



Conseil de déontologie - Réunion du 23 juin 2021

Plainte 19-36

Axa Belgium c. A. Allard & B. Maréchal / Vivacité (« SOS Pigeons »)

Enjeux : recherche de la vérité / vérification / honnêteté (art. 1 du Code de déontologie journalistique) ; enquête sérieuse / urgence (art. 4) ; identification : droit des personnes (art. 24) et respect de la vie privée (art. 25) ; stigmatisation (art. 28)

Plainte fondée : art. 1 (recherche de l'information), 4, 24, 25 et 28

Plainte non fondée : art. 1 (vérification / honnêteté)

Origine et chronologie :

Le 17 décembre 2019, AXA Belgium introduit une plainte au CDJ à l'encontre d'un passage de l'émission « SOS Pigeons » diffusée sur Vivacité et sur La Une qui enquête sur le délai de traitement et d'indemnisation d'une auditrice qui a été victime d'un accident dans un parc d'aventures. La plainte, recevable, a été transmise au média le 7 janvier. Il y a répondu le 22 janvier. La plaignante n'y a pas répliqué.

Les faits :

Le 21 octobre 2019, l'émission « SOS Pigeons » diffusée sur Vivacité et La Une, et animée par B. Maréchal, A. Allard et S. Verlainne, est pour partie consacrée au suivi d'un dossier d'indemnisation d'une auditrice victime d'un accident dans un parc d'aventure par la compagnie d'assurance AXA. Les animateurs ouvrent la discussion sur ce sujet en présentant l'auditrice, en décrivant sa mésaventure et en notant l'absence de communication et d'information de la compagnie d'assurance dans le dossier. Ils décident, dans un premier temps, de contacter le parc d'aventure où l'accident a eu lieu et s'entretiennent avec la directrice des ressources humaines, qui les renvoie vers la compagnie d'assurance. Avant de prendre contact avec celle-ci, les animateurs et l'auditrice évoquent la gestion du dossier par la compagnie : *A. Allard* : « Ou sinon ça ne bougeait pas ? En fait, vous reprochez le manque d'informations et d'explications ? » ; *L'auditrice en attente d'indemnisation* : « Oui, mais c'est chez AXA. Il a fallu que j'appelle moi-même AXA quasi tous les deux mois pour avoir des nouvelles. Et à ce moment-là, la madame me disait qu'il manquait un document ou qu'ils devaient être complétés et que c'était une autre personne qui devait le faire... » ; *B. Maréchal* : « Ce que j'aime bien c'est que Mélissa, sur la page *Facebook* des Pigeons, vous dit que, effectivement, pour les assurances il faut laisser du temps au temps. Elle a eu un accident en février 2017 et elle a retouché en avril 2019. Ah ouais, mais un cas n'est pas l'autre, un cas n'est pas l'autre ! » ; *A. Allard* : « Alors on sait que le temps passe et il faut laisser passer du temps. Mais des informations et des explications, ça fait toujours plaisir, surtout quand on attend, on attend des informations qui n'arrivent pas ! » ; (...) *B. Maréchal* : Vous avez un gestionnaire de dossier là-dedans Solange ? » ; *L'auditrice* : « Oui, oui tout à fait, Madame S. [le nom

de famille de la personne est cité]. » ; *B. Maréchal* : « S. [il répète le nom] ? » ; *A. Allard* : « S. [le nom est répété une nouvelle fois]... » ; *L'auditrice* : « Oui. » ; *B. Maréchal* : « S. [le nom est répété] ! » ; *L'auditrice* : « S. [le nom est répété en insistant sur la voyelle finale]. » ; *B. Maréchal* : « Comment vous écrivez S. [le nom est répété] ? » ; *L'auditrice* : « Euh, [elle épelle le nom]. » ; *B. Maréchal* : « Ah S. [il répète le nom] ! ».

