

-
Jeudi 11 février 2021

NOUVELLE GÉNÉRATION DE PAM : UN MEME SERVICE POUR TOUS

Île-de-France Mobilités, en concertation avec les associations d'usagers, les Départements et la Région Île-de-France, travaille pour une nouvelle génération de PAM (Pour Aider à la Mobilité), avec l'harmonisation progressive du service et la volonté d'être plus exigeant sur le règlement interne, sur l'information voyageur et sur la ponctualité.

Ce projet régional a pour objectif d'offrir un meilleur service, plus adapté aux obligations introduites par la loi LOM (Loi d'Orientation des Mobilités).

Une nouvelle génération de PAM, harmonisée

Le 11 février 2021, le Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités a voté à l'unanimité le cadre permettant la mise en place de la nouvelle génération de PAM, et l'harmonisation progressive du service. Île-de-France Mobilités, les départements et la Région Île-de-France, en concertation étroite avec les associations, ont travaillé ensemble pour l'élaborer, ce qui permettra :

- La mise en œuvre d'une **centrale de réservation et d'exploitation du service PAM**
- **Un service identique en termes de trajets éligibles et de conditions de transport**, accessible dans les mêmes conditions à tous les Franciliens
- **Un service accessible au même tarif pour l'usager**, quel que soit le lieu de résidence
- **La possibilité de voyager sans contrainte sur l'ensemble du territoire francilien**, quel que soit le département de résidence et les lieux d'origine et de destination
- Une adaptation de l'offre aux besoins plus réactive
- **L'amélioration de la qualité de service** : délai de réservation, ponctualité, information

Ce projet a été rendu possible grâce à un travail mené depuis plusieurs années avec les Départements, et à des remontées d'associations d'usagers (une enquête de satisfaction et un audit des points durs de la qualité de service ont été menés en 2020) ayant pour objectif d'améliorer la qualité de service et la cohérence régionale du PAM.

Le service PAM, en bref

Le service PAM est un transport à la demande spécialisé réservé aux personnes les plus lourdement handicapées. Conçu pour aider à l'insertion des personnes handicapées dans la vie sociale, il donne une priorité d'accès pour les déplacements domicile – travail et santé, mais permet également des déplacements pour des motifs de loisirs, visites à des amis et à la famille, faire des démarches administratives.

Aujourd'hui, le **Coût annuel du fonctionnement du service s'élève à 40 M€**, financé par la Région Île-de-France, Île-de-France Mobilités et les départements qui en assurent le fonctionnement.

En **2019, 730 000 courses** ont été effectuées auprès de **12 000 usagers**.

Contacts presse :

Amélie Lange : amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr – [01 82 53 80 90](tel:0182538090) – [07 60 10 95 05](tel:0760109505)

Sébastien Mabilille : sebastien.mabilille@iledefrance-mobilites.fr – [01 47 53 28 42](tel:0147532842) – [06 15 39 21 58](tel:0615392158)