

# Pam

# 77

JUILLET 2021

## Guide d'information

Un réseau  
plus accessible  
pour tous les Seine-  
et-Marnais

# Sommaire

Conditions d'utilisation.....	3
Article 1 - La définition du service et des conditions d'accès .....	3
Qu'est-ce que le PAM ?.....	3
Pour qui ? .....	2
Pour aller où ? .....	3
Quand ? .....	5
Article 2 – L'inscription au service.....	6
Article 3 - La réservation des voyages.....	7
Les délais de confirmation .....	8
Article 4 - Les conditions de transport et le fonctionnement du service .....	9
Destinations .....	9
Horaires et conditions de transport.....	9
Article 5 - Les accompagnateurs et accompagnants .....	10
Article 6 - Le Compte Mobilité, les tarifs et modalités de paiement.....	11
Le Compte Mobilité pour les trajets occasionnels.....	11
Le règlement des trajets réguliers .....	12
Tarifs.....	13
Article 7 - L'annulation ou la modification de la réservation.....	14
Annulation tardive.....	14
Absence de l'utilisateur non justifiée.....	14
Retard supérieur à 15 minutes .....	15
Article 8 - La ponctualité.....	15
Article 9 - La sécurité .....	16
Article 10 - Le comportement à bord du véhicule .....	16
Article 11 - Les animaux .....	17
Article 12 - Les bagages .....	17
Article 13 - Les objets trouvés.....	17
Article 14 - La mise à jour de votre dossier personnalisé.....	18
Article 15 - L'expression des voyageurs et les réclamations.....	18
Article 16 – Données personnelles .....	18
Article 17 – Le comité des usagers .....	19

# Conditions d'utilisation

## Article 1 - La définition du service et des conditions d'accès

### Qu'est-ce que le PAM ?

Le service PAM 77 est un service de transport collectif à la demande avec réservation préalable, payant, destiné aux personnes handicapées ou à mobilité réduite, assuré par des véhicules adaptés. Il est exploité par le prestataire KEOLIS MOBILITE SEINE-ET-MARNE qui agit pour le compte du Département de Seine-et-Marne, dans le cadre d'un marché public.

PAM 77 fait partie du réseau PAM (Pour Aider à la Mobilité) Île-de-France, créé par Île-de-France Mobilités et la Région Île-de-France.

Le service bénéficie du soutien financier du Conseil départemental de Seine-et-Marne, du Conseil régional d'Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités (IDFM).

# Pour qui ?

PAM 77 est ouvert aux personnes répondant à l'un des critères suivants :

## Ayants droits au service PAM 77

Titulaires de la CMI Mention Invalidité ou d'une carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80 %, quel que soit le lieu du domicile\*

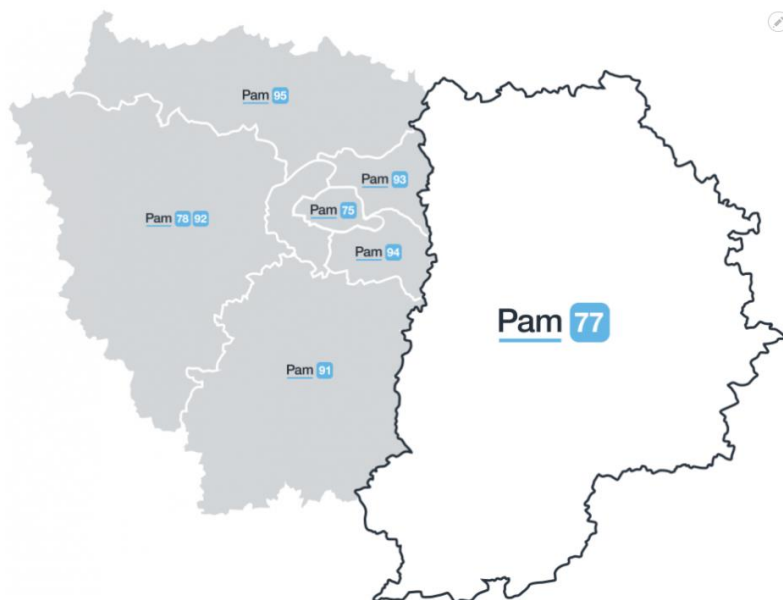
Titulaires d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère de la Défense des Armées (ONAC), domiciliés en Ile-de-France

\*Il faut entendre par domicile l'adresse permanente de la personne.

