



Conseil de déontologie – Réunion du 3 juillet 2024

Plainte 24-03

X. c. RTL Info & RTL-TVi (JT)

Enjeux : recherche et respect de la vérité / vérification (art. 1 du Code de déontologie) ; omission / déformation d'information (art. 3) ; prudence (art. 4) ; rectification rapide et explicite (art. 6) ; gestion et modération des forums et espaces de dialogue en ligne (art. 16 et Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias - 2011) ; droit de réplique (art. 22) ; droits des personnes : identification (art. 24 et Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias - 2015)

Plainte fondée : art. 1, 4, 6, 16, 22 et 24

Art. 3 non applicable

En résumé :

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 3 juillet 2024 qu'une séquence du JT (19h) et un article en ligne y lié de RTL Info, qui s'appuyaient sur le récit d'un témoin recueilli via le bouton d'alerte orange, étaient contraires à la déontologie. Le Conseil a principalement retenu que les journalistes et le média avaient manqué de prudence en vérifiant insuffisamment les faits que dénonçait ce témoin – qui déclarait n'avoir eu d'autre solution que de déménager à la suite d'une mésentente avec deux réfugiées ukrainiennes que son couple hébergeait. Il a estimé que les journalistes et le média s'étaient ainsi exposés à relayer des rumeurs non vérifiées, à user d'un témoignage dont la pertinence par rapport à l'objet du reportage et de l'article pouvait être contestable et à servir des intentions sans aucun rapport avec le droit à l'information du public, au détriment de la vérité mais aussi du respect des personnes mises en cause, rendues identifiables et dont le droit de réplique n'avait pas été sollicité.

Origine et chronologie :

Le 18 février 2024, une plainte a été introduite au CDJ contre un article en ligne de RTL Info consacré au témoignage d'un Belge qui, s'étant porté volontaire pour héberger deux Ukrainiennes au début de la guerre en Ukraine, aurait été forcé de déménager en raison de leur mésentente, ainsi que contre une séquence de JT (19h) consacrée au même sujet. La plainte a été transmise au média le 22 février. La tentative de solution amiable ayant échoué, le média a répondu à la plainte le 8 mars. La partie plaignante y a répliqué le 23 mars. Le média a communiqué son dernier argumentaire le 9 avril. A l'issue de l'examen de la plainte, le CDJ a décidé d'anonymiser d'initiative le dossier en raison des questions de vie privée et d'identification des personnes qu'il soulevait.

Les faits :

Le 19 décembre 2023, RTL-TVi diffuse, dans son JT (19h), une séquence relative au témoignage d'un Belge qui, s'étant porté volontaire pour héberger une mère et une fille ukrainiennes au début de la guerre en Ukraine

avec sa compagne, a dû déménager de son domicile en raison de leur mésentente. La première partie de la séquence se déroule chez P. (dont le prénom entier est donné) et s'ouvre sur ses propos : « Je n'aurais jamais imaginé que je devrais encore déménager, mais bon voilà ». S'ensuit, en alternance, des commentaires de la voix off et les propos de l'homme : voix off : « En plein déménagement, [P.] est dépité : il ne peut plus vivre dans son ancienne maison. Depuis 18 mois, il accueillait avec sa compagne deux Ukrainiennes, un accueil qui s'annonçait de bon augure » ; P. : « On les a accueillies comme il fallait, j'ai préparé la maison pour qu'ils soient bien à la maison. Et ça s'est passé très correctement » ; voix off : « Mais l'hébergement censé être temporaire s'est prolongé. Leurs relations se sont dégradées au fil des mois » ; P. : « Maintenant, il faut les conduire, il faut vraiment... C'est vraiment un travail à temps plein de les occuper. Et moi je suis parti parce que je ne supportais plus, c'est invivable et je pense que mon couple est en danger » ; voix off : « [P.] a tenté de leur trouver un logement, en vain : elles ne souhaitent pas partir » ; P. : « C'est un peu la fille qui dirige tout le monde. Elle ne veut rien savoir, elle est bien chez nous et elle ne partira pas. Et au CPAS on m'a conseillé de vendre ma maison » ; voix off : « Démuni, il vit aujourd'hui à 25km de son ancienne maison, loin de sa compagne ».

