

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,  
à Philippe HENRY, Vice-Président et Ministre du Climat,  
de l'Énergie et de la Mobilité, concernant  
**Le nombre d'objets perdus/trouvés au TEC Hainaut**

Monsieur le Ministre,

Mieux vaut ne pas perdre un objet personnel dans un bus puisque, pour espérer le récupérer, une longue procédure commence. En effet, en fonction du lieu de perte dudit objet, les démarches seront différentes puisque les cinq directions territoriales de l'OTW ont mis en place des procédures spécifiques.

Néanmoins, Monsieur le Ministre, je souhaiterais disposer de chiffres sur ce phénomène. Pouvez-vous me dire combien d'objets ont été perdus au TEC Hainaut en 2019, 2020 et 2021? Pour les mêmes années, combien ont eu la chance de retrouver leur propriétaire? Où sont stockés les objets perdus? Le développement d'une page Facebook spécifique ne serait-elle pas intéressante pour diffuser massivement l'information et maximiser les chances de retrouvailles?

Je vous remercie.

## **Réponse du Ministre Henry:**

[Juin 2022]

Il n'existe pas de procédure type relative aux objets trouvés au sein du TEC Hainaut, et permettant de quantifier le phénomène.

Le TEC Hainaut, qui n'existe d'ailleurs plus en tant que tel, ne dispose dès lors pas de chiffres sur le nombre d'objets retrouvés dans les bus et restitués ou pas à leurs propriétaires.

Les objets retrouvés sont stockés dans les dépôts. Quand un client prend contact avec la société pour retrouver l'objet qu'il pense avoir égaré dans le bus, après avoir posé quelques questions du type ligne utilisée, sens, heure d'utilisation, celui-ci est orienté vers le dépôt dans lequel l'objet devrait se trouver. Après avoir décrit ce que le client recherche, le personnel dans le dépôt est à même de lui préciser si l'objet décrit a pu être retrouvé, et comment il peut faire pour venir le récupérer. Assez souvent, les clients appellent directement les dépôts pour retrouver leurs objets perdus.

L'entreprise prend cependant contact avec une personne quand l'objet est identifiable directement, comme une carte d'identité ou un abonnement, pour pouvoir le restituer le plus rapidement possible.

Une page Facebook ne modifierait que le point d'entrée pour la recherche d'informations. In fine, c'est toujours dans un dépôt que l'objet peut être récupéré.

Pour rappel, pour la direction territoriale hennuyère, il y a cinq zones qui sont le Centre Nord, le Centre Sud, Mons avec 2 dépôts, le Borinage avec 2 dépôts et finalement le Hainaut occidental avec 2 dépôts.