Les usagers inscrits avant le 1<sup>er</sup> juillet 2021, au titre d'une carte de stationnement délivrée par la Préfecture (MDPH) ou bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA : GIR 1 à 4), pourront continuer à utiliser le service PAM 77 jusqu'à la fin de la validité de leur carte.

# Pour aller où ?

PAM 77 est un service de transport collectif, permettant aux usagers de se déplacer « d'adresse à adresse », avec prise en charge et dépose sur le domaine public, pour assurer des déplacements réguliers ou occasionnels, sur tout le territoire de la Région Ile de France.



Les usagers n'étant pas en mesure de parcourir seuls la distance entre leur domicile et le véhicule devront être pris en charge par un aidant.

Le service PAM 77 assure tous les types de trajets, quel qu'en soit le motif.

Toutefois certains trajets ne sont pas éligibles :

- les trajets sanitaires et médicaux pris en charge par la sécurité sociale (transports liés aux traitements ou examens pour les patients reconnus atteints d'une affection de longue durée)
- les trajets effectués vers des établissements scolaires ou universitaires ;
- les trajets effectués dans le cadre de la prise en charge de certains Etablissements et Services Médico Sociaux (exemple : transports vers les ESAT, accueil de jour des maisons de retraite EHPAD)
- les trajets dont la prise en charge est prévue dans les tarifs validés par les autorités de contrôle conformément à la réglementation en vigueur (exemples : transports vers les IME, IEM, ITEP, MAS ou FAM, à l'exception des transports du vendredi soir au lundi matin)
- les trajets dont la distance est inférieure à 500 m à vol d'oiseau (estimation sur site internet de calcul d'itinéraires)

La destination convenue lors de la réservation est figée. Elle ne peut être modifiée au cours du trajet. Le conducteur ne fait pas d'arrêt, à la demande de l'utilisateur, pendant le transport.

Pour toute demande de renseignement, d'inscription ou de réservation, un numéro Azur est disponible au prix d'un appel local :

**0810 0810 77**

Service 0.06 € / appel + prix  
appel

# Quand ?

**PAM 77 vous transporte  
7j/7 de 6h à minuit (0h00)  
à l'exception du 1<sup>er</sup> mai**

Les trajets sont organisés de manière à répondre au plus grand nombre de demandes, ainsi les transports avec d'autres usagers sont recherchés (groupages). En cas de groupage, l'horaire convenu (horaire de départ ou horaire de dépose) avec l'Usager n'est pas impacté.

L'allongement du temps de trajet ne peut pas excéder 50% du temps de trajet direct de l'Usager, dans la limite de 30 minutes.

## Article 2 – L’inscription au service

L’utilisation du service est soumise à une inscription préalable auprès de l’agence PAM 77.

Un entretien en face-à-face aura obligatoirement lieu entre PAM 77 et l’ayant-droit souhaitant s’inscrire au service, prioritairement au domicile de l’ayant-droit, afin d’appréhender au mieux les conditions de prise en charge.

Pour une prise de premier rendez-vous, l’ayant-droit devra au choix :

- prendre rendez-vous par téléphone ou par courriel afin qu’un conseiller du PAM 77 se déplace jusqu’au domicile (01 64 10 69 00 / 0810 0810 77 (service 0,06 €/ appel + prix appel) / [contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr).)
- se rendre dans les locaux de PAM 77, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 17h – Adresse : ZAE Bel Air, 195 Rue Lavoisier, 77240 Cesson.

L’ayant-droit pourra également se préinscrire en ligne (<https://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr>) et envoyer des pièces par courrier ou messagerie électronique. ([contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr))

Si l’ayant-droit doit se rendre dans un Etablissement et Service Médico-Social (ESMS) en qualité d’usager de cet établissement, un justificatif d’orientation vers ce type d’établissement (décision de la Maison départementale des personnes handicapées) ainsi qu’un bulletin de situation à jour devront être présentés.

Toute demande d’inscription fera l’objet d’un accord ou d’un refus dans un délai maximum de 10 jours calendaires dès le dossier d’inscription finalisé.

Une carte personnalisée sera délivrée gratuitement dans les meilleurs délais, rappelant les informations pratiques sur le service et devra pouvoir être présentée par l’Usager au conducteur.