Dans un deuxième temps, les animateurs essaient de joindre la compagnie d'assurances via la ligne directe de la gestionnaire du dossier. Un interlocuteur leur répond que la personne n'est pas disponible et que puisqu'ils sont de la radio, l'idéal est qu'il les mette en contact avec le responsable du service. Durant le temps d'attente, les animateurs et l'auditrice discutent, notamment comme suit : *B. Maréchal* : « Bon je peux, si vous voulez, rappeler avec un accent espagnol, mais on ne me passera pas Madame S. [le nom est mentionné] quand même. » ; *A. Allard* : « Je ne suis pas sûre que vous aurez Madame S. [nom cité]. » ; *B. Maréchal* : « Et après je vais avoir toute la communauté espagnole sur le dos, qui me dira "qu'est-ce que c'est que cet accent espagnol ?" !. En général quand on passe au responsable... » ; *A. Allard* : « Aïe aïe, ça... » ; *B. Maréchal* : « Soit on a un très chouette qui dit "OK je gère", qui roule un peu des mécaniques et qui dit "OK je gère et je vais t'arranger le truc". » ; *A. Allard* : « Ou alors, et je crois que ça va être ça plutôt, un "Ah vous êtes la presse. Ah, envoyez-nous un petit mail à l'adresse suivante..." » ; *B. Maréchal* : « Non c'est en général "je ne peux pas m'exprimer quand le client n'est pas là", "oui, oui mais votre client est là", "oui mais vous êtes la presse ?", "oui mais votre client est là", et c'est à l'infini. Et c'est comme ça qu'on perd un influx nerveux majeur, à chaque fois. » ; *A. Allard* : « Enfin voilà, bon, l'espoir fait vivre Benjamin. Faut y croire quand même. » ; *B. Maréchal* : « Solange, vous êtes encore plus perfide que nous, puisque vous supputez que Madame S. [nom cité] était déjà en ligne avec Durbuy Adventure. » ; *L'auditrice* : « Je vous avais dit... » ; *B. Maréchal* : « Que vous étiez perfide ? Non, je le découvre ! » ; *L'auditrice* : « Oui, ça fait 14 mois qu'elle me balade, j'ai l'habitude » ; (...) *Maréchal* : « Enfin, ceci dit, là c'est le branle-bas de combat dans les bureaux d'AXA hein. Donc à mon avis, il y a Michel et Janine qui ont lâché leur tasse de café, il y a le gars qu'on a eu au téléphone qui est en train d'expliquer à tout le monde (...) Et puis (le responsable) qui dit "C'est à toi de le faire", "non c'est à toi", "non c'est à toi !", "naaan, c'est à toi !". Enfin, vous voyez comment c'est dans les grandes organisations ? ».

Après avoir été coupés et avoir obtenu les coordonnées du responsable communication de la compagnie, les animateurs déclarent : *B. Maréchal* : « Non, non, attends, on va passer celui où on était ! Le monsieur va nous expliquer pourquoi on a été coupés. C'est peut-être un problème de standard, faut pas toujours être fourbe et perfide. Mais retournons-y alors de ce pas, ce monsieur avait l'air si charmant. Et peut-être qu'au passage on aura Madame S. [nom cité], c'est pour ça que je voulais faire le même numéro. Hihihihhi. » ; *A. Allard* : « Et vous savez comment elle s'appelle ? Son prénom ? » ; *B. Maréchal* : « Non ! » ; *A. Allard* : « Vous voulez savoir ? » ; *B. Maréchal* : « Oui... » ; *A. Allard* : « Ça commence par un A : Amal » ; *B. Maréchal* : « Amal S. [nom cité] ? » ; *A. Allard* : « Amal S. [nom cité] ! ». Ils tentent alors une nouvelle fois, sans succès, de joindre la gestionnaire du dossier, puis parviennent à entrer en contact avec un autre interlocuteur auquel B. Maréchal demande à pouvoir parler à la gestionnaire du dossier qu'il nomme. Au moment de la mise en attente de l'appel, B. Maréchal explique : « On va nous transférer chez Madame S. [nom cité]. Ah oui comme ça on s'arrange avec Amal directement ». Il décide ensuite de mettre fin à l'appel qui ne donne rien. Suite à cela, A. Allard lui propose de contacter le porte-parole, ce à quoi il répond « Oui mais moi j'étais braqué sur Madame S [nom cité]. (...) ».

