



Conseil de déontologie – Réunion du 21 mai 2025

Plainte 24-30

X c. S. Hosni et S. De Smedt / RTBF (#Investigation) & RTBF Actus

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

Plainte fondée : art. 17

Plainte non fondée : art. 1, 3, 24, 25 et Directive

En résumé :

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 21 mai 2025 qu'en dépit d'un travail d'enquête permettant d'établir l'existence d'abus et d'arnaques au sein de la profession de dentiste en Belgique, une émission « #Investigation » (RTBF), qui usait pour ce faire d'une caméra cachée, ne démontrait pas à suffisance qu'il y avait réellement impossibilité d'obtenir l'information recherchée par d'autres moyens que par cet enregistrement clandestin. Il a considéré que l'émission n'avait en conséquence pas respecté l'un des quatre critères cumulatifs prévus à l'article 17 du Code qui autorise l'usage – par principe exceptionnel – de cette méthode déloyale. Le Conseil a écarté tous les autres griefs (respect de la vérité, omission/déformation d'information, identification et respect de la vie privée) relevés par la partie plaignante, une dentiste non conventionnée dont la consultation avec une patiente infiltrée montrait qu'elle avait facturé un examen de gencives fictif et ainsi, fraudé auprès de l'INAMI.

Origine et chronologie :

Le 8 septembre 2024, une plainte est introduite au CDJ contre un reportage de l'émission #Investigation (La Une, RTBF) consacré aux abus dans la profession de dentiste en Belgique (« Dentiste, une profession hors de contrôle »), ainsi que l'article web y lié (« #Investigation : aller chez le dentiste est-il devenu un luxe ? »). La plainte, recevable, a été transmise aux journalistes et au média le 12 septembre. Ces derniers y ont répondu le 11 octobre, refusant la recherche d'une solution amiable. La plaignante a répliqué – via son conseil – le 13 décembre. Les journalistes et le média ont communiqué leur seconde réponse le 8 janvier 2025. Sollicités par le CDJ sur des points particuliers du dossier, les journalistes et le média ont communiqué des informations complémentaires le 7 mai. A l'issue de l'examen de la plainte, le CDJ a décidé d'anonymiser d'initiative le dossier en raison des questions d'identification des personnes qu'il soulevait.

Les faits :

Le 4 septembre 2024, La Une (RTBF) diffuse, dans le cadre du magazine « #Investigation », un reportage de S. Hosni et S. De Smedt consacré aux divers abus et arnaques entourant la profession de dentiste en Belgique (« Dentiste, une profession hors de contrôle »). Le *teaser* de l'émission, diffusé avant le générique, indique en voix *off* (avec inserts de témoignages entrecoupés) : « Enquête ce soir dans les cabinets dentaires (...) Des dents saines et un sourire de star, mais à quel prix ? (...) Factures qui explosent, patients mal soignés... Qui contrôle les dentistes ? ». Sont notamment diffusés deux plans pris en caméra cachée dans un cabinet dentaire, où une dentiste, son assistante ainsi qu'une patiente – dont les visages sont floutés – apparaissent brièvement.

Le reportage à proprement parler est introduit en ces termes par la présentatrice : « On vous emmène ce soir chez le dentiste. Un Belge sur deux n'y est plus allé depuis trois ans. La faute au prix des soins qui explose mais aussi à la pénurie de dentistes dans certaines régions. Nous avons enquêté et nous avons découvert des failles dans ce secteur essentiel des soins de santé, comme ces appareils dentaires prescrits trop rapidement ou ces dentistes radiés dans d'autres pays mais qui exercent chez nous en toute impunité ».

Après plusieurs séquences consacrées respectivement au coût des réparations d'un traitement dentaire de mauvaise qualité ; à la problématique des déserts médicaux ; à la popularité des traitements orthodontiques chez les adolescents et à la différence entre dentistes conventionnés et non conventionnés, le dentiste Alex Vanhoutte est interviewé (face caméra) dans son cabinet. Ce dentiste partiellement conventionné explique qu'un détartrage (« au coût convention », précise le journaliste) coûte 68 euros mais que le coût réel pour le patient est d'environ 15 euros. Il déclare ensuite, relativement aux abus de certains dentistes : « *Je vois des confrères qui poussent beaucoup à la consommation* ».

S'ensuit une première caméra cachée, narrée en ces termes par le journaliste en voix *off* : « En effet, on va vous montrer en caméra cachée que les prix explosent chez les non conventionnés. Place donc à un détartrage, expédié en 15 minutes dans ce cabinet bruxellois. Tarif ? 130,5 euros. La sécurité sociale prend en charge 95 euros, c'est donc la collectivité qui paye la plus grosse partie ». Dans cette courte séquence apparaissent les abords du cabinet dentaire ainsi qu'une dentiste (dont on entend brièvement la voix), son assistante et la patiente infiltrée, dont les visages sont floutés.