Pour la deuxième partie de la séquence, plusieurs experts sont interrogés sur les solutions qui existent en cas de difficultés rencontrées dans ce type d'hébergement. Tout d'abord, une juriste au point d'infos Ukraine de Caritas international ; la voix off indique : « Pour cette organisation [le collier d'un badge apparaît à l'écran, sur lequel est écrit « Caritas »] cette situation est exceptionnelle. Des solutions sont possibles ». La juriste précise certaines pistes de solution : « La famille hébergée peut toujours s'adresser au CPAS ou à la commune de résidence. Ces autorités locales peuvent introduire une demande d'hébergement sur la plateforme wallonne qui est prévue à cet effet, donc la plateforme TempHoWal. Il y a toujours la possibilité de contacter la cellule Ukraine de coordination en Région wallonne ». Ensuite, le président du CPAS de la commune de résidence de P. est interrogé ; la voix off s'interroge : « Alors, quel est le suivi des CPAS ? Nous avons contacté celui de [nom de la commune], commune de [P.]. D'après son président, une visite par trimestre est effectuée chez les familles ». L'intéressé dit alors : « Ici, toutes les visites à domicile ont été effectuées : on n'a aucun retour négatif. Ce qu'on a fait précédemment pour un cas où ça s'est mal passé dans une famille, c'est que l'Ukrainien a été redirigé vers un centre d'accueil du côté de La Hulpe. Comme ça, ça a permis d'éviter des soucis ». La voix off relève que ce type de centre est « ce qu'on appelle les logements collectifs. Depuis juin, la Wallonie en compte 29, pour un nombre de 1200 places. Mais si aucun accord n'est trouvé, vous pouvez toujours vous tourner vers un juge de paix ». La parole est alors donnée à un avocat qui explique ce qu'il en est d'un point de vue juridique : « A partir du moment où il y a un incident imprévu, on peut reprendre la chose qui a été prêtée. En l'occurrence ici les lieux prêtés peuvent être repris parce qu'il y a un imprévu, la situation n'est plus viable, ou la famille aurait d'autres obligations, quelles qu'elles soient ». La séquence, qui filme une nouvelle fois P. à son domicile, se termine en ces termes : « Dans tous les cas, [P.] ne regrette pas son geste bénévole, lui qui voulait aider une famille en détresse ».

Un article en ligne (non signé) intitulé « "J'ai déménagé" : [P.] et sa femme se sont portés volontaires pour accueillir des réfugiées ukrainiennes, mais après 18 mois, ils sont démunis » paraît le même jour sur le site RTL Info et est illustré par la séquence de JT. Le chapeau de l'article est libellé comme suit : « [P.] nous a contactés via le bouton orange Alerte-nous car il se sent démunis. Lui et sa femme s'étaient portés volontaires au début de la guerre en Ukraine pour accueillir des réfugiés chez eux. Mais après 18 mois d'accueil, aucune solution stable n'est trouvée. [P.] a même dû déménager tant les relations entre eux se sont dégradées. Aujourd'hui, il déplore que le CPAS ne les aide pas à trouver une solution ». L'alternance entre les propos de P. et la voix off présente dans la séquence de JT figure presque identiquement dans l'article. Certains éléments sont néanmoins précisés : tout d'abord, le lien de parenté entre les deux réfugiées ukrainiennes, ainsi que leur âge, ensuite, que l'hébergement « devait initialement durer 3 ou 4 mois ». P. – « aujourd'hui sans solution » – indique aussi que son couple est en danger « "alors qu'on les a accueillies comme de la famille" », propos après lesquels l'article précise : « Il nous explique également que les Ukrainiennes auraient changé la serrure de leur chambre, sans prévenir le couple avant ». L'article – qui reste fidèle à l'alternance voix off/interview – donne alors, ici aussi, la parole, premièrement, à Caritas : « Pour Caritas, cette situation est exceptionnelle : des solutions sont possibles » et reprend les propos de la juriste de l'ONG ; deuxièmement, au président du CPAS de la commune de résidence de P. (l'article évoque, après les propos de ce dernier, les logements collectifs) ; troisièmement, à l'avocat. Il se clôture de la même manière que la séquence, soit en ces termes : « Dans tous les cas, [P.] ne regrette pas son geste bénévole, lui qui voulait aider une famille en détresse ». Sous l'article en ligne, figurent des commentaires d'utilisateurs : « Trop bon trop c... , laissez les dans leur merde ... » ; « Ah no un chien ne se retourne jamais contre toi quand tu lui fais du bien et même s'il est maltraité il peut montrer les dents mais c'est parce qu'il a peur » ; « Un chien est un ami fidèle, aucune comparaison » ; « Fais du bien à un chien ... » ; « Voila le resultat de l excès de bonté.....pourquoi ferai-je entrer des inconnus

vivre chez moi....il y a mille autres façons de faire le bien....voilà.... » ; « Mais Vous espériez quoi d autre en fait ? .. pigeon, oiseau a la grise robe ,dans l'enfer des villes a mon regard tu te dérobes » ; « Situation exceptionnelle, mon oeil.... j'en ai déjà entendu plein des histoires comme celle-ci !!!!! » ; « Bien fait , vive la Russie » ; « Famille en détresse ?? Si du Donbass oui, sinon vous vous êtes faits avoir ! ».

