



## Conseil de déontologie – Réunion du 6 juillet 2022

### Plainte 22-03

#### parking.brussels c. Ch. Collin & S. Giron / RTBF (« #Investigation »)

**Enjeux : recherche et respect de la vérité / vérification (art. 1 du Code de déontologie) ; déformation d'information (art. 3) ; prudence (art. 4) ; confusion faits-opinion (art. 5) ; scénarisation au service de la clarification de l'information (art. 8) ; méthodes loyales (art. 17) ; droit de réplique (art. 22) ; droits des personnes (art. 24)**

**Plainte non fondée : art. 1, 3, 4, 5, 8, 17, 22 et 24**

#### Origine et chronologie :

Le 7 janvier 2022, le conseil de l'Agence de stationnement de la région de Bruxelles-Capitale (parking.brussels) introduit, au nom de cette dernière, une plainte au CDJ contre un reportage d'« #Investigation » (RTBF - La Une) consacré à la mise en place et au fonctionnement des Scan Car dans plusieurs villes belges. La plainte vise également un article publié en ligne sur même sujet. La plainte, recevable, a été transmise aux journalistes et au média le 14 janvier. Ces derniers y ont répondu le 27 janvier. Le CDJ ayant opté pour la procédure orale, une audition a eu lieu le 21 avril. Y étaient présents, pour le plaignant, Mme A. Ibraimi (directrice des services communication et clientèle) et M. M. Chomé (conseil), et, pour le média, M. S. Giron (journaliste), M. F. Lizen (éditeur) et M. S. Hoebeke (juriste).

#### Les faits :

Le 10 novembre 2021, La Une (RTBF) diffuse dans le cadre du magazine « #Investigation » une enquête de Ch. Collin et S. Giron consacrée à plusieurs problèmes liés à la mise en place et au fonctionnement des Scan Car dans plusieurs villes belges (« Scan Car : les roues de la fortune »). Après avoir précisé la manière dont opère la Scan Car – un véhicule équipé de caméras scanne les plaques d'immatriculation des voitures en zone de stationnement payante de manière à les contrôler – et après avoir rencontré de nombreux acteurs de terrain pour peser le pour et le contre de la technologie (des agents de parking.brussels, des usagers bruxellois mécontents en raison d'erreurs et/ou de discriminations dans le contrôle, un steward de stationnement, le bourgmestre d'une commune bruxelloise, un avocat), le journaliste s'entretient avec un ancien employé de la société parking.brussels. Ce dernier est désigné comme « témoin anonyme – ancien employé de parking.brussels » ; il est également flouté. Il avance qu'au lancement des Scan Car à Ixelles (Bruxelles), alors que les véhicules n'étaient pas encore correctement paramétrés, « la direction a quand-même décidé de partir en go-live » dès le 1<sup>er</sup> avril 2019, au lieu d'effectuer davantage de tests, et ce « quitte à coller quasiment tous les Ixellois ». Le journaliste insiste : « Alors que la direction était au courant que la Scan Car n'était pas fiable ? ». Le témoin confirme. En commentaire, la voix *off* poursuit : « Il y avait donc des erreurs dans les photos de la Scan Car. Voilà pourquoi il fallait que des personnes vérifient les clichés avant l'envoi des redevances. La direction savait, les employés savaient. L'un d'entre eux, toujours en poste et qui souhaite rester anonyme, reconnaît qu'aujourd'hui encore, les photos des Scan Car présentent toujours un pourcentage

