-de-France (tous modes, tous opérateurs, tous handicaps). Pour cela, ils peuvent se référer au site Infomobi.

### **1.4.1 Missions**

Le Centre de réservation assure :

- la réception de l'appel (routé le cas échéant par Infomobi),
- l'organisation du transport proprement dit de la personne appelante en utilisant une technologie d'optimisation logistique pour déterminer l'attribution des courses,
- le contrôle et le suivi de l'exécution du service.

Ces missions sont détaillées au 4.2.1. du présent règlement régional

### **1.4.2 Information**

Le centre de réservation informe les utilisateurs sur le fonctionnement des services de la façon suivante :

- Le voyageur dispose sur demande auprès de l'opérateur, d'un support commercial adapté à son handicap et comprenant au minimum les informations suivantes : conditions d'accès aux services, horaires, nature de la prestation, modalités de réservation et d'annulation, tarification.
- Le voyageur est informé sur les possibilités de rabattement sur les transports collectifs classiques accessibles dans le département et la région. Il peut également être orienté vers le service Infomobi s'il peut utiliser les transports en commun pour certains trajets.
- L'opérateur répond aux demandes d'informations dans un délai rapide et d'une façon appropriée au handicap du voyageur.

### **1.4.3 Développement de l'interopérabilité et intermodalité des services PAM**

Le STIF engage en lien avec les Départements une réflexion à l'échelle régionale sur les conditions d'interopérabilité des logiciels d'exploitation et de réservation.

Le développement de l'interopérabilité entre les réseaux PAM (tarification, accompagnement, rabattement sur le réseau régulier accessible, interfaces entre centrales) doit être intégré dans les contrats entre autorité organisatrice et exploitant(s). En outre, le contrat doit préciser les conditions de sous-traitance entre ces réseaux.

Un effort particulier est demandé aux exploitants dans la gestion des trajets effectués dans un département différent de celui dont l'utilisateur est ayant droit.

Le Centre de réservation, interconnecté avec les autres Centres de réservation départementaux ou le centre de réservation unique à plusieurs services de transport, peut être amené particulièrement pour les trajets les plus longs, à organiser des correspondances avec d'autres services de transports spécialisés du réseau PAM, dans la limite de deux. Il est également possible, pour les trajets les plus longs, que les trajets aller et retour ne soient pas organisés par le même centre de réservation départemental en particulier lorsque les courses sont interdépartementales.

La meilleure complémentarité possible avec les services et installations accessibles des réseaux de transport public classiques est recherchée.

Afin de mettre en œuvre ces dispositions, les exploitants doivent passer entre eux des conventions techniques et financières afin d'assurer les courses des ayants droit d'autres départements quel que soit le lieu de prise en charge.

## **2 Les conditions d'accès au service**

### **2.1 Les ayants droit au service**

Les ayants droit au service du réseau PAM Ile-de-France sont les personnes domiciliées dans le département justifiant :

- d'une invalidité supérieure ou égale à 80% titulaires d'une carte d'invalidité ;
- ou de l'attribution d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère de la Défense ;

Il faut entendre par domiciliation l'adresse permanente de la personne.

Dans la mesure où il le souhaite, le Département peut permettre aux bénéficiaires de l'APA (GIR 1 à 4) ainsi qu'aux bénéficiaires de la carte de stationnement pour les personnes handicapées délivrée par la Préfecture d'accéder au service. Toutefois, ces ayants droit bénéficient de l'accès au service de manière non prioritaire.

## **2.2 Les trajets éligibles**

Tous les types de trajets, quel qu'en soit le motif peuvent être réalisés avec les services du réseau PAM Ile-de-France. Toutefois, ne sont pas pris en charge par le réseau PAM Ile-de-France les trajets dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique conformément à la réglementation en vigueur, exception faite des aides individuelles versées aux usagers. Le STIF et les Départements engagent un travail d'identification de l'ensemble de ces aides d'ici fin 2009.

