



Conseil de déontologie – Réunion du 15 novembre 2023

Plainte 23-03

Institut du Bon Pasteur ASBL & S. Zemmouri c. A. Gosset & N.E. / Sudinfo

Enjeux : respect de la vérité / honnêteté (art. 1 du Code de déontologie) ; omission / déformation d'information (art. 3) ; méthodes loyales (art. 17) ; droits des personnes : identification (art. 24) ; respect de la vie privée (art. 25) ; Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015)

Plainte non fondée : art. 1, 3, 17, 24, 25 et Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015)

En résumé :

Le CDJ a constaté ce 15 novembre 2023 qu'un article de Sudinfo avait rendu compte correctement et dans le respect du droit des personnes d'un supposé cas de négligence commis à l'encontre de la résidente d'un établissement chargé d'accueillir des personnes handicapées adultes. Le CDJ a relevé que le journaliste avait pris le soin de confronter la version de sa première source - un parent de la résidente – à une autre source de première main, en l'occurrence un responsable de l'établissement mis en cause. Il a estimé qu'il était légitime qu'il identifie nommément cette source qui avait accepté de répondre à ses questions sans requérir l'anonymat. Il a considéré qu'il en allait de même de la résidente, reconnaissable notamment grâce à la photo que la famille, qui était entrée d'initiative en contact avec le média, avait fournie à ce dernier, estimant qu'en agissant de la sorte, elle avait ainsi indirectement mais sans doute possible autorisé son identification.

Origines et chronologie :

Le 6 février 2023, l'ASBL Institut du Bon Pasteur introduit, via son conseil, une plainte au CDJ contre un article publié le 13 décembre 2022 dans les éditions papier de *Nord Eclair* et de *La Nouvelle Gazette*, ainsi que dans l'édition en ligne de Sudinfo à propos d'un cas de négligence au sein de l'établissement. La plainte, jugée recevable après complément d'information relatif au document attestant de l'existence légale de l'ASBL, a été transmise au journaliste et au média le 13 février. Le 28 février, le conseil de la plaignante a indiqué qu'il représentait également Mme S. Zemmouri, employée au sein de l'Institut, dans ce même dossier. Après l'échec du processus de recherche d'une solution amiable entre les parties, le journaliste et le média ont répondu aux arguments des parties plaignantes le 17 avril. Ces dernières ont transmis leur réplique le 19 juin, à laquelle le journaliste et le média n'ont pas apporté d'autre réponse.

Les faits :

Le 13 décembre 2022, Sudinfo publie en ligne un article consacré à un supposé cas de négligence au sein de l'Institut Bon Pasteur. L'article, signé *N.E (Nord Eclair)*, est intitulé « La famille d'Audrey, jeune carolo de 27 ans, scandalisée : “Une plainte pour négligence a été déposée, elle était méconnaissable” ». Le chapeau précise qu'« Un cas de négligence aurait eu lieu au sein de l'Institut Bon Pasteur à Bury (Péruwez) qui accueille des personnes handicapées adultes. Pour la famille de la victime, originaire de Charleroi, les faits sont graves et ne peuvent pas en rester là ! ».

La première partie de l'article recontextualise les faits, donnant des indications sur le handicap de la jeune fille, sur les circonstances de l'accident et la décision de la famille de médiatiser l'affaire. Le frère de la jeune fille explique : « “Mercredi, nous avons reçu un appel de la part de l'infirmière de l'Institut nous disant que ma sœur était tombée et qu'elle avait été emmenée en ambulance afin de voir si tout allait bien. Visiblement, il n'y avait rien de grave selon eux. Mais ce samedi, il y avait le repas de Noël. Je ne savais pas m'y rendre donc c'est mon autre sœur qui a été et elle n'a même pas reconnu Audrey tellement son visage n'était plus le même. Je pense donc qu'il y a eu beaucoup de négligence de la part de l'Institut ! Les gens qui travaillent-là ne se soucient pas du principal : l'état de santé de ma sœur” ».

