



Conseil de déontologie - Réunion du 22 juin 2016

Avis - Plainte 16-05

Makro c. O. Badart / RTBF (Questions à la Une)

Enjeux : parti pris : déformation d'information (art.3) – confusion faits/opinion (art. 5), méthodes déloyales (art. 17), absence de réplique (art. 22), non-respect d'engagement (art. 23), respect de la vie privée (art. 25)

Plainte partiellement fondée

Origine et chronologie :

Le 26 janvier 2016, Mme J. Sordiau, responsable de la communication de Makro, introduit une plainte au CDJ contre une séquence d'un reportage de « Questions à la Une » diffusé sur la RTBF le 20 janvier 2016. La plainte était recevable. Le média et le journaliste en ont été informés le 27 janvier. Ils y ont répondu le 9 février. Le CDJ ayant opté pour la procédure orale, une audition a eu lieu le 21 avril 2016. Y étaient présents, Mme J. Stordiau (communication) M. Ch. Kleinkenberg (responsable clientèle Alleur) pour Makro ainsi que M. O. Badart (journaliste) et M. P. De Ruelle (juriste) pour la RTBF.

Les faits :

Le 20 janvier 2016, la RTBF diffuse un « Questions à la Une » consacré à l'accueil des clients dans les magasins (« Le client est-il roi ? »). Une séquence est consacrée au nouveau dispositif de caisses mis en place par Makro où les caissiers et caissières tournent le dos aux clients. La première partie de la séquence donne la parole à la responsable de la communication de l'enseigne qui évoque de nouvelles habitudes à prendre pour le personnel et les clients sur fond d'images des caisses concernées. La seconde s'appuie sur des images tournées en caméra cachée qui soulignent l'absence d'interaction des clients avec les caissiers. Une autre séquence portant sur le service à la clientèle d'Ikea et diffusée dans le même reportage recourt également à des images en caméra cachée. Elles font l'objet d'une réplique de l'enseigne.

Les arguments des parties (résumé) :

La plaignante :

- Dans sa plainte initiale

Le journaliste a tourné des images en caméra cachée chez Makro. Or, Makro avait accepté un tournage officiel et une interview. Les informations étaient donc accessibles. Le journaliste avait d'ailleurs signalé par courriel à la plaignante qu'étant donné l'accord, il n'avait pas besoin de caméra cachée. Il est ensuite revenu sur sa parole et a contrevenu à la déontologie et aux règles internes de la RTBF qu'il avait lui-même expliquées (besoin d'une preuve du refus de filmer par voie classique). Makro en déduit que les images obtenues ouvertement ne correspondaient pas à ce que le journaliste cherchait pour démontrer sa thèse. Outre la méthode déloyale, il y a donc aussi du parti pris.

CDJ Plainte 16-05 Avis du 22 juin 2016

- Lors de l'audition

Aucune consigne particulière n'a été donnée au personnel pour le tournage. L'équipe RTBF a pu se placer où elle voulait. Les responsables Makro sont restés à leurs côtés pour être disponibles au moment de l'interview.

Makro déplore n'avoir pas pu bénéficier des mêmes conditions de tournage qu'Ikea où après la caméra cachée, l'enseigne a pu réagir. La déception porte non pas sur le fond, mais sur la forme. Pour Makro il y avait un intérêt à réagir aux images car le sujet est sensible pour l'enseigne par rapport à la valeur de service aux clients.

Le responsable du Makro d'Alleur indique que les images prises en caméra cachée ont causé beaucoup d'émotion en interne car la personne vue le plus longtemps sur les images est le seul homme de l'équipe. Il a été reconnu, par ses collègues, par les clients.

Le média / le journaliste:

- Dans leur première réponse

Le sujet est d'intérêt public. Le manque de convivialité du nouveau dispositif mis en place dans ces magasins avait été signalé à la RTBF et constaté lors de repérages antérieurs au tournage. Lors de ce dernier, le journaliste n'a pas pu filmer ce qu'il voulait. Les caissières qu'il a été autorisé à filmer avaient été « préparées ». Vu l'impossibilité d'obtenir l'information de manière « officielle », un nouveau tournage en caméra discrète a été décidé en comité éditorial d'équipe afin de montrer la réalité. L'engagement de renoncer à la caméra cachée ne portait que sur l'interview.

La technique a été utilisée non par parti pris mais pour révéler un décalage entre le discours et la pratique révélé par des témoignages en possession du journaliste.

- Lors de l'audition

Le journaliste s'était engagé à ne pas recourir à la caméra cachée uniquement pour la première rencontre. La décision de recourir à la caméra cachée n'a eu lieu qu'après le premier tournage. Il explique qu'une règle interne à la RTBF demande au journaliste de prendre un premier contact officiel avec l'interlocuteur. A la différence de Makro, le premier contact avec Ikea s'est soldé par un refus. La caméra cachée a donc été utilisée. Comme les images Ikea étaient des images fortes, la possibilité leur a été donnée de s'exprimer après coup. Pour Makro, la même démarche a été suivie. L'enseigne a donné son accord ce qui excluait *a priori* la caméra cachée. C'est en raison du décalage observé entre la version recueillie lors de la première rencontre et la réalité que le recours à la caméra cachée a été décidé. La RTBF rappelle que son objectif est de donner une information objective, la plus objective possible, pas de se contenter d'une seule version. Le service à la clientèle est un sujet d'intérêt général et il n'était pas possible d'obtenir autrement l'information.