d'erreur étonnant ». Ce second témoin explique par téléphone que ledit démarrage a été « un peu difficile » et que le pourcentage d'erreur est encore de 10 à 15%. La voix *off* reprend : « Nous ne connaissons pas le pourcentage d'erreurs que parvient aujourd'hui à corriger la Desk Force. Mais à l'époque, lorsque la Scan Car est arrivée, cela avait créé de gros problèmes ». Le premier témoin anonyme parle alors « des dysfonctionnements de tous les côtés : les logiciels qui ne fonctionnent pas, les abonnements qui ne sont pas intégrés dans le logiciel, donc énormément de personnes qui sont en redevance parce que l'abonnement n'est pas dans le système, les envois des renouvellements qui n'ont pas été faits, c'était la catastrophe ». La voix *off* conclut : « Résultat : un fiasco total ». Le même témoin détaille alors le manque de moyens du service clientèle de parking.brussels face au nombre exponentiel de redevances (et donc de contestations) à l'époque. La voix *off* indique : « Aujourd'hui, ces problèmes internes semblent résolus. Mais notre témoin nous dévoile un mail de février 2020 qui pose toujours question. C'est une note interne envoyée par la direction. Elle explique qu'un plan de remboursement va être mis en place, une règle qui permettra de réparer les erreurs de la Scan Car et les dysfonctionnements des logiciels. Beau geste. Sauf que ce mail précise : « Il n'est bien sûr pas non plus nécessaire d'informer un client qui a déjà payé des redevances qui aurait pu être annulées avec cette règle de l'existence de cette règle. C'est une règle interne » [le courrier est reproduit en image]. Cela veut dire qu'on ne rembourse que ceux qui en font la demande. Et tant pis pour les autres. Il y a de quoi se poser quelques questions. Ou plutôt, il y a de quoi poser quelques questions à la direction de parking.brussels ». S'ensuit l'interview du porte-parole de parking.brussels (P. Vassart), à qui le journaliste demande : « Qu'est-ce que vous pouvez répondre à ça ? ». Le porte-parole explique ne pas se souvenir « de cet épisode-là » et demande qui a signé le mail en question. Le journaliste précise qu'il s'agit d'une note interne, ce à quoi le porte-parole répond : « Peut-être hors caméra ». Après une rupture sonore, couplée à un ralenti à l'image, la voix *off* reprend : « Sauf que, hors caméra, on n'aura pas plus d'informations sur l'origine de ce mail. Le porte-parole reconnaîtra malgré tout que l'arrivée de la Scan Car a amené son lot de problèmes ». Ce dernier explique en effet : « Il faut être honnête, c'était la mise en place d'une nouvelle technologie. On a essuyé les plâtres à ce moment-là. En plus, c'était une nouvelle commune qui nous rejoignait, qui a cumulé ces difficultés. Mais on a fait ce qu'il fallait pour arranger les choses. Et donc c'était en avril 2019, donc il y a plus de deux ans. Et les choses maintenant fonctionnent bien avec Ixelles ». Le journaliste lui pose ensuite une question relative à l'augmentation des recettes de parking.brussels depuis l'introduction de la Scan Car. Le reportage se consacre ensuite aux cas particuliers de Charleroi et de La Louvière.

Le 10 novembre, quelques heures avant la diffusion du reportage, paraît sur RTBF.be un article de S. Giron titré « #Investigation sur les Scan Car : quand parking.brussels ne remboursait pas tout le monde ». L'article résume la partie du reportage consacrée aux révélations d'un ancien employé de parking.brussels sur le lancement de la Scan Car en avril 2019, qui coïncide avec l'arrivée de l'agence à Ixelles. Le journaliste précise que ces informations sont par ailleurs « confirmées par une autre personne, elle toujours employée de parking.brussels ». Il note : « Le manque de fiabilité de la Scan Car d'une part et le rythme trop élevé des vérifications d'autre part ont des conséquences : plusieurs erreurs ne sont pas vues à temps et des milliers d'Ixellois reçoivent des redevances totalement injustifiées. En retour, cela se traduit du côté de parking.brussels par « des contestations à n'en plus finir » nous confirment nos sources. L'ancien employé évoque « cinq à six mille mails de contestation » qu'il est impossible de traiter dans les temps. La situation est telle que des mesures exceptionnelles vont être prises début 2020. Ces mesures sont reprises dans une série de mails que nous avons pu lire ». Le journaliste revient alors sur le courrier interne de février 2020 (dont des extraits sont reproduits en capture d'écran), qui indique notamment que certaines redevances émises à Ixelles en juillet et août 2019 vont être annulées, car leurs notifications de rappel ont été envoyées trop tard, mais « qu'il ne faut rembourser que les personnes qui en font la demande ». Pour le journaliste, « le fait de cacher un possible remboursement reste problématique ». Il ajoute que « Désarçonné lorsque nous lui avons montré les notes internes, le porte-parole de parking.brussels, Pierre Vassart, a déclaré ne pas être au courant de ces mesures. Mais il se souvient que cette période était très compliquée à gérer. "C'était l'inauguration d'une technologie très complexe et la commune a essuyé les plâtres par rapport à cette nouveauté" ». Nous n'aurons pas d'autres explications sur ces remboursements possibles mais cachés de parking.brussels ». Le journaliste conclut : « En revanche, l'employé avec lequel nous avons discuté par téléphone affirme qu'aujourd'hui encore, le taux de fiabilité de la Scan Car n'est pas optimal, avec toujours « environ 15% d'erreurs », contre environ 3% pour un agent à pieds. Mais il se dépêche d'ajouter que « les maladies de jeunesse sont passées. Aujourd'hui, nous sommes bien mieux rodés. Nous avons appris de nos erreurs ».