Dans une deuxième partie de l'article, intitulée « Elle ne portait pas son casque », le frère fait part de ses soupçons, évoquant le fait qu'il s'agirait, cette fois-ci, d'autre chose que d'une chute. L'article donne alors la parole à la coordinatrice « pédagogique » de l'Institut : « Visiblement ce jour-là, la petite Audrey ne portait pas son casque, comme nous l'avoue Samira Zemmouri, coordinatrice pédagogique au sein de l'Institut Bon Pasteur. “Elle se rendait au service médical afin de voir si elle n'avait pas de nouveau une otite. Elle a donc traversé la cour et est tombée en prenant dans un pavé. Elle ne portait pas son casque ce jour-là parce qu'il était en réparation. On a même soupçonné une crise d'épilepsie parce qu'elle s'est urinée dessus en tombant. Nous avons directement contacté la famille ainsi que son tuteur légal désigné par les autorités compétentes afin de signaler ce qu'il s'était passé” ».

La troisième partie de l'article, titrée « Comment est-ce possible ? », relaie les explications de la coordinatrice de l'établissement sur l'absence de casque : « “demande a été faite pour un deuxième casque mais (...) il fallait attendre une aide du CPAS de Charleroi parce que le prix est de 1.000 euros. De notre côté, nous avons fait le maximum. Pour nous, ces affirmations concernant de la négligence n'ont pas lieu d'être” ». L'article fait alors part du désarroi du frère de la résidente face à l'évènement et se termine en annonçant l'introduction en justice d'une plainte pour négligence.

En illustration, le média propose un montage d'une photo de la jeune fille en question, dont le visage est tuméfié, et celle de la façade de l'Institut. Dans la version de l'article destinée aux non-abonnés, l'illustration n'est pas légendée ; dans la version pour abonnés le média indique : « La jeune fille de 27 ans a de gros hématomes sur le visage. – DR/Google Maps ».

L'article est publié le même jour dans plusieurs autres éditions de Sudinfo. Dans l'édition papier de *Nord Eclair*, la Une (« Une plainte déposée pour négligence dans un home ») est illustrée par la photo (non légendée) du visage tuméfié de la jeune fille. En pages intérieures (« Plainte pour négligence après une chute »), le chapeau de l'article évoque « un établissement de Wallonie picarde » sans mentionner le nom de l'Institut. Le nom de famille de la coordinatrice de l'établissement n'est pas non plus repris : « Visiblement ce jour-là, la petite Audrey ne portait pas son casque, comme nous l'avoue Samira, coordinatrice pédagogique au sein de l'établissement de Wallonie picarde ». La photo d'illustration est légendée : « La jeune fille de 27 ans a de gros hématomes sur le visage. © DR ».

Dans l'édition papier de *La Meuse*, titrée « La famille d'Audrey, 27 ans, porte plainte pour négligence », l'article est en tous points identique à sa version en ligne. La photo de la résidente est, ici aussi, utilisée comme illustration et est légendée « Audrey a lourdement chuté. © DR ». Une autre illustration est également présente, représentant la façade de l'Institut et légendée « L'Institut se trouve à Bury. © GoogleMaps ».

L'article en ligne a été modifié à la suite de la plainte et est désormais rédigé – chapeau compris – dans les mêmes termes que l'édition papier de *Nord Eclair*.

Les arguments des parties :

Le conseil des parties plaignantes :

Dans la plainte initiale

Le conseil des plaignantes précise d'emblée que l'Institut Bon Pasteur est un service d'accueil pour personnes en situation de handicap mental, et que le 6 décembre 2022, une résidente a fait une chute à la suite de laquelle le journaliste A. Gosset a contacté l'Institut et s'est entretenu par voie téléphonique avec son employée, Mme S. Zemmouri. Il indique reprocher au journaliste de ne pas avoir agi avec loyauté en n'exposant pas à la plaignante l'intention réelle de son appel. Il explique que, lors de l'appel téléphonique, le journaliste a indiqué avoir été contacté par le frère de la résidente, lui a exposé la position tenue par ce dernier à la suite de la chute de sa sœur et lui a demandé son point de vue. Il déplore que le journaliste ait retranscrit les propos de l'employée en les déformant, tout en dévoilant son identité et celle de l'ASBL.

