



Conseil de déontologie - Réunion du 16 janvier 2019

Plainte 18-16

CityParking c. Sarah Courcelle / Nord Eclair

Enjeux : recherche et respect de la vérité / vérification / honnêteté / mention des sources (art. 1 du Code de déontologie)

Plainte fondée : art. 1 (recherche et respect de la vérité, vérification, honnêteté)

Plainte non fondée : art. 1 (mention des sources)

Origine et chronologie :

Le 5 mars 2018, la société Q-Park CityParking introduit par le biais de son responsable, M. Panneels, une plainte contre un article de *Nord Eclair* consacré au témoignage d'un ancien agent de CityParking qui dit avoir été licencié pour ne pas avoir respecté des quotas de contrôle imposés. Le 13 mars, la plainte, recevable, est transmise au média et à la journaliste. Le média y répond le 23 mars, à la suite de quoi les parties envisagent une solution amiable qui n'aboutira pas. Le 6 juin, le plaignant réplique au média. Ce dernier n'y a pas apporté d'autre réponse.

Les faits :

Le 5 mars 2018, *Nord Eclair* publie en page 4 un article de Sarah Courcelle intitulé « Parking : «on nous fixait des quotas» ». En sous-titre, il est précisé : « Un ancien agent témoigne : “J’ai été viré parce que je n’épinglais pas mes 50 véhicules par jour” », tandis que le chapeau précise : « Cinquante redevances par jour, c’est ce qui serait imposé à chaque agent de CityParking à Tournai. Un quota que personne n’avouerait ouvertement mais qui existerait bel et bien : “Je ne le remplissais pas” témoigne un ancien agent, “on m’a dit que le client n’était pas satisfait et ne voulait plus de moi”. Du côté de CityParking, on dément fermement... et on évoque plutôt la vengeance d’un agent licencié ».

Dans l'article, la journaliste relaie le témoignage anonyme de cet ancien contrôleur du parking évoquant ses conditions de travail et « le quota que la société lui aurait imposé ». Elle indique à son propos : « celui qui a longtemps exercé comme agent de sécurité a finalement été remercié. Et bien sûr, il s'agit de sa parole contre celle d'une société qui l'a viré. Le responsable de CityParking y voit d'ailleurs une sorte de vengeance sans doute ». L'article se poursuit évoquant les relations avec les usagers et se clôture sur le démenti du responsable de CityParking : « Le responsable de CityParking dément avec force ce qu'il qualifie de “rumeur” : “C’est une légende, qui est certes récurrente, mais totalement infondée” ».

Deux autres articles parus le même jour sur la même page complètent ce premier texte. L'un est consacré au point de vue de CityParking (« Du côté de CityParking. “Des légendes qui nous causent du tort” ») dans lequel le responsable dément l'existence de quotas, « clame » que personne n'a été licencié ces derniers temps et met en doute la crédibilité de l'agent qui témoigne ; l'autre donne le point de vue de l'échevin de la Mobilité de Tournai (« L'échevin. “Une ville cool” ») qui « ne croit pas à

CDJ - Plainte 18-16 - 16 janvier 2019

ces quotas » et affirme qu'on ne demande pas aux agents de faire du chiffre. Un dernier encadré est consacré au témoignage d'agents contrôleurs « justement coincés au bureau vendredi, à cause du mauvais temps » qui soulignent l'absence de quotas parlant de « mensonges et de ragots ». Cet encadré est titré « "On passe pour les mauvais" ».

Une photo d'illustration accompagne la publication. Elle montre en plan large et de dos un contrôleur en rue. Elle est légendée : « Contrôleur de stationnement, un métier pas facile qui contraindrait à des pressions extérieures mais aussi intérieures ».

Un article de *Nord Eclair* du 12 janvier 2018 titré « Les agents de Securitas ne contrôleront plus le parking » et sous-titré « CityParking change de société », rend compte du changement de la société sous-traitante chargée pour CityParking du contrôle de stationnement à Tournai. La journaliste, S. Courcelle, y fait part de l'inquiétude des agents actuels, inquiétude à laquelle le responsable de CityParking, M. Panneels, répond, indiquant que : « (...) la convention propre à ce secteur assure les travailleurs d'être repris dans la nouvelle société et aux mêmes conditions. Sauf si certains souhaitent rester chez Securitas ».

