

# Guide pratique du service PAM 92

Pam 92 est un service public de transport collectif à la demande d'adresse à adresse, cofinancé par la Région, le STIF et le Département des Hauts-de-Seine.

Il a pour but de développer la mobilité des Alto-Séquanais en situation de handicap dans la région parisienne.

Libre de se déplacer



La mobilité est l'une des conditions indispensables de l'intégration des personnes handicapées dans la société. Dans la mesure du possible, il faut que chacun ait l'opportunité de se déplacer, que ce soit dans le cadre professionnel, familial ou celui des loisirs. En collaboration avec le STIF et de la Région Île-de-France, nous avons créé le **PAM 92** afin que les personnes handicapées habitant les Hauts-de-Seine puissent bénéficier de ce droit élémentaire.

**Patrick Devedjian**

Député et Président du Conseil départemental  
des Hauts-de-Seine

# Sommaire

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>Pour qui?</b> .....	<b>3</b>
<b>Pour quels trajets?</b> .....	<b>3</b>
<b>Quand ?</b> .....	<b>3</b>
<b>Comment ça marche ?</b> .....	<b>4</b>
<b>Combien ça coûte ?</b> .....	<b>5</b>
<b>Comment payer ?</b> .....	<b>5</b>
<b>Comment faire en cas d'annulation ?</b> .....	<b>5</b>
<b>Vous souhaitez être accompagné ?</b> .....	<b>6</b>
<b>Conditions particulières de bon usage du service</b> .....	<b>7</b>
<b>Pour nous contacter</b> .....	<b>8</b>

# Pour qui ?

Un service accessible sur inscription et réservation aux personnes résidentes des Hauts-de-Seine :

- justifiant un taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%.
- bénéficiant de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), GIR 1 à 4.

Les titulaires de la carte Améthyste à l'exception des personnes non voyantes, ne peuvent pas utiliser le service PAM 92.



# Pour quels trajets ?

Le service assure des transports occasionnels ou réguliers, adaptés aux personnes à mobilité réduite dans toute l'Île-de-France. Néanmoins, chaque trajet doit avoir pour origine ou destination une commune des Hauts-de-Seine.

## Les trajets non pris en charge par le service :

### ► Les déplacements à destination ou en provenance :

- des établissements scolaires ou universitaires, déjà pris en charge par le STIF.  
Dans le cas contraire, une notification de refus de prise en charge du STIF doit être fournie lors de la demande de trajet.
- des établissements spécialisés, sociaux et médico-sociaux (ESAT, FAM, CRP, MAS, EHPAD, IME, IEM, ITEP, les foyers d'hébergements et foyers de vie pour adultes handicapés...etc.), bénéficiant des aides sociales.
- des établissements conventionnés pour les transports sanitaires, déjà pris en charge par la sécurité sociale.

### ► Les déplacements collectifs pour le compte d'établissements et d'associations.

# Quand ?

Pam 92 est un service de transport qui est accessible 7 jours sur 7 (à l'exception du 1er mai) de 6 h à minuit.

# Comment ça marche ?

**Il faut d'abord s'inscrire  
(l'inscription est gratuite)**

Faire une **demande de dossier d'inscription** (par courrier, par mail, par téléphone, sur place à l'agence de PAM 92, ou en le téléchargeant sur notre site : [www.pam92.info](http://www.pam92.info)).

**Retourner ce dossier dûment rempli** accompagné des pièces justificatives demandées (par courrier, ou à l'agence).

Dès que votre dossier est complet et accepté, vous recevrez par courrier un numéro d'identification qui vous permettra d'**effectuer des réservations**.

## Ensuite réserver ses trajets (ponctuels ou réguliers)

### **Pour une réservation de transport ponctuel :**

contacter la centrale de réservation de PAM 92 ouverte de 7h à 20h par téléphone, par fax, par mail, ou sur le site Internet, dans un délai allant de 3 semaines à 48 h avant votre déplacement (nos coordonnées sont indiquées à la dernière page).

### **Pour une réservation de transport régulier\* :**

renseigner par écrit, un formulaire de demande de transport régulier auprès de l'agence PAM 92. Après étude de faisabilité, sa mise en place sera confirmée par écrit par nos services.

\* Transport régulier : Réservation récurrente à jours et horaires fixes, à des adresses de départ et d'arrivée uniques, sur une période supérieure à deux mois.

### **Pour améliorer la qualité**

**de votre prise en charge, il est important de nous informer au moment de la réservation, des particularités de vos trajets (si vous êtes accompagné ou pas, si vous avez des bagages à main, si vous avez besoin d'une aide légère particulière, ...etc.)**

# Combien ça coûte ?

Tarifs valables pour l'année à partir du 1er janvier 2017 :

	Distance à vol d'oiseau	Tarifs/personne/trajet
Zone 1	De 0 à 15 km	8,00 €
Zone 2	De 15 à 30 km	12,00 €
Zone 3	De 30 à 50 km	19,90 €
Zone 4	Plus de 50 km	39,90 €

# Comment payer ?

Après réception de votre facture mensuelle, le paiement s'effectue :

- ▶ par prélèvement automatique
- ▶ par chèque à l'ordre du « Trésor Public », à envoyer à l'adresse de Pam 92
- ▶ par virement
- ▶ en espèces à l'adresse de Pam 92

\*Les conducteurs ne sont pas habilités à recevoir vos paiements, ni pourboires.

# Comment faire en cas d'annulation ?

Nous tenir informé dès que possible

Afin de faire profiter les services qu'offre PAM 92 aux autres utilisateurs du réseau, nous vous remercions de nous avertir le plus tôt possible de votre annulation.

