

**pam** 95  
val d'oise

Pour Aider  
à la Mobilité



Libre de  
se déplacer

# Pam 95 :

Votre nouveau service mobilité !

Le handicap ou la perte d'autonomie ne doivent en aucun cas conduire à la disparition du lien social. Travailler, se distraire, réaliser les actes de la vie courante, rester au contact de ses proches ou de son environnement sont autant de droits pour les personnes à mobilité réduite qui nécessitent de pouvoir se déplacer librement.

C'est la raison pour laquelle la Région Île-de-France et le STIF ont conçu le dispositif « PAM » (Pour Aider à la Mobilité), destiné à offrir en lien avec les départements un service de transport adapté disponible 7 jours sur 7, de porte à porte, et desservant l'ensemble de la région parisienne.

Le Conseil général est un acteur majeur de la prise en charge du handicap ou du vieillissement. Ce sont en effet plus de 212 millions d'euros qui sont investis chaque année pour les aides financières, les services d'aide à domicile, pour le fonctionnement et la création de places nouvelles en établissements.

C'est la raison pour laquelle le département s'est engagé dès 2008 à préparer l'entrée du Val d'Oise dans le PAM. Il permet depuis le 3 janvier 2011 de multiplier par quatre l'offre de transport pour la vie sociale des personnes à mobilité réduite. Soucieux d'offrir une prise en charge globale aux intéressés, le Conseil général a complété le PAM 95 d'un dispositif de transport spécialisé vers les établissements médico-sociaux – Accès 95.

Le présent guide a pour ambition de vous informer, le plus efficacement possible, sur les conditions d'accès au PAM 95 et ses modalités pratiques de fonctionnement. Nous ne doutons pas que vous y trouverez toutes les informations utiles pour profiter de ce nouveau service, que la Région, le STIF et le Conseil général sont heureux de mettre à votre disposition.

Bonne lecture à tous.

## Didier ARNAL

Président du Conseil général du Val d'Oise

## Jean-Paul HUCHON

Président de la Région Île-de-France,  
Président du Syndicat des transports d'Île-de-France

## Qu'est-ce que Pam 95 ?

**C'est un service public de transport collectif à la demande, de porte à porte, destiné aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées.**

Pam 95 est géré par FlexCité 95 pour le compte du Conseil général du Val d'Oise dans le cadre d'un marché public.

**C'est un service qui permet de se déplacer dans l'ensemble de la région Île-de-France.**

Pour des trajets **réguliers** (travail, loisirs, etc.) ou **occasionnels** (sorties culturelles, etc.).

## Qui finance Pam 95 ?

**Ce service est cofinancé à parts égales par le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), la Région Île-de-France et le Département du Val d'Oise.**

### Tous les jours de l'année

Pam 95 fonctionne tous les jours de l'année (sauf le 1<sup>er</sup> mai) de 6h à minuit.

### 1 Réservation

Après inscription préalable au service Pam 95, il vous suffit de réserver votre transport auprès de notre agence entre 3 semaines et 48h avant votre déplacement. Un accès téléphonique spécifique est prévu pour les réservations de dernières minutes.

### 2 Un conducteur-accompagnateur vient vous chercher

À la date et heure convenues, il vient vous prendre en charge à l'adresse pré-définie et vous conduit à la destination prévue.

## Nos conducteurs-accompagnateurs

Grâce à leur savoir-faire et leur savoir-être, ils sont en mesure d'assister chaque usager sur la totalité de son déplacement.

Ils savent **adapter leurs attitudes et leurs comportements** pour assurer le transport de personnes en fauteuil roulant, se déplaçant avec des cannes, non-voyantes, malentendantes, atteintes de handicaps mental ou psychique, ou de personnes âgées.

### Des véhicules adaptés

L'ensemble de nos véhicules sont adaptés à la mobilité réduite et dotés d'équipements visant à offrir un maximum de confort et de sécurité aux passagers.

