



**REGLEMENT D'UTILISATION DE PAM 78 (au 1<sup>er</sup> novembre 2015)**

1. Présentation générale
2. Les ayants droit
3. Les conditions générales d'inscription
4. La prise en charge des usagers
5. Les types de trajet
6. Les trajets éligibles
7. L'encadrement du nombre de trajets par usager, par mois et par an
8. Les réservations et annulations de trajets
9. Les caractéristiques du service
10. La tarification et le financement du service
11. Les obligations des voyageurs
12. Points divers
13. Renseignements et réclamations
14. Des engagements réciproques
15. Durée de validité du présent règlement

## 1. Présentation générale

PAM 78 « Pour Aider à la Mobilité » est un dispositif mis en œuvre par le Conseil Général des Yvelines, sur délégation du Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), et en partenariat avec la Région Ile-de-France.

PAM78 est un **service de transport collectif** de porte-à-porte, effectué sur réservation et permettant aux personnes en situation de handicap de se déplacer en l'Ile-de-France pour un trajet supérieur ou égal à 500 mètres. Tous les trajets doivent avoir au moins une origine ou une destination dans les Yvelines.

A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2014, le titulaire du marché passé par le conseil général des Yvelines pour assurer ce service est le groupement formé des entreprises TRANSDEV-VORTEX.

La société TRANSDEV assure la gestion de la centrale de réservation et de la facturation, et la société VORTEX assure le transport. Sauf cas particulier, elles sont dénommées « l'opérateur » dans le présent règlement.

## 2. Les ayants droit

Un ayant droit est une personne à mobilité réduite qui remplit les conditions nécessaires à l'accès au dispositif PAM 78 et dont l'inscription a été validée par le Conseil Général selon les critères suivants :

**Domicile permanent** : les ayants droit sont des personnes domiciliées de manière permanente dans le département des Yvelines.

**Eligibilité** - le service PAM s'adresse :

- aux personnes justifiant d'une invalidité supérieure ou égale à 80%, titulaires d'une carte d'invalidité,
- aux personnes possédant la carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par le Ministère de la Défense,
- aux personnes âgées dépendantes bénéficiaires de l'APA (degré d'autonomie GIR de 1 à 4).

## 3. Les conditions générales d'inscription

L'accès au dispositif est conditionné par une inscription préalable effectuée auprès des services du Conseil Général.

Le bénéficiaire adresse le formulaire d'inscription dûment rempli, téléchargeable sur [www.yvelines.fr](http://www.yvelines.fr) - rubrique PAM78, au Conseil Général, (Direction de l'Autonomie, Service de l'Aide Sociale Générale) 2, place André Mignot - 78012 VERSAILLES Cedex.

En retour, le Conseil général adresse à l'ayant droit un courrier lui indiquant son numéro d'inscription au PAM. Aucun transport ne peut être effectué sans cette inscription préalable.

## 4. La prise en charge des usagers

Les personnels de l'opérateur (conduite des véhicules et centrale de réservation) disposent des qualifications requises pour la prise en charge des ayants droit. Ils sont formés pour répondre aux problématiques et aux attentes des personnes handicapées et âgées.

### **Situation courante : l'accompagnement par le conducteur**

Le conducteur assure une prise en charge légère de la personne transportée, c'est-à-dire qu'il aide l'utilisateur à s'installer en toute sécurité dans le véhicule, à en descendre, et l'accompagne sur le trottoir jusqu'au seuil du bâtiment d'habitation.