L'inscription donne lieu à la création d'un Compte Mobilité personnel (cf. Article 6) ainsi que d'un espace personnel sécurisé sur internet. Depuis cet espace, l'Usager consulte, gère et règle ses réservations. Cet espace personnel est accessible depuis le site internet PAM 77 et grâce aux identifiants remis à l'Usager lors de son inscription.

## Article 3 - La réservation des voyages

Les réservations sont possibles :

- de 7h à 20h au numéro **0810 0810 77** Service 0.06 € / appel+ prix appel  
à l'exception du 1<sup>er</sup> mai
- à tout moment par mail ou depuis l'espace personnel de l'usager

Un service de relation client spécialisé dans la gestion des contacts avec les personnes sourdes et malentendantes (LSF, transcription texte ou LPC) est proposé et accessible depuis le site internet du service.

**Les réservations peuvent intervenir :**

- **Pour des trajets réguliers à partir de 2 mois à l'avance**
- **Pour des trajets occasionnels au plutôt 3 semaines avant le transport. Les réservations réalisées à moins de 3 jours du transport ne peuvent être effectuées que par téléphone.**

Pour la réservation d'un trajet, l'Usager demande l'un des deux horaires suivants (horaire demandé) :

- soit l'horaire de prise en charge à son lieu de départ. L'horaire de dépose au lieu de destination sera précisé à l'Usager par le prestataire.
- soit l'horaire de dépose à son lieu de destination. L'horaire de prise en charge au lieu de départ sera précisé à l'Usager par le prestataire.

Les adresses de prise en charge et de dépose doivent être formulées clairement au moment de la réservation (ville, rue, n° de rue, bâtiment, accessibilité, nom de l'Etablissement et Service Médico-Social le cas échéant).

Lors de la réservation, il est indispensable de préciser également la présence ou non d'un accompagnateur obligatoire / accompagnant, d'un chien-accompagnateur, de bagage et toute information permettant à PAM 77 de mieux répondre aux attentes.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur se trouve en capacité d'emprunter les transports en commun, lorsqu'ils existent :

- des itinéraires en lignes régulières lui seront proposés, lors de ses réservations, en cohérence avec ses capacités et besoins.
- un conseil personnalisé à l'usage des transports en commun pourra lui être proposée ainsi qu'un accompagnement physique et gratuit, lors des premiers trajets, par des professionnels de la mobilité.

## **Les délais de confirmation**

Les réservations adressées au plus tard 4 jours avant le transport sont systématiquement acceptées :

- Au moment de la réservation, l'Usager est informé de la fourchette horaire qui sera appliquée autour de l'horaire demandé (horaire de prise en charge ou horaire de dépose), sans confirmation des horaires.
- 3 jours avant le transport, les horaires de prise en charge et de dépose sont confirmés.

Les réservations adressées moins de 4 jours avant le transport sont acceptées sous réserve de disponibilité. En cas d'acceptation, les horaires sont immédiatement confirmés.

Fourchette horaire qui sera appliquée autour de l'horaire demandé (horaire de prise en charge ou horaire de dépose) :

- +/- 20 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les trajets prioritaires, hors « domicile – ESMS » ;
- +/- 30 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les trajets prioritaires « domicile – ESMS » ;
- +/- 45 minutes par rapport à l'horaire demandé pour les trajets non prioritaires.

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

### **Destinations**

Les trajets réalisés sont décomposés en deux catégories.

#### **1- Les trajets prioritaires** ayant pour objet :

- Les trajets domicile – travail
- Les trajets pour l'accomplissement d'une fonction élective ou la convocation à une date imposée pour un objet tel que la présence à un examen de type professionnel (sur présentation d'un justificatif par l'usager auprès de la centrale de réservation)
- Les trajets vers un Etablissement et Service Médico-Social (ESMS), sous réserve de l'orientation définie par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). L'éligibilité des trajets vers les ESMS sera vérifiée à chaque réservation.

#### **2- Les trajets non prioritaires**, ayant pour objet :

Tous autres motifs que ceux définis pour les trajets prioritaires.

### **Horaires et conditions de transport**

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

Le conducteur ne pourra apporter ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile.

Le service assure un transport d'adresse à adresse. Pour des raisons de sécurité, le personnel n'est pas habilité au portage de personnes. Les lieux doivent être accessibles. Les choix de véhicule, de groupage et d'itinéraire sont de la responsabilité du prestataire. Ce dernier peut confier certains trajets à des partenaires sous-traitants sans aucune modification des conditions de réservation et des tarifs pour les Usagers.