Les arguments des parties :

La partie plaignante :

Dans la plainte initiale

La plaignante – une proche du couple – déplore la diffusion des allégations de P. selon lesquelles les Ukrainiennes ont changé la serrure de leur chambre sans les prévenir, qu'à la suite de cet évènement le couple se sent en danger et que le CPAS de sa commune de résidence lui a conseillé de « vendre sa maison ». A cet égard, selon elle, le président du CPAS interviewé ne semble pas connaître la situation puisqu'il souligne que des visites domiciliaires ont été effectuées et qu'il n'y a eu aucun retour négatif dans ce cas précis. La plaignante relève ainsi le caractère erroné de plusieurs informations : 1. P. ne serait ni propriétaire ni locataire de la maison, dont la propriété reviendrait à sa compagne ; 2. Les difficultés du couple seraient étrangères à la situation décrite et au moins un acte de violence aurait été commis à l'égard d'une des réfugiées ; 3. Les réfugiées, qui paieraient un défraiement, resteraient dans la maison à la demande de la propriétaire.

La plaignante regrette donc que les productions litigieuses portent atteinte à l'honneur des deux réfugiées, et qu'elles sont de nature à décourager l'accueil de réfugiés.

Elle détaille les tentatives de contact avec le média (les courriers sont joints en annexe) : le lendemain de la publication, elle l'a contacté pour l'informer des erreurs et lui a envoyé des documents attestant de la réalité de la situation (qu'elle cite et dont elle fournit une copie) ; elle n'est entrée en contact avec le média qu'après de nombreuses tentatives et, le 15 janvier 2024, elle a pu parler à un responsable de la rédaction qui a dit qu'il étudierait le dossier le 17 janvier ; les deux réfugiées ont introduit entre temps une demande formelle de droit de réponse puisque le délai pour ce faire expirait le 18 janvier ; le service juridique du média a alors pris le relais et formulé plusieurs contre-propositions sans engagement (publication d'un texte sous l'article en ligne et réalisation d'une interview) tout en laissant, selon elle, traîner le dossier ; à l'expiration du délai pour introduire un recours en référé pour ledit droit de réponse, le média ne s'était toujours pas engagé sur le contenu de l'interview à réaliser, contraignant les deux réfugiées à introduire une procédure en conciliation (dont elle fournit également une copie) pour ne pas perdre totalement leurs droits.

La plaignante estime par conséquent que le média a commis plusieurs fautes déontologiques graves : . premièrement, la diffusion de l'interview de P. sans vérification auprès de deux réfugiées ukrainiennes et alors que le CPAS avait indiqué qu'il n'y avait pas eu de retour négatif. Si elle indique que le média a affirmé avoir obtenu confirmation de l'information par la propriétaire, elle relativise celle-ci au regard des précisions (pièces à l'appui) qu'elle apporte sur la situation et l'état psychologique de l'intéressée ; deuxièmement, l'absence de réaction du média aux informations contradictoires qui lui avaient été communiquées, dont une démontrant que les deux réfugiées ukrainiennes restaient dans la maison à la demande expresse de la propriétaire ; troisièmement, la volonté manifeste du média de « cacher la vérité pour masquer [ses] erreurs journalistiques ». Elle précise à cet égard que, outre le fait qu'il a laissé traîner la situation après la prise de contact, il n'a pas non plus accepté ses commentaires et ceux de la propriétaire sous l'article en ligne et a supprimé le post *Facebook* renvoyant à l'article, qui contenait lui-même leur commentaire.

Le média :

Dans sa première réponse

En préalable, le média précise ne pas aborder, dans sa réponse, la question du droit de réponse puisqu'elle ne relève pas de la compétence du CDJ. Il procède ensuite à un rappel des faits à l'origine du dossier : le 19 décembre 2023, les journalistes ont décidé de consacrer un reportage à la situation de P., qui a contacté la rédaction via le bouton orange « Alerte-nous » et témoigne de difficultés au sein de son domicile à la suite de l'accueil de deux réfugiées ukrainiennes ; la première partie du reportage est consacrée à l'interview de P. ; la deuxième s'attache à mettre en perspective ses propos en recherchant le point de vue d'experts : une juriste au point d'info Ukraine Caritas International, le président du CPAS de la commune de résidence de P. et un avocat.