L'opérateur assure également le transport gratuit des chiens-guides et des chiens d'assistance accompagnant les personnes handicapées ayant accès au service. En outre, l'opérateur est tenu d'assurer le portage et le transport, sans qu'aucune rémunération ne soit demandée à l'utilisateur, des bagages peu encombrants ou colis peu volumineux, dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

### **Situation particulière**

Sur demande préalable, le conducteur peut accompagner l'utilisateur jusqu'à la porte de son logement et lui apporter une aide légère à l'intérieur de celui-ci (mettre un manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clef, poser les bagages dans l'entrée par exemple) ; cette possibilité n'est offerte que dans la mesure où elle ne nuit pas au bon fonctionnement du service. En conséquence, dans le cas où l'ayant droit aurait besoin d'une aide légère au départ de ou à l'arrivée à son domicile, il est fortement recommandé qu'une personne tierce soit présente lors de la prise en charge et de la dépose de l'ayant droit.

Ces aides légères doivent être signalées au moment de la première réservation et faire l'objet d'un accord écrit entre les deux parties. Dans le cas où ces aides nuiraient au bon fonctionnement du service, l'opérateur n'est pas tenu de les assurer. En raison du caractère collectif du transport, cette possibilité peut ne pas être mise en œuvre.

Le conducteur ne doit apporter aucune aide d'ordre médical ou paramédical, ni assurer une garde temporaire au domicile. La prestation ne comprend jamais le portage des personnes, ni celui de bagages lourds et encombrants.

### **L'accompagnateur obligatoire**

Un utilisateur peut avoir besoin d'un accompagnateur, obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap. L'utilisateur doit signaler ce besoin lors de son inscription auprès du Conseil Général et fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. Le Conseil Général valide alors la possibilité pour l'ayant droit de bénéficier d'un accompagnateur. Deux cas de figure peuvent se présenter :

- 1) Dans le cas où l'utilisateur choisit un accompagnateur personnel, l'identité de celui-ci est laissée au libre choix du voyageur. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur est pris en charge gratuitement et son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne. Il ne peut être en aucun cas un autre ayant droit du PAM.
- 2) Le transporteur peut mettre à disposition un service d'accompagnement destiné aux utilisateurs n'ayant pas d'accompagnateur. Il s'agit de salariés du transporteur. Ce service est gratuit.

Le choix de l'utilisateur doit être signalé au moment de la réservation. Au moment de la course, le transporteur refusera la prise en charge de l'utilisateur si celui-ci n'est pas accompagné par la personne de son choix, ou s'il n'a pas réservé d'accompagnateur auprès de l'opérateur. Un seul accompagnateur est accepté par personne handicapée, qui est pris et déposé à la même adresse que l'ayant droit.

### **L'accompagnant**

Il s'agit d'une personne qui accompagne le voyageur sans assurer de mission d'assistance. Il n'est pas nécessaire au déplacement de l'ayant-droit.

Le voyageur doit signaler la présence de l'accompagnant lors de la réservation du trajet. L'accompagnant

peut être autorisé à utiliser le service, dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé ; il n'est pas prioritaire. Il doit s'acquitter d'un titre de transport valable au même tarif que le voyageur qu'il accompagne, y compris pour les enfants quel que soit leur âge.

## 5. Les types de trajets

### Les trajets prioritaires

Le caractère prioritaire ou non d'un trajet est défini par le motif de celui-ci. Les trajets prioritaires ont pour motif :

- **le travail**, sur une origine et une destination programmées à l'avance avec le centre de réservation,
- **des convocations à des dates imposées**, sur présentation d'un justificatif par l'utilisateur auprès du centre de réservation,
- **les accueils de jour** pour personnes âgées et personnes handicapées.

Toutes les autres demandes de transport sont considérées comme non prioritaires.

### Les trajets réguliers et occasionnels

La fréquence d'utilisation détermine le caractère régulier ou occasionnel d'un trajet. Un trajet régulier se répète à l'identique, à jours et heures fixes, 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.

Cette qualification induit des modalités différentes pour l'utilisateur en termes de réservation.

