



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

tarifs réduits

Question écrite n° 109582

Texte de la question

M. Éric Straumann alerte M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur la nouvelle procédure de renouvellement des cartes de réduction SNCF pour familles nombreuses mise en place récemment. Cette procédure est complexe et ne semble pas avoir fait l'objet d'une communication claire auprès des guichets SNCF et des mairies. Plusieurs personnes ayant souhaité renouveler leurs cartes de réduction se sont vues indiquer que le formulaire de demande de carte de famille nombreuse était dorénavant uniquement disponible sur internet. Or, pour diverses raisons, de nombreuses personnes ne peuvent utiliser ce moyen de communication. Le service de renseignements de la SNCF, au numéro 3635, indique que les gares ne distribuent plus les formulaires aux demandeurs, depuis plusieurs mois, et que les personnes n'ayant pas accès à internet peuvent s'adresser à la CAF ou à la mairie de leur domicile. Mais visiblement, ces directives n'ont pas été transmises officiellement aux services concernés, ni aux employés de la SNCF. Après vérification, il se trouve qu'il est, par ailleurs, particulièrement compliqué de remplir ce formulaire : toutes les informations concernant l'état civil des parents et des enfants, leurs dates de naissances..., doivent être indiquées, alors qu'il s'agit d'une demande de renouvellement. De plus, une fois le document imprimé, il n'est plus possible de revenir en arrière et de corriger des lacunes ou erreurs éventuelles, car le document est affecté d'un numéro. En cas de complément d'information, il faut, soit remplir une page de commentaires sur papier libre, ou encore recommencer à zéro. Aussi lui demande-t-il de bien vouloir prendre les dispositions nécessaires afin de revenir à une procédure plus simple, qui tienne en particulier compte des difficultés des personnes âgées, ou, au moins, de permettre une amélioration de l'information des services concernés, SNCF, mairies et CAF, au sujet de cette nouvelle procédure, enfin, de faire en sorte que les agents de la SNCF adressent les demandeurs de ce type de carte, soit à la mairie de leur domicile, soit à la CAF.

Texte de la réponse

La procédure d'attribution et de renouvellement de la carte « familles nombreuses » a été modifiée en septembre 2010. Avant cette date, les personnes qui souhaitaient obtenir ou renouveler une carte « familles nombreuses » devaient demander par Internet un formulaire qui leur était envoyé par la poste. Aujourd'hui, les demandeurs doivent renseigner directement le formulaire sur Internet, l'imprimer, joindre à ce formulaire les photographies d'identité et le chèque bancaire demandé et envoyer l'ensemble de ces documents à l'adresse indiquée. Dès lors que le dossier est complété et validé sur Internet, il n'est effectivement plus possible de le modifier. Toutefois, en cas d'erreur, le demandeur peut joindre à sa demande une note manuscrite indiquant les corrections à apporter au dossier. En tout état de cause, la SNCF s'engage à ce que ses services procèdent systématiquement à un examen de l'ensemble des pièces du dossier. Le Gouvernement rappelle son attachement à ce que les modifications apportées à ces procédures contribuent à faciliter les modalités de délivrance des titres à leurs ayants droit. Cette procédure simplifiée a permis de réduire le délai d'attribution ou de renouvellement de la carte « familles nombreuses » de dix jours.

Données clés

Auteur : [M. Éric Straumann](#)

Circonscription : Haut-Rhin (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109582

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 mai 2011, page 5345

Réponse publiée le : 3 janvier 2012, page 115