### Les arguments des parties :

#### Le plaignant :

##### *Dans la plainte initiale*

Le plaignant retrace la chronologie des faits précédant la plainte, expliquant que le porte-parole de parking.brussels a été approché par le média le 7 juin 2021 à propos d'un reportage en cours sur « les enjeux du stationnement » à Bruxelles. Il indique que lors d'une interview qui a eu lieu le 13 septembre, le journaliste a tenté de « piéger » le porte-parole en évoquant sans le lui montrer un courriel de février 2020 portant sur les erreurs de la Scan Car, et en l'invitant à y réagir. Il observe que lorsque l'agence a été informée par le journaliste de la date de diffusion deux jours avant celle-ci, elle a sur une vidéo promotionnelle reprise sur Facebook reconnu immédiatement en la personne du témoin anonyme un ancien employé qui diffuse très largement des messages sur les réseaux sociaux visant à nuire à parking.brussels. Il indique donc que la veille de la diffusion, à la suite de la publication du *teaser*, le porte-parole a écrit au journaliste à propos « des contre-vérités, voire des calomnies et diffamations » figurant dans les déclarations du témoin anonyme, licencié en septembre 2020 pour manquements professionnels. Il précise que l'agence souhaitait que le média relaie un communiqué de presse mettant en évidence « les mensonges » de l'ancien agent à l'issue du reportage, pour y « assurer une parfaite contradiction » et que, dans cette optique, le porte-parole a demandé au média de lui transmettre la séquence avant diffusion, ou en tout cas la totalité des interventions du témoin anonyme. Il relève que le but n'était pas d'empêcher cette diffusion, mais d'informer au mieux les téléspectateurs avec des faits précis et tangibles. Il note que le journaliste a répondu que le média ne donnait jamais accès au reportage avant sa diffusion.

Il ajoute que le 10 novembre, jour de diffusion, un article intitulé « #Investigation sur les Scan Car : quand parking.brussels ne remboursait pas tout le monde » est publié sur le site du média. Il relève que l'agence y découvre pour la première fois des extraits du courriel interne évoqué lors de l'interview avec le porte-parole, sans pour autant l'identifier. Il signale que l'agence sollicite à nouveau du média qu'un communiqué de presse soit diffusé lors de l'émission, pour signaler que parking.brussels conteste formellement les allégations de l'ex-employé qui s'adonne « à une campagne de dénigrement systématique de l'Agence sur les réseaux sociaux, traitant notamment sa direction de "voleurs, menteurs et incompetents" et annonçant sa prochaine victoire judiciaire dans l'affaire qui n'a pas encore été plaidée ». Il ajoute que le communiqué précise aussi que sur le fond, il est faux d'affirmer que lorsque la commune d'Ixelles a rejoint parking.brussels le 1<sup>er</sup> avril 2019 et que le recours à la voiture scanneuse a débuté, la direction était au courant du fait que la Scan Car n'était pas fiable, mais qu'elle a décidé de partir « en go-live » au lieu de faire davantage de tests, « quitte à coller quasiment tous les Ixellois ». En effet, note-t-il, selon la convention qui lie parking.brussels à la commune d'Ixelles, les deux partenaires étaient contraints d'inaugurer leur partenariat à cette date. Il affirme que le problème de paramétrage d'un logiciel informatique de gestion des notifications de contrôle qui s'est révélé à l'époque n'était pas lié à la voiture scanneuse et affectait également les redevances émises par le contrôle pédestre ». Le plaignant relève que l'émission sera diffusée sans que le communiqué de presse n'ait été relayé.

Il détaille ensuite les manquements déontologiques justifiant sa plainte. Il remet premièrement en cause la fiabilité du témoin qui, selon lui, cherche indiscutablement à nuire à son employeur qui l'a licencié, comme en témoignent, souligne-t-il, les très nombreuses publications sur les réseaux sociaux de l'intéressé « qui sont le plus souvent grossières, outrancières et manifestement infondées ». En l'espèce, indique-t-il, soit le journaliste savait que le témoin anonyme avait été licencié et qu'il était en procédure et très remonté sur les réseaux sociaux contre son ancien employeur, soit il aurait dû le découvrir lors de son enquête. Il estime que le journaliste aurait donc dû savoir que le témoin pouvait avoir d'autres motivations que l'expression de la vérité dans cette affaire. Il considère en effet que le témoin interrogé, « dont les déclarations sont prises sans aucun recul dans le reportage », cherchait à régler ses comptes en dehors de la procédure judiciaire déjà en cours. Il estime dès lors que le reportage vidéo et l'article qui l'annonce ont violé les articles 1<sup>er</sup> et 4 du Code de déontologie journalistique.

Le plaignant pointe dans un second temps une altération de la vérité dans le chef du journaliste. Il avance ainsi que le reportage et l'article qui l'annonce laissent à penser que le courriel du 4 février 2020 porte notamment sur l'annulation de redevances en raison d'un manque de fiabilité de la Scan Car, alors que ce courriel porte sur des redevances qui ont été transmises tardivement. Pourtant, observe-t-il, alors que tant son contenu que son objet sont clairs, le journaliste conclut après avoir entendu le témoin anonyme que la note interne dévoilée par celui-ci viserait notamment à établir une « règle qui permettra de réparer les erreurs de la Scan Car ». Il estime que cela témoigne d'un sérieux parti pris du journaliste, puisqu'il aurait été moins intéressant de conclure que ce courriel tire son origine d'une défectuosité du logiciel, qui n'entretient aucun