Cette séquence est immédiatement suivie d'une deuxième caméra cachée : « Autre détartrage, réalisé aussi vite (...). Même soin demandé et pourtant celui-ci sera moins remboursé. Vous payez ici 96 euros de votre poche, c'est six fois plus que chez un conventionné (...). On vous l'a dit, en tant que profession libérale, ce dentiste pratique les montants qu'il veut. En revanche, il n'y a aucune mention du statut du dentiste ni des prix. Or, c'est une obligation légale. Pire, un des dentistes a coché un examen de gencives fictif qui permet de gonfler la note. Nous nous rendons à l'INAMI qui fait la chasse au fraudeur pour une petite explication ». Le directeur de la communication de l'INAMI explique qu'une minorité de fraudeurs a tendance à cocher des prestations plus onéreuses sans prévenir le patient.

Le reportage aborde par la suite des exemples d'arnaques (notamment en orthodontie) ; l'augmentation des prix qui pousse certains Belges à faire du « tourisme médical » ; le cas de dentistes radiés dans un pays qui continuent à exercer ailleurs et l'absence d'Ordre des dentistes en Belgique, une situation que regrette une partie de la profession.

Un article de S. Hosni qui résume le reportage est publié en ligne le 3 septembre sous le titre « #Investigation : aller chez le dentiste est-il devenu un luxe ? ». L'article rappelle les enjeux pointés dans l'émission, à savoir la situation alarmante des maisons de repos ; la mode du « sourire Instagram » chez les adolescents ; la différence de tarif entre dentistes conventionnés et non conventionnés ainsi que le « pari risqué » du tourisme médical.

Concernant la différence de tarif entre les deux statuts, le journaliste explique avoir mené « un petit test » de comparaison de trois détartrages en caméra cachée. Après avoir précisé qu'un détartrage au tarif convention coûte 68 euros – 15 euros en coût réel pour le patient, après remboursement de l'INAMI –, le journaliste indique : « Pour le même soin, les prix explosent chez les non conventionnés : 150 euros dans un luxueux cabinet uclois. Après remboursement, vous payez en fait 96 euros de votre poche. C'est six fois plus que chez un conventionné. Plus inquiétant pour le deuxième dentiste non conventionné (130 euros) : une arnaque : celui-ci a coché un examen des gencives fictif qui permet de gonfler la note ». Une citation du directeur de la communication à l'INAMI précise à cet égard : « *Les fraudeurs ont tendance à cocher des prestations qui sont nettement plus onéreuses pour l'assurance soins de santé (...). La fraude coûte 8 millions par an à la sécurité sociale. Le système actuel est facile*

à escroquer, le patient ne comprenant pas ou ne voyant pas quels soins ont été déclarés par le dentiste ». Le journaliste conclut le paragraphe en ces termes : « Renseignez-vous pour connaître le statut et les prix de votre dentiste. C'est d'ailleurs une obligation légale : celui-ci doit mentionner ces données, ce qui fut rarement le cas lors de notre enquête ».

Les arguments des parties (résumé) :

La partie plaignante :

Dans sa plainte initiale

La plaignante explique avoir été filmée en caméra cachée dans son cabinet dentaire lors d'une consultation avec une patiente infiltrée. Elle pointe d'une part que le média relate selon elle des faits erronés, en ce que la patiente aurait bénéficié d'un bilan dentaire complet (examen buccal, radiographies, sondage des gencives, détartrage) pour une durée totale de 30 minutes minimum et non, comme indiqué dans le reportage, d'un détartrage expéditif de 15 minutes pour la somme – correcte – de 130,5 euros. Elle note que ce passage est par ailleurs décrit dans l'article web qui résume l'émission. A cet égard, la plaignante insiste sur le fait que le sondage des gencives a eu lieu et a donc été attesté. D'autre part, la plaignante estime que l'émission porte atteinte à sa vie privée car son cabinet (par des images non floutées) ainsi qu'elle-même (par son visage, même flouté, et sa voix) et son assistante (par son visage, même flouté) seraient clairement identifiables. Pour étayer ses propos, elle fournit en annexe trois messages de personnes l'ayant reconnue suite à la diffusion de l'émission. La plaignante explique par ailleurs qu'une affiche indique dans sa salle d'attente qu'aucune vidéo ne peut être réalisée en salle de soins et que le reportage indique erronément que son cabinet se situe à Bruxelles. En conclusion, la plaignante estime que ce passage de l'émission porte atteinte à sa réputation et à sa vie professionnelle.

Les journalistes / le média :

Dans leur premier argumentaire

Après avoir souligné l'importance cruciale du journalisme d'investigation, les journalistes et le média précisent avoir enquêté sur les raisons pour lesquelles les soins dentaires ne sont pas abordables, les conséquences de la pénurie de dentistes et les abus commis par certains praticiens. Ils indiquent qu'afin d'alimenter le sujet, ils ont interrogé des professionnels du secteur, des patients et des proches et fait usage, dans certaines situations, de la caméra cachée car certaines informations indispensables ne pouvaient être obtenues autrement sous peine d'être biaisées. Ils soulignent que l'objectif était, notamment, de vérifier si les praticiens qui étaient filmés en caméra cachée ne commettaient pas d'abus en comparant les tarifs pratiqués par plusieurs d'entre eux. Ils notent qu'une fois en possession de toutes les informations dont ils avaient besoin, ils ont diffusé celles qu'ils estimaient importantes et nécessaires pour traiter le sujet. Ils précisent que dans le cas d'espèce, il avait été spécifiquement demandé un simple détartrage à la prise de rendez-vous car le but était de faire un comparatif des prix entre conventionnés et non conventionnés (au regard de la séquence précédente), relevant que les examens complémentaires n'ont donc pas été demandés par la patiente infiltrée.