### \* À noter

Le service assure un transport de porte à porte. Pour des raisons de sécurité, le personnel n'est pas habilité à porter les personnes.

➔ Les lieux de prises en charge et de dépose devront être accessibles pour nos véhicules.





Pour qui ?

#### Les résidents du Val d'Oise

qui répondent à l'un des critères suivants :

Justifier d'une **invalidité supérieure ou égale à 80%** et être titulaire d'une carte d'invalidité,

**OU**

Avoir une **carte de stationnement** pour personnes handicapées délivrée par le ministère de la Défense,

**OU**

Être bénéficiaire d'une **carte de stationnement** pour les personnes handicapées délivrée par la Préfecture,

**OU**

Être bénéficiaire de l'**APA** (GIR 1 à 4).

Pam 95 ne couvre pas les déplacements pris en charge par une aide sociale spécifique (transports scolaires, sanitaires) et les déplacements vers les établissements médico-sociaux.

Comment s'inscrire ?

**Pour pouvoir bénéficier des services Pam 95, vous devez préalablement vous inscrire.**

**Par courrier**  
**11/17 rue Constantin Pecqueur**  
**ZA des Châtaigniers**  
**95150 Taverny**  
le formulaire vous est transmis sur simple demande en écrivant à l'agence Pam 95.

**Par courriel**  
**contact@pam95.info**  
**Par internet**  
**www.pam95.info**  
le formulaire est disponible en ligne.

**À votre domicile**  
**Pam 95 vient gratuitement chez vous** effectuer l'inscription.

**À l'agence Pam 95**  
**Pam 95 vient vous chercher** et vous ramène sitôt les formalités accomplies, et ceci gratuitement.

#### \* À noter

Cette phase d'inscription est très importante, car elle permet de bien connaître vos besoins et donc de mieux vous servir.

À l'issue de cette inscription,  
➔ **une carte personnalisée** vous est délivrée gratuitement. Elle devra être présentée au conducteur à chaque trajet.

Comment réserver ?

**Votre agence Pam 95 est ouverte tous les jours de l'année (sauf le 1<sup>er</sup> mai) de 7h à 20h.**

**Vous pouvez réserver :**

**Par téléphone**  
**0810 111 095**  
(numéro Azur) ou  
**01 77 02 20 20**

**Par courriel**  
**contact@pam95.info**  
**Par fax**  
**01 79 87 80 10**

**Par internet**  
**www.pam95.info**  
via votre espace client personnalisé.\*

#### Délai de réservation

Les réservations peuvent intervenir dans un délai allant de 3 semaines à l'avant-veille du déplacement.

#### Pour mieux répondre à vos attentes

Lors de la réservation, vous devez signaler la présence ou non d'un accompagnateur, d'un chien accompagnateur et donner toute information permettant à Pam 95 de mieux répondre à vos attentes.

#### ➔ Réservations de dernières minutes

Si vous souhaitez réserver un déplacement de « dernières minutes » (au moins 48 h à l'avance), contactez-nous au 0810 111 095 et tapez 1 ou connectez-vous sur votre espace client personnalisé.\*

#### \* À noter

Si pour une raison quelconque vous ne pouvez effectuer le déplacement réservé, merci d'en informer l'agence au moins 24 h avant l'heure convenue de prise en charge, vous permettrez ainsi à d'autres personnes de se déplacer avec Pam 95. En cas d'annulation à moins de 24 h, des pénalités pourront vous être appliquées.

*\*pour avoir accès à votre espace client personnalisé, demandez votre pseudo et mot de passe à l'agence par téléphone ou e-mail.*

## Combien ça coûte ?

Les tarifs varient en fonction de la distance de la course. Quatre zones kilométriques ont été définies :

	Distances en km	Tarif par trajet en euros TTC
Zone 1	de 0 à 15 km	6,60
Zone 2	de 15 à 30 km	9,90
Zone 3	de 30 à 50 km	16,50
Zone 4	plus de 50 km	33,00

*Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer annuellement.*

Les prix indiqués correspondent à un trajet aller, le retour constituant lui-même un autre trajet. Au moment de la réservation, le forfait kilométrique du déplacement vous sera indiqué par notre opérateur.