Le média explique qu'il était d'intérêt général de rendre compte du suivi des personnes ayant accepté d'accueillir des réfugiés ukrainiens il y a 18 mois, via le cas particulier d'une personne qui vit cette situation et accepte d'en témoigner. Au départ de l'enquête, indique-t-il, les journalistes se sont basés sur la situation de P., l'ont interviewé dans le cadre de leur reportage et ont vérifié et recoupé les informations auprès d'une

source de première main, sa compagne, qui a confirmé les propos de l'intéressé quant au caractère problématique de l'accueil des deux réfugiées ukrainiennes. Le média affirme que, lors de l'entretien téléphonique, la compagne de P. a précisé ne pas souhaiter apparaître dans le reportage sous quelque forme que ce soit, ce que les journalistes ont respecté en ne faisant pas état de son témoignage. Il souligne encore que, compte tenu de l'angle choisi, les journalistes ont consulté plusieurs autres sources afin d'aborder la question des solutions existantes en cas de problèmes pour les familles d'accueil. Par conséquent, considère-t-il, les journalistes ne pouvaient mettre en doute le témoignage de la compagne de P. et il n'était pas possible pour eux de comprendre le contexte familial sous-jacent, notant que cet élément ne fait pas l'objet du reportage. Relativement à la question de la propriété de l'habitation, le média estime qu'il ne s'agit pas d'une information essentielle et que l'absence de précision à cet égard n'était pas de nature à impacter le sens des faits rapportés, soulignant que P. et sa compagne avaient confirmé que le premier avait bien déménagé de l'habitation où il résidait auparavant. Par ailleurs, l'absence de recherche du point de vue des deux réfugiées ukrainiennes s'explique par l'angle rédactionnel choisi dans le reportage, précise-t-il, à savoir relayer l'expérience d'un témoin, suivi d'une mise en perspective de ses propos par le biais d'interventions d'experts. Il relève que la volonté était d'éviter de cibler spécifiquement les intéressées afin d'éviter toute stigmatisation. Concernant les commentaires de la plaignante et de ses proches, le média explique que ceux publiés sous les articles ouverts aux commentaires ne font pas l'objet d'une modération *a priori* mais *a posteriori* et précise que la rédaction travaille avec un logiciel qui détecte les contenus haineux sur base de mots clés et en empêche la publication. Ainsi, pour lui, il est possible que les commentaires en question aient contenu des termes considérés comme stigmatisant par le logiciel et que leur publication n'ait pas été permise. Compte tenu de ce qui précède, le média juge que les informations publiées ont fait l'objet d'une enquête sérieuse au cours de laquelle les journalistes ont fait preuve de la prudence nécessaire et ont été collectées, vérifiées et recoupées à plusieurs sources, dont il est précisé la teneur et l'origine, à l'exception du témoignage de la compagne de P., conformément à sa demande.

Rappelant l'angle du reportage et le point de départ de la démarche journalistique, ainsi que l'entretien téléphonique avec la compagne de P. corroborant ses dires, le média explique que celle-ci a envoyé un courrier le 23 décembre à la rédaction dans lequel elle indiquait souhaiter « démentir les propos » tenus par son compagnon, sans faire mention de l'entretien précédent. Par conséquent, puisqu'il apparaissait difficile d'affirmer avec certitude ce qui relevait de faits erronés, il considère que l'art. 6 du Code de déontologie ne trouve pas à s'appliquer. Il précise encore que, dans un esprit de conciliation, la rédaction a proposé aux réfugiées ukrainiennes de s'exprimer sur leur expérience dans une interview filmée ou non, même anonymement si elles le souhaitaient, proposition à laquelle elles n'ont pas désiré donner suite.

Concernant le respect des droits des réfugiées ukrainiennes, en l'espèce, explique le média, la seule image et le prénom de P., associés à sa commune d'habitation ne permettent en aucun cas de rendre les intéressées identifiables sans doute possible par un public autre que leur entourage immédiat.

Finalement, le média considère que le droit de réplique des réfugiées ukrainiennes ne trouvait pas à s'appliquer dès lors que, selon lui, pour qu'il y ait atteinte à l'honneur d'une personne dans le cadre d'un reportage, elle doit être identifiable, notant par ailleurs qu'il reste à démontrer le caractère attentatoire à l'honneur des faits et déclarations incriminés. Cela étant, il souligne avoir proposé aux intéressées, dans le cadre des échanges intervenus, de s'exprimer sur leur expérience et sur les conditions d'accueil en Belgique, même anonymement, proposition qu'elles ont déclinée. La plaignante – qui a informé le média de ce refus – a proposé d'être interviewée à leur place, indique-t-il, et souhaitait « un engagement ferme de la rédaction quant au contenu de ce qui sera diffusé par RTL ». Le média dit, pour terminer, l'avoir informée que cette solution ne pouvait être envisagée car, d'une part, il désirait donner la parole aux réfugiées ukrainiennes et non à la plaignante – qui n'avait pas démontré de la capacité à agir en leur nom –, d'autre part, la rédaction est seule responsable de l'angle éditorial des contenus d'information qu'elle traite et n'accepte en aucune mesure de se les voir dicter.