Les journalistes et le média constatent à propos de l'échange filmé en caméra cachée, ce qui a été réalisé par la plaignante : un contrôle des dents effectué par le biais d'une série de questions (ce que la plaignante considère comme étant « l'examen buccal »), un détartrage et deux petites radiographies. Les journalistes et le média observent qu'ils ont décidé de ne pas diffuser l'ensemble des prestations réalisées car ces informations n'étaient pas pertinentes et nécessaires pour traiter le sujet. Ils estiment que ce choix relève de leur liberté rédactionnelle, en ce qu'il leur appartient de décider de l'angle qu'ils souhaitent adopter. Concernant la durée de la consultation, ils précisent qu'elle a duré environ 13 minutes.

En ce qui concerne l'usage abusif du code relatif à l'examen des gencives, les journalistes et le média tiennent à préciser que pour les besoins de l'enquête, il était nécessaire d'obtenir le détail du tarif pratiqué par la plaignante auprès de son assurance et ce au regard de la durée de la consultation. Dès lors que les codes fournis par l'assurance pour le détail du tarif n'étaient pas compréhensibles, ils expliquent avoir sollicité l'avis de leur dentiste-conseil Alexis Vanhoutte, qui a estimé qu'il n'était pas possible de réaliser un sondage complet des gencives en 13 minutes et a dès lors conclu qu'il y avait une utilisation abusive du code INAMI par la plaignante. Au regard de ces conclusions, les journalistes et le média estiment que c'est à juste titre qu'ils ont indiqué dans l'article que la plaignante avait coché un examen des gencives fictif pour gonfler sa note. De ce fait, il ne peut leur être reproché d'avoir relaté une information erronée dès lors qu'elle se fonde sur l'avis d'un professionnel du secteur. A l'égard de la localisation du cabinet dentaire, les journalistes et le média déclarent qu'il est effectivement dit que

le cabinet se situe à Bruxelles, mais qu'ils ne voient pas pourquoi cette précision serait préjudiciable à la plaignante puisque cela la rend d'autant moins identifiable. Quant aux méthodes de recherche d'information, les journalistes et le média considèrent que l'usage de la caméra cachée était justifié pour traiter le sujet de sorte que les conditions fixées à l'article 17 du CDJ étaient remplies. Quant à l'atteinte à la vie privée et professionnelle de la plaignante, les journalistes et le média – qui relèvent que les visages de la dentiste et de son assistante ont bénéficié du floutage – estiment que la séquence ne permet pas de reconnaître le cabinet dentaire de la plaignante, dont le nom n'est ni cité dans la séquence, ni dans l'article. Ils ajoutent que la séquence ne dure que 23 secondes, ce qui ne permet pas, selon eux, à un public autre que l'entourage immédiat de la plaignante de l'identifier directement ou indirectement.

La partie plaignante :

Dans sa réplique

Le conseil de la plaignante précise que les prestations, codifiées individuellement par des codes INAMI, ont été correctement effectuées et que leur existence n'est pas contestée par les journalistes et le média. Le conseil de la plaignante estime que ne pas avoir rapporté l'ensemble des prestations effectuées avait pour conséquence d'induire le public en erreur. De plus, il note que le reportage omet d'expliquer qu'un détartrage n'est jamais réalisé sans examen préalable du patient, *a fortiori* pour un nouveau patient dont on ne connaît pas les antécédents dentaires. Il précise que cette démarche est nécessaire pour garantir la qualité des soins, détecter d'éventuelles pathologies et adapter le traitement. En l'espèce, il avance que la plaignante a proposé des radiographies complémentaires pour parfaire le diagnostic, mesure que la patiente aurait acceptée. Il note que ces éléments, pourtant décisifs pour comprendre le coût final, ont été occultés.

Le conseil de la plaignante précise que le cabinet reprend ces informations sur son site de façon claire et détaillée. Partant, il estime qu'il ne peut être conclu que la plaignante commet des abus puisque les prestations qu'elle réalise sont clairement annoncées et précisées. Il ajoute que la non-diffusion des prestations effectuées a selon lui pour effet de créer une confusion sur le coût et la nature des actes réalisés. Il estime que l'avis du dentiste-conseil du média présenterait par ailleurs plusieurs limites, celui-ci n'étant selon lui ni un dentiste disposant d'une expertise particulière reconnue, ni un représentant d'une autorité compétente. Il juge par conséquent que son avis ne présenterait aucune objectivité, et qu'il est impossible de déterminer sur la base de quelles informations il a pu conclure à l'existence d'une supposée fraude au code INAMI.

Il observe que l'assertion selon laquelle le reportage s'appuie sur la durée du traitement pour indiquer qu'il n'y aurait pas eu de sondage complet des gencives est infondée et ne tient pas compte d'éléments omis, à savoir que la plaignante travaille avec son assistante, optimisant chaque étape du soin, que l'organisation de la consultation repose sur une méthodologie rigoureuse issue de formations spécialisées, qu'aucun acte technique n'est soumis à une durée minimale, l'efficacité dépendant de l'expérience du praticien et de la situation buccale du patient.