Après s'être entretenus avec le porte-parole, et avoir été renvoyés vers son homologue francophone, les animateurs proposent de contacter, encore une fois, la gestionnaire de dossier : *B. Maréchal* : « Je me demande si on ne devrait pas rappeler Madame S. [nom cité]. (...) Je me permets de dire à Zenzen qu'il peut raccrocher Monsieur, mais c'est ce qui est fait. Et donc on a quoi ? Un portable ou un fixe ? Un portable ! Ouh. Ah j'ai quand même envie de faire un petit coup de Madame S. [nom cité] avant. Vous n'avez pas envie de faire un petit coup de Madame S. [nom cité] avant ? » ; *A. Allard* : « Si, allez, on va vous faire plaisir. On va retourner chez Madame » ; *B. Maréchal* : « Zenzen, pouvez-vous composer le numéro de Madame S. [nom cité] ? » ; *A. Allard* : « Avec un sourire, parce que sinon on ne décrochera pas » ; *B. Maréchal* : « Oui, parce que, ce que j'aime bien chez Madame S. [nom cité], c'est que chaque fois il se passe un truc. On ne l'a pas, on a un homme, on a une autre femme, on a une ligne qui raccroche. Il y a une vie ... » ; *L'auditrice* : « Exactement ce qu'il s'est passé depuis le début » ; *B. Maréchal* : « Oui mais il y a une vie autour de cette Madame S. [nom cité], dites donc. Je suis sûr que si j'appelle le Palais, j'aurai Philippe plus vite hein ». Ils vont finalement être de nouveau mis en attente et déconnectés de l'appel. Après cette coupure, le téléphone de l'auditrice émet un bruit de touches, auquel B. Maréchal réagit : « J'ai eu peur que Madame S. [nom cité] communique par morse.

Là on n'était pas dans la mouise, j'aime autant vous le dire ». Ils décident alors d'appeler la porte-parole francophone d'AXA, qui propose à A. Allard de lui envoyer un mail avec les informations nécessaires relatives aux dossiers dans l'après-midi.

À la suite de cet appel, B. Maréchal demande à être mis une dernière fois en contact avec la gestionnaire de dossier. Pour conclure l'échange téléphonique avec son interlocuteur, venant de lui expliquer l'impossibilité de le transférer à la gestionnaire en raison de son inhabilité à pouvoir parler du dossier, B. Maréchal demande : « Et pourriez-vous Monsieur, au passage aussi, remettre nos amitiés à Madame S. [nom cité], puisqu'elle est aussi à la clé. Donc si elle veut rappeler sa cliente Solange, elle peut le faire dans la foulée et comme ça nous serons relax ».

Finalement, l'émission se clôture sur les échanges suivants : B. Maréchal : « (...) Ce qui nous a permis d'aller sur Facebook voir si on trouvait une Madame S. [nom cité]. » ; A. Allard : « On a trouvé une Madame ... » ; B. Maréchal : « Je vois que Sarah n'est pas la dernière à faire des recherches informatiques. Vous avez trouvé la bonne ou pas ? Parce qu'il y en a 5500. » ; S. Verlaine : « Ben écoute, je ne sais pas. J'en ai trouvé trois mais alors laquelle est la bonne euh... » ; B. Maréchal : « Madame S.[nom cité]. » ; S. Verlaine : « Qu'elle puisse en tout cas nous le dire. » ; B. Maréchal : « L'enjeu n'est même plus le dossier, Madame S. [nom cité] » ; A. Allard : « Non c'est Madame elle-même. » ; B. Maréchal : « Voilà, l'enjeu est de vous frôler, de vous toucher, de vous aborder... » ; A. Allard : « Vous avez envoyé Benjamin, Madame S.[nom cité]. » ; B. Maréchal : « Il y a peut-être un avenir et Dieu sait quoi. (...) Cette Madame S. [nom cité] est entourée de mystères. » ; Fanny : « Elle, elle S. [nom cité]. » ; B. Maréchal : « Non ! Vous voulez la blague de Thomas qui réalise ? Vas-y, fais la tout haut ! ». Le réalisateur soumet alors sur antenne le calembour qui joue sur le nom de la gestionnaire et son mode de gestion du dossier, que les animateurs présents en studio commentent.

Arguments des parties (résumé) :

La plaignante :