lien avec la Scan Car, alors que le reportage voulait justement traiter de cette voiture et de ce qu'elle rapporte. Il ajoute que l'article du 10 novembre fait également valoir cet amalgame trompeur entre le mail du 4 février 2020 et la Scan Car, appuyé par le témoin anonyme, qui permet au reportage de pointer l'agence comme responsable et de considérer qu'elle savait que la Scan Car n'était pas fiable et qu'elle a décidé de la lancer quand même dans les rues. Il précise que ceci permet au reportage de conclure que des milliers de redevances ont dû être annulées à cause de la Scan Car, ce qui est inexact. Il constate que cet amalgame donne l'impression que la direction cherchait à ne pas annuler des redevances qui étaient indues, alors qu'elle cherchait à annuler les redevances légitimes mais envoyées tardivement. Il ajoute que depuis ce reportage, l'agence constate que cet amalgame erroné est utilisé dans les procédures en justice en cours, ce qui lui cause donc un sérieux préjudice. Il en conclut que ces affirmations et la manière dont les faits sont présentés altèrent la vérité, estimant que les articles 1 et 3 du Code n'ont dès lors pas été respectés. Il ajoute encore que lorsque le journaliste dit dans le reportage « Résultat, un fiasco total » et « Il y avait donc des erreurs dans les photos de la Scan Car. Voilà pourquoi il fallait que des personnes vérifient les clichés avant l'envoi des redevances. La direction savait, les employés savaient », non seulement aucune distance n'est prise quant à ces affirmations, mais en plus le journaliste semble donner son opinion en la présentant comme étant une donnée factuelle en contravention avec l'article 5 du Code.

Le plaignant relève une attitude déloyale de la part du journaliste dès lors que le reportage ne laisse pas entendre la question qui a été posée au porte-parole et laisse penser qu'il est interrogé notamment sur le lien entre la fiabilité de la Scan Car et les annulations des redevances en fonction d'une note interne. Il note que vu que la question du journaliste altère la portée de ce courriel et que celui-ci n'est pas montré à l'intéressé pour lui permettre d'en apprécier le sens, le porte-parole est piégé par le journaliste. Il précise que le reportage scénarise aussi la demande du porte-parole d'en parler « hors caméra », en faisant un bruit de vinyle et de porte qui claque, pour ensuite annoncer en voix *off* que la discussion hors caméra n'apporte pas plus d'informations sur l'origine de ce mail, donnant l'impression que le reporter a mis le doigt sur un courriel sensible, ce qui crédibilise la thèse présentée dans le reportage et reprise du témoin anonyme. Il observe que l'article du 10 novembre ne fait pas autre chose puisqu'il dit que le porte-parole était « désarçonné » avant de faire parler avec un certain parti pris le porte-parole sur les débuts de la Scan Car à Ixelles en donnant l'impression que c'est son manque de fiabilité qui serait à l'origine de toutes ces annulations. Il estime qu'après avoir entendu le témoin anonyme et interprété le courriel du 4 février 2020, le média aurait dû donner un véritable droit de réplique à l'agence, en lui donnant suffisamment d'informations, notamment sur ce que lui imputait ce témoin anonyme comme manquements et sur le courriel litigieux, pour qu'elle puisse réagir à sa grave mise en cause. Il rappelle que l'agence a tenté de s'octroyer ce droit de réplique avant la parution du reportage en transmettant un communiqué de presse pour exposer les faits et non la version du témoin anonyme, mais le média n'a pas jugé bon d'y donner une suite favorable. Il en conclut que les articles 17, 22 et 24 du Code n'ont pas été respectés.

### Le média :

#### *En réponse à la plainte*

Le média explique que la prise de contact avec parking.brussels s'est faite par mail le 2 juin 2021 et que le 17 juin, son porte-parole a confirmé qu'un tournage et une interview étaient possibles. Il ajoute que le 2 juin également, contact a été pris avec un ex-employé de l'agence, à la suite d'un appel à témoin lancé par le média quelques jours plus tôt. Il précise que le lendemain, cette personne a fourni des mails interpellants quant à la manière dont parking.brussels avait géré son arrivée à Ixelles en 2019. Il signale que le témoin ne cachait pas non plus s'en prendre ouvertement à l'agence sur divers réseaux sociaux, révélant qu'une procédure judiciaire était d'ailleurs en cours. Le média indique que le 16 juin, il a interrogé l'ex-employé, qui a été anonymisé à la demande de son avocat, la procédure précitée n'étant pas clôturée. Il précise que durant l'interview, le témoin a vidé son sac, mais qu'il n'a gardé de ce témoignage que ce qui se rapporte aux faits, à savoir les mails et tableaux Excel fournis par le témoin. Il rapporte que l'interview du porte-parole de parking.brussels a eu lieu le 3 septembre, qu'en milieu d'entretien, le journaliste a ouvert sur son téléphone « l'une des preuves qui accable » l'agence, à savoir un mail qu'il a lu à haute voix, du début à la fin, que le porte-parole l'a interrompu en demandant qui avait signé le courrier, ce à quoi le journaliste a répondu qu'il s'agissait d'une note interne. Il note que le porte-parole est resté silencieux quelques instants avant de dire : « Peut-être hors caméra... », ce à quoi le journaliste a répondu « Oui, peut-être. Bon là, je vous mets devant le fait accompli, évidemment. Voilà, ça posait un problème, mais peut-être que vous apprenez ça comme ça... », ce que le porte-parole a confirmé. Il ajoute que la question suivante portera sur autre chose et qu'une fois les caméras coupées, le mail n'a pas été relu. Il affirme que le journaliste est revenu sur ce moment, déclarant qu'il était impossible de ne pas demander des explications et que le porte-parole a alors confirmé qu'il ne savait rien de ce mail, mais reconnaissait que la période était alors très difficile pour lui, avec de