Concernant l'atteinte à la vie privée de la plaignante, son conseil indique que la séquence diffusée à une heure de grande écoute aurait exposé des éléments permettant de l'identifier clairement, à savoir le fait que sa voix n'est pas modifiée et la diffusion d'éléments distinctifs de son cabinet (le point de vue du rond-point, la devanture, la salle d'examen, la présence de l'assistante...). En annexe, outre les SMS reçus suite à la diffusion, le conseil de la plaignante fournit trois attestations de patients qui expliquent avoir reconnu la plaignante et son cabinet. Le conseil de la partie plaignante considère qu'il y a atteinte directe à son droit à l'image alors que cette identification – qui exposerait à la fois la plaignante et son cadre professionnel – n'était pas essentielle à la compréhension de l'information par le public.

En conclusion, le conseil de la partie plaignante estime que le média n'a pas respecté les articles 1, 3, 17, 24 et 25 du Code de déontologie.

Les journalistes / le média :

Dans leur seconde réponse

Quant aux radiographies réalisées, les journalistes et le média tiennent à repréciser qu'elles n'ont pas été demandées mais imposées. A cet égard, ils expliquent avoir fait le choix de ne pas diffuser la prestation dont question en raison de l'absence de pertinence et de valeur ajoutée au traitement du sujet d'intérêt général. Concernant les informations relatives à la manière dont se déroule un détartrage, les journalistes et le média notent qu'il n'existe aucune obligation (légale) qui imposerait à un patient d'aller consulter, au préalable, le site de son dentiste pour connaître son *modus operandi*.

Quant à la critique du dentiste-conseil consulté, les journalistes et le média rappellent qu'en Belgique, il n'y a pas d'Ordre des dentistes délivrant des titres spécifiques ou adoptant un code de déontologie à respecter par les dentistes et que le choix du praticien leur revenait en vertu de leur liberté

réactionnelle. Ils estiment qu'il ne peut leur être reproché un manque d'objectivité dès lors que l'avis se fonde sur des faits visuels et que la séquence a également été soumise au président sortant de l'association Dentaire Belge Francophone, qui émet un avis similaire sur les prestations réalisées par la plaignante (« *Faire le tour de toutes les dents (32 pour la patiente), prend du temps. Le sondage des gencives est aussi chronophage. Le tout en moins d'une heure est impossible ou alors c'est bâclé et inutile* »). Les journalistes et le média rappellent la durée totale de la consultation, soit 13 minutes, et le fait que la demande initiale consistait en un simple détartrage puisque leur but était de recevoir les mêmes soins chez chaque dentiste. Ils rappellent que selon l'INAMI, les dentistes abusent régulièrement d'actes annexes qui permettent de gonfler la note. Ils ajoutent que la circonstance que la plaignante travaille avec son assistante – qui n'est pas habilitée à poser des actes médicaux, en raison de l'absence des titres requis – ne change selon eux rien au constat émis.

Concernant la prétendue identification de la plaignante, les journalistes et le média indiquent avoir pris le soin d'user de techniques adéquates, telles que le floutage des visages, pour éviter que la plaignante (ou son assistante) ne soit reconnaissable directement ou indirectement par un public autre que son entourage immédiat, ne donnant par ailleurs aucune information personnelle sur la plaignante ou son cabinet. Ils précisent que la circonstance que des éléments visuels n'ont pas été floutés ne change rien à ce constat en ce qu'il s'agit d'éléments communs à tous les cabinets de dentiste. Ils estiment que les preuves écrites et les messages fournis par la plaignante ne font que corroborer le fait que la plaignante n'est pas identifiable par le grand public mais uniquement par son entourage, remarquant qu'au demeurant, les journalistes et le média n'ont aucune garantie que ces témoignages sont réels ou fiables. Ils invitent le CDJ, s'il devait considérer que la plaignante est identifiable (*quod non*), à tenir compte du fond du reportage pour estimer qu'en l'espèce, le droit à l'information primait clairement sur les droits individuels de la plaignante.

Dans le complément d'information sollicité par le CDJ

Les journalistes et le média apportent des précisions sur certains points du dossier liés principalement au recours à la caméra cachée.

Premièrement, concernant la manière dont le choix des dentistes filmés en caméra cachée a été opéré, ils indiquent que lors de l'enquête, de nombreux contacts leur ont expliqué que les tarifs de détartrage pratiqués par certains dentistes non conventionnés en Brabant wallon et à Bruxelles seraient bien plus élevés que ceux fixés par les dentistes conventionnés (un détartrage complet coûtant 68 euros chez ces derniers. Les journalistes ont donc appelé une dizaine de cabinets dans ces régions afin de connaître le prix d'un détartrage et ont appris que les prix les moins chers avoisinaient les 68-70 euros, les plus élevés 130 et 150 euros, passant ainsi du simple au double. Ils notent que les journalistes ont donc sélectionné les deux cabinets avec les prix les plus élevés pour réaliser une caméra cachée, afin de comprendre ce qui les justifiait.