### Grille de réservation

Pour faire face à des situations de forte demande, notamment aux heures de pointe, le centre de réservation priorise les courses de la manière suivante :

<b>Hiérarchie des priorités</b>	<b>Motif de déplacement</b>	<b>du</b>	<b>Réservation</b>
1	Travail		Régulière
2	Travail		Occasionnelle
3	Convocation		Régulière ou occasionnelle
4	Accueil de jour		Régulière
5	Accueil de jour		Occasionnelle

Ce classement peut éventuellement être modifié par le Département.

## 6. Les trajets éligibles

Le PAM assure tout type de trajets, à l'exception des déplacements dont le coût est pris en charge par un dispositif spécifique conformément à la réglementation en vigueur (sécurité sociale, Etat, ...)

**Ainsi le PAM 78 n'assure pas :**

1. les déplacements sanitaires et médicaux pris en charge par la sécurité sociale ;
2. les déplacements effectués vers des établissements scolaires ou universitaires ;
3. les déplacements effectués dans le cadre de la prise en charge des Etablissements Médico-Sociaux (EHPAD, ESAT, FAM, MAS, IME, ...) ;
4. les déplacements des titulaires des cartes Améthyste.

## 7. L'encadrement du nombre de trajets par usager, par mois et par an

Chaque usager a droit à un plafond maximum de 452 trajets sur 12 mois, soit en moyenne 36 trajets par mois. Le plafond mensuel de trajets possibles pour un usager est de 46 trajets maximum.

- Le plafond annuel : les 452 trajets sont décomptés sur la période annuelle du marché, soit du 1er octobre au 30 septembre suivant. Ce plafond est acquis pour chaque nouveau bénéficiaire, quelle que soit sa date d'inscription au dispositif.  
Ce nombre de 452 trajets correspond à un aller-retour pour 226 jours travaillés (soit 251 jours ouvrés en 2014 moins 25 jours de congés payés légaux).
- Le plafond mensuel : pour tenir compte de certains mois comportant 23 jours travaillés, un usager peut effectuer jusqu'à 46 trajets par mois, dans la limite des 452 trajets annuels. Tout ayant-droit, salarié ou non, peut bénéficier de ces 46 trajets.

Le décompte s'opère de la manière suivante :

- si l'usager effectue dans le mois moins de 36 trajets, le plafond annuel de 452 trajets diminue forfaitairement de 36 trajets, qu'ils soient réalisés ou non. Seuls les trajets réellement effectués sont payés par l'usager.
- si l'usager effectue dans le mois entre 36 et 46 trajets, le plafond annuel de 452 trajets diminue du nombre réel de trajets effectués, qui sont payés par l'usager.

Aucun des deux plafonds ne peut être dépassé ou reporté par l'usager ou l'opérateur, ni sur le mois, ni sur l'année. Le décompte des trajets pour chaque usager figure sur chacune des factures mensuelles qui lui sont adressées.

## 8. Les réservations et annulations de trajets

Aucun transport ne peut être effectué sans réservation préalable. La destination convenue lors de la réservation ne peut être en aucun cas modifiée au cours du transport.

Les demandes de réservation ou d'annulation doivent être effectuées auprès du centre de réservation par téléphone, télécopie, formulaire de réservation ou courrier électronique. Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au moment de la réservation du trajet et doit faire l'objet d'une réponse de la centrale de réservation.

Pour le bon fonctionnement du service, l'opérateur doit connaître :

- le nom de l'ayant-droit transporté ;
- des informations indispensables pour la planification des courses : la date, l'adresse de départ et l'adresse d'arrivée ;
- le motif du déplacement
- l'horaire demandé soit pour le départ soit pour l'arrivée : pour tout transport lié à un accueil de jour, les horaires demandés sont respectivement l'horaire d'arrivée à l'établissement et l'horaire de départ de l'établissement. Ces horaires s'entendent comme les heures médianes des plages d'accueil et de fermeture de ces établissements.
- des informations complémentaires et indispensables pour améliorer la qualité du service offert à l'usager : présence ou non d'un accompagnateur, type de handicap et fonctionnalité à prendre en compte (chien d'aveugle, fauteuil manuel ou électrique, etc ...), le cas échéant, temps estimé pour la prise en charge au regard de la nature du handicap.