nombreux problèmes à gérer. Le média signale que lors du montage de cette enquête, il a été décidé de conserver la réaction et la non-réponse du porte-parole à l'évocation de ce mail. Il indique que des contraintes techniques sont également venues imposer certains choix : par exemple, pour expliquer en voix *off* que le média n'avait obtenu aucune explication au mail problématique (même après l'interview), il fallait plus de temps que ce que les images laissaient, d'où le recours au ralenti. Il précise que ni le porte-parole, ni l'agence n'ont contacté le média par rapport à ce mail ou à l'enquête à la suite de l'interview du 3 septembre.

Il déclare que le 8 novembre, le journaliste a prévenu les personnes ayant participé à l'enquête que sa diffusion était prévue pour le 10 novembre et que le lendemain, à la suite de la diffusion du *teaser* de l'émission, le porte-parole de parking.brussels a demandé par mail au journaliste qu'on lui transmette soit le reportage, soit la totalité des interventions de l'ex-employé reconnu dans le *teaser*, dans le but de rédiger un communiqué qui pourrait être lu à l'issue de l'émission. Il indique que le journaliste lui a répondu qu'il était impossible de répondre favorablement à ces deux demandes le jour de la diffusion. Il note que le porte-parole lui enverra plus tard dans la journée un communiqué dans lequel il expliquait que l'agence contestait formellement les allégations du témoin.

Le média ajoute qu'il a pu interviewer par téléphone une personne qui a préféré rester anonyme, car toujours employée par l'agence, et qu'en plus de divulguer de nouvelles informations, celle-ci a aussi confirmé les propos du premier témoin et validé la véracité des documents qu'il avait transmis. Il souligne qu'une partie de ce second témoignage est d'ailleurs reprise dans la séquence et que les deux témoins ont donc mis en lumière des problèmes de fonctionnement dont de nombreux usagers se sont plaints, des problèmes corroborés par plusieurs autres témoignages non diffusés dans le reportage. Il relève que les explications *a posteriori* de l'agence (postulant que le mail litigieux du 4 février 2020 ne porte pas sur la Scan Car mais sur un « problème de logiciel ») n'éclaircissent pas le média sur la nature dudit problème et ne démontrent en rien qu'une information erronée aurait été diffusée. Selon le média, il est patent que la Scan Car n'était, à ses débuts, pas totalement fiable : selon les deux témoins interrogés, le pourcentage d'erreur était « de 15 à 20% ». Il note que si le porte-parole n'a pas confirmé ce chiffre, il a reconnu « une période de rodage » au lancement du véhicule et assuré que, malgré ces erreurs, il fallait lancer la Scan Car pour améliorer ses performances, ce qui explique le nombre élevé de redevances erronées en 2019. Il ajoute que pour fonctionner, cette Scan Car utilise plusieurs logiciels (pour la prise de photo, pour la reconnaissance de la plaque d'immatriculation, pour l'analyse de la base de données, pour la vérification des paiements, etc.) et que parler de la Scan Car, c'est donc parler du véhicule en tant que tel mais aussi de tous les logiciels grâce auxquels il fonctionne, à l'image d'une voiture classique et de son système GPS ou de caméra arrière. Le média ajoute qu'il n'a pas obtenu d'information précise sur l'origine du défaut mais quand bien même il porterait sur un seul logiciel, c'est bien la Scan Car dans son ensemble qui a été dysfonctionnelle, au détriment d'un nombre conséquent d'usagers.

En conclusion, pour le média, ce que le mail du 4 février 2020 démontre de manière limpide, c'est que la manière dont parking.brussels traite les redevances lorsqu'elles ne sont pas contestées par le contribuable est pour le moins critiquable.

