



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

tarifs réduits

Question écrite n° 41745

Texte de la question

M. Michel Lefait appelle l'attention de M. le secrétaire d'État aux transports et à la mer sur les retards dans la délivrance de la nouvelle carte sécurisée de réduction « famille nombreuse ». Ces retards pénalisent beaucoup de familles et notamment les plus modestes. Il lui demande en conséquence de bien vouloir lui indiquer les dispositions qu'il compte prendre afin de remédier à cette situation particulièrement pénalisante pour les voyageurs concernés.

Texte de la réponse

Le retard dans les délivrances de carte « famille nombreuse » est lié à un problème informatique intervenu au moment du lancement de la fabrication des nouvelles cartes qui a perturbé la montée en charge de la production des cartes. La situation est désormais normale et les délivrances de cartes s'effectuent dans le délai contractuel de dix jours. Pour éviter à ses clients les inconvénients de cette période transitoire, la SNCF avait prévu que l'ancienne carte « famille nombreuse » serait valable jusqu'au 7 avril 2004. Les personnes ayant dû acheter des billets plein tarif, car elles ne possèdent plus l'ancienne carte, peuvent se faire rembourser auprès du service clientèle de la SNCF de Paris-Sud-Est. Ces dispositions ont fait l'objet d'une communication auprès du personnel chargé de la distribution des titres et des agents d'accompagnement du service commercial des trains. De manière ponctuelle, quelques dossiers n'ont pas encore fait l'objet d'une réponse de la SNCF, compte tenu du fait de la spécificité des situations personnelles exposées et de la difficulté de traiter ou d'interpréter certaines informations fournies. Mais la SNCF a pris l'engagement de répondre à tout demandeur qui se manifesterait auprès d'elle.

Données clés

Auteur : [M. Michel Lefait](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (8^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41745

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : transports et mer

Ministère attributaire : transports et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juin 2004, page 4645

Réponse publiée le : 17 août 2004, page 6521