Toujours concernant le recours à la caméra cachée, les journalistes et le média expliquent qu'un tournage en télévision implique très souvent chez la personne interviewée et/ou dans le lieu de tournage une vigilance accrue, voire des aménagements pour que les propos tenus et/ou l'image véhiculée soit les plus positifs possible. Ils soulignent que pour avoir une idée objective d'une situation, de la qualité d'un service ou d'informations données et pour autant que le sujet traité soit d'intérêt public, les journalistes doivent donc parfois avoir recours à la caméra cachée. Ils estiment que l'utilisation de ce moyen était indispensable pour réaliser cette enquête, de manière à s'assurer que le patient était traité comme n'importe quel autre, à objectiver la qualité des soins reçus et à vérifier ce que différentes sources avaient rapporté (notamment les prix pratiqués). Ils observent qu'interroger des patients sur le trottoir à la sortie du cabinet pour qu'ils témoignent de leur expérience n'aurait pas pu permettre de récolter de telles informations. Ils relèvent que chez la plaignante, l'utilisation de la caméra cachée a permis de rendre compte de la qualité de la prise en charge et de confirmer le coût très élevé des soins prodigués. Ils ajoutent par ailleurs, qu'alors que les journalistes ne s'y attendaient pas, ce rendez-vous anonyme a également permis de constater : i) la très grande vitesse à laquelle l'ensemble des soins ont été réalisés (comme en témoigne le code horaire de la caméra cachée qui a tourné sans arrêt de l'entrée jusqu'à la sortie du cabinet) ; ii) la réalisation puis la facturation d'actes non demandés (les radios) ; iii) le fait que le détartrage a été réalisé dans la douleur (un autre dentiste a évalué la qualité des soins et a constaté que le détartrage laissait à désirer et que la gencive était fortement gonflée), ce qui n'aurait certainement pas eu lieu si le journaliste s'était présenté comme tel avec une caméra normale ; iv) le fait que la qualité des soins reçus ne correspondait pas à celle annoncée sur le site web du cabinet où les différentes étapes du détartrage sont détaillées (« analyse minutieuse de chaque dent, sondage des gencives, analyse des tissus mous (...) un curetage pour éliminer les plus petits résidus, polissage des dents »). Les journalistes et le média ajoutent que sur son site, le cabinet estime la durée d'un rendez-vous à « généralement entre 40 et 50 minutes » en fonction des questions du patient. Or,

retiennent-ils, preuve à l'appui, la patiente anonyme est restée 10 minutes et 33 secondes (13 minutes dans le premier argumentaire) sur le fauteuil de la dentiste. Ils indiquent que, selon une source interrogée, il est impossible de réaliser tous les examens déclarés sur la facture reçue en un laps de temps aussi court : « Faire le tour de toutes les dents (32 pour la patiente), prend du temps. Le sondage des gencives est aussi chronophage. Le tout en moins d'une heure est impossible ou alors c'est bâclé et inutile ». Ils pointent encore que le dentiste Alexis Vanhoutte (également consulté comme expert) a conclu aussi que le sondage des gencives, le détartrage, deux radios en moins de 11 minutes est impossible, même avec l'aide d'une assistante qui ne pratique pas les soins dentaires. Ils expliquent ainsi qu'après réflexion et au vu du nombre d'informations recueillies lors de ce tournage, la décision a été prise de diffuser les images. Pour les journalistes et le média, ces images ont permis au public de comprendre par lui-même le *modus operandi* de cette intervention médicale.

Concernant l'encodage des prestations effectuées auprès de l'INAMI, les journalistes et le média précisent que l'attestation de soins a été remise à la mutuelle et que les radiographies y étaient encodées. Ils rappellent cependant que la patiente avait pris rendez-vous pour un détartrage et qu'ils ont donc choisi de ne pas s'attarder sur ces radios, qui constituaient une autre surprise du rendez-vous. Ils ajoutent que si les journalistes ont en revanche pointé l'examen des gencives, c'est parce qu'il fait partie du protocole lors d'un détartrage, comme détaillé sur le site web du cabinet.

Enfin, les journalistes et le média confirment qu'aucun examen préalable (avec l'assistante de la plaignante) n'a été effectué. Ils relèvent que la durée précitée correspond à l'ensemble de l'acte réalisé, sans autre intervention distincte, ce qui est loin des « 30 minutes minimum » évoqué par la partie plaignante. Ils soulignent qu'ainsi que deux spécialistes ont attesté du fait qu'il était impossible de réaliser ces soins dans ce délai extrêmement court. Ils ajoutent que ces spécialistes ont également noté que i) la plupart du temps, le patient ne regarde pas sa facture puisqu'il est remboursé par la mutuelle ; ii) le détail des interventions et les codes qui y sont liés sont incompréhensibles pour les non-initiés ; iii) si on sait déchiffrer ces attestations de soins donnés, des erreurs ou des fraudes sont courantes. Les journalistes et le média concluent par deux citations des experts sollicités : « La dentiste que vous avez consultée a joué mais elle a perdu car vous avez mis le doigt sur ses surfacturations » (une source interrogée) ; « Cela alourdit les dépenses de notre sécurité sociale, nous sommes tous perdants » (un des inspecteurs de l'INAMI).