### Le plaignant :

#### *En audition*

Le conseil du plaignant rappelle que parking.brussels poursuit un but d'intérêt général : il est une autorité publique sans but lucratif. Il rappelle également que la plainte porte à la fois sur un reportage et sur un article y lié et que le journaliste a pris contact avec le porte-parole du plaignant en juin, à la suite de quoi une interview s'est déroulée en septembre. Pour le plaignant, le reportage (dont il compare le style à celui de « Cash Investigation », une émission diffusée sur France 2) comprend un passage particulièrement problématique, qui scénarise la lecture d'un courrier interne. Il indique que lorsque le plaignant a découvert le *teaser* de l'émission publié sur *Facebook* deux jours avant la diffusion prévue en télévision, il y a reconnu un ancien employé - avec lequel il est en litige - qui témoignait anonymement contre lui. Il a alors demandé au média à pouvoir visionner le reportage avant diffusion, dans le but de rédiger un communiqué de presse. Malgré le refus du journaliste, le plaignant a envoyé son communiqué de presse au média, communiqué dans lequel il détaillait le profil du témoin anonyme et remettait en cause la façon dont était scénarisé le déroulement de l'interview avec son porte-parole. Pour le plaignant, l'argument du journaliste selon lequel le courrier interne sur l'annulation de redevances est lié au manque de fiabilité de la Scan Car à ses débuts est incorrect, puisque le courrier avance en fait un problème lié au logiciel de facturation de parking.brussels ayant engendré un retard important dans l'envoi de toutes les redevances à Ixelles. Le conseil du plaignant précise que ce courrier a été retrouvé en novembre 2021, à la suite de la diffusion du reportage et de l'article y lié. Le plaignant déplore l'absence de réaction du média par rapport au communiqué de presse et estime que cela aurait été le minimum de le diffuser.



Le conseil du plaignant pointe donc trois manquements. Premièrement, il relève la (non-)fiabilité du témoin : il estime que puisqu'il était bien au courant de la situation, le journaliste aurait dû avertir dans le reportage que ce témoin anonyme était en conflit avec son ex-employeur. Le conseil du plaignant relève d'ailleurs que l'ex-employé a continué sa campagne de dénigrement sur les réseaux sociaux dans la foulée de la diffusion du reportage.

Deuxièmement, le conseil du plaignant pointe une altération de la vérité lorsque le journaliste fait dire au courrier quelque chose qu'il ne dit pas. Il considère en effet que sans Scan Car, le courrier interne aurait été identique. Le plaignant insiste sur le fait que la règle interne mentionnée dans le courrier était un geste commercial, étant donné que les redevances en question (soit toutes les redevances – pédestres et Scan Car – ixelloises) étaient légales. Il ajoute que l'amalgame entretenu par le reportage a par ailleurs été utilisé par la suite dans une procédure judiciaire qui a abouti nuisant ainsi au plaignant. En bref, le plaignant concède que la Scan Car a engendré des problèmes mais rappelle qu'il ne s'agit pas de l'objet de la plainte.

Troisièmement, le conseil du plaignant estime que le journaliste a fait preuve d'une attitude déloyale. Il juge que la scène de l'interview du porte-parole est scénarisée, qu'on n'entend pas la question qui lui est posée. Il ajoute que dans l'article lié au reportage, on dit qu'il a été « désarçonné » et que le journaliste ne lui a pas offert de droit de réplique. Il rappelle que à la suite de l'interview, le porte-parole ne se doutait pas que le passage sur le courrier interne constituerait un élément central du reportage, qu'il ne s'est donc pas renseigné sur le courrier (qu'il n'a par ailleurs pas reçu car il était adressé au service clientèle) et qu'il n'a réagi qu'au moment de la diffusion du *teaser* de l'émission. Le conseil du plaignant relève que le porte-parole avait également été interrogé par RTL quelques semaines auparavant sur le même sujet (la Scan Car et ses dysfonctionnements) mais qu'il ne s'est pas senti piégé de la sorte.

### Le média / le journaliste :

#### *En audition*

Le média rappelle en premier lieu que le reportage et l'article y lié traitent d'un sujet d'intérêt général et qu'il est clair que le système de la Scan Car n'a pas été – et n'est toujours pas – optimal. Il relève que le courrier interne n'est pas la seule source sur laquelle se base le reportage et s'étonne par ailleurs que le porte-parole du plaignant ne soit pas revenu vers le journaliste dans la foulée de l'interview, s'il s'est senti piégé. Le média constate que c'est la première fois qu'il reçoit un communiqué de presse avant diffusion d'un reportage. Il précise que pour des raisons techniques, il était impossible de retravailler le reportage deux jours avant sa diffusion. Le média explique par ailleurs ne jamais revenir sur les contestations dans une émission ultérieure, mais qu'il est par contre possible de le faire sur le web (et si nécessaire, via le service juridique).

