

Monsieur Fernand Etgen
Président de la Chambre des Députés
Luxembourg

Luxembourg, le 29 avril 2021

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 83 de notre règlement interne, nous vous prions de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics.

Chaque année, la société nationale des chemins de fer luxembourgeois CFL fait face à environ 10.000 objets trouvés. Il s'agit là d'objets oubliés par des passagers, principalement dans les trains et gares des CFL. Un logiciel spécifique a été mis en place pour assurer la gestion des ces objets et, si possible, d'en retrouver le propriétaire.

Dans ce contexte, nous aimerions poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics :

- Monsieur le Ministre peut-il nous fournir des explications quant au fonctionnement du système informatique pour la gestion des objets trouvés au sein des CFL ? Combien de personnel est affecté à cette tâche ?
- Combien de personnes se manifestent-elles en moyenne pour récupérer leurs objets ? Quel est le pourcentage d'objets réattribués à leur propriétaire ?
- Durant quel laps de temps les objets trouvés sont-ils conservés ? Qu'en advient-il des objets non réclamés par leur propriétaire ?

Veillez croire, Monsieur le Président, en l'assurance de notre profond respect.



Lydia Mutsch
Députée



Cécile Hemmen
Députée



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Luxembourg, le **25 MAI 2021**

**Monsieur Marc Hansen
Ministre aux Relations avec
le Parlement**

**Service Central de Législation
Luxembourg**

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse à la question parlementaire N°4186 du 29 avril 2021 des honorables députées Mesdames Cécile Hemmen et Lydia Mutsch, concernant les objets trouvés au sein des CFL, tout en vous priant de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

**François Bausch
Ministre de la Mobilité
et des Travaux publics**

Réponse de Monsieur le Ministre de la Mobilité et des Travaux publics François BAUSCH à la question parlementaire n° 4186 du 29 avril 2021 de l'honorable Députée Madame Cécile Hemmen et de l'honorable Députée Madame Lydia Mutsch au sujet des objets trouvés au sein des CFL

1. *Monsieur le Ministre peut-il nous fournir des explications quant au fonctionnement du système informatique pour la gestion des objets trouvés au sein des CFL ? Combien de personnel est affecté à cette tâche ?*

En juin 2020, les CFL ont mis en place la solution connectée « Nova Find » de Rubicon pour faciliter la gestion des objets trouvés. Les CFL enregistrent toutes les déclarations de perte, ainsi que tous les objets trouvés sur le réseau CFL (dans les trains et bus CFL, les gares, salles d'attente, etc.)

Le système effectue une comparaison automatique des objets déclarés perdus et ceux tenus en stock et permet ainsi de restituer rapidement les objets trouvés à leur propriétaire. A remarquer que le même outil de gestion est également utilisé par les services des objets trouvés des réseaux ferroviaires DB, ÖBB et SBB/CFE.

Actuellement, le service des objets trouvés est assuré par deux agents de 06h15 à 21h30 en semaine et de 09h00 à 16h30 le weekend.

2. *Combien de personnes se manifestent-elles en moyenne pour récupérer leurs objets ? Quel est le pourcentage d'objets réattribués à leur propriétaire ?*

Avant la crise sanitaire, les CFL ont traité 800 dossiers par mois en moyenne, soit près de 9600 dossiers par an (cumul des avis de perte et de trouvaille annoncés par les clients et/ou le personnel des CFL).

Depuis le 1^{er} juin 2020 et jusqu'au 30 avril 2021, le service concerné a enregistré 3540 dossiers dans le nouveau logiciel.

2475 personnes se sont manifestées pour retrouver leur objet, soit une moyenne mensuelle de 225 clients, dont 40% ont pu récupérer leur bien.

3. *Durant quel laps de temps les objets trouvés sont-ils conservés ? Qu'en advient-il des objets non réclamés par leur propriétaire ?*

Les objets non réclamés sont gardés pendant une durée de deux mois. Ce délai dépassé, ceux-ci sont mis à disposition de différentes associations caritatives.

Les objets de valeurs (par exemple : porte-monnaie, bijoux, appareils/accessoires, multimédia) ne sont pas gardés par les CFL mais transférés deux fois par semaine à la Police Grand-Ducale.