Les arguments des parties (résumé) :

Le plaignant :

Dans sa plainte initiale

Le plaignant conteste les accusations publiées par le média. Contrairement à ce que le seul témoin anonyme affirme, les agents de la société qui assure le contrôle de stationnement pour les villes et communes qui lui en donnent la mission ne sont pas soumis à des quotas. Il s'étonne de la publication de ce témoignage qui repose sur une base infondée qu'il a de surcroît lui-même contestée avant diffusion lors d'un entretien avec la journaliste. Il souligne en outre que d'autres personnes sollicitées dans le cadre de la rédaction de l'article (un représentant de la ville et des agents au travail) ont fait de même : les agents de contrôle n'ont aucun quota ; le contrôle dépend du comportement des usagers qui se mettent en conformité ou non avec le règlement de stationnement. Le plaignant précise que le témoin anonyme que la journaliste décrit comme ayant été licencié par CityParking ne peut l'avoir été puisque CityParking sous-traite le contrôle de stationnement à une société de gardiennage tierce. Outre une formation contre les agressions, la sous-traitance permet de déplacer les agents qui ne se sentent plus en phase avec la mission de contrôle – réputée difficile – en les affectant à un autre service sans qu'ils perdent leur emploi. Il ajoute que la journaliste ne pouvait l'ignorer car peu de temps auparavant (en janvier), elle l'avait contacté pour un autre article consacré à des licenciements d'agents de gardiennage liés à un changement de sous-traitant (i.e. de société de gardiennage). Il avait indiqué que CityParking ne licenciait pas car étant donné les conventions collectives en vigueur dans le secteur, les agents pouvaient choisir de rester ou d'aller dans une autre société de gardiennage en gardant leurs acquis sociaux.

Il précise, dans un complément d'information, que l'actuelle société sous-traitante lui a indiqué n'avoir licencié personne. Le plaignant estime que le témoignage anonyme dont les propos n'ont pu être confirmés fausse le débat contradictoire.

Dans sa réponse au média

Le plaignant rappelle avoir déposé plainte car l'article est faux sur le fond et sur la forme et qu'il lui cause du tort. Il explique que sa mission est d'installer et d'entretenir des horodateurs ainsi que d'assurer le contrôle du stationnement par des contrôleurs jusqu'au recouvrement des sommes réclamées. Il souligne que le contrôle est une tâche répétitive, que les agressions sont régulières et que la tentation de corruption peut être possible. Il précise de nouveau que CityParking a toujours délégué le contrôle à une société de gardiennage sous-traitante. Il indique avoir déjà changé plusieurs fois de sociétés pour différentes raisons, le choix d'une société reposant sur des points spécifiques qu'il détaille. Il précise que sachant que la mission de contrôle de stationnement est parfois ingrate, le sous-traitant peut donner à l'agent d'autres missions pour varier son travail (contrôle d'un magasin, travail en aéroport...). Il ajoute que le fait d'avoir une carte d'autorisation ministérielle oblige les agents à tout faire pour la garder et donc à faire leur travail au mieux en respectant la législation et que si et seulement si des soupçons se portent sur un agent (corruption, arrangements avec les usagers...) il peut demander à son employeur (la société sous-traitante) de le changer de mission sans que la personne ne perde son emploi. Il rappelle que *Nord Eclair* l'avait contacté en janvier pour l'interroger sur des licenciements d'agents de gardiennage à la suite du changement de la société de

gardiennage sous-traitante. Il avait alors expliqué que grâce aux conventions collectives dans le secteur, aucun licenciement n'était à l'ordre du jour car les agents peuvent choisir de rester ou aller dans une autre société en gardant leurs acquis sociaux. Or, ajoute-t-il, la même journaliste, sachant que CityParking ne peut licencier, s'appuie sur un témoignage anonyme soi-disant fiable et affabule sur des licenciements qui n'existent pas. Il répète qu'il n'y a pas de quotas dans la société et que les contrôles de stationnement sont réguliers, non discriminatoires et sont fonction du comportement des usagers et des événements de la ville ou de la commune.

