



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

familles nombreuses

Question écrite n° 708

Texte de la question

M. Yannick Favennec attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les délais d'attente qui ne cessent de s'allonger pour l'obtention de la carte Famille nombreuse. En effet, depuis la création de la « nouvelle » carte, les candidats à son obtention ne cessent d'augmenter et la SNCF se trouve débordée par l'afflux des demandes entraînant des retards de plus de trois mois. Le nouvel outil informatique dont l'entreprise s'était spécifiquement dotée pour produire les cartes n'est pas parvenu à gérer cette vague de candidatures, au détriment des familles qui, aujourd'hui, à l'heure des départs en vacances, se trouvent confrontées à un véritable problème financier, et à une remise en question de leurs vacances. La réponse apportée aux familles par la SNCF est d'acheter des billets de train plein tarif et de se faire rembourser par la suite. Cependant, de très nombreuses familles, dont certaines aux revenus modestes, ne peuvent se permettre cette avance de trésorerie, et risquent de ne pas pouvoir partir en vacances, voire, dans certains cas, de perdre les acomptes versés pour leur location. Il n'est pas acceptable que ces familles nombreuses qui ont rempli leur dossier dans les délais se voient pénalisées en raison de difficultés qui incombent à la SNCF. C'est pourquoi il souhaite savoir quelle mesure d'urgence il envisage de proposer pour permettre à ces familles de partir en vacances et de ne pas perdre les économies investies à ces fins.

Texte de la réponse

La campagne de promotion de la carte « famille nombreuse » qui, au-delà des transports ferroviaires, donne accès à de nombreux avantages commerciaux de la vie quotidienne, et l'extension des droits aux étrangers résidents en France, ont conduit à élever de manière importante le nombre de demandes de carte adressées à la SNCF. À cet afflux de demandes se sont combinées des difficultés liées à l'évolution de l'outil de gestion informatique et au recours à un prestataire extérieur. Il s'en est suivi que les délais initialement prévus n'ont pas été respectés et que des retards excessifs dans la délivrance des cartes ont été observés. La SNCF a engagé des actions pour réduire les délais au maximum et, reconnaissant que ces délais étaient potentiellement préjudiciables à certains usagers, elle leur a proposé d'acheter le billet à tarif normal et de les rembourser par la suite. Ce dispositif a permis de bénéficier in fine de l'avantage économique de cette carte, mais il faut reconnaître qu'il était pénalisant pour les personnes à faibles ressources qui devaient tout d'abord régler le prix du titre de transport plein tarif. Aussi, après avoir dimensionné les moyens à la nouvelle demande et fait évoluer le système informatique, les délais de traitement communiqués par la SNCF indiquent le retour à une situation normale depuis fin août-début septembre. Afin de simplifier les procédures de demande de délivrance de carte, la SNCF a mis en place sur son site Internet un espace dédié à l'obtention du kit de demande. Les kits sont délivrés dans un délai de dix jours maximum et le délai de traitement des dossiers complets est de treize jours maximum, excepté pour les dossiers en anomalie qui doivent faire l'objet d'un examen approfondi.

Données clés

Auteur : [M. Yannick Favennec](#)

Circonscription : Mayenne (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 708

Rubrique : Famille

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 17 juillet 2007, page 4906

Réponse publiée le : 25 décembre 2007, page 8271