Le conseil des plaignantes estime que les propos présentés comme ceux de la plaignante ne sont pas rapportés avec honnêteté et s'avèrent être faux sur plusieurs points : elle n'a jamais déclaré que la résidente ne portait pas son casque, contrairement à ce qu'affirme l'un des sous-titres de l'article ; elle n'a jamais déclaré que la résidente était tombée « en prenant dans un pavé », ce qui n'est pas arrivé. Il constate, en outre, que l'article ne mentionne pas que les ambulances ont immédiatement été appelées et que la résidente a été emmenée aux urgences. Il regrette que les articles permettent l'identification de la plaignante par la mention de ses nom et prénom (sauf dans un article qui cite uniquement son prénom), de sa fonction et du nom de l'Institut pour lequel elle travaille. Il souligne que la plaignante n'a jamais donné son accord pour que ces données apparaissent dans les productions en cause et considère que cela porte atteinte à la réputation et l'honneur des parties plaignantes et est contraire aux principes déontologiques en matière d'identification. Pour lui, la révélation de ces données personnelles n'était pas d'intérêt général. Par ailleurs, il note que l'intitulé de la fonction de la plaignante est erroné puisqu'elle est coordinatrice administrative et non pédagogique. Il regrette encore que des recherches sur Google reprenant les nom et prénom de la plaignante en mots clés donnent comme premier résultat l'article du média. Il note, enfin, qu'il apparaît clairement que c'est le frère de la résidente qui a contacté le média pour la rédaction de l'article, et s'étonne de l'absence de précision quant à la source de la photo en illustration représentant la résidente – qui, souligne-t-il, dispose d'un administrateur de la personne. Il considère en effet que cette absence de mention porte à confusion sur l'identité de la personne l'ayant communiquée et risque de créer, dans le chef des familles des autres résidents de l'Institut, une crainte que la photo ait été transmise par les parties plaignantes elles-mêmes. Or, estime-t-il, aucun doute sur la provenance de cette photo ne peut être toléré compte tenu de l'atteinte flagrante à la dignité de la résidente.

Le média :

Dans sa première réponse

Le média explique que son journaliste a, pour la rédaction de l'article, pris contact avec l'Institut Bon Pasteur pour obtenir sa réaction et ses explications à propos de la plainte déposée par la famille de la résidente. A cette occasion, indique-t-il, le journaliste a été en contact avec deux personnes de l'Institut : sa coordinatrice pédagogique et son directeur (non mentionné dans l'article). Il affirme que le journaliste s'est présenté en tant que tel aux deux intervenants et a expliqué l'objet de son appel. Il souligne que, ni le directeur, ni la plaignante ne lui ont demandé de ne pas publier l'article, de ne pas se servir de leur témoignage ou d'anonymiser celui-ci. Ainsi, pour lui, l'article a été rédigé en toute confiance, en tenant compte des éléments donnés par l'intéressée, expliquant que l'objectif de celui-ci était d'apporter l'éclairage de l'Institut sur les accusations sérieuses de négligence, objet d'une plainte en bonne et due forme.