Dans la plainte initiale

La plaignante reproche aux animateurs d'avoir appelé par téléphone, en direct, la gestionnaire en charge du dossier de l'auditrice, afin d'obtenir des informations sur l'avancement du dossier. Elle affirme que l'équipe de l'émission connaît bien l'existence de son service presse – auquel elle a déjà fait appel à plusieurs reprises par le passé – et savait que les gestionnaires ne sont pas habilités à commenter publiquement les dossiers de sinistres, par respect de la confidentialité des données. Elle estime donc que les journalistes ont feint des difficultés insurmontables pour obtenir le numéro d'un interlocuteur, dans le but de tenter tout de même de le joindre. La plaignante s'interroge donc sur la pertinence de cette démarche car, selon elle, si les animateurs souhaitaient réellement faire avancer le dossier de l'auditrice à l'antenne, il leur suffisait de contacter le service de presse pour permettre aux porte-parole de prendre connaissance du dossier et d'être en mesure de le commenter. Elle considère ainsi que le but était, en réalité, de décrédibiliser le professionnalisme de ses gestionnaires et de son équipe presse. En outre, la plaignante pointe que, tout au long de l'émission, les journalistes se livrent à des plaisanteries douteuses sur la consonance étrangère du nom de la gestionnaire du dossier, en déclarant par exemple « Je peux, si vous voulez, rappeler avec un accent espagnol, mais on ne me passera pas Mme S. quand même. Puis après je vais avoir toute la communauté espagnole sur le dos, qui me dira "Qu'est-ce que c'est que cet espagnol ?" » (49'20). Elle note également qu'ils vont jusqu'à épeler son nom de famille (49'15), donner son prénom (55'55), citer sa profession à des nombreuses reprises, et qu'au total, son nom est cité pas moins de 36 fois. Elle estime que, de la sorte, l'attitude des journalistes constitue une atteinte à la vie privée de la gestionnaire et aux normes GDPR.

La plaignante déplore, de plus, que depuis la diffusion de l'émission, plusieurs clients ont menacé la gestionnaire de dossiers de faire appel à l'émission de Vivacité pour voir leur dossier avancer, ce qui lui porte selon elle, un préjudice moral indéniable et l'empêche d'effectuer son travail dans de bonnes conditions. Elle explique que la lenteur de traitement du dossier de l'auditrice résulte du fait qu'elle n'a jamais fourni les documents demandés, et que, par conséquent, le service de gestion des sinistres n'est pas responsable du retard dont elle se plaint. Elle relève donc que l'équipe de l'émission aurait pu éviter un lynchage médiatique gratuit en prenant les renseignements sur le dossier, plutôt que de piéger les gestionnaires en direct à la radio et à la télévision. Elle souligne la recherche de sensationnalisme qui a primé sur le respect de la déontologie, des normes légales et d'un journalisme de qualité.

Finalement, la plaignante indique avoir introduit une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données et auprès du service médiation du média, qui, selon elle, n'entend ni présenter ses excuses ni réparer le dommage subi.

Le média / les journalistes :

Dans leur réponse

Le média explique, d'abord, le but poursuivi par l'émission « On n'est pas des pigeons » – programme d'information et de protection des consommateurs. Il observe que, dans ce cadre, la séquence « SOS Pigeons » a pour objectif de tenter d'éclairer la situation d'un consommateur qui est aux prises avec un problème spécifique avec un vendeur ou un prestataire de service, et dont le fil rouge est l'accompagnement des auditeurs faisant face à ce type de situations. Il indique que, lorsque l'équipe de l'émission s'aperçoit de la stagnation d'un dossier, elle prend contact, si possible, avec le service presse ou communication, et que ce souci de venir en aide, d'essayer de débloquer une situation figée et de tenter de renouer le dialogue, suffit à apaiser les craintes et autres interrogations des responsables de presse. Il note que l'équipe n'estime pas pertinent de « déranger » un porte-parole pour répondre aux nombreuses questions de livraison, de remboursement ou de garantie des consommateurs, mais souligne que le média est libre de s'adresser à qui il veut, conformément à son droit et devoir d'informer. Il remet ensuite en contexte le cas litigieux : il s'agissait d'une auditrice victime d'un accident dans un parc d'aventures, dont le dossier bloquait au niveau assurances, depuis plus de 14 mois, sans qu'elle parvienne à obtenir de nouvelles précises malgré les demandes répétées, et que l'émission cherchait à aider, en respectant les droits de chacun, en prenant contact avec le parc, puis avec la plaignante.

Le média insiste d'une part, sur le fait que le seul objectif de l'émission était de donner une réponse au souci légitime de l'auditrice – savoir où en était son dossier et quand elle serait remboursée – ; d'autre part, sur le fait que s'adresser au gestionnaire du dossier ne constitue pas une faute légale ou déontologique, en soulignant que la législation sur la protection des données doit se combiner avec la liberté d'expression et le droit/devoir d'informer, spécialement dans le cadre d'une affaire qui ne concerne en rien la vie privée de la gestionnaire. Il note, en outre, que les tentatives pour contacter cette dernière ont toutes échoué et qu'ils ont été renvoyés vers deux responsables de communication différents.