L'opérateur veille à la confidentialité de la totalité des informations collectées de manière à garantir la sécurité et la tranquillité de l'usager.

Le choix du véhicule, du groupage avec d'autres ayant-droits, du conducteur comme de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de l'opérateur. Exceptionnellement, l'opérateur peut proposer un rabattement sur les lignes de transport régulier lorsque l'utilisateur est en mesure de les utiliser et que le trajet direct existe.

Les demandes de réservation s'effectuent directement auprès de l'opérateur :

**TRANSDEV – VORTEX**

**2 rue Hélène Boucher**

**78 280 Guyancourt**

- téléphone : **09 78 04 78 78** (tous les jours entre 7 H et 20 H sauf les dimanches et les jours fériés)
- télécopie : **01 30 54 15 94**
- courrier électronique : **pam78@transdev.com**

Pour une réservation effectuée plus de 48 heures avant la course, l'utilisateur peut utiliser la messagerie électronique 7 jours sur 7 sans interruption. Dans ce cas, les demandes sont systématiquement conservées, et une réponse est obligatoirement apportée dans les 10 heures ouvrées suivant la réception. Lorsque le délai de la réservation est inférieur à 48 heures, seul le téléphone est utilisé.

**Définition de l'horaire du service**

➤ Demande de l'utilisateur lors de la réservation :

L'horaire de la course est défini entre le Service Pam 78 et l'utilisateur à l'occasion de la réservation, en fonction de la demande de l'utilisateur et des disponibilités du service. L'heure demandée porte soit sur le départ, soit sur l'arrivée ; l'utilisateur ne peut formuler une demande sur les deux horaires pour la même course.

➤ Horaire convenu lors de réservation :

En cas d'indisponibilité à l'heure demandée, le Service Pam 78 propose à l'utilisateur d'autres horaires possibles dans les limites maximales suivantes (avant ou après l'horaire demandé) :

- 15 minutes pour les trajets prioritaires (travail, accueil de jour, convocation),
- 30 minutes pour tous les autres transports.

Un horaire convenu est ainsi fixé avec l'accord de l'utilisateur.

➤ Horaire planifié la veille de la course :

Afin de répondre au maximum de demandes, l'horaire convenu peut être éventuellement décalé par rapport à ce qui a été initialement prévu selon les modalités décrites dans le tableau ci-dessous. En cas de modification par rapport à l'heure convenue, et seulement dans ce cas, une information est transmise à l'ayant droit la veille du transport.

Type de transport	Heure confirmée la veille
<b>Trajets prioritaires vers les accueils de jour</b>	
Demande de transport avec heure de départ	Ecart entre 5 minutes avant et 10 minutes après l'heure convenue
Demande de transport avec heure d'arrivée	Ecart entre 10 minutes avant et 5 minutes après l'heure convenue
<b>Autres trajets</b>	
Demande de transport avec heure de départ	Ecart entre 5 minutes avant et 15 minutes après l'heure convenue
Demande de transport avec heure d'arrivée	Ecart entre 15 minutes avant et 5 minutes après l'heure convenue

➤ Le jour du transport :

Au moment du transport et en cas de retard supérieur à 10 minutes, le transporteur est tenu de contacter l'utilisateur afin de le tenir informé.

### **Réserver un trajet régulier**

Les usagers qui ont des besoins de déplacements réguliers peuvent faire des demandes de réservation, à jours et heures fixes sur une période supérieure à deux mois. La demande de réservation doit être formulée par écrit au moyen du formulaire prévu à cet effet au minimum 15 jours avant la date du premier transport.

A la demande de l'utilisateur, et en accord avec le centre de réservation, cette réservation peut être suspendue pendant des périodes limitées (une à plusieurs semaines) et peut reprendre lorsque la date de fin de suspension est connue.