Lors de sa prise en charge, l'Usager doit être en mesure de justifier son adhésion au service le cas échéant.

La destination ne peut être modifiée directement auprès du conducteur.

Aucune course pour effectuer un trajet régulier et non prioritaire ne sera acceptée de 07h30 à 10h30 et de 15h30 à 18h30.

En dehors des heures d'ouverture de la centrale de réservation (7h à 20h), une permanence téléphonique est assurée pour les usagers rencontrant des difficultés dans la réalisation de leurs transports.

Les transports sont assurés grâce à des véhicules dotés pour partie de rampes manuelles, permettant d'accueillir les utilisateurs de fauteuil roulant.

## Article 5 - Les accompagnateurs et accompagnants

**Accompagnateur obligatoire** : dans la mesure où l'Usager possède une carte d'invalidité portant la mention « besoin d'accompagnement », l'Usager peut être accompagné dans son déplacement par une personne étrangère au service PAM 77. La présence d'un accompagnateur obligatoire doit être signalée dès l'inscription ou lors de la mise à jour de ses informations personnelles. Un seul accompagnateur est accepté par Usager dans le véhicule de transport. Le trajet de l'accompagnateur est identique à celui de l'Usager. Pour ce transport, l'accompagnateur bénéficie de la gratuité.

En son absence, le transport ne pourra pas avoir lieu et une pénalité sera appliquée.

L'accompagnateur obligatoire doit être apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du

**Accompagnant** : tout Usager a la faculté d'être accompagné dans son déplacement par une personne étrangère au service, sous réserve de place disponible dans le véhicule. La présence de l'accompagnant doit

être annoncée lors de la réservation. 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).

Le nombre d'accompagnants n'est pas limité, néanmoins, les autres usagers restent prioritaires dans l'accès au service. L'Usager peut se voir limiter le nombre d'accompagnants, si la capacité du véhicule ne permet pas leur prise en charge.

## Article 6 - Le Compte Mobilité, les tarifs et modalités de paiement

### Le Compte Mobilité pour les trajets occasionnels

Pour réserver un trajet occasionnel, l'Usager doit s'assurer que son **Compte Mobilité** est suffisamment approvisionné. En l'absence d'approvisionnement suffisant aucune réservation pour effectuer un trajet ne peut être prise en compte. Le solde du compte mobilité ne peut excéder 150 euros et ne peut pas lors de l'approvisionnement être inférieur à 16,40 euros.

#### Comment approvisionner mon compte mobilité ?

- auprès de l'agence PAM 77, par tout mode de paiement (espèce, carte bancaire, chèque, demande de prélèvement)
- par envoi postal, d'un chèque
- par prélèvement automatique
- à bord des véhicules, par chèque ou en espèces (le conducteur H/F ne rend pas de monnaie. Une quittance est alors délivrée.)  
Le paiement du transport en cours n'est pas possible à bord du véhicule, seul l'approvisionnement du Compte Mobilité est possible.

Le **Compte Mobilité** peut être consulté à tout moment :

- sur le site internet du service, dans l'espace personnel de chaque usager
- auprès du service client PAM 77, sur place ou par téléphone.

Le **Compte Mobilité** est débité au fur et à mesure des réservations.

Le **Compte Mobilité** peut être consulté à tout moment :

- sur le site internet du service, depuis l'espace personnel de chaque usager.
- auprès de du service client PAM 77, sur place ou par téléphone.

## **Le paiement des trajets réguliers**

Les usagers peuvent payer leurs trajets réguliers par prélèvement automatique, au début du mois suivant, à réception de la facture. Le prélèvement automatique ne sera possible qu'à condition :

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

L'Usager dispose de 30 jours après édition de la facture, pour acquitter la somme due.

En cas d'opposition à un prélèvement ou de non règlement sous 30 jours, le prestataire suspendra le transport de l'Usager jusqu'à régularisation de sa situation.

## Tarifs

**Le montant des tarifs** varie en fonction de la longueur de la course (prestation de transport entre un lieu de prise en charge et un lieu de dépose).

Les prix indiqués correspondent à une course

Un aller-retour correspond à deux courses.