## Vous souhaitez être accompagné(e) ?

➤ Si vous possédez une carte d'invalidité portant les mentions «besoin d'accompagnement» ou «cécité», la personne valide qui vous aide dans vos déplacements bénéficie de la gratuité du déplacement.

➤ Par ailleurs, vous pouvez également voyager avec une personne dont la présence n'est pas nécessaire à votre déplacement, sous réserve de ne pas pénaliser les autres usagers. Une seule personne est acceptée, son transport est payant. La tarification appliquée est identique à celle des usagers de Pam 95. Ces demandes doivent être signalées au moment de la réservation.

## Comment payer ?

Dès votre inscription, un compte mobilité vous est attribué. Il vous permet de suivre votre situation (déplacements réalisés et déplacements prévus) ainsi que de régler vos transports. Il est débité au fur et à mesure des déplacements effectués.

### Recharger votre compte mobilité où ?

#### À l'agence Pam 95

par quel moyen ?

En espèces, par chèque, par carte bancaire, par virement, par prélèvement automatique.

quand ?

À réception de facture, par anticipation, de façon automatique (prélèvement). En cas de paiement à réception de facture, le paiement est à régler dans un délai de 30 jours.

### Consulter votre compte mobilité

À bord des véhicules auprès du conducteur

Sur notre site internet [www.pam95.info](http://www.pam95.info)

via votre espace client personnalisé\*

À l'agence Pam 95

Par téléphone

*\*pour avoir accès à votre espace client personnalisé, demandez votre pseudo et mot de passe à l'agence par téléphone ou e-mail.*



Pam 95,  
c'est aussi...

...chaque mois,  
des sorties organisées

## programme des sorties

À bord des véhicules  
sur le tableau d'affichage

Sur notre site internet  
[www.pam95.info](http://www.pam95.info)

À l'agence Pam 95

...pour découvrir  
ou re-découvrir des lieux  
et événements culturels,  
aller au restaurant,  
vous rendre au cinéma...  
Vous pourrez ainsi partager  
des moments agréables avec  
d'autres usagers et pourquoi pas  
tisser de nouvelles relations.

## Charte de bon usage du Pam 95

**Respect mutuel** : Usagers du service, accompagnateurs et membres du personnel communiquent en toute courtoisie, en commençant par se présenter.

**Accueil à bord des véhicules** : Chacun a le droit de se déplacer dans les meilleures conditions de confort et dans le respect de tous.

**Voyager ensemble** : Chacun accepte de se déplacer avec d'autres usagers avec une information précise de la part du service.

**Échange d'informations** : Le bon fonctionnement du service repose sur une communication de qualité : coordonnées,

accompagnement, aide légère susceptible d'être apportée, annulations ou modifications de réservation.

**Bon usage du service** : Les usagers réserveront précisément leurs déplacements afin d'éviter des annulations multiples, pour que tous obtiennent des transports.

**Ponctualité** : La qualité d'un déplacement suppose le respect des horaires pour tous. Chacun signale tout retard dans les meilleurs délais.



**pam**95  
val d'oise

**Service public de transport collectif  
à la demande, de porte à porte, destiné  
aux personnes à mobilité réduite  
et aux personnes âgées.**

0810 111 095

numéro Azur - prix d'un appel local

**ou**

01 77 02 20 20

**Fax 01 79 87 80 10**

**tous les jours de 7h à 20h**

sauf le 1<sup>er</sup> mai

[contact@pam95.info](mailto:contact@pam95.info)

[www.pam95.info](http://www.pam95.info)

[www.valdoise.fr](http://www.valdoise.fr)



**FlexCité 95 - Agence Pam 95  
11/17 rue Constantin Pecqueur  
ZA des Châtaigniers  
95150 Taverny**