Ces transports réguliers peuvent être modifiés ou annulés de manière ponctuelle ou définitive (départ en vacances, changement d'horaire de prise en charge, etc...). Dans ce cas, il appartient à l'utilisateur d'en avvertir le Service Pam 78 par écrit (mail, fax, courrier) au minimum :

- 15 jours à l'avance pour les modifications définitives, annulations définitives et suspensions
- 48 heures à l'avance pour les modifications ponctuelles

Pour les trajets tels que domicile-travail, il n'est admis qu'une seule adresse de départ et qu'une seule adresse de retour, sauf dans le cas d'une activité professionnelle sur plusieurs sites dûment attestée par un certificat de l'employeur. Après deux modifications non justifiées, le Service Pam 78 pourra reconsidérer les déplacements réguliers comme ponctuels. Cela a pour conséquence que leur réservation devra être effectuée au cas par cas pour chaque transport (cf rubrique ci-dessous « réserver un trajet occasionnel »).

Le Département est tenu informé des usagers concernés par cette situation.

### **Réserver un trajet occasionnel**

Les trajets occasionnels peuvent être réservés par les usagers entre 3 semaines et 48 heures avant la course. Passé le délai de 48 heures, seul le téléphone pourra être utilisé pour toute demande de réservation et celle-ci sera satisfaite dans la mesure du possible.

### **Réserver une course de dernière minute**

En cas de réservation pour le jour même, le transporteur fera le maximum pour satisfaire la demande, sans obligation de résultat.

### **Annuler un trajet**

L'annulation d'un trajet par l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause, doit être effectuée au plus tard 24 heures ouvrables avant la course. Passé ce délai, tout trajet annulé est dû par l'utilisateur (sauf cas de force majeure, comme par exemple un accident, une hospitalisation, le décès d'un proche, l'utilisateur devant en apporter la preuve) :

- pour la part lui revenant,
- pour chaque accompagnant accepté (au même tarif que le sien).

Si le trajet n'a pas été annulé et que le véhicule s'est déplacé sans que le voyageur se présente, la course est facturée à l'utilisateur (ainsi que le cas échéant pour ses accompagnants).

Si un usager a fait déplacer un véhicule deux fois sans se présenter, ni annuler la course, ou si il refuse de payer des trajets réservés et annulés hors délai, le Département prononce la suspension temporaire des transports de cet usager sur une durée à définir selon les cas. L'opérateur informe l'ayant-droit concerné de la date d'arrêt et de reprise de ses transports.

L'annulation d'un trajet par le transporteur est assimilée à un refus de course.

### **Modifier un trajet**

Les réservations peuvent être modifiées par l'utilisateur dans un délai maximal de 24 heures ouvrables avant la course.

En cas de modification entre les 48 et 24 heures ouvrables précédant la course, le transporteur fera le maximum pour satisfaire la demande, mais sans obligation de résultat, pour ne pas pénaliser les autres usagers. En cas d'impossibilité de transport, elle ne sera pas facturée à l'utilisateur.

En cas de modification dans les 24 heures ouvrables précédant la course, et en cas d'impossibilité de transport, la modification est assimilée à une annulation par l'utilisateur.

En aucun cas, la réservation ou la destination ne peuvent être modifiées directement auprès du conducteur.

## **9. Les caractéristiques du service**

### **Amplitude de fonctionnement du service**

Le service de transport fonctionne tous les jours de l'année (à l'exception du 1<sup>er</sup> mai), de 6h00 à minuit avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit. L'accueil téléphonique pour les réservations est effectif tous les jours entre 7h00 et 20h00 sauf les dimanches et les jours fériés.