Décision :

1. Le CDJ note en premier lieu qu'enquêter sur les différents abus dans la profession de dentiste en Belgique, un secteur pour lequel il n'existe pas d'organe de contrôle, relevait de l'intérêt général. Le fait d'explorer cette thématique globale en décrivant les diverses formes qu'elle peut prendre, et d'illustrer ces deniers par des cas particuliers – dont celui de la plaignante, une dentiste non conventionnée dont les tarifs semblaient après enquête, anormalement élevés (cfr *infra*) – n'enlève rien à cet intérêt, pour autant que les principes de déontologie journalistique soient respectés.

2. Le Conseil rappelle qu'en investigation, la démarche journalistique se caractérise par un travail d'enquête en profondeur sur un sujet, travail qui s'appuie sur des sources et des témoignages multiples, qu'ils soient confidentiels ou publics. L'objectif de telles investigations est de révéler des faits dissimulés ou méconnus et d'en permettre la compréhension. Dans ce cadre, il n'est notamment pas interdit aux journalistes de poser des questions ou de rendre compte de l'état de leurs recherches au public, pour autant qu'ils respectent ce faisant les règles du Code de déontologie.

3. Le Conseil précise à cet égard qu'il ne lui appartient pas de refaire l'enquête des journalistes et du média. Son rôle consiste à vérifier si leur méthode de travail était correcte et si les faits dont ils ont rendu compte ont été recoupés et vérifiés (cfr *infra*).

4. Le CDJ constate premièrement qu'en recourant à une caméra cachée, les journalistes et le média ont incontestablement usé d'une méthode déloyale qui devait, pour respecter la déontologie, rencontrer les critères d'exception cumulatifs prévus à l'art. 17 du Code de déontologie, à savoir que i) l'information recherchée doit être d'intérêt général ; ii) les journalistes doivent disposer de l'accord préalable de la rédaction en chef ; iii) les risques encourus doivent rester proportionnés à l'objectif poursuivi ; iv) il est impossible d'obtenir l'information recherchée par d'autres moyens.

Pour autant que nécessaire, il rappelle que le recours à la caméra cachée doit rester une pratique exceptionnelle. Le Guide de bonnes pratiques (2012, p.16) note que « l'éthique personnelle du

journaliste qui estime pouvoir transgresser la règle déontologique doit jouer, pour apprécier l'intérêt public d'une information qui justifierait cette transgression ». Ainsi, « Toutes les fins ne justifient pas tous les moyens. L'exception ne peut devenir le principe... ».

En l'espèce, le Conseil note que deux de ces quatre conditions sont rencontrées sans aucun doute dans ce cas particulier : les journalistes disposaient de l'accord préalable de leur rédaction en chef comme le montrent les décisions ayant entouré les différentes étapes de l'enquête ; en outre, les risques encourus par les journalistes et les tiers étaient proportionnés à l'objectif poursuivi.

Quant au critère d'intérêt général et d'importance pour la société, le CDJ note que l'information recherchée – les raisons qui expliquent et/ou justifient les différences significatives de prix entre dentistes conventionnés et non conventionnés pour des prestations similaires – revêtait une importance pour le public dès lors que le droit fondamental de l'accès aux soins de santé et la fraude à la sécurité sociale constituent des enjeux pour la société dans son ensemble.

Le Conseil rappelle par ailleurs que ce critère se mesure *a priori*, avant que ne démarre l'enquête : en journalisme d'investigation, chaque démarche ne donne pas nécessairement de résultat concret, et soumettre le recours à des méthodes déloyales à la garantie de résultats aboutirait à réduire de manière injustifiée les méthodes d'investigation des journalistes.

Quant au quatrième critère, le CDJ note qu'en l'espèce, le média ne démontre pas à suffisance qu'il y avait réellement impossibilité d'obtenir l'information recherchée – destinée à illustrer l'un des différents abus de la profession pointés dans l'émission – par d'autres moyens que par un enregistrement clandestin. S'il note que les cabinets infiltrés et filmés l'ont été après une enquête préalable qui pointait une importante différence d'honoraires dans leur chef, le Conseil estime que les journalistes et le média n'ont pas utilisé la caméra cachée en dernier recours, après avoir épuisé les autres possibilités d'enquête, par exemple en interviewant la patientèle des cabinets en cause en sortie de consultation, en sollicitant l'interview des praticiens ou encore en recourant à la seule infiltration, sans caméra, du patient-journaliste. Le Conseil considère en l'espèce que les éléments recueillis par ce biais auraient pu être décrits aux experts, qui auraient pu sur cette seule base rendre leur analyse. Le fait que la diffusion des images filmées en caméra cachée ait été discutée en rédaction après tournage n'y change rien dès lors que le recours à cette méthode qui est exceptionnel aurait dû être pesé avant d'être posé. Pour le surplus, le CDJ observe que les images diffusées se limitent à donner au public des informations de contexte qui n'éclairent en rien l'information mise au jour grâce à l'infiltration.

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

5. Le CDJ rappelle que selon sa Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015), l'identification comprend « *les informations qui, seules ou par leur convergence, permettent à un public autre que l'entourage immédiat d'identifier directement ou indirectement mais sans doute possible un individu. Ces informations peuvent être contenues notamment dans des textes, des sons, des images* ».