Il raconte que lorsque la journaliste l'a contacté avant publication de l'article, lui indiquant qu'elle avait un témoignage sûr, il a démenti avec force et l'a même rappelée pour l'inviter à contacter des agents qui ne pouvaient travailler en raison des intempéries. Il relève que si ces agents – que la journaliste a pu facilement contacter car ils étaient cantonnés en intérieur – avaient des quotas, ils auraient dû travailler quel que soit le temps. Il note que la journaliste a persisté à prendre en compte un témoignage qu'elle a gardé anonyme bien que trois personnes ou représentants différents l'aient contesté. Il souligne que contrairement à ce que la journaliste affirme, la personne ne peut avoir été « virée » car cela n'est pas possible et qu'elle a pu au pire recevoir une autre affectation. Il considère que l'anonymat de la source ne permet pas un débat contradictoire et permet à la journaliste d'exposer les faits qui l'arrangent et de relayer des déclarations sans fondement. Pour lui, la personne qui témoigne qui a pu être écartée – et non licenciée – de sa mission de contrôle a inventé ou instrumentalisé une légende pour se venger. Il estime que si le nom de la source avait été donné, il aurait pu dans le cadre d'un débat contradictoire expliquer pourquoi il avait été écarté de la mission de contrôle du stationnement.

Il produit le courrier du CEO de la société H-Sécurité SPRL, son sous-traitant depuis avril 2018, qui indique qu'il a respecté les accords sectoriels de la commission paritaire 317 pour la reprise de personnel et en précise les conditions. Il confirme que tous les agents sont en ordre de formation. Il réfute l'existence de quotas : il n'en est pas et n'en sera jamais question, souligne-t-il, rappelant que l'objectif est d'avoir un travail juste et impartial ainsi que de faire appliquer la réglementation du stationnement en vigueur. Il explique que les seules raisons qui expliquent qu'un agent se voie retirer sa mission de constatation sont une demande volontaire de sa part ou des faits disciplinaires, autres que cités dans l'article de presse contesté (quotas). Il estime que l'article ne fait que renforcer l'animosité des citoyens envers des agents qui appliquent un règlement et qui sont déjà confrontés à des agressions verbales et physiques. Il conclut que la liberté d'expression doit être respectée mais qu'elle ne doit pas permettre la propagation de propos mensongers pouvant porter atteinte à des travailleurs honnêtes.

Le média :

Dans sa première réponse

Le chef d'édition du média indique que la journaliste a traité le sujet de manière professionnelle, en donnant la parole à toutes les parties concernées en ce compris le plaignant. Il joint pour preuve l'article publié le 5 mars qui donne la parole au plaignant ainsi qu'à des agents en poste. Il estime qu'il n'y a donc pas de raison d'accorder au plaignant un droit de réponse sur un sujet sur lequel les employés de la société et leur responsable ont déjà pu s'exprimer, argumenter et démentir.

Solution amiable :

Le plaignant se disait ouvert à la possibilité d'une solution à l'amiable. Il demandait au média de publier un démenti ou un article correctif qui figurerait également en première page de *Nord Eclair*. Le média n'y était pas favorable au vu des répliques déjà publiées mais restait ouvert à la discussion et suggérait de contacter le plaignant à cet effet. A la suite d'un premier contact avorté, le plaignant n'ayant pas été recontacté dans les délais convenus a abandonné, le 8 mai, la possibilité d'une solution à l'amiable.

Avis :

Concernant l'anonymat du témoin, le CDJ rappelle que si la règle consiste pour les journalistes à faire connaître les sources de leurs informations, elle prévoit également qu'ils puissent préserver l'anonymat des sources confidentielles. L'art. 1 (mention des sources) du Code de déontologie journalistique n'a pas été enfreint.