Entre 6h00 et 7h00 et entre 20h00 et minuit, ainsi que les dimanches et jours fériés entre 6h00 et minuit, une astreinte téléphonique est assurée de manière à permettre à un usager rencontrant des difficultés dans la réalisation de son transport durant ces plages horaires de contacter l'opérateur (tel : 09 78 04 78 78)

### **Zone géographique desservie**

Les courses sont réalisées pour des trajets sur le territoire des Yvelines et depuis les Yvelines vers l'ensemble de la Région Ile-de-France (75, 77, 91, 92, 93, 94 et 95), et inversement. Chaque trajet doit avoir son origine ou sa destination dans le Département des Yvelines. Dès lors que l'opérateur prend en charge une course, il est tenu d'assurer le retour de l'utilisateur vers la destination d'origine si le retour est programmé le même jour.

### **Services groupés**

L'utilisation d'une technologie d'optimisation logistique pour constituer les feuilles de route conduit à assurer de manière prioritaire un transport collectif d'utilisateur. L'allongement de la durée du trajet de chacun des usagers transportés, consécutif à cette action, doit respecter les règles suivantes :

- le groupage ne doit pas augmenter le temps de trajet direct d'un voyageur de plus de 50%, dans la limite de 30 minutes (le temps de trajet direct correspond au temps que l'utilisateur aurait mis s'il avait voyagé seul.), temps de prise en charge non inclus.
- les trajets inférieurs à 30 minutes peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 15 minutes, temps de prise en charge non inclus.

## **10. La tarification et le financement du service**

### **Classification des courses**

Les courses sont classifiées selon la nomenclature suivante, les distances étant mesurées « à vol d'oiseau » entre l'origine et la destination :



- de 0 à 5 kms
- de 5 à 15 kms
- de 15 à 30 kms
- de 30 à 50 kms
- plus de 50 kms

### La tarification usagers

Le prix payé par les usagers est fixé par le STIF en fonction des tranches kilométriques. Il est calculé 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, lors de la réservation du trajet, par un logiciel d'optimisation sur une base cartographique. Les tarifs en vigueur (révisés par le STIF généralement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année) sont les suivants :

Tranche kilométrique	2015	2016
de 0,5 à 15 kms	7,50 €	7,80 €
de 15,1 kms à 30 kms	11,30 €	11,60 €
de 30,1 kms à 50 kms	18,80 €	19,40 €
supérieur à 50 kms	37,70 €	38,80 €

L'opérateur perçoit directement les paiements des usagers.

### Cas particulier du péage

Compte-tenu du coût des péages, les usagers qui tiennent à ce que les véhicules PAM empruntent les sections de voirie payantes (telles que l'A 14, l'A 86, l'A13...), sont tenus de le signaler au moment de la réservation. Les usagers concernés s'engagent à prendre eux-mêmes intégralement en charge les péages, non-inclus dans le prix de la course, même en cas de groupage. Dans le cas contraire, le transporteur choisit l'itinéraire. Le conducteur pourra également refuser d'emprunter les voies à péage si sa feuille de route prévoit la prise en charge de personnes situées sur d'autres itinéraires et dans la limite des conditions de groupage.

L'utilisateur souhaitant emprunter une section à péage est seul responsable du règlement du péage qu'il acquitte personnellement au moment du passage du péage ; en cas de non-paiement lors du passage au péage, même exceptionnel, l'emprunt de sections à péage sera remis en cause pour l'utilisateur concerné. Il est en conséquence exigé que l'utilisateur s'équipe d'un système de télépéage préalablement au transport.

### Le principe de financement du service

Le STIF, la Région Ile-de-France et le Conseil Général des Yvelines sont les principaux financeurs du PAM 78. Ils interviennent globalement à hauteur de 80 % (pour 1/3 chacun), **20% seulement de la dépense restant à la charge de l'utilisateur.**

## 11. Les obligations des voyageurs

### Inscription et maintien des droits

Les personnes remplissant les conditions d'accès au service PAM doivent s'inscrire auprès du Département préalablement à leur premier déplacement.