Notant qu'il ne lui appartient pas de se prononcer sur la légalité, ni sur l'indépendance des témoignages que la plaignante a fournis pour appuyer sa version des faits, le CDJ retient que l'intéressée n'était pas reconnaissable sans doute possible hors son cercle de proches, qui comprend sa patientèle.

En l'espèce, le Conseil note d'une part que les journalistes et le média ont pris la précaution de flouter les visages de la plaignante – sans modifier sa voix – et de son assistante, d'autre part qu'ils se limitent à donner au public des éléments qui n'excèdent pas ce qui est nécessaire à la compréhension de l'information, à savoir le fait que la plaignante est une dentiste non conventionnée et une brève localisation visuelle et orale (erronée – cfr *infra*) du cabinet.

Le CDJ considère qu'aucun de ces éléments – en ce compris la voix – seuls ou en convergence avec d'autres ne permettait l'identification directe ou indirecte des intéressées sans doute possible par un public autre que leur entourage immédiat, dont fait partie la patientèle du cabinet.

Le CDJ relève encore que l'erreur de localisation du cabinet, situé à Bruxelles dans le commentaire, alors que ce n'est pas le cas, rend l'identification de la plaignante (hors son cercle de proches) définitivement impossible. Pour le surplus, il estime que cette erreur constitue une imprécision qui n'est

pas de nature à modifier le sens de l'information principale donnée au public et qui ne témoigne pas d'une volonté de tromper ce dernier.

Les art. 1 (respect de la vérité), 3 (déformation d'information), 24 (identification : droits des personnes) et 25 (respect de la vie privée) du Code, ainsi que la Directive sur l'identification des personnes physiques dans les médias (2015) ont été respectés.

Le Conseil constate qu'il n'en va pas autrement de l'article en ligne qui mentionne uniquement que la dentiste en cause est non conventionnée.

6. Considérant que les parties s'accordent pour dire qu'ont été effectués, en matière de soins prestés lors de la caméra cachée, outre un détartrage, un examen buccal consistant en une série de questions posées à la patiente infiltrée, et deux radiographies et qu'elles divergent sur la réalité de la prestation d'un sondage des gencives – qui a été tarifée via le code INAMI –, le CDJ constate que :

- relativement au montant des soins, il était conforme à la réalité de conclure de la visite que le coût du détartrage s'élevait à 130,5 euros (comme précisé préalablement par téléphone) dès lors que la patiente infiltrée avait demandé un simple détartrage et que les examens complémentaires y liés (examen buccal et radiographies) lui ont été imposés.

Que les journalistes et le média n'aient pas précisé (ou montré) que des examens complémentaires avaient été facturés – qu'ils aient été prestés ou non – ne constitue pas en contexte l'omission d'une information essentielle puisque les soins tels qu'appliqués dans ce cabinet résultaient d'une demande de rendez-vous pour un simple détartrage, demande qui avait été formulée identiquement à tous les spécialistes consultés dans le cadre de l'enquête de manière à en permettre la comparaison.

Les art. 1 (respect de la vérité) et 3 (omission / déformation d'information essentielle) du Code ont été respectés sur ce point.

- relativement à la durée de la consultation (30 minutes minimum selon la plaignante, environ 10 minutes selon les journalistes et le média), il ne peut faire aucun doute que les journalistes, qui disposaient du minutage des images en caméra cachée du rendez-vous, étaient à même d'évaluer que le détartrage avait été expédié en (moins de) 15 minutes. Le Conseil estime également que quelle que soit la version considérée, les journalistes pouvaient conclure de l'avis des experts consultés, qui avaient pu visionner les rushes du média, que le temps accordé aux soins posés – particulièrement le sondage des gencives – était inférieur à ce qu'un tel examen requiert habituellement.

Le fait que la durée de ce travail ait ou non été influencée par le travail de l'assistante de la plaignante – ce que les journalistes et le média démentent formellement – ne constituait de toutes façons pas une précision susceptible de porter à conséquence sur le sens de l'information dont il était rendu compte, dès lors que le constat résultait de l'analyse des experts en la matière.

Les art. 1 (respect de la vérité) et 3 (omission / déformation d'information essentielle) du Code ont été respectés sur ce point.

- relativement à l'interprétation du code INAMI, il était légitime que les journalistes sollicitent l'expertise de plusieurs dentistes afin de comprendre les codes de prestations de soin référencés suite à la consultation et d'évaluer ainsi le tarif pratiqué en comparaison à celui d'autres dentistes (conventionnés et non conventionnés). Le Conseil rappelle sur ce point que toute démarche journalistique implique une sélection parmi les informations et les sources accessibles et qu'une telle sélection relève de l'autonomie rédactionnelle (art. 9 du Code de déontologie), sauf si elle aboutit à fausser la recherche de la vérité ou à occulter des informations essentielles.

