ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

tarifs réduits

Question écrite n° 61660

Texte de la question

M. Pierre-Christophe Baguet attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur certains dysfonctionnements rencontrés par des familles dans la délivrance de leur carte « famille nombreuse » de la SNCF. En effet, un protocole d'accord relatif au nouveau dispositif « carte enfant famille » a été signé le 25 mars 2009 entre la secrétaire d'État à la famille, les présidents de la SNCF, de la caisse nationale d'allocations familiales et de la caisse centrale de la mutualité sociale agricole. Pour bénéficier de cette nouvelle carte, les familles doivent justifier de leurs ressources annuelles inférieures ou égales au plafond de l'allocation de rentrée scolaire, soit 22 321 € (un enfant), ou 27 472 € (deux enfants). La carte coûte 15 € et offre des réductions de 25 % à 50 % sur le train. Cette mesure constitue un geste positif envers les familles modestes. Toutefois, un grand nombre d'entre elles s'est trouvée confrontée cet été à des dysfonctionnements qui ont entraînés des retards dans la délivrance de cette carte. Or certaines familles n'ont toujours pas reçu leur carte, ont voyagé et aucune indulgence n'a, semble-t-il, été accordée malgré l'encaissement des frais de dossier. Aussi, il lui demande s'il compte prendre des mesures afin que ce genre de désagrément ne se reproduise plus.

Texte de la réponse

Les familles éligibles au dispositif de la carte « Enfant Famille », institué par la convention signée le 25 mars 2009 entre la SNCF et le secrétariat d'État à la famille et à la solidarité, doivent, pour obtenir la délivrance de cette carte auprès des guichets de vente de la SNCF, présenter une attestation d'éligibilité, délivrée par leur organisme de prestations familiales et verser quinze euros de frais de dossier. La délivrance de la carte doit, dès que ces deux conditions sont remplies, être immédiate. Afin de traiter de la manière la plus efficace le volume significatif de demandes, et conformément aux dispositions de la convention du 25 mars 2009, un nouveau système informatisé de délivrance des cartes « Enfant Famille » est en cours de préparation par la SNCF. Il sera opérationnel avant la fin du mois de mars 2010. Les pouvoirs publics sont très vigilants à ce que les familles éligibles à la carte « Enfant Famille » se voient délivrer leur carte dans les délais les plus brefs. Les familles qui auraient rencontré des difficultés disposent d'une voie de recours auprès du médiateur de la SNCF. Elles doivent le saisir par l'intermédiaire des associations nationales de consommateurs agréées.

Données clés

Auteur : M. Pierre-Christophe Baguet
Circonscription : Hauts-de-Seine (9e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 61660
Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE61660

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9875
Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 935