Le journaliste explique qu'il n'a pas mentionné le contexte entourant le témoin anonyme (litige et publications sur Facebook) car cet aspect ne l'intéressait pas dès lors qu'il s'était uniquement basé sur les preuves matérielles fournies par ce témoin, dont le courrier interne. Il explique qu'un deuxième témoin (toujours employé par le plaignant) a par ailleurs confirmé les dysfonctionnements passés et actuels liés à la Scan Car et qu'il connaissait la règle interne mentionnée dans le courrier. Le journaliste rappelle que l'arrivée de parking.brussels à Ixelles et le démarrage de la Scan Car dans cette commune coïncident, que les témoins ont confirmé les dysfonctionnements de l'époque, que le porte-parole a confirmé que la période était compliquée. Il signale que le reportage donne par ailleurs la parole à des riverains qui ont subi des erreurs liées à la Scan Car.

Concernant le courrier interne, le journaliste constate qu'il ne mentionne pas explicitement que les problèmes sont liés au logiciel de facturation. Il indique que le passage qui l'intéresse concerne le fait de ne pas prévenir les personnes qui ont déjà réglé des redevances qui pourraient être annulées par la suite, ce qui constitue selon lui une pratique problématique. Le journaliste ne se rappelle plus s'il a lu l'objet du courrier interne au porte-parole lors de son interview, mais qu'il en a lu le contenu. Il n'a pas montré le courrier au porte-parole car ce dernier ne l'a pas demandé. Le journaliste ne pense pas que sa réaction aurait été différente s'il l'avait fait, car il le croit sincère quand il a dit qu'il apprenait sur le moment l'existence de ce courrier. Il précise avoir rediscuté du courrier interne en off avec le porte-parole, qui a confirmé ne pas être au courant de son existence (et que la période était par ailleurs compliquée).

Enfin, le journaliste relève que la scénarisation de l'interview est une simple mise en exergue du moment, soit un choix de réalisation assez classique dans le genre.

### **Solution amiable : N.**

### Avis :

Le Conseil estime que les informations publiées par le journaliste ont indubitablement fait l'objet d'une enquête sérieuse qui s'appuie sur plusieurs sources dont la plupart sont évoquées dans le reportage et d'autres produites dans le cadre de la procédure contradictoire d'examen de la plainte.

Il note que les passages de la séquence et de l'article en ligne, dans lesquels le journaliste évoque le fait que la direction savait que la Scan Car n'était pas fiable lors de son lancement, reposent sur les déclarations recoupées de plusieurs témoins. Il relève pour le surplus que le plaignant appuie ce fait lorsqu'il déclare que la convention passée entre Ixelles et parking.brussels a contraint les partenaires à démarrer leurs activités à la date convenue.

Le Conseil observe que le courrier interne, dont le plaignant conteste l'interprétation et l'usage qu'il considère sans lien avec la problématique des Scan Cars porte d'une part sur l'annulation de redevances émises tardivement et affirme d'autre part que les redevances tardives non contestées ne seront pas remboursées. Il constate que le journaliste recourt à ce courrier principalement pour pointer l'absence d'équité du geste commercial adopté par la société pour réparer à la fois, souligne-t-il, « les erreurs de la Scan Car et les dysfonctionnements des logiciels ». Il relève qu'il le fait après avoir établi, à l'appui de ses sources, que le contrôle présentait à ses débuts un nombre élevé d'erreurs et soulevait d'importantes contestations. Il constate que, même à considérer, comme l'affirme le plaignant, que la mesure avait été prise pour répondre au retard engendré par un problème de nature strictement technique (problème de logiciel), il était légitime, au vu du calendrier de remboursement figurant dans le courrier qui faisait coïncider les périodes auxquelles la mesure était adoptée avec les débuts de parking.brussels et de la Scan Car à Ixelles, ainsi que des conséquences qu'entraînaient les nombreuses erreurs et contestations sur le processus d'encodage, que le journaliste puisse logiquement considérer que cette mesure visait à répondre aux ratés des premiers contrôles de la Scan Car en même temps qu'aux dysfonctionnements des logiciels dont elle était partie prenante.

Le fait que les redevances en cause aient été, en toute hypothèse, légales et qu'elles portaient également sur le contrôle piétonnier n'y change rien dès lors que la légalité présumée de la redevance reposait sur la difficulté de les contester vu qu'elles étaient émises tardivement, et qu'il était établi que les contrôles de la Scan Car étaient non seulement beaucoup plus nombreux mais aussi plus problématiques.

Il note que l'article en ligne, qui mentionne le courrier interne au nombre des mesures exceptionnelles prises pour répondre aux contestations liées aux redevances injustifiées provoquées par le manque de fiabilité de la Scan Car et du nombre élevé de vérifications qui ne peuvent être réalisées, ne procède pas autrement, pointant que ce courrier vise les notifications de rappel envoyées en retard, soulignant l'iniquité du système.