## **2.3 Les types de trajets**

### **2.3.1 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 prédéfinis avec le centre de réservation, ou correspondent à des convocations à dates imposées telles que pour des examens professionnels, sur présentation d'un justificatif par le voyageur auprès du centre de réservation.

### **2.3.2 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 à chaque occurrence sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

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

## **2.4 Réservation et annulation du trajet**

Les demandes de réservation peuvent être effectuées auprès du centre de réservation par téléphone, fax ou courrier électronique au moins 48 heures à l'avance. Passé ce délai seul le téléphone pourra être utilisé pour toute demande de réservation.

En cas de réponse différée, la demande ayant été posée par fax ou courrier électronique, le demandeur sera rappelé par le centre de réservation, aux coordonnées qu'il aura indiquées, dans un délai maximal de 10 heures ouvrées à compter de la réception de la demande.

Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au moment de la réservation du trajet.

### **2.4.1 Réserver un trajet régulier**

En cas de trajets réguliers, une prise en charge pourra être planifiée 2 mois en avance. Cette réservation pourra être suspendue 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 sera réorganisée à la fin de la période de suspension.

Toute modification permanente 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, perdant ainsi son caractère prioritaire. Le voyageur, s'il veut à nouveau bénéficier de cette prise en charge pour trajets réguliers, doit en refaire la demande auprès de l'exploitant.

### **2.4.2 Réserver un trajet occasionnel**

L'exploitant doit s'engager à diminuer au maximum les délais de réservation pour les trajets occasionnels.

En outre, un numéro spécial « courses de dernières minutes » peut être mis en place.

Les trajets occasionnels peuvent être réservés entre 3 semaines et 48 heures avant la course.

### **2.4.3 Annuler un trajet**

L'annulation d'un trajet pour toute cause que ce soit doit être effectuée la veille du trajet au moins 24 heures à l'avance. Sans quoi une pénalité peut être exigée.

Passé ce délai, tout trajet annulé est du (sauf cas de force majeure, l'utilisateur devant apporter la preuve de la cause).

Lorsque le trajet n'a pas été annulé alors que le véhicule s'est déplacé et que le voyageur ne s'est pas présenté, une pénalité supérieure au prix du trajet peut être demandée au voyageur. La pénalité ne peut être supérieure à deux fois le prix du trajet.

## **3 La tarification et financement des services**

### **3.1 La tarification usagers**

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. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par le Centre de réservation lors de la réservation du trajet. Le tarif public pour l'utilisateur est défini dans la délégation de compétence.

Les tarifs et leur mode de calcul sont identiques pour tous les départements d'Ile de France.

Le Département peut toutefois apporter une aide à l'utilisateur pour alléger sa part, tout en prenant en compte la nécessité de maintenir de limiter les disparités des tarifs sur la Région Ile de France.

### **3.2 Actualisation des tarifs en cours de délégation**

Les tarifs peuvent être actualisés en cours de contrat par délibération du STIF.

### **3.3 Principes de financement des services**

En complément de l'acquittement du tarif par l'utilisateur et des dispositions ci-après, le Département assure l'équilibre financier des services.

Dans la continuité du dispositif précédent, la Région d'Ile-de-France et le STIF participent au financement des services sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport.

En vertu d'une convention de financement tripartite avec le Département, le STIF et la Région Ile-de-France apportent une dotation financière correspondant aux deux tiers de la différence entre le coût unitaire de la course et la tarification voyageurs. La dotation est calculée en fonction du nombre de courses réellement effectuées.

Cette dotation est supportée pour moitié par la Région et par le STIF, dans la limite de plafonds approuvés par leurs assemblées délibérantes. Des plafonds différents peuvent être fixés selon les départements concernés (Paris – Petite Couronne – Grande Couronne).

Ces plafonds sont actualisés selon une formule définie par le STIF et figurant dans la délégation de compétence.