Pour le journaliste, il n'y a pas parti pris et le traitement est le même. La dynamique de contact a primé. Un retour vers Makro ne s'imposait pas puisque le point de vue avait été déjà recueilli et que les bonnes questions avaient déjà été posées lors de l'interview. Le temps ne lui a pas permis non plus de retourner sur le terrain.

Solution amiable : N.

Avis :

Le Conseil de déontologie estime que, sur le fond, le reportage ne témoigne d'aucun parti pris. Il respecte les faits et en rend compte avec honnêteté. Il ne suit aucun scénario préétabli. Sur ce point, la plainte n'est pas fondée.

Concernant les méthodes de recherche d'information, le Conseil considère que l'usage de la caméra cachée était justifié. Les conditions prévues à l'article 17 du Code de déontologie journalistique étaient en effet réunies : l'information est d'intérêt général, elle ne pouvait pas être obtenue d'une autre manière dès lors que les propos de la direction sur fond d'images recueillies en caméra visible n'avaient pas reflété la réalité, filmée alors en caméra cachée. Les autres conditions prévues dans le code et rencontrées étaient l'accord de la rédaction en chef et le risque proportionné pour le journaliste.

Concernant l'engagement pris par le journaliste de ne pas recourir à la caméra cachée (puisque'il disposait de l'accord de l'enseigne pour filmer), le Conseil estime que cet engagement doit se lire en regard du contexte dans lequel il a été formulé. Le journaliste répondait à une question directe qui lui

CDJ Plainte 16-05 Avis du 22 juin 2016

était posée – y aura-t-il usage d'une caméra cachée ou non ? – qui ne lui laissait que peu de choix de réponses puisqu'un accord préalable pour tournage avait alors été obtenu.

Concernant l'impossibilité, pour la plaignante, de commenter ces images filmées en caméra cachée, le Conseil constate que ces images mettaient en avant un élément nouveau de nature à porter atteinte à l'image de l'enseigne, sur une valeur centrale pour la marque (le service à la clientèle). Dès lors, le journaliste aurait dû permettre à la direction de répliquer comme le prévoit l'article 22 du Code. Une accusation grave peut en effet également affecter, dégrader l'image, la réputation d'une personne morale dont une entreprise. Le droit de réplique s'y applique donc également. L'urgence qu'invoque le journaliste ne lui permettait pas de passer outre, d'autant moins qu'entre l'enregistrement des images et la diffusion, plusieurs semaines se sont écoulées.

Enfin, le fait que le caissier ait été reconnaissable sur les images prises en caméra cachée tient à des éléments que la RTBF ne pouvait connaître ou deviner. L'identification possible de la personne filmée, critiquée par la plaignante, est accidentelle. La plainte n'est pas fondée sur ce point.

Décision : la plainte est partiellement fondée.

Demande de publication :

En vertu de l'engagement pris par tous les médias au sein de l'AADJ, la RTBF 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 le reportage archivé 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 un défaut de droit de réplique suite à l'usage d'images en caméra cachée dans une émission de « Questions à la Une »

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 22 juin 2016 que le droit de réplique d'une enseigne commerciale, mise en cause dans des images prises en caméra cachée dans le cadre d'une émission de « Questions à la Une » consacrée aux services à la clientèle des magasins, n'avait pas été respecté. Dès lors que les images prises en caméra cachées mettaient en avant un élément nouveau de nature à porter atteinte aux valeurs défendues par cette enseigne, le Conseil a estimé que le journaliste aurait dû permettre à celle-ci d'y répliquer comme le prévoit l'article 22 du Code. L'urgence ne lui permettait pas de passer outre, d'autant moins qu'entre l'enregistrement des images et la diffusion plusieurs semaines s'étaient écoulées.

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

Texte à placer sous le reportage archivé

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté une faute déontologique liée à la réalisation de ce reportage. 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

Gabrielle Lefèvre
Alain Vaessen
Jérémy Detober
Jean-François Dumont
Vanessa Cordier

Editeurs

Catherine Anciaux
Philippe Nothomb
Marc de Haan
Alain Lambrechts
Jean-Pierre Jacqmin

CDJ Plainte 16-05 Avis du 22 juin 2016

Rédacteurs en chef

Grégory Willocq

Société civile

Ulrike Pommée

Pierre-Arnaud Perrouty

Jean-Jacques Jaspers

Ont également participé à la discussion : Céline Gautier, Jean-Claude Matgen, Martine Vandemeulebroucke, Yves Thiran, Caroline Carpentier.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Marc de Haan
Président