Le Conseil relève par ailleurs que le journaliste a pu à raison se sentir conforté dans cette analyse dès lors qu'ayant sollicité le porte-parole du plaignant sur la teneur de ce courrier, ce dernier lui avait indiqué ne pas s'en souvenir, retenant que la période avait été très compliquée à gérer et qu'il n'était pas revenu vers lui pour lui apporter d'éventuels autres éclaircissements.

Les art. 1 (recherche et respect de la vérité / vérification), 3 (déformation d'information) et 5 (confusion faits-opinion) du Code de déontologie n'ont pas été enfreints.

Sur ce point, bien qu'il remarque qu'il aurait sans doute été utile que le journaliste montre le courrier au porte-parole plutôt que de lui en faire intégralement la lecture, le CDJ estime néanmoins qu'il lui a donné la possibilité d'en prendre connaissance de manière détaillée avant de l'interroger à son propos et solliciter sa version des faits. Le Conseil constate également que le journaliste a accepté sa demande d'en parler hors caméra et qu'il a lui-même relancé la discussion sur ce sujet à la fin de l'entretien. Il retient qu'au vu de l'expérience du porte-parole, le journaliste était en droit d'estimer que, si ce dernier ne revenait pas vers lui pour tenter d'identifier le courrier ou d'en discuter, il n'avait rien de plus à ajouter. On ne peut dès lors reprocher au journaliste de ne pas avoir sollicité le droit de réplique du plaignant avant diffusion, ni de l'avoir fait de manière malhonnête, non transparente, avec intention de le tromper, ou de le piéger.

Il n'en va pas autrement dans l'article en ligne qui rend compte du point de vue du porte-parole en respectant le sens et l'esprit des propos tenus. Le CDJ retient aussi que l'usage du terme « désarçonné » dans cet article rend compte de la surprise du porte-parole quant à l'existence d'un courrier dont il n'avait visiblement pas connaissance. Il estime que ce qualificatif qui résulte de la libre perception des faits par le journaliste –

perception par nature subjective – n'est ni exagéré, ni connoté, ni stigmatisant en contexte. Il en conclut qu'il n'a en conséquence pas été porté atteinte aux droits de la personne.

Les art. 17 (méthodes loyales), 22 (droit de réplique) et 24 (droits des personnes) du Code de déontologie journalistique n'ont pas été enfreints.

Le CDJ constate que le montage de la séquence qui rend compte des échanges qui sont intervenus entre le journaliste et le porte-parole au sujet de ce courrier en respecte le sens et le déroulement – sur la description duquel les parties s'accordent. Il observe que le média justifie le ralenti utilisé dans la séquence par des contraintes techniques, et retient que ce faisant il n'a ni déformé ni exagéré l'information qu'il rapportait.

L'art. 8 (scénarisation au service de la clarification de l'information) n'a pas été enfreint.

Le Conseil est d'avis que ne pas avoir signalé dans le reportage le litige qui opposait le témoin anonyme à son ex-employeur, à la suite du licenciement dont il avait fait l'objet, ne constituait pas en contexte l'omission d'une information essentielle dès lors que le journaliste avait décidé de ne retenir de ce témoignage que les faits pour lesquels il disposait de pièces probantes et qu'il pouvait recouper notamment auprès d'un deuxième témoin, et qu'il les avait relayés sans autre considération sur le ressenti personnel du témoin quant à sa relation de travail ou ses démêlés avec son ex-employeur.

Le CDJ est d'avis que le journaliste n'a sur ce point pas manqué de prudence dans la manière de récolter et de diffuser l'information. Les art. 1 (recherche et respect de la vérité / vérification) et 4 (prudence) n'ont pas été enfreints.

Le Conseil estime qu'il était légitime que le journaliste et le média ne donnent pas de suite au communiqué que lui avait fait parvenir le plaignant après découverte du *teaser* de l'émission et avant diffusion de cette dernière dès lors qu'ils ne reconnaissaient pas d'erreur dans leur chef, considérant que le reportage s'appuyait sur des sources vérifiées et recoupées et donnait l'occasion aux différents points de vue en présence de s'exprimer.

Enfin, le CDJ rappelle que l'usage que font des tiers d'une production médiatique relève d'une responsabilité autre que celle du média et du journaliste. Que ces personnes aient ou non été sollicitées au titre de sources pendant la réalisation du reportage n'y change rien.

Décision : la plainte n'est pas fondée.

### **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  
Alain Vaessen  
Thierry Dupièreux  
Michel Royer

#### **Éditeurs**

Catherine Anciaux  
Marc de Haan  
Clément Chaumont  
Pauline Steghers

#### **Rédacteurs en chef**

Nadine Lejaer

#### **Société civile**

Alejandra Michel  
Laurence Mundschau  
Florence Le Cam

Ont participé à la discussion : Laurence van Ruymbeke et Sandrine Warsztacki.

Muriel Hanot  
Secrétaire générale

Marc de Haan  
Président