## **4 L'organisation des services**

### **4.1 Obligations appliquées au service PAM sous l'égide du Département**

Le réseau PAM comprend deux prestations : la réservation d'une part et le transport d'autre part.

Le Département assure la maîtrise d'ouvrage de ces deux composantes du service et s'assure de leur bonne interaction dans le cas où elles seraient dissociées.

Le Département s'assure en particulier :

- que les opérateurs aient la qualification de transporteur,
- de l'optimisation des moyens intra-départementaux,
- du fonctionnement du système en réseau avec les centres de réservation des autres départements (il s'assure d'une solution informatique interfaçable telle que définie à l'article 1.4.3) et avec le service d'information régional INFOMOBI,
- de la consolidation des données, des statistiques, des flux financiers et des rapports d'activité visés à l'article 4.2.1,
- de tenir à jour les indicateurs et procède aux questionnaires de satisfaction visés à l'article 4.4,
- d'adresser au STIF dans les meilleurs délais le rapport d'activité de son ou de ses exploitants chaque année.

Le Centre de réservation comprend :

- le contrôle de la possession par la personne souhaitant s'inscrire au service de la validité des pièces justifiant de son caractère d'ayant droit
- l'organisation du système de réservation,
- l'élaboration et la mise à jour des états statistiques (le fichier clients, les détails des demandes de réservations, des déplacements des ayants droit, des services assurés ou refusés, du suivi des véhicules et des chauffeurs et des types de transports effectués) et des états comptables et financiers,
- fonctionne en réseau avec le Service d'information régional INFOMOBI et avec les autres centres de réservation. Les systèmes informatiques des Centres peuvent « converser » entre eux,
- prend en compte les demandes de transport transmises par les autres centres de réservation concernant des courses ayant lieu intégralement sur son périmètre,

- établit et transmet au département, au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.

Le fichier clients est établi et géré conformément aux règles de confidentialité établies par la CNIL.

Le centre utilise une solution informatique interfaçable et compatible avec les autres centres de réservation et le Service Infomobi dont les fonctionnalités sont définies dans le « Cahier des charges des fonctionnalités requises pour un logiciel de planification et de gestion d'un Centre de réservation des transports spécialisés » fourni par le STIF.

Le service de transport :

- Comprend l'organisation du transport proprement dit de l'ayant droit après réservation auprès du centre de réservation,
- Comprend la mise en place des moyens permettant d'effectuer ce transport en veillant, par l'utilisation des moyens informatiques les plus adéquats, à optimiser le fonctionnement du système,
- établit et transmet au Département, au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.

#### **4.1.1 Qualification des conducteurs accompagnateurs**

Le service de transport s'assure que les conducteurs accompagnateurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant sur :

- la conduite en toute sécurité,
- l'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées (fauteuils roulants pliables, électriques, cannes anglaises, déambulateurs...).

Les mises à niveau progressives et plans de formation des conducteurs accompagnateurs sont tenus à disposition du département et du STIF.

Le contenu du module de formation est transmis au Département et au STIF. La formation délivrée par un centre de formation professionnelle vise à terme à la reconnaissance de qualification professionnelle spécifique.

Dès l'homologation du métier de « conducteur accompagnateur », il pourra être demandé que les conducteurs recrutés aient cette qualification.

L'exploitant s'assure que les voyageurs nécessitant un accompagnateur obligatoire n'y soient jamais laissés seuls.

L'exploitant doit veiller à s'acquitter des contraintes d'assurance et de sécurité quand le personnel pénètre dans les lieux d'habitation privés.

#### **4.1.2 Caractéristiques des véhicules**

Les véhicules en service doivent pouvoir assurer le transport d'au moins une personne en fauteuil roulant en toute sécurité. Ils doivent être équipés des systèmes d'accès – rampe, hayon élévateur ou dispositifs équivalents – et de maintien des fauteuils roulants et des personnes requis, conformes à la réglementation en vigueur.