La partie plaignante :

Dans sa réplique

La plaignante, qui se dit étonnée que les journalistes se soient laissés bernés par P., maintient qu'il était du devoir du média de vérifier l'information auprès des personnes accusées par celui-ci, et non auprès de sa compagne d'une part pour les raisons déjà précisées, souligne-t-elle, d'autre part, parce qu'elle n'était dans tous les cas pas une source indépendante. Elle ajoute que, lors de ses conversations téléphoniques avec le média, il lui a été dit à plusieurs reprises que le couple avait refusé de communiquer le numéro de téléphone des Ukrainiennes, sans que les journalistes ne trouvent ce comportement suspect. Or, estime-t-elle, ce refus aurait dû conduire le média à vérifier la véracité des faits avec d'autant plus de sérieux. Pour elle également, l'information devait être vérifiée auprès de plusieurs sources indépendantes. Elle note que, si la démarche des

journalistes visait à consulter des sources (mentionnées par le média) pour analyser ce qui pouvait être fait en cas de problème avec des réfugiés en accueil familial, elle ne visait cependant pas à vérifier si ces problèmes étaient bien réels dans le cas d'espèce. Pour elle, l'interview des experts n'a eu pour effet que de présenter de manière encore plus avérée les faits rapportés dans la première partie du reportage. Par conséquent, elle juge que les journalistes devaient s'abstenir de diffuser le reportage, d'autant plus que le président du CPAS leur avait indiqué n'avoir reçu aucune plainte. La plaignante regrette encore que le média n'insiste pas sur cet élément, qui passe totalement inaperçu dans l'ensemble du reportage. Par ailleurs, elle insiste sur l'importance du fait que P. ne soit pas propriétaire du bien puisque, en prétendant le contraire, cela rend les faits plus choquants (en tant que propriétaire, il aurait le droit d'occuper le logement, droit dont la jouissance serait empêchée par les Ukrainiennes). Elle note en outre que l'intéressé ment doublement au sujet du CPAS, qui n'a pas pu lui conseiller de vendre sa maison, vu qu'il n'en est pas propriétaire et n'a pas reçu de plainte. Elle déplore encore l'argument du média concernant l'angle rédactionnel choisi qui justifierait qu'il n'a pas recoupé l'information auprès des deux Ukrainiennes, qu'elle juge ridicule et hallucinante, mais aussi celui selon lequel le média voulait éviter de cibler spécifiquement celles-ci, alors que, selon elle, la meilleure manière d'éviter toute stigmatisation était de vérifier correctement les faits. Concernant les commentaires sous l'article en ligne, la plaignante note, image et vidéo à l'appui, que l'argument du média relatif à l'algorithme ne tient pas car son époux a lui aussi tenté de poster des commentaires à plusieurs reprises, qui ne contenaient aucun mot haineux ou problématique, en vain. Elle se dit, à ce sujet, surprise que d'autres commentaires, comme l'un énonçant « laissez-les dans leur merde » (dont elle fournit la photo), soient acceptés par l'algorithme du média. Expliquant avoir signalé le problème au responsable de la rédaction avec lequel elle a été en contact, sans que ses commentaires – qui rétablissaient la vérité, affirme-t-elle – n'aient pour autant été publiés, la plaignante estime qu'il s'agit donc de la volonté du média de cacher la vérité. Concernant la rectification, elle rappelle que les documents envoyés au média démontraient la réalité des faits et juge que l'argument selon lequel il était difficile d'affirmer avec certitude ce qui relevait de faits erronés ne tient pas. Elle considère par ailleurs que le refus des Ukrainiennes relatif à la proposition d'interview n'exonérerait pas le média de corriger les faits au plus vite, par tout autre moyen (simple démenti sur le site ou à la télévision).

Concernant l'identification des réfugiées, la plaignante considère que, si les faits avaient été vérifiés et étaient réels, et si les réfugiées avaient été interrogées, il aurait été légitime de les mentionner implicitement ou explicitement. Vu que cela n'a pas été fait, affirme-t-elle, le média ne pouvait publier d'information permettant leur identification. Elle précise encore que d'autres personnes que celles de leur entourage immédiat ont pu les reconnaître, comme celles de l'entourage de P., celui de sa compagne, mais aussi le CPAS – qui a d'ailleurs contacté la propriétaire de l'habitation à la suite du reportage pour vérifier que tout allait bien –, et même des personnes que les intéressées ne connaissaient pas, ce dont témoigne leur interpellation par plusieurs individus qui avaient vu le reportage lors d'un repas de Noël organisé par la Commune.

