

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Philippe HENRY, Vice-Président et Ministre du Climat,
de l'Énergie et de la Mobilité, concernant
Les objets perdus au TEC

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.

Monsieur le Ministre, ne serait-il pas judicieux de revoir ces procédures et de fusionner l'ensemble afin de créer un seul et unique service « objets perdus/trouvés »? Pour les utilisateurs, il serait plus simple d'avoir un formulaire de contact sur le site internet du TEC ou un numéro de téléphone auquel s'adresser. Ayant réalisé moi-même l'exercice, il est difficile de trouver où s'adresser en cas de perte d'un objet. Dès lors, et avant d'éventuellement fusionner les différents services, ne serait-il pas opportun d'insérer un onglet supplémentaire sur le site internet des TEC afin de rediriger les personnes concernées vers les lieux adéquats?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre Henry:

[Mars 2022]

La gestion d'un objet perdu/trouvé dans le bus ou dans le métro est propre à chaque Direction territoriale. En effet, la procédure est adaptée à la situation territoriale (rurale, périurbaine ou urbaine) et se veut proche des besoins du client.

L'analyse de la réaction du client met en évidence que son premier réflexe est d'appeler l'Espace TEC ou le Contact Center avec lequel il est habitué d'avoir des relations (par exemple renouveler son abonnement, s'informer sur des changements sur sa ligne, etc.). La procédure de recherche est alors lancée.

Par exemple, pour la Direction territoriale de Liège-Verviers qui recense le plus d'objets laissés dans le bus, la procédure est expliquée sur le site LeTEC.be, et plus précisément via le lien suivant: <https://www.letec.be/#/News/Detail/289>

Le TEC ne prévoit pas de centraliser à ce jour cette procédure, d'autres projets internes étant prioritaires.