Toutefois, en fonction de la structure du parc et de la typologie des handicaps des ayants-droit du service, le Département peut autoriser son exploitant à s'équiper en matériel non spécifique à l'utilisation des fauteuils roulants dans la limite de 40% du parc. Ces véhicules

devront présenter des caractéristiques favorables à l'accessibilité pour tous les autres types de handicaps.

Les véhicules sont équipés de moyens de communication avec le centre de réservation. Ils sont équipés de moyens de repérage et sont dotés des plans et cartes nécessaires aux déplacements en Ile-de-France.

Les véhicules doivent être propres, aérés et régulièrement nettoyés.

Les véhicules du service transport doivent être facilement repérables par la clientèle selon les règles d'habillage des véhicules définies dans la charte graphique du réseau Pam Ile-de-France en annexe III de la convention tripartite (logo du réseau PAM accompagné des trois logos de la Région, du Stif et du département).

Les éléments de suivi de l'entretien du véhicule sont communiqués régulièrement par le centre de réservation au Département. Ils comprennent le nombre quotidien de kilomètres parcourus, la consommation en carburant et en lubrifiants, ainsi que les dates et le descriptif des visites techniques, contrôles et réparations diverses.

## **4.2 Obligations des voyageurs**

### **4.2.1 Ponctualité**

En cas de retard de l'usager supérieur à 5 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 ;
- La pénalité financière liée à l'absence d'annulation peut être appliquée à l'usager.

### **4.2.2 Lieu de prise en charge**

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 ou au bas de l'immeuble, sauf dans les cas de situation exceptionnelle précisée par l'art 1.3.2 ainsi que dans certains cas visés par l'art.1.3.3.

Toutefois, l'exploitant ne peut en aucune manière imposer cette exigence à l'usager.

### **4.2.3 Acquittement du tarif**

Les usagers doivent s'acquitter du tarif indiqué dans le règlement d'exploitation du service PAM dans lequel ils sont inscrits. Ce tarif dépend de la distance parcourue lors des trajets.

L'acquittement du tarif peut être fait par différents modes de paiement au choix de l'autorité organisatrice :

- espèce ;
- chèque bancaire ;
- débit du compte mobilité par le biais d'un système billettique ;
- prélèvement ...

Le compte mobilité peut être ouvert à la demande de l'usager auprès du centre de réservation. Ce compte peut être alimenté d'avance puis débité au fur et à mesure de la réalisation des courses ou une facture mensuelle peut être adressée par le prestataire au client.

## **4.3 Système de contrôle et de mesure de la qualité de service**

### **4.3.1 La mesure des prestations**

Le service PAM optimise la gestion des services et tient à jour l'ensemble des indicateurs, définis avec le Département et le STIF, portant tant sur le service rendu que sur les moyens mis en œuvre.

Le Département se fait communiquer régulièrement les mesures des indicateurs.

### **4.3.2 Le suivi de la qualité**

Le Département est chargé de l'évaluation de la qualité de service.

Notamment, il doit prévoir que le centre de réservation interroge annuellement un échantillon représentatif des utilisateurs des services, sur la base d'un questionnaire validé par le STIF qui portera sur les domaines suivants : accessibilité et facilité d'usage des véhicules, facilité de réservation, qualité des informations pour la préparation et pendant le voyage, accueil et attention portée aux voyageurs, fiabilité des horaires et des équipements, propreté et netteté, confort, quiétude, sécurité, réactivité et pertinence des réponses apportées en cas de dysfonctionnement. Cette enquête satisfaction peut également être réalisée par un tiers.

D'autre part, le Département doit évaluer la qualité de la prestation de transport rendue en fonction notamment des critères suivants :

- Inscription ;
- Information aux usagers ;
- Accueil téléphonique ;
- Réservation ;
- Mise en œuvre du transport ;
- Ponctualité ;
- Entretien et propreté des véhicules ;
- Attitude du personnel.