Quatre zones kilométriques ont été définies :

	<b>Distance (en kilomètres à vol d'oiseau)</b>	<b>Tarifs applicables aux Usagers résidant dans le 77 Pour les trajets prioritaires (€ TTC)</b>	<b>Tarifs applicables aux Usagers résidant dans le 77. Pour les 6 premiers trajets non-prioritaires par mois (€ TTC)</b>	<b>Tarifs applicables aux Usagers résidant dans le 77 A partir du 7<sup>ème</sup> trajet non-prioritaire par mois et aux Usagers résidant hors Seine-et-Marne, (€ TTC)</b>
<b>Zone 1</b>	<b>de 500 m à 15 km</b>	<b>6.20 €</b>	<b>6.20 €</b>	<b>8.20 €</b>
<b>Zone 2</b>	<b>de 15 km à 30 km</b>	<b>10.95 €</b>	<b>10.95 €</b>	<b>12.30 €</b>
<b>Zone 3</b>	<b>de 30 km à 50 km</b>	<b>18.15 €</b>	<b>18.15 €</b>	<b>20.50 €</b>
<b>Zone 4</b>	<b>de 50 km</b>	<b>41.00 €</b>	<b>41.00 €</b>	<b>41.00 €</b>

Les tarifs prioritaires s'appliquent aux 6 premiers trajets par ordre chronologique.

### **Gratuité du transport pour :**

- les usagers de moins de 4 ans
- les accompagnateurs obligatoires
- les usagers de moins de 10 ans doivent obligatoirement être accompagnés. La gratuité s'applique pour un accompagnement imposé du fait du handicap de l'utilisateur

## Article 7 - L'annulation ou la modification de la réservation

Si, pour une raison quelconque, l'Usager ne peut effectuer le trajet réservé, il est tenu d'en informer l'agence PAM 77 le plus tôt possible et **au moins 24 heures avant l'horaire de prise en charge convenu** (horaire de prise en charge ou horaire de dépose). Si ce délai n'est pas respecté, hors cas de force majeure justifiée, une pénalité sera appliquée.

### Annulation tardive

Dans le cas où ce délai ne serait pas respecté, la moitié du prix du trajet serait due. Par ailleurs une pénalité de 6 euros TTC sera appliquée à partir de la deuxième annulation effectuée moins de 24 heures avant le trajet, enregistrée entre le 1er janvier et le 31 décembre de chaque année, (sauf cas de force majeure, l'Usager devant apporter la preuve de la cause).

Toute modification réalisée à moins de 24 heures du transport est considérée comme une annulation.

### Absence de l'usager non justifiée

Une pénalité de 12 euros TTC sera demandée à l'Usager en plus du tarif du trajet non-effectué dès la 1<sup>ère</sup> absence sans annulation préalable, lorsque le trajet n'a pas été annulé alors que le véhicule s'est déplacé et que l'Usager ne s'est pas présenté, et hors cas de force majeure (l'Usager devant apporter la preuve de la cause).

Les modifications, suspensions et annulations de transports réguliers (exemple : congés) doivent être effectuées par écrit au moins 7 jours au préalable.

En cas d'absence de l'Usager lors du trajet aller, le transport retour sera automatiquement annulé et facturé. (cf. modalités de facturation des annulations tardives). Exemple : [hors force majeure] si un usager ne se



présente pas lors de son transport aller, le service PAM 77 annule automatiquement son transport retour. L'Usager se verra alors facturé :

- pour le transport aller : le prix du transport + une pénalité de 12€ TTC pour absence non justifiée
- pour le transport retour : la moitié du prix du trajet + une pénalité de 6 euros TTC si l'usager enregistre au moins 2 annulations tardives entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année en cours.

## Retard supérieur à 15 minutes

Dans le cas où le trajet a été effectué, du fait du retard de l'Usager supérieur à 15 minutes, le Titulaire facturera à l'Usager une pénalité de 3 euros TTC, en plus du prix du transport dû à partir du troisième retard supérieur à quinze minutes enregistré.

Le recensement du nombre de retards supérieurs à 15 minutes par usager s'entend du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de chaque année. En cas de force majeure, la pénalité pourra être levée si l'Usager apporte la preuve de la cause.

Dans l'hypothèse où l'Usager refuserait d'acquitter le montant de ses pénalités, le Prestataire est autorisé, après avis conforme du Département, à radier l'Usager de la liste des bénéficiaires du service, après les mises en demeure prévues dans le règlement de service (spécifiées en page 6).

Des absences répétées de l'Usager feront l'objet d'une mise en garde de la part du prestataire, pouvant aboutir à la suspension du service.

