

# Nous

## Objets perdus

### «Lost Objects»: une application informatique bientôt en ligne

Un objet «perdu», trouvé par le personnel en gare ou dans les trains, commence parfois un long périple, entre registres, recherches, gare-terminus, dépôt central... Bientôt, un nouveau programme informatisé accessible au personnel de vente des gares permettra de restituer toujours plus d'objets à la clientèle, et plus vite.



La caverne d'Ali Baba

#### La procédure en bref

La première règle est évidemment toujours de mise: «tout agent qui trouve un objet dans les installations du Groupe doit le ramener le plus vite possible au guichet de la gare la plus proche». L'accompagnateur qui trouve un objet le remettra au guichet (au personnel de vente) de la gare terminus du train (parfois via le sous-chef de quai ou même via son dépôt). Toute cession doit toujours se faire contre signature. Tout objet trouvé est alors inscrit dans un registre et reçoit un numéro. Il est muni d'une étiquette reprenant sa description, son contenu, la date et le lieu de découverte.

Si l'objet contient des informations identifiant son propriétaire, on essaiera alors de prévenir la personne pour qu'elle puisse le récupérer. Si non, il faut attendre que le client se manifeste. Dès ce moment, les investigations démarrent, de la recherche dans les registres aux nombreux contacts téléphoniques entre gares concernées. A défaut d'être réclamé, l'objet restera 15 jours dans la gare où il a été trouvé ou remis par le personnel. Après ce délai, il est envoyé au Dépôt Central des Objets Trouvés de la SNCB. Le DCOT est situé à Bruxelles-Midi, où il a emménagé suite à l'incendie survenu à Bruxelles-Nord fin 2000. Il y restera au maximum pendant 6 mois, toujours dans l'attente d'être réclamé et restitué. Après, il est transféré au service «Enregistrement et Domaine» du Ministère des Finances qui se chargera de le vendre.

#### Rien ne change, sauf ...

Actuellement, le personnel en charge de la procédure «objets trouvés» consigne les inscriptions, transferts, etc. dans des registres et sur des formulaires-papier dont certains se baladent avec l'objet. A l'avenir, il est prévu de mettre en service une application informatique intitulée «Lost Objects» (déjà utilisée en partie actuellement au DCOT). Cette application permettra au personnel de vente des gares de consulter directement sur l'ordinateur la base de données listant tous les objets trouvés. L'objectif de la mise en place d'un tel système permettra de renforcer encore le service à la clientèle, c'est-à-dire de restituer toujours plus d'objets, mais aussi plus rapidement.

#### Une formation est prévue

Adieu registres ! Le programme «Lost Objects» permettra au personnel d'encoder, de transférer des données et de 'pister' l'objet, muni de son code, plus facilement, un peu comme au GPS... Dès qu'un voyageur se manifestera au guichet, l'agent pourra vérifier sur son PC si l'objet se trouve dans sa gare ou dans une autre gare. Il pourra, pour ce faire, effectuer une recherche par propriétaire, par critères ou par mots-clés. Bien entendu, la mise en route de ce nouveau système aura lieu après une formation spécifique dispensée au personnel en charge des objets trouvés. «Lost Objects» devrait être opérationnelle au cours du premier semestre de 2006. Un manuel d'utilisation sera livré lors de l'installation du programme. La consigne pour cette nouvelle procédure est actuellement en préparation.

## Quelques chiffres

43.630: nombre d'objets trouvés en 2004

33 %. C'est le taux de restitution, en général, des objets trouvés

92 %. Parmi les objets restitués, 92 % le sont directement par les gares.

3,20 euros: c'est le prix que doit payer le voyageur quand il vient récupérer son objet.

30.000: nombre d'objets transmis en 2004 au Ministère des Finances.

1.000 euros: c'est le montant récupéré en 2004 par le Groupe SNCB lors de la transmission des objets au Ministère des Finances.

## R197 via internet

Le client qui se rend au guichet pour réclamer un objet y remplit le formulaire R197, point de départ de toutes recherches. Depuis début 2005, le client peut aussi remplir le R197 sur internet, l'imprimer et le remettre en gare. Prochainement, il pourra l'envoyer directement depuis le site internet.

## La caverne d'Ali Baba !

*Geert De Schepper, du DCOT, est intarissable sur tout ce qu'il vit au quotidien !*

### Quel type d'objets réceptionnez-vous le plus ?

Ce que nous collectons en permanence, ce sont des sacs en tous genres. En hiver, on a beaucoup de parapluies, de gants, d'écharpes. Bizarrement, l'été, ce sont des vestes: les voyageurs portent un manteau tôt le matin. Le soir, ils ont eu chaud et oublient leur manteau dans le train... Et puis, il y a les objets de valeur, tels que bijoux, argent... et 60 GSM par mois environ. On a eu aussi un violon d'une très grande valeur ! Pour les insolites: jambe de bois, béquille, TV, micro-ondes, appareil dentaire, sonotone et des poussettes... Celles-ci sont souvent cassées: parfois on a l'impression que le train sert de poubelle !

### Le client est content de retrouver son objet ?

Les plus reconnaissants sont ceux pour qui on a retrouvé des papiers officiels. Et ce sont les clients étrangers qui remercient souvent le plus. Il y a aussi les mécontents: un portefeuille contenait des données bancaires... On a retrouvé le monsieur, mais celui-ci était fâché car il se demandait quel type de recherche avait pu nous mener jusqu'à lui ! Et puis, ces deux clients qui se disputaient la propriété d'un appareil photo ! Comme c'était un numérique, on leur a demandé de décrire les photos qui avaient été prises... et là, le vrai propriétaire a été identifié.

### Quelques anecdotes ?

Oh, oui ! Tenez, aujourd'hui par exemple: un représentant d'une haute institution des Pays-Bas vient rechercher en mains propres une malette contenant des infos ultra-confidentielles ! Une fois, on a retrouvé sur le train un lot de 7 vélos et le surlendemain un lot similaire de 6 pièces qui venaient des Pays-Bas. On ne les a jamais réclamés ! Il y a 10 ans, une TV flamande avait fait un reportage sur le DCOT (à Bruxelles-Nord). Ils ont rediffusé le même reportage récemment. La semaine qui a suivi, on a été bombardés de coups de fil du genre «j'ai reconnu ma guitare dans l'émission» ! Et puis aussi, tous ces prêtres qui nous ont appelés car ils croyaient avoir reconnu leur ciboire !



Une béquille ? Geert De Schepper n'en revient pas