Le média constate, de surcroît, que le dossier a été réglé depuis l'émission, et que cela a été précisé sur ses antennes le 14 janvier, en indiquant qu'il avait été clôturé avec le remboursement de tous les frais médicaux et le versement d'un montant pour incapacité, mais sans mentionner aucun chiffre, et en spécifiant la satisfaction de l'auditrice quant à son issue.

Il ajoute que, dans tous les cas, il n'y aurait pas de problème entre la plaignante et le média si le dossier de l'auditrice avait été traité plus rapidement et si elle avait simplement répondu aux demandes de la victime, ainsi qu'à l'appel téléphonique du 21 octobre. Il conteste, de la sorte, que le dossier ait traîné à cause de la victime, alors que le dossier montre que le médecin-conseil en est responsable.

Finalement, le média précise d'une part, que dans la réponse au mail de la collaboratrice de la plaignante, il a reconnu que l'équipe de l'émission aurait pu citer moins souvent son nom, mais qu'il n'y voit pas, pour autant, une atteinte intolérable à ses droits ni de réel dommage ; d'autre part, que la touche d'humour utilisée par l'équipe fait partie de l'ADN du programme, qu'elle ne peut être interprétée de la manière dont le fait la plaignante, et que personne ne s'est moqué des origines, réelles ou imaginées, de qui que ce soit.

Solution amiable :

La plaignante indiquait être partisane d'une solution amiable, si le média reconnaissait son manque de déontologie et le dommage causé à la gestionnaire dans l'exercice de ses fonctions, et pouvant, par exemple, prendre la forme d'une lettre d'excuses adressée à la gestionnaire, mais aussi via le retrait de la séquence du site du média et/ou la publication de l'avis du CDJ pendant 48h sur sa page d'accueil et sous la séquence concernée tant qu'elle restait disponible en ligne. Le média n'y a pas donné suite.

Avis

Le CDJ note que le choix du média d'user du direct pour enquêter sur une question d'intérêt général relève de sa liberté éditoriale, qui s'exerce en toute responsabilité comme l'indique explicitement l'art. 9 du Code de déontologie journalistique.

En l'espèce, il constate que la tentative d'éclairer les raisons qui justifient la longueur de traitement du dossier d'assurance d'une victime d'accident répond, dans le cadre spécifique d'une émission d'information des consommateurs, à l'intérêt général.

Il observe que les journalistes ont pris soin de mener leur enquête auprès des différentes parties liées au dossier, les ont sollicités et invités à donner leur version des faits. Il relève qu'étant donné la décision du média de mener l'enquête en direct, le point de vue de la compagnie d'assurance n'a pu être obtenu et que les journalistes n'ont donc pu logiquement conclure pendant l'émission en cause sur les raisons précises qui permettaient de comprendre pourquoi le dossier d'assurance en cause bloquait. L'art. 1 (vérification / honnêteté) du Code de déontologie n'a pas été enfreint.

Le CDJ constate cependant que le fait de n'avoir pu obtenir et donner aux auditeurs toutes les informations utiles à l'enquête pendant l'émission résulte du choix de travailler en direct, c'est-à-dire de se donner pour contrainte de travailler dans l'urgence. Il retient que cette urgence n'exonérerait pas les journalistes de mener une enquête sérieuse et de préparer celle-ci par des recherches en amont de l'émission.

L'art. 4 (enquête sérieuse, urgence) du Code n'a pas été respecté.

Le Conseil estime que même à considérer que les journalistes-animateurs aient pu avoir connaissance du fait que la gestionnaire du dossier d'assurance ne pourrait évoquer ce dernier en public en raison d'un devoir de réserve lié à la protection des données, il était légitime, en vertu de leur liberté rédactionnelle qui comprend le libre choix de leur interlocuteur, de tenter de s'adresser directement à elle pour obtenir une réponse, fût-elle de non-recevoir.

Pour autant, dès lors qu'il est apparu que l'intéressée n'était pas disponible ou ne souhaitait pas leur répondre, que les journalistes-animateurs étaient renvoyés vers une personne identifiée comme habilitée à traiter du dossier en cause et qu'il leur était clairement indiqué qu'une réponse précise leur serait adressée rapidement par mail, le CDJ estime qu'il n'était pas justifié de continuer à la solliciter de manière répétée. Il constate en effet que ces sollicitations ne portaient alors plus sur la résolution d'une question d'intérêt général mais visaient à satisfaire une curiosité personnelle sans pertinence pour le public.

L'art. 1 (recherche de la vérité) du Code de déontologie n'a pas été respecté sur ce point.