Ensuite, le média note que de nombreux éléments livrés par la plaignante sont donnés dans l'article qui relativisent, voire réduisent à néant les soupçons de négligence de la famille de la résidente : l'absence de casque est relativisée par le fait que celui-ci était en réparation, par la demande d'information pour un nouveau casque et par le coût de celui-ci et la demande d'aide au CPAS pour son financement ; le contexte du déplacement de la blessée ; sa chute sur les pavés ; les soupçons de crise d'épilepsie ; l'appel immédiat du tuteur et de la famille. En outre, il relève qu'en dehors des informations relatives à l'absence de casque et à la chute sur les pavés, les autres éléments rapportés à la plaignante dans l'article ne sont pas contestés : le casque en réparation, la commande d'un nouveau casque, le coût de celui-ci, le contexte du déplacement de la résidente (une éventuelle otite), son passage à travers la cour, les soupçons de crise d'épilepsie et la dénégation des accusations de négligence. Il observe encore que, contrairement à ce qu'affirme le conseil des parties plaignantes, l'article fait part de l'intervention de l'ambulance : « nous avons reçu un appel de la part de l'infirmière de l'Institut (...) nous disant que ma sœur était tombée et qu'elle avait été emmenée en ambulance afin de voir si tout allait bien ». Il en déduit que le journaliste n'avait aucune raison d'inventer les

deux éléments contestés par les plaignantes et que l'ensemble des informations a en réalité été livré au journaliste par la plaignante alors qu'il faisait son travail de recoupement des faits.

Le média explique que la photo d'illustration provient de la famille de la résidente et que la notion « DR » (droits réservés) permet à l'auteur d'en conserver les droits. Selon lui, il s'agit d'un usage courant dans les médias et cela ne laisse aucunement supposer que la photo aurait été fournie par l'Institut. Concernant la mention du nom de l'Institut et de son employée, le média affirme que ces éléments permettent d'éviter la confusion avec d'autres institutions du genre et d'apporter une garantie quant à l'éclairage donné par un membre du personnel sur le contexte de l'accident de la résidente. Il ajoute avoir, d'initiative, anonymisé ces éléments dans les articles en ligne et souligne avoir, dès le départ, donné la parole à l'Institut pour éviter de ne pas entendre son explication à propos de l'incident. Enfin, il affirme ne jamais avoir été opposé à accorder, à l'Institut ou à son employée, un droit de réponse après publication de l'article, qui n'a cependant pas été sollicité.

Le conseil des parties plaignantes :

Dans la réplique

Le conseil des plaignantes réitère l'ensemble des arguments de la plainte initiale et y ajoute quatre précisions :

1. La plaignante ne pourrait avoir déclaré au journaliste que la chute était due à un pavé puisque le site est asphalté (plusieurs photos sont fournies) ; 2. la résidente portait un casque lors de la chute mais pas la visière qui avait été cassée lors d'une précédente chute et était en réparation ; 3. seul l'administrateur de la résidente était habilité à donner son autorisation pour que la photo de cette dernière figure dans la presse et l'absence de mention de sa source entretient une ambiguïté quant à son éventuelle origine ; 4. les plaignantes n'ont pas sollicité de droit de réponse car il est fréquent qu'un tel droit soit accompagné d'un commentaire visant à le discréditer.

Décision :

1. Le CDJ retient que s'interroger sur les circonstances de la chute d'une résidente d'un établissement chargé d'accueillir des personnes handicapées adultes – soit une personne en situation fragile – constituait un sujet d'intérêt général.

2. Il observe que le média s'appuie, pour lancer son enquête, sur le témoignage d'une source non anonyme – un parent de la résidente – qui l'a directement contacté. Le fait qu'une source puisse apporter une information à un média ne préjuge en rien du traitement qui lui sera accordé, le travail des journalistes s'exerçant par principe avec toute la distance critique nécessaire, ce qui préserve la profession des *a priori* et d'éventuelles instrumentalisation. En l'espèce, le Conseil relève que la version des faits que le parent de la résidente soulève est recoupée à une autre source de première main, en l'occurrence des responsables de l'établissement mis en cause. Il note par ailleurs que le média rapporte les versions de chacun à leurs auteurs et ne prend parti pour aucune des versions en présence.

Les art. 1 (vérification) et 4 (prudence) du Code de déontologie n'ont pas été enfreints.