Les personnes transportées doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment ne pas refuser le port de la ceinture. Elles doivent appliquer les consignes du personnel de PAM78. Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas incommoder les autres voyageurs ou apporter un trouble à l'intérieur du véhicule. Il est également interdit de fumer, d'introduire à bord des matières dangereuses ou tout autre produit salissant.

Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboire, ni quelque gratification ou cadeau que ce soit. Ils ne transportent pas d'argent.

En cas de comportement d'un usager mettant en danger la sécurité d'autrui ou la sienne dans le cadre du service PAM 78, le titulaire peut suspendre provisoirement ses transports sur une durée à définir avec le Département, sous les réserves suivantes :

- avoir informé l'usager par écrit du risque d'interruption du service en cas de non régularisation ;
- avoir constaté que cette démarche est restée sans suite ;
- avoir l'accord écrit du Conseil Général.

En cas de récidive, le Département se réserve le droit de radier des usagers de la liste des ayants droit.

Les mêmes dispositions s'appliquent en cas de non-respect des quotas de trajets dont bénéficie chaque ayant droit.

### **Ponctualité et lieu de prise en charge**

En cas de retard de l'usager supérieur à 5 minutes par rapport à l'heure prévisionnelle de prise en charge, la course peut ne pas être assurée afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- L'usager est prévenu dans les meilleurs délais ;
- La pénalité financière liée à l'absence d'annulation est appliquée à l'usager.

Dans le but de rationaliser le service, les voyageurs dont l'état de santé le permet doivent attendre le véhicule sur le trottoir, sauf dans des cas de situation exceptionnelle. Toutefois, le transporteur ne peut en aucune manière imposer cette exigence à l'usager.

### **Acquittement du tarif**

Les usagers doivent s'acquitter du tarif indiqué dans le présent règlement. Ce tarif dépend de la distance parcourue lors des courses. L'aller et le retour sont deux courses indépendantes pour leur tarif et ne peuvent être cumulés pour pratiquer un tarif inférieur.

Les nouveaux ayants droit à compter du 1er octobre 2014 doivent impérativement avoir choisi leur mode de paiement (et fourni les documents correspondants) avant de procéder à leur première réservation.

#### ➤ Compte mobilité

Le montant correspondant à chacune des courses effectuées doit être réglé au fur et à mesure par prélèvement sur le « compte mobilité » ouvert par l'opérateur au nom de l'usager. Pour réserver un trajet, l'usager doit s'assurer que son « compte mobilité » est suffisamment approvisionné (par chèque, virement ponctuel, virement régulier ou versement par carte bancaire effectué par téléphone) de manière à couvrir le paiement intégral de la course demandée.

En l'absence d'approvisionnement suffisant, aucune réservation ne pourra être prise en compte. Le « compte mobilité » est débité au fur et à mesure de la réalisation des courses réservées.

#### ➤ Alimentation du compte

Pour alimenter le compte, un versement doit correspondre au minimum au prix d'un aller-retour dans la 1<sup>ère</sup> tranche kilométrique. L'usager doit veiller à alimenter son compte en proportion des demandes de courses qu'il anticipe.

#### ➤ Alternatives au compte mobilité :

Sur demande et uniquement pour les usagers effectuant des déplacements réguliers, le montant des courses réalisées chaque mois peut être facturé au début du mois suivant, à condition :

- soit que l'utilisateur ait donné une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom (le prélèvement intervenant dès l'envoi de la facture) ;
- soit que l'utilisateur ait fourni l'accord d'un tiers payeur pour la prise en charge du montant de sa facture mensuelle, tiers ayant donné parallèlement une autorisation de prélèvement automatique sur un compte bancaire à son nom (le prélèvement intervenant dès l'envoi de la facture) ;
- soit que l'utilisateur ait fourni l'accord d'un tiers payeur personne morale pour la prise en charge du montant de sa facture mensuelle, tiers s'engageant à en régler le montant dans un délai de 30 jours (par virement ou mandat administratif).