Le CDJ observe que mener de telles enquêtes en direct expose les journalistes-animateurs à devoir meubler les temps d'attente liés au suivi des appels téléphoniques, temps d'attente qui, s'ils peuvent être librement utilisés à des fins d'humour, doivent néanmoins, s'agissant d'information, respecter les principes de déontologie, particulièrement ceux relatifs aux droits des personnes.

Il constate dans ce cadre que la mention à près de 60 reprises du nom de famille de la gestionnaire du dossier, un nom épilé en début de séquence, et associé à son prénom, au nom de la société et du service au sein duquel elle travaille, la rendait reconnaissable sans doute aucun hors son entourage direct, particulièrement auprès de tous les clients dont elle avait la charge de dossiers. Il relève que, bien que le sujet de l'émission puisse être d'intérêt général, cette identification insistante, réalisée sans le consentement de l'intéressée, ne l'était pas : elle n'apportait aucune plus-value à l'information et la personne en cause n'était pas une personnalité publique. Pour le surplus, à considérer, comme l'indique le média, que l'identifier par son seul nom aurait été requis en raison du droit à l'information et des besoins de l'enquête, le fait d'insister de la sorte en dévoyait *de facto* l'usage.

Le CDJ souligne que la tonalité humoristique de l'émission revendiquée par le média n'y enlève rien.

Bien que la critique ou l'humour relèvent de la liberté rédactionnelle prévue à l'art. 9 du Code de déontologie, il constate dans le cas d'espèce que l'accumulation des propos tenus durant l'émission autour du nom de famille de la gestionnaire et des commentaires sur sa manière de gérer le dossier ou

de (ne pas) répondre à l'appel des journalistes porte *in fine* atteinte à l'image de la personne ainsi identifiée, décrédibilisant son travail tant auprès de ses clients que de son employeur.

Le CDJ considère également que l'évocation par l'animateur-journaliste d'un possible recours à l'accent espagnol pour pouvoir joindre la gestionnaire de dossier, est stigmatisante pour la personne mise en cause dès lors que couplée à la répétition insistante de son nom qui est de surcroît épilé, elle vise à souligner que son patronyme est d'origine étrangère.

Les art. 24 (droits des personnes), 25 (respect de la vie privée) et 28 (stigmatisation) du Code de déontologie n'ont pas été respectés.

Décision : la plainte est fondée pour ce qui concerne les art. 1 (recherche de la vérité), 4 (enquête sérieuse / urgence), 24 (droit des personnes), 25 (respect de la vie privée) et 28 (stigmatisation) ; la plainte n'est pas fondée pour ce qui concerne l'art. 1 (vérification / honnêteté).

Demande de publication :

En vertu de l'engagement pris par tous les médias au sein de l'AADJ, Vivacité 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 la séquence en ligne, si elle est archivée 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 « SOS Pigeons » (Vivacité) avait sollicité et identifié une interlocutrice de manière insistante, stigmatisante et non nécessaire à l'information dans le cadre d'une enquête en direct

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 23 juin 2021 que les journalistes de l'émission « SOS Pigeons » (Vivacité / La Une), qui enquêtaient en direct sur le délai de traitement et d'indemnisation d'une auditrice qui avait été victime d'un accident dans un parc d'aventures, avaient sollicité la personne en charge du dossier d'assurance de manière insistante et non nécessaire à l'information. Le CDJ a relevé que ces sollicitations répétées ne portaient plus en finale sur la résolution d'une question d'intérêt général mais visaient à satisfaire une curiosité personnelle sans pertinence pour le public. Il a également noté que les propos et commentaires tenus portaient atteinte à l'image de la personne qui était rendue identifiable – son nom était mentionné à près de 60 reprises, associé à son prénom, à la société et au service dans lesquels elle travaillait –, décrédibilisant son travail tant auprès de ses clients que de son employeur, et que certains d'entre eux stigmatisaient aussi l'origine étrangère de son patronyme.

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

Texte à placer sous la séquence en ligne

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté des fautes déontologiques dans cette séquence. 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
Michel Royer

Editeurs

Catherine Anciaux
Guillaume Collard
Jean-Pierre Jacqmin
Marc de Haan
Harry Gentges
Laurent Haulotte

CDJ - Plainte 19-36 - 23 juin 2021

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer

Société civile

Ulrike Pommée

Pierre-Arnaud Perrouy

David Lallemand

Jean-Jacques Jaspers

Ont participé à la discussion : François Jongen, Florence Le Cam, Alejandra Michel.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Jean-Jacques Jaspers
Président