Finalement, quant au droit de réplique, la plaignante estime qu'il était d'application puisque les Ukrainiennes étaient clairement identifiables. Elle juge également qu'il n'y a pas de doute sur le caractère attentatoire à leur honneur des informations diffusées puisque P. affirme notamment qu'elles ont changé la serrure de leur chambre sans prévenir le couple – ce qui est faux – ou que c'est la « fille qui dirige tout le monde (...) ». En outre, se basant sur l'échange de courriers qu'elle a eu avec le média (qu'elle fournit en annexe), elle conteste l'argument selon lequel il aurait refusé de procéder à son interview en raison de leur liberté éditoriale puisqu'il y énonce clairement que « La rédaction est prête à s'engager dans la réalisation de ce reportage », et l'y invite à l'appeler pour discuter de la possibilité de l'interviewer à la place des réfugiées. Elle précise que le média lui avait indiqué que seul le timing posait problème. Pour elle, il s'agissait d'une manœuvre pour laisser passer le délai de 15 jours au-delà duquel les Ukrainiennes ne pouvaient plus demander de droit de réponse devant le tribunal. Pour le surplus, elle explique qu'il est rapidement apparu que le média voulait réaliser l'interview dans le cadre d'un autre reportage plus général sur l'intégration des réfugiés ukrainiens en Belgique et non spécifiquement sur la correction d'une information erronée publiée précédemment. Elle considère ainsi que cela témoigne de leur volonté de « noyer le poisson », notant que, dans le cadre d'un droit de réponse légal, le média n'aurait eu aucun choix sur son contenu.

Le média :

Dans sa deuxième réponse

Le média, qui dit réitérer l'intégralité de l'exposé développé dans sa première réponse, apporte des précisions sur plusieurs points. Premièrement, il souligne que l'angle du reportage n'était pas d'opposer la version de P. à celle des deux personnes que le couple avait décidé d'héberger. Il note que les journalistes ont fait état de son mal être quant à la situation vécue, confirmé par son ex-compagne, et que le point de départ du reportage résidait dans ce ressenti et évoluait vers l'évocation de pistes de solutions existantes tout en s'éloignant du

cas concret. Deuxièmement, le média conteste avoir délibérément cherché à empêcher toute publication de la plaignante ou de ses proches et souligne ne pas disposer des capacités techniques pour empêcher la publication de commentaires provenant de personnes spécifiques, de manière ciblée. Troisièmement, concernant les échanges de courriers avec un de ses conseillers juridiques, il affirme qu'il ne s'agit pas des derniers courriers à ce sujet et qu'un courrier a été adressé à la plaignante ultérieurement, auquel elle a répondu (il les fournit en annexe). Dans le premier courrier, explique-t-il, outre le fait qu'il indique avoir été contacté la veille par le conseil des Ukrainiennes afin de trouver une solution amiable, figurait un projet d'accord qui impliquait, d'une part, la publication d'un texte sous l'article d'origine faisant état de certaines précisions apportées par les intéressées, d'autre part, la réalisation d'un reportage dont les contours restaient à définir et qui incluait, entre autres, les mêmes précisions, nonobstant le fait que leur demande de droit de réponse ne respectait pas les exigences de forme et de fond de la loi. Le média précise que, alors qu'ils étaient proches d'une solution négociée, le conseil des réfugiées l'a informé qu'une requête en conciliation avait été introduite par ses clientes de leur propre chef et qu'il ne les représenterait donc plu à l'avenir. Finalement, explique-t-il, le lendemain, la plaignante lui a indiqué que ledit conseil l'avait contacté sans son autorisation. Par conséquent, il conteste avoir cherché à « noyer le poisson » puisqu'il n'a eu de cesse, selon lui, de chercher une solution amiable, d'abord directement avec la plaignante, ensuite par l'intermédiaire de l'avocat. Les négociations ont été suspendues une fois que la plaignante a décidé de porter l'affaire en justice, précise-t-il, mais il est prévu qu'elles reprennent dans le cadre de la procédure judiciaire toujours pendante. Se référant audit courrier de la plaignante (« (...) Ce dépôt ne nous empêche d'ailleurs nullement de continuer à négocier (...) »), le média affirme également qu'il est erroné de dire qu'il aurait pris un engagement ferme quant à la diffusion d'un reportage puisque les parties ne sont jamais parvenues à un accord sur les contours d'une solution négociée.

Décision :

Le CDJ retient qu'il était d'intérêt général de traiter des difficultés que peuvent rencontrer les familles d'accueil de réfugiés et réfugiées venant d'Ukraine, ainsi que des solutions mises à leur disposition dans ces situations. Le fait d'illustrer un tel sujet par un cas particulier n'enlève rien à cet intérêt, pour autant que les principes de déontologie journalistique soient respectés.

En l'occurrence, le Conseil constate que les journalistes se sont appuyés, dans leur enquête, sur le témoignage d'un homme, P., qui les avait contactés via le bouton d'alerte de la chaîne. Bien que le média déclare que les journalistes ont recoupé cette information à d'autres sources, directement – la compagne – ou indirectement – trois experts appelés à évoquer les solutions existantes – concernées par l'affaire, il constate que les faits dénoncés par ce témoin ont insuffisamment été vérifiés.