3. Le CDJ constate qu'il ressort des arguments des plaignantes que le journaliste s'est présenté comme tel et a explicitement informé son interlocutrice de l'objet de l'article. Il retient donc que c'est en connaissance de cause que cette dernière a répondu à ses questions. Il en conclut qu'on ne peut donc lui reprocher de l'avoir trompée sur l'objet de sa démarche.

L'art. 17 (méthodes loyales) du Code de déontologie n'a pas été enfreint.

4. Le Conseil estime qu'en l'état des informations à sa disposition, il n'est pas mesure de trancher sur l'exactitude ou non des propos qui sont attribués à cette interlocutrice tant relativement à la cause de la chute de la résidente (« tombée en prenant dans un pavé ») qu'à l'absence de port du casque (en réparation). Il note pour le surplus, au regard de la précision apportée par les plaignantes sur la question, qu'une cour asphaltée n'empêche pas qu'on puisse tomber en raison d'un obstacle quelconque.

Les art. 1 (respect de la vérité) et 3 (déformation d'information / respect du sens et de l'esprit des propos tenus) du Code de déontologie n'ont pas été enfreints sur ce point.

5. Le CDJ observe qu'indiquer que cette interlocutrice était « coordinatrice pédagogique » était erroné. Pour autant il apparaît que cette erreur est sans incidence sur la bonne compréhension de l'information par les

lecteurs, dès lors qu'en toute hypothèse la coordinatrice pédagogique, tout comme la coordinatrice administrative, fait partie de l'équipe de la direction de l'Institut Bon Pasteur.

Il relève également que contrairement à ce qu'affirment les plaignantes, l'information relative à la prise en charge de la résidente par les services hospitaliers figure bel et bien dans l'article, par le biais des propos tenus par le parent de l'intéressée.

Les art. 1 (respect de la vérité) et 3 (omission / déformation d'information) du Code n'ont pas été enfreints sur ces points.

6. Le CDJ observe qu'il était légitime et d'intérêt général, dans le contexte d'une information de proximité, que le journaliste mentionne le nom de l'Institut en cause en raison de l'accusation grave de possible négligence formulée à son encontre par la famille de la résidente. Il précise de surcroît que, s'agissant d'une personne morale, les principes déontologiques relatifs à l'identification des personnes physiques dans les médias ne trouvent pas à s'appliquer. Il note que n'avoir pas identifié l'établissement dans l'édition locale (version papier) du média, alors que le site web et les autres éditions le faisaient, relevait de la liberté rédactionnelle du média. L'art. 24 (identification) du Code n'a pas été enfreint sur ce point.

7. Le CDJ considère qu'avoir mentionné, dans l'article en ligne et dans l'édition papier de *La Meuse*, le prénom, le nom et la fonction de la personne qui parlait au nom de l'établissement répondait, en contexte, aux seuls impératifs journalistiques de l'information recueillie, via interview, auprès d'une source non anonyme. Dès lors que la coordinatrice administrative avait accepté de répondre aux questions du journaliste qui la sollicitait sans requérir de précaution particulière comme l'anonymat, il était naturel qu'il l'identifie s'il l'estimait pertinent.

Certes, ces indications, associées à la dénomination exacte de l'établissement et sa localité, permettent sans doute possible l'identification de la personne. Pour autant, s'agissant ici d'une source d'information et non d'une personne physique évoquée dans l'information diffusée, la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias ne s'applique pas.

L'art. 1 (mention des sources) n'a pas été enfreint. L'art. 24 (identification) et la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015) ne trouvent pas à s'appliquer.

Le fait que certaines éditions ne diffusent que le prénom de l'intervenante relève de la liberté rédactionnelle des rédactions et n'a pas d'incidence sur l'appréciation de la règle déontologique.