En l'espèce, il note que les experts consultés concluent similairement, au vu de la durée de la consultation, qu'il n'avait pas été possible de réaliser un sondage complet des gencives et que le code INAMI y référant était donc d'usage abusif. Le CDJ considère donc que le travail d'enquête ainsi sourcé et vérifié permettait aux journalistes et au média d'affirmer qu'un examen de gencives fictif avait été coché par la plaignante afin de « gonfler la note ». Il estime qu'ils pouvaient en conséquence qualifier cette pratique d'« arnaque » dans l'article en ligne, qui au sens commun du terme se définit par le fait de voler ou duper une personne.

Pour le surplus, le CDJ constate que le reportage ne précise pas lequel des deux dentistes (non conventionnés) filmés à leur insu est concerné par les faits, puisque la voix *off* se contente d'évoquer, après la deuxième caméra cachée, qu' « un des dentistes a coché un examen de gencives fictif qui permet de gonfler la note ».

Les art. 1 (respect de la vérité) et 3 (omission / déformation d'information essentielle) du Code ont été respectés sur ce point.

7. Le CDJ relève par ailleurs que si un passage dans l'article en ligne évoque « pour le deuxième dentiste non conventionné (130 euros) : une arnaque », notant que « celui-ci a coché un examen des gencives fictif qui permet de gonfler la note », ce passage ne permet pour autant pas de reconnaître l'intéressée en l'absence d'éléments d'identification convergents (cfr *supra*), et en dépit de son association au reportage filmé, la mention du montant de la consultation étant insuffisante pour permettre de la reconnaître sans doute possible.

Décision : la plainte est fondée concernant l'art. 17 du Code ; la plainte n'est pas fondée concernant les art. 1, 3, 24, 25 du Code et la Directive sur l'identification.

Recommandation

Le CDJ recommande que, dans un souci de transparence, les médias signalent au public, de la façon la plus appropriée à la nature du support (écrit, radio, TV, web...) utilisé, – même brièvement – le motif qui justifie le recours à une méthode déloyale telle que l'infiltration ou la caméra cachée, de manière à lui permettre d'en comprendre l'intérêt et le caractère exceptionnel. Une simple mention de la méthode utilisée pour recueillir l'information (comme un logo « caméra cachée »...) ne suffit pas. En effet, faute d'apporter une indication sur la raison qui motive de recourir à cette méthode, les médias s'exposent à banaliser une pratique déloyale censée rester exceptionnelle, au risque d'alimenter une suspicion générale à l'égard de l'exercice loyal de la recherche d'information. Le CDJ rappelle que le recours à une telle méthode doit à chaque fois être pesé avant d'être posé. Son usage ne peut en aucun cas constituer une forme usuelle de scénarisation de l'information qui ne serait pas au service de la clarification de l'information, comme l'indique l'art. 8 du Code de déontologie.

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 la décision, le texte suivant sur son site en page d'accueil pendant 48 heures et placer sous la séquence en ligne ainsi que sous l'article qui intègre cette séquence, si 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 pour partie c. RTBF (#Investigation)

Le CDJ a constaté que le recours à une caméra cachée dans une émission « #Investigation » (RTBF) consacrée aux abus dans la profession de dentiste ne respectait pas la déontologie

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 21 mai 2025 qu'en dépit d'un travail d'enquête permettant d'établir l'existence d'abus et d'arnaques au sein de la profession de dentiste en Belgique, une émission « #Investigation » (RTBF), qui usait pour ce faire d'une caméra cachée, ne démontrait pas à suffisance qu'il y avait réellement impossibilité d'obtenir l'information recherchée par d'autres moyens que par cet enregistrement clandestin. Il a considéré que l'émission n'avait en conséquence pas respecté l'un des quatre critères cumulatifs prévus à l'article 17 du Code qui autorise l'usage – par principe exceptionnel – de cette méthode déloyale. Le Conseil a écarté tous les autres griefs (respect de la vérité, omission/déformation d'information, identification et respect de la vie privée) relevés par la

CDJ – Plainte 24-30 – 21 mai 2025

partie plaignante, une dentiste non conventionnée dont la consultation avec une patiente infiltrée montrait qu'elle avait facturé un examen de gencives fictif et ainsi, fraudé auprès de l'INAMI.

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

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

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté une faute déontologique dans cette séquence / dans la séquence vidéo associée à cet article. Sa décision peut être consultée [ici](#).

La composition du CDJ :

La décision a été prise par vote sur le grief de méthodes loyales (art. 17). Sur les 17 membres appelés à voter, 14 membres se sont exprimés pour constater un manquement ; 3 membres se sont exprimés contre ; aucun membre ne s'est abstenu.

Les autres volets de la décision ont été pris par consensus.

Il n'y a pas eu de demande de récusation dans ce dossier.

Ont pris part au vote :

Journalistes

Laurence van Ruymbeke
Arnaud Goenen
Alain Vaessen
Véronique Kiesel (par procuration)
Michel Royer

Editeurs

Catherine Anciaux
Denis Pierrard
Harry Gentges
Jean-Pierre Jacqmin

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer
Yves Thiran

Société civile

Jean-Jacques Jespers
Pierre-Arnaud Perrouy
Wajdi Khalifa
Caroline Carpentier
Jean-François Vanwelde
Florence Le Cam

Ont participé à la discussion : Michel Visart, Martial Dumont, Alejandra Michel et Ulrike Pommée.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Denis Pierrard
Président