- Toute annulation effectuée dans un délai **supérieur à 24 heures** par rapport à votre horaire de prise en charge n'entraîne **pas de pénalité**.
- En deçà de 24 heures, **une pénalité de 12€/personne** sera facturée.
- En cas d'absence, de retard de plus de 10 minutes, ou d'annulation sur place **une pénalité de 24€/personne** sera facturée.
- Toute modification ou annulation prévisible d'un transport régulier doit se faire par écrit (mail, fax, courrier) au minimum 15 jours à l'avance.

**ATTENTION** : toute annulation considérée comme abusive peut entraîner une suspension de votre inscription au service Pam 92.

# Vous souhaitez être accompagné ?

## Vous avez besoin d'un accompagnement indispensable à chaque trajet ?

Votre accompagnateur autre que le conducteur, vous accompagne gratuitement lors de tous vos trajets sur le réseau PAM 92. Cet accompagnateur doit être majeur, valide et apte à vous assister.

### Sa présence est obligatoire lors de tous vos déplacements.

Pour avoir droit à cet accompagnement gratuit, vous devez nous transmettre un certificat médical (fourni avec le formulaire d'inscription) indiquant la nécessité de cet accompagnement obligatoire.

**Attention :** la mention éventuelle « besoin d'accompagnement » sur la carte d'invalidité n'entraîne pas sa gratuité

En cas d'absence de l'accompagnateur, PAM 92 se réserve le droit de refuser votre accès au transport.

## Vous avez besoin d'un accompagnement occasionnel pour un trajet ?

Sa présence doit être signalée lors de la réservation. Son accès est assuré sous condition des disponibilités du service, et il doit effectuer le même trajet que vous. L'accompagnateur est facturé au même prix que vous.

**Rappel :** le conducteur assiste le client pour un service de porte à porte, sur la voie publique. Pour des raisons de sécurité, il n'est pas habilité à le porter.

## Conditions particulières de bon usage du service

### Transport d'enfants, ou d'adultes non autonomes

- Un enfant de moins de 8 ans doit impérativement être accompagné d'un adulte.
- Il appartient à l'adulte accompagnant de fournir un système de sécurité adapté (siège rehausseur, coque de protection).

### Les animaux

- Les chiens-guides et chiens d'assistance sont autorisés à bord (ils doivent être tenus en laisse)
- Leur présence doit être signalée à la réservation

### Le bagage

- Sa présence doit être signalée lors de la réservation.

- Un bagage ou un colis peu encombrant (équivalant à un bagage à main) est accepté à bord à condition qu'il ne génère aucune gêne et aucun danger pour les autres voyageurs.

- Votre bagage est sous votre entière responsabilité, et le conducteur n'est pas tenu d'assurer son portage.

- Toute demande particulière (plusieurs bagages lors de départ en vacances) devra être signalée à la réservation et sera soumise à accord en raison d'éventuels problèmes de sécurité et selon les disponibilités du service et des véhicules.

Nous vous préconisons de faire appel au service « Livraison Bagages » soit de la SNCF <http://www.voyages-sncf.com/services-train/livraison-bagages> , soit des compagnies aériennes.

### **Les règles de conduite et de sécurité**

- Vous devez respecter les consignes de sécurité, telles que le port de la ceinture, ou la fixation du fauteuil.

- Vous ne devez pas avoir un comportement qui risque d'incommoder les autres passagers. Il est interdit de fumer dans le véhicule, de monter en état d'ébriété, ou d'introduire un produit dangereux, salissant ou encombrant à bord.

- En cas de non-respect de ces règles, PAM 92 peut vous refuser l'accès au service.

- La personne équipée d'un fauteuil roulant doit garantir sa propreté, son bon état de fonctionnement et de sa maintenance. Elle s'assure de la présence d'équipements indispensables à sa prise en charge et à son arrimage (freins, roues anti-basculer, poignées, points de fixation pour attache, ...).

- Par mesure de sécurité, les scooters ne sont pas acceptés.

### **La ponctualité**

- Nous vous invitons à vous tenir prêt au moins 10 minutes avant l'heure convenue à la réservation.

- Les horaires de prise en charge ou de dépose définis sont respectés par PAM 92 avec une tolérance de 10 minutes avant l'heure convenue, et de 15 minutes après, selon les aléas de la circulation, et sauf en cas de force majeure.

- En cas de retard de plus de 10 minutes de votre part, nous nous réservons le droit d'annuler votre transport et une pénalité de 24 euros, vous sera facturée.

### **Transport des personnes équipées de bouteille d'oxygène ou sous respirateur**

Les personnes équipées de bouteille d'oxygène ne peuvent utilisées le PAM 92 conformément à l'article 77.1 du décret n° 94-561 du 30 juin 1994.

Le personnel de conduite ne possède pas d'habilitation pour manipuler cet équipement en cas d'insuffisance d'oxygène, tuyaux détachés, etc. Nos véhicules ne disposant pas d'équipement de secours, ce transport sanitaire doit être assuré par ambulance.

Dans le cas où la personne équipée de bouteille à oxygène voyage systématiquement, à chacun de ses transports avec un accompagnateur, une demande de dérogation par écrite peut être effectuée.

**Le règlement complet d'exploitation peut être remis à votre demande.**

**Nous vous souhaitons un bon voyage sur le réseau PAM 92**



Création & impression : Communikey - 01 69 47 60 71

Pour nous contacter et réserver

**Sur place ou par courrier**  
Pam 92 – FlexCité 92  
Bâtiment A  
73 rue Henri Barbusse  
92000 Nanterre

**Par téléphone**

**0 810 081 092**

Service 0,15 € /  
appel + prix appel

ou au 01 55 69 41 90

**Par Fax**

01 80 88 73 59

**Sur notre site internet**

[www.pam92.info](http://www.pam92.info)

**Par Mail**

[contact@pam92.info](mailto:contact@pam92.info)