8. Le CDJ constate qu'en associant le prénom, l'âge, les handicaps, la photo de la résidente et le nom de l'établissement dans lequel elle est placée, le média a rendu cette dernière identifiable sans doute possible par un public autre que son entourage immédiat. Considérant la particulière fragilité de l'intéressée, le CDJ se réfère, pour apprécier la situation, aux principes applicables en matière d'identification de mineurs. Il retient à cet égard, que selon la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015), « L'identification de mineurs nécessite une prudence particulière. Elle dépend en principe de l'accord des parents ou tuteurs ». En l'occurrence, le CDJ déduit du fait que la famille soit d'initiative entrée en contact avec le média aux fins de la rédaction de l'article et qu'elle ait fourni la photo pour l'illustrer, que l'identification de la résidente par l'usage de sa photo était ici permise. En effet, il considère que sa famille, en agissant de la sorte, l'a indirectement mais sans doute possible autorisée. Le fait que celle-ci n'ait pas l'autorité pour le faire relève d'une question légale à l'égard de laquelle le CDJ n'est pas compétent.

En outre, le Conseil considère que si cette photo peut paraître choquante au vu des nombreux bleus présents sur le visage de la résidente, elle permet néanmoins de rendre compte de la réalité et de la gravité de ses blessures, sans être pour autant dégradante pour la personne. Il estime que son usage en tant qu'illustration dans l'article relevait de l'intérêt général.

Hors la question des droits d'auteur pour laquelle il n'est pas compétent, le Conseil observe que l'absence de mention précise de l'origine de cette photo n'était pas indispensable en contexte. Il rappelle que le Code prévoit que les journalistes font connaître, dans la mesure du possible et pour autant que ce soit pertinent, les sources de leurs informations sauf s'il est justifié de protéger leur anonymat.

Les art. 1 (mention des sources), 3 (omission d'information), 24 (identification) et 26 (atteinte à la dignité humaine) du Code, ainsi que la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015) n'ont pas été enfreints sur ce point.

Considérant ce qui précède, le CDJ estime que le grief relatif à l'art. 25 (respect de la vie privée) n'est pas rencontré.

Décision : la plainte n'est pas fondée.

Publication :

En vertu du Règlement de procédure du CDJ entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023, Sudinfo est invité à 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 de placer sous l'article en ligne, s'il est disponible ou archivé, 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 – PLAINTÉ NON FONDEE

Identifications légitimes dans le compte rendu d'un supposé cas de négligence

Le CDJ a constaté ce 15 novembre 2023 qu'un article de Sudinfo avait rendu compte correctement et dans le respect du droit des personnes d'un supposé cas de négligence commis à l'encontre de la résidente d'un établissement chargé d'accueillir des personnes handicapées adultes. Le CDJ a relevé que le journaliste avait pris le soin de confronter la version de sa première source - un parent de la résidente – à une autre source de première main, en l'occurrence un responsable de l'établissement mis en cause. Il a estimé qu'il était légitime qu'il identifie nommément cette source qui avait accepté de répondre à ses questions sans requérir l'anonymat. Il a considéré qu'il en allait de même de la résidente, reconnaissable notamment grâce à la photo que la famille, qui était entrée d'initiative en contact avec le média, avait fournie à ce dernier, estimant qu'en agissant de la sorte, elle avait ainsi indirectement mais sans doute possible autorisé son identification.

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

Texte à placer sous l'article en ligne

Saisi d'une plainte à l'encontre de cet article, le Conseil de déontologie journalistique a constaté qu'il était conforme à la déontologie journalistique. Sa décision peut être consultée [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
Céline Gautier
Alain Vaessen
Véronique Kiesel
Thierry Dupièieux
Michel Royer

Éditeurs

Catherine Anciaux
Marc de Haan
Aslihan Sabhaz
Pauline Steghers

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer
Yves Thiran

Société civile

Jean-Jacques Jaspers
Pierre-Arnaud Perrouy
Wajdi Khalifa
Laurence Mundschau

Ont participé à la discussion : Arnaud Goenen, Ricardo Gutierrez, Jean-François Vanwelde.