➔ Incident de paiement :

En cas d'opposition à un prélèvement ou de non règlement, l'opérateur peut arrêter le transport d'un usager sur une durée à définir avec le Département, sous les réserves suivantes :

- avoir relancé l'utilisateur et/ou le tiers par écrit (1<sup>er</sup> courrier simple de rappel, puis 15 jours après un 2<sup>ème</sup> courrier en RAR) ;
- avoir l'accord écrit du Conseil Général ;
- avoir signifié à l'utilisateur et/ou le tiers par écrit la date d'arrêt des transports, date intervenant 7 jours après un ultime délai de paiement fixé à 10 jours.

## 12. Points divers

- Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront, dans la semaine suivant leur découverte, centralisés chez le transporteur où ils pourront être récupérés par leur propriétaire, dans le délai légal. Ils pourront aussi, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement, contre récépissé.

- Animaux hors chiens-guide

Comme pour tout transport public, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille sont admis gratuitement lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages, convenablement fermés et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise. Leur présence doit être signalée au moment de la réservation.

Les autres animaux domestiques peuvent être transportés, sous réserve de disponibilité, mais l'utilisateur devra payer pour eux le prix d'un transport. En cas d'indisponibilité, le transporteur pourra refuser la réservation.

L'animal ne doit ni salir ni constituer une gêne ou un danger pour les autres passagers et pour le personnel de l'opérateur. PAM78 ne peut être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

- Arrivée aux aéroports, gares routières ou gares ferroviaires

Un différé de prise en charge est appliqué par l'opérateur par rapport à l'heure d'arrivée : 60 minutes à un aéroport, 30 minutes à une gare routière internationale et 15 minutes à une gare ferroviaire. Par exemple, pour un avion atterrissant à 13h30, le véhicule PAM prend en charge l'utilisateur à 14h30. Cela permet de tenir compte des formalités de débarquement et de limiter les perturbations dans le déroulement du service pour les autres ayants droits.

Pour les aéroports et les gares ferroviaires, le service PAM est effectif jusqu'au point « accès plus » (à l'aller) ou à partir du point « accès plus » (au retour).

## 13. Renseignements et réclamations

Le présent règlement est consultable également à l'intérieur des véhicules PAM78 et sur le site [www.yvelines.fr](http://www.yvelines.fr), rubrique solidarité, personnes handicapées, ou personnes âgées, transport des personnes à mobilité réduite (PAM78). Il peut être envoyé par courrier sur demande expresse.

Toute suggestion ou réclamation peut également être adressée par courrier, par messagerie électronique ou par télécopie chez l'opérateur ou par courrier au Conseil Général des Yvelines, Hôtel du Département, Direction de l'Autonomie, Service Vie Sociale à Domicile, 2 place André Mignot, 78012 Versailles cedex.

Pour qu'une réponse puisse y être apportée, il est nécessaire de préciser ses coordonnées.

Pour exercer le droit d'accès et de rectification prévu par la loi informatique et liberté, les usagers du Service Pam 78 doivent s'adresser par écrit à ce même service.

#### **14. Des engagements réciproques**

Le Conseil Général des Yvelines, la Région Ile-de-France, le Syndicat des Transports d'Ile-de-France ont organisé ce dispositif de transport des personnes à mobilité réduite avec le souhait de faciliter les déplacements des usagers en Ile-de-France, tout en maîtrisant les dépenses des trois partenaires publics, ce qui explique les conditions de réservation et de transport précisées ci-dessus.

L'opérateur fait l'objet d'un contrôle extérieur par un organisme indépendant afin de garantir la qualité du service.

#### **15. Durée de validité du présent règlement**

Le présent règlement d'utilisation est applicable au PAM78 entre le 1<sup>er</sup> octobre 2014 et le 30 septembre 2018. Pendant cette période il peut être mis à jour autant que de besoin.