Il estime d'une part qu'en recoupant le témoignage de P. à celui de sa compagne – dont il était légitime de respecter la demande d'anonymat –, les journalistes prenaient le risque d'accréditer une version unilatérale des faits rapportés. Il observe, d'autre part, que si les propos d'un des trois experts invités à commenter la situation sous l'angle des solutions pouvaient incidemment laisser entendre que la situation dénoncée lui était inconnue en tant qu'acteur de terrain, pour autant, les journalistes ne les ont ni relevés, ni mis en perspective pour apprécier la crédibilité de leur témoin et les faits qu'il rapportait. Il remarque au contraire qu'ils ne les ont à aucun moment mis en question.

Le Conseil constate que les journalistes ont d'autant plus manqué de prudence sur ce point qu'ils rendaient dans le même temps inévitable l'identification sans doute possible des deux personnes incriminées hors leur cercle de proches, par la seule convergence d'éléments tels que le prénom et l'image de leur témoin (P.), la commune d'habitation, le fait que lui et sa compagne les hébergeaient, qu'elles étaient réfugiées ukrainiennes, leur lien de filiation, et leur l'âge.

Il estime que ne pas avoir cherché à les contacter privait les journalistes de la possibilité de vérifier la crédibilité de leur source première, de nuancer ou encore de contextualiser les éléments que celle-ci rapportait, et de permettre, au vu des accusations émises, l'exercice légitime de leur droit de réplique.

Il rappelle la nécessaire distance critique qu'exige l'activité journalistique à l'égard des sources, distance destinée à préserver la profession des *a priori* et de toutes formes d'instrumentalisation. Au vu des pièces introduites par la plaignante et de la parole longuement donnée au témoin principal, tant dans la séquence que dans l'article, il constate que, dans le cas présent, faute de vérification suffisante, les journalistes et le média se sont exposés à relayer des rumeurs non vérifiées et d'user d'un témoignage dont la pertinence par

rapport à l'objet du reportage et de l'article pouvait être contestable et servir des intentions sans aucun rapport avec le droit à l'information du public, au détriment de la vérité, mais aussi du respect des personnes mises en cause.

Ainsi qu'il l'a déjà souligné précédemment dans sa jurisprudence, il attire l'attention des journalistes et de leur rédaction sur les risques d'instrumentalisation inhérents à l'usage d'un bouton ou d'un numéro d'alerte et sur la nécessaire – et naturelle – distance critique qui s'impose à l'égard des sources qui leur parviennent par ce biais.

Les art. 1 (recherche et respect de la vérité / vérification), 4 (prudence), 22 (droit de réplique) et 24 (droits des personnes : identification) du Code de déontologie, ainsi que la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015) n'ont pas été respectés.

L'art. 3 (omission / déformation d'information) ne trouve pas à s'appliquer.

Le CDJ rappelle que droit de réponse et rectification ne se confondent pas, la rectification relevant de la déontologie journalistique, le droit de réponse étant régi par la loi.

L'article 6 du Code de déontologie journalistique prévoit que les rédactions rectifient rapidement et explicitement les faits erronés qu'elles ont diffusés. En l'espèce, le CDJ constate que, bien qu'il ait pris connaissance de faits erronés – via la rétractation de la compagne de P., les pièces transmises par la plaignante attestant de la situation réelle du couple, et une contestation des réfugiées –, le média a maintenu les productions publiées en l'état.

L'art. 6 (rectification rapide et explicite) du Code n'a pas été respecté.

Le CDJ rappelle que l'art. 16 (modération des forums) du Code de déontologie journalistique et la Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias (2011) prévoient que la décision de publier ou non tout ou partie des réactions émanant du public ainsi que la gestion et la modération des commentaires relèvent en toute indépendance de la seule responsabilité de la rédaction.

Le Code précise qu'il en va de même pour la modération des espaces de discussion en ligne. Cette disposition distingue deux principes : d'une part, une rédaction a le libre choix (et la responsabilité) des réactions qu'elle publie ; d'autre part, tout média doit, lorsqu'il ouvre un espace de discussion, mettre en œuvre des modalités de gestion de l'expression des internautes de nature à répondre aux risques de dérive des débats dont il autorise ainsi l'organisation. Il s'agit là d'une obligation de moyens, pas de résultat.

Par ailleurs, la Recommandation pour l'information relative aux personnes étrangères ou d'origine étrangère, et aux thèmes assimilés (2016), attire l'attention des médias sur la nécessité de modérer les propos du public, particulièrement les informations erronées, propos xénophobes, incitations à la haine et à la discrimination et amalgames qui circulent en ces matières.