CDJ - Plainte 18-16 - 16 janvier 2019

Le CDJ constate que les propos du témoin anonyme, relatifs à l'existence de quotas de contrôle de stationnement qu'il n'aurait pas respectés et qui auraient justifié son licenciement, ont fait l'objet, par la journaliste, d'un recoupement à différentes sources – dont la société mise en cause – qui les ont unanimement démentis. Il relève que ces démentis ont été publiés et ont permis par la même occasion à la société mise en cause d'exercer son droit de réplique en exprimant son point de vue.

Pour autant, le Conseil constate que le travail de recoupement de la journaliste ne lui a pas permis de vérifier les faits avancés par cet unique témoin : aucun élément factuel, aucune pièce, aucune source ne confirment tout ou partie des accusations formulées. Pour le CDJ, il était d'autant plus nécessaire de lever le doute sur la véracité des propos tenus que la journaliste avait accepté l'anonymat du témoin. A défaut de vérification, même mise à distance par des guillemets ou le conditionnel, la déclaration du témoin relève davantage de la rumeur que de l'information. L'art. 1 (respect de la vérité / vérification / honnêteté) du Code de déontologie journalistique n'a pas été respecté.

Décision : la plainte est partiellement fondée pour ce qui concerne les volets « respect de la vérité », « vérification » et « honnêteté » de l'art. 1 ; la plainte n'est pas fondée pour ce qui concerne le volet « mention des sources » de ce même article.

Demande de publication :

En vertu de l'engagement pris par tous les médias au sein de l'AADJ, *Nord Eclair* doit publier dans les 7 jours de l'envoi de l'avis le texte suivant sur son site en page d'accueil pendant 48 heures et placer sous l'article, s'il est archivé ou disponible en ligne, une référence à l'avis et un hyperlien permanents vers celui-ci sur le site du CDJ.

Texte pour la page d'accueil du site

Le CDJ a constaté que *Nord Eclair* avait diffusé, sans les vérifier, les accusations d'un témoin anonyme émises à l'encontre d'une société de contrôle de stationnement

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 16 janvier 2019 qu'un article de *Nord Eclair* qui relayait le témoignage d'un ancien agent de CityParking, qui disait avoir été licencié pour ne pas avoir respecté des quotas de contrôle imposés, relevait davantage de la rumeur que de l'information, en contravention avec l'art. 1 du Code de déontologie journalistique. Le Conseil a en effet estimé que le travail de recoupement de la journaliste ne lui avait pas permis de vérifier les faits avancés par cet unique témoin : aucun élément factuel, aucune pièce, aucune source ne confirmaient tout ou partie des accusations formulées. Pour le CDJ, il était d'autant plus nécessaire de lever le doute sur la véracité des propos tenus que la journaliste avait accepté l'anonymat du témoin. Un anonymat que le CDJ a par ailleurs jugé légitime.

L'avis complet du CDJ peut être consulté [ici](#).

Texte à placer sous la séquence archivée

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté des fautes déontologiques dans cet article. Son avis peut être consulté [ici](#).

La composition du CDJ lors de la décision :

La décision a été prise par consensus. Il n'y a pas eu de demande de récusation.

Journalistes

Thierry Couvreur
Gabrielle Lefèvre
Alain Vaessen
Aurore d'Haeyer
Martine Simonis
Bruno Godaert (par procuration)

Editeurs

Ann Philips
Marc de Haan
Harry Gentges
Jean-Pierre Jacqmin
Pauline Steghers

CDJ - Plainte 18-16 - 16 janvier 2019

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer
Yves Thiran

Société civile

Florence Le Cam
Ricardo Gutierrez
Jean-François Vanwelde
Pierre-Arnaud Perrouty
David Lallemant
Jean-Jacques Jaspers

Ont également participé à la discussion : Martine Vandemeulebroucke, Clément Chaumont, Sandrine Warsztacki, Caroline Carpentier, Laurence Mundschau.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Jean-Jacques Jaspers
Président