## Article 8 - La ponctualité

PAM 77 s'engage à prendre en charge ou à déposer l'Usager **avec une tolérance de plus ou moins 10 minutes par rapport aux horaires convenus** (horaire de prise en charge et horaire de dépose). Au-delà de ce délai ou en cas de situation perturbée exceptionnelle, une information sera transmise à l'Usager dans les plus brefs délais. Il est souhaitable que l'Usager précise le numéro de téléphone auquel il peut être joint.

Dans le cas d'un retard de prise en charge ou de dépose supérieur à 30 minutes, relevant de la responsabilité du prestataire, celui-ci appliquera la gratuité de la course concernée à l'Usager qui aura effectué une réclamation.

En règle générale, il est demandé à l'Usager d'être prêt à l'horaire de prise en charge fixé lors de la réservation (spécifié en fin d'article 3), afin d'éviter que son retard ne pénalise la clientèle.

## **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 le prestataire d'assurer le transport.

Le service PAM 77 transporte uniquement les aides à la mobilité (scooter, poussette, roue amovible...) bénéficiant de l'homologation pour le transport et la station assise : norme ISO 7176-19 : « Fauteuils roulants – Dispositifs de mobilité montés sur roues et destinés à être utilisés comme sièges dans des véhicules à moteurs ».

Le service PAM 77 fournit les réhausseurs pour les enfants de plus de 15 kilos. La demande devra être faite au moment de la réservation. A défaut, le transport ne pourra pas avoir lieu.

Pour les enfants de moins de 15 kilos, le siège-auto est fourni par la famille.

## **Article 10 - Le comportement à bord du véhicule**

Toute personne qui par son comportement risquerait d'incommoder les autres Usagers 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**

La présence d'un chien-accompagnateur ou d'un chien d'assistance doit être signalée lors de la réservation ; leur transport est gratuit.

Les animaux domestiques de petite taille ne figurant pas au classement officiel des animaux dangereux sont admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés. Ils sont transportés gratuitement.

Le prestataire 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, en l'absence d'accompagnateur ou d'accompagnant, assure également le portage de bagages peu encombrants ou colis peu volumineux, à la condition qu'ils soient préalablement signalés lors de la réservation.

Le conducteur pourra refuser un transport s'il considère que les objets créent une gêne ou un danger pour les autres Usagers : encombrement, odeurs, matières inflammables...

## **Article 13 - Les objets trouvés**

Les objets égarés seront centralisés et mis à disposition des Usagers à l'agence PAM 77. Ils pourront également être restitués à l'occasion d'un prochain trajet.

## 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 le prestataire afin d'intégrer ces informations dans la programmation des transports.

## Article 15 - L'expression des voyageurs et les réclamations

Les réclamations peuvent être adressées, soit :

- par courrier : ZAE Bel Air, 195 Rue Lavoisier, 77240 Cesson
- par téléphone 01 64 10 69 00 ou

**0810 0810 77**

Service 0.06 € / appel\* prix appel

- par courriel [contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr).

## Article 16 – Données personnelles

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) UE/2016/679 du 27 avril 2016, les Usagers disposent de droits sur leurs données personnelles (informations, corrections, suppression, limitation, portabilité).

Les Usagers sont invités à adresser leur demande :

- par courriel : [dpd@departement77.fr](mailto:dpd@departement77.fr)
- ou par voie postale : Hôtel du Département – Délégué à la protection des données – CS50377 77010 MELUN Cedex.

## Article 17 – Le comité des usagers

Le comité des Usagers est une instance d'information, de consultation, de concertation et de propositions.

Il est animé par des valeurs de solidarité, de citoyenneté, d'engagement volontaire, de responsabilité, d'intérêt général et de représentativité.

Il doit permettre de donner la parole à tous :

- permettre l'expression et le témoignage des usagers du service PAM 77.
- comprendre le contexte et les contraintes des uns et des autres
- identifier les problèmes et produire des actions améliorant le fonctionnement du service de transport.

Si vous souhaitez prendre contact avec les représentants de ce comité, nous vous invitons à en faire la demande auprès du service client PAM 77.



à votre service !

**PAM 77**

195, rue Lavoisier ZAE Bel Air  
77 240 CESSON

[contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr](mailto:contact@pam77.iledefrance-mobilites.fr)

Tél. : 01 64 10 69 00 ou

**0810 0810 77**

Service 0.06 € / appel+ prix  
appel



[www.pam77.iledefrance-mobilites.fr](http://www.pam77.iledefrance-mobilites.fr)