En l'espèce, le CDJ constate qu'en partageant l'article sur sa page *Facebook* en même temps que sur son site Internet, le média ne pouvait ignorer qu'il ouvrait un espace de discussion sur un sujet sensible. Il relève que, s'il a supprimé le post *Facebook* renvoyant à l'article, plusieurs propos litigieux, haineux ou injurieux tenus dans le forum de discussion sous l'article ont échappé à l'outil de modération mis en place par le média. Considérant i) le nombre de commentaires litigieux apparaissant sur le site internet du média, ii) l'apparente faiblesse de l'outil prévu pour leur modération, iii) le fait que ces commentaires apparaissaient toujours sous l'article au moment de l'examen de la plainte, le Conseil estime qu'il y a là un défaut systématique de modération dans le chef du média.

L'art. 16 (modération des forums et espaces de dialogue en ligne) du Code de déontologie journalistique et la Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias (2011) n'ont pas été respectés sur ce point.

Pour le surplus, le CDJ souligne qu'il n'est pas compétent pour traiter de la suppression de certains commentaires de ces forums de discussion, qui relève de la gestion éditoriale du média dans le cadre de son obligation de modération.

Décision : la plainte est fondée pour ce qui concerne les art. 1 (recherche et respect de la vérité / vérification), 4 (prudence), 6 (rectification rapide et explicite), 16 (modération des forums et espaces de dialogue en ligne), 22 (droit de réplique) et 24 (droits des personnes : identification) du Code de déontologie, ainsi que la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015) et la Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias (2011).

Recommandation aux médias et aux journalistes :

Le CDJ rappelle – comme il l'a déjà fait dans une précédente décision évoquant des faits similaires – que, quelle qu'en soit l'origine, une source reste une source pour les journalistes et, par conséquent, que les sources « numériques » nécessitent la même attention professionnelle que les sources « classiques », notamment en matière de vérification, mais aussi en matière de respect des droits des personnes. Il attire également l'attention des journalistes et des rédactions sur les risques d'instrumentalisation inhérents à l'usage d'un bouton d'alerte, comme celui dont disposent certains médias audiovisuels ou sites web de médias écrits, et sur la nécessaire – et naturelle – distance critique qui s'impose à l'égard des sources qui leur parviennent par ce biais.

Demande de publication :

En vertu de l'engagement pris par tous les médias au sein de l'AADJ, RTL-TVi doit publier, dans les 7 jours de l'envoi de la décision, le texte suivant sur son site en page d'accueil pendant 48 heures et placer sous la séquence et l'article en ligne, s'ils sont disponibles ou archivés, une référence à la décision et un hyperlien permanents vers celle-ci sur le site du CDJ.

Texte pour la page d'accueil du site

CDJ – plainte fondée c. RTL Info & RTL-TVi (JT)

RTL-TVi a insuffisamment vérifié un témoignage transmis via son bouton d'alerte au détriment de la vérité et du respect des personnes mises en cause

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 3 juillet 2024 qu'une séquence du JT (19h) et un article en ligne y lié de RTL Info, qui s'appuyaient sur le récit d'un témoin recueilli via le bouton d'alerte orange, étaient contraires à la déontologie. Le Conseil a principalement retenu que les journalistes et le média avaient manqué de prudence en vérifiant insuffisamment les faits que dénonçait ce témoin – qui déclarait n'avoir eu d'autre solution que de déménager à la suite d'une mésentente avec deux réfugiées ukrainiennes que son couple hébergeait. Il a estimé que les journalistes et le média s'étaient ainsi exposés à relayer des rumeurs non vérifiées, à user d'un témoignage dont la pertinence par rapport à l'objet du reportage et de l'article pouvait être contestable et à servir des intentions sans aucun rapport avec le droit à l'information du public, au détriment de la vérité mais aussi du respect des personnes mises en cause, rendues identifiables et dont le droit de réplique n'avait pas été sollicité.

La décision complète du CDJ peut être consulté [ici](#).

Texte à placer sous l'article et la séquence en ligne

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté des fautes déontologiques dans cet article / dans cette séquence. Sa décision peut être consultée [ici](#).

La composition du CDJ lors de la décision :

P. Steghers, ayant participé à la défense du média, était récusée de plein droit dans ce dossier.
La décision a été prise par consensus.

Journalistes

Thierry Couvreur
Arnaud Goenen (par procuration)
Alain Vaessen
Véronique Kiesel (par procuration)
Michel Royer

Éditeurs

Catherine Anciaux (par procuration)
Denis Pierrard
Marc de Haan
Harry Gentges

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer

Société civile

Ricardo Gutierrez

CDJ – Plainte 24-03 – 3 juillet 2024

Alejandra Michel
Caroline Carpentier
Ulrike Pommée

Ont participé à la discussion : Michel Visart et Sandrine Warsztacki.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Denis Pierrard
Président