



## ANNEXE 3 DE L'AVENANT N°2 (DSP PAM 77)

### ANNEXE 7

#### **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 ; à l'exception des trajets scolaires ou vers les établissements d'enseignement supérieur (lorsque ces derniers sont pris en charge par une aide sociale ou spécifique)
- être titulaire d'une carte de stationnement pour personnes handicapées, délivrée exclusivement par le Ministère de la Défense ;
- 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.

Ne sont pas pris en charge par le service PAM 77 les trajets dont le coût doit être intégralement pris en charge par une aide sociale spécifique, conformément à la réglementation en vigueur. 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 0810 77 ou au numéro 01 64 10 69 00 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 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.

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 7 h à 20 h au numéro Azur<sup>1</sup> suivant : 0810 0810 77 ou au numéro 01 64 10 69 00.

**Les réservations peuvent intervenir entre 3 semaines et 48h 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](mailto:contact@pam77.info) sur le site internet [www.pam77.info](http://www.pam77.info)

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

Pam 77  
70 rue de l'Industrie  
77 176 Savigny Le Temple

---

<sup>1</sup> Prix d'un appel local



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.

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

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

Le service assure un transport de porte-à-porte, 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.

En dehors des heures d'ouverture de la centrale de réservation, une permanence téléphonique, de 6 h à 7 h et de 20 h à 24 h, 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 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.

**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 77 (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,
- 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** est débité au fur et à mesure des voyages effectués, lors de la présentation obligatoire de la carte Pam 77 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 77, par tout mode de paiement,
- à bord des véhicules, par chèque ou en espèces,
- par téléphone (carte bancaire),
- par envoi postal, par chèque.

Pour les personnes effectuant des trajets réguliers, il sera proposé un paiement différé sur facture qui pourra faire l'objet d'un prélèvement automatique<sup>2</sup>.

Dans ce cas, le voyage est enregistré dans le **Compte Mobilité** lors de la présentation à bord du véhicule de la carte Pam 77 devant le lecteur du terminal embarqué en vue de facturation.

**Le montant des tarifs** varie en fonction de la longueur de la course. Quatre zones kilométriques ont été définies :

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Tarif applicable aux usagers (€ TTC)
Zone 1	de 0 à 15	2,10
Zone 2	plus de 15 à 30	6,20
Zone 3	plus de 30 à 50	10,10
Zone 4	plus de 50	30,00

Les prix indiqués correspondent à un trajet.

<sup>2</sup> 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...).



## 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 troisième annulation hors délai.

En cas d'absence de l'utilisateur au point de rendez-vous, sans annulation préalable, une pénalité de 12€ pourra être facturée à l'utilisateur, à compter de la 3<sup>e</sup> absence sans annulation préalable.

Ces pénalités sont applicables par FlexCité 77, sauf en cas de force majeure, l'utilisateur devant apporter la preuve de la cause. D'autre part, le calcul du nombre de ces annulations respectives par utilisateur est réalisé sur une année civile. Cette mesure est remise à zéro au 31 décembre de chaque année. Dans les deux cas, les courses non effectuées ne seront pas facturées à l'utilisateur.

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

- L'utilisateur doit être impérativement prévenu dans les meilleurs délais,
- Une pénalité financière de 12€ peut être appliquée à l'utilisateur, à partir du 3<sup>e</sup> retard supérieur à 15 minutes, »
- Néanmoins, la course n'est pas facturée à l'utilisateur.

Dans le cas où le trajet, malgré le retard de l'utilisateur supérieur à 15 minutes, a été effectué, une pénalité financière de 3€ peut-être facturée à l'utilisateur, en plus de la facturation de cette course, à partir du 3<sup>e</sup> retard supérieur à 15 minutes.



Ces pénalités sont applicables par FlexCité 77, sauf en cas de force majeure, l'utilisateur 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.

Des cartes « T » destinés à l'expression des voyageurs sont par ailleurs mis à disposition dans chaque véhicule.