Ces critères peuvent être enrichis d'items détaillés et décrire les objectifs de qualité à atteindre par le prestataire du service.

Les résultats recueillis sont transmis au Département qui en rend compte au STIF. Une synthèse peut être remise aux associations représentant les voyageurs.

### **4.3.3 Le suivi de l'activité**

Le tableau présenté en annexe V de suivi de l'activité et de la qualité de service devra être complété annuellement par le Département et transmis au STIF et à la Région, le 1<sup>er</sup> octobre de l'année suivante.

Les rapports d'activité des services PAM et les évaluations des services transmis par les Départements sont centralisés par le STIF et transmis à la Région. En retour, les Départements seront tenus informés de l'évolution des déplacements des personnes handicapées dans la région Ile-de-France dans le cadre du « Comité de suivi PAM » se réunissant annuellement.

## 5 Communication

Afin de mettre à disposition des usagers une information exhaustive sur les services PAM de la région Ile-de-France, les Départements disposant d'un service PAM sont tenus de réaliser un site Internet. Celui-ci est constitué selon les principes rappelés en Annexe IV de la convention de délégation de compétence.

Tous les éléments relatifs à la communication devront être transmis pour validation à la Direction de la Communication du STIF et à la Direction de la Communication de la Région dans le respect de l'application de l'article 6 de la convention de financement entre le STIF, la Région et le Département.

Tous les éléments nécessaires à la réalisation des documents sont tenus à la disposition du Département, sur simple demande auprès de la Direction de la Communication du STIF.

Les Départements s'engagent pendant toute la durée de la convention à :

- Associer, au sein d'un comité de communication la Région Île-de-France et le STIF, en vue de l'élaboration d'un plan de communication du projet. Le comité de communication regroupe les directeurs ou responsables de communication de la Région et du STIF. Il est animé par le directeur de communication du Département.
- Inscrire sa propre communication autour du réseau PAM dans les orientations retenues par le comité.
- Fournir à la Région et au Stif un calendrier prévisionnel des temps de communication que le Département souhaite mettre en avant sur une période d'un an, et s'assurer de la validité des dates proposées.
- Mettre en valeur visuellement et dans la rédaction des documents le rôle de la Région Île-de-France, et du STIF. Faire figurer les trois logos (la Région, le Stif et le Département) dans le cartouche de manière équilibrée sur tous les documents de communication relatifs au réseau PAM (affiches, brochures, dépliants, site internet, etc.) ainsi que pour toutes les actions de communication et de relations presse.
- Habiller les véhicules d'une livrée reprenant les éléments d'identité visuelle communs aux services du réseau PAM dont le STIF est propriétaire selon le design du STIF (voir charte du réseau PAM en annexe III du présent règlement). Pour ce faire le STIF concède au Département, qui l'accepte, l'utilisation de ces éléments d'identité visuelle et l'autorise à sous concéder cette utilisation à l'exploitant du service. La présente concession de licence d'utilisation est acceptée pour une durée égale à celle de la présente convention. Ce design concilie l'identité visuelle propre au réseau PAM Île-de-France, par l'apposition d'éléments graphiques précis et l'habillage des véhicules propre au Département.
- Mentionner à l'intérieur des véhicules, pour l'information des usagers, que ce service est cofinancé par la Région Île-de-France, le STIF et le Département.
- Dès impression ou mise en ligne d'éléments de communication relatifs au réseau PAM, adresser systématiquement à la Région Ile-de-France et au Stif des justificatifs de tous les supports de communication mis en œuvre (exemplaires des brochures, dépliants, affiches, capture d'écran, communiqué de presse...).
- La signature des documents doit se faire uniquement via le cartouche Réseau PAM qui intègre déjà les trois logos (Région, Stif, Département). Il ne peut en aucun cas y avoir de documents portant le seul logo du Département.