



**Conseil de déontologie – 17 juin 2026**

**Plainte 25-63**

**Divers c. 21News.be**

**Enjeux : responsabilité sociale (préambule du Code de déontologie) ;  
recherche et respect de la vérité / vérification / honnêteté (art. 1) ;  
omission / déformation d'information (art. 3) ; prudence / enquête sérieuse / urgence  
(art. 4) ; confusion faits-opinion (art. 5) ; droit de réplique (art. 22) ;  
droits des personnes (art. 24) ; généralisation / exagération / stigmatisation (art. 28)**

**Plainte fondée : art. 1 (*partim*), 3 (*partim*), 4 (*partim*), 5 et 22**

**Plainte non fondée : préambule, art. 1 (*partim*), 3 (*partim*), 4 (*partim*), 24 et 28**

**En résumé :**

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 17 juin 2026 qu'un article de 21News qui rapportait la teneur et le partage viral de la vidéo *Facebook* d'une chroniqueuse TV réagissant à un courrier de son syndicat relatif à sa prochaine exclusion du chômage contrevenait à la déontologie. Le CDJ a relevé que certains des propos du témoin constituaient des accusations susceptibles de porter gravement atteinte à la réputation ou à l'honneur du syndicat. S'il a estimé en l'espèce qu'il était légitime que le média puisse, en raison de la polémique déjà largement publique, traiter du sujet sans attendre que le week-end se termine, pour autant il a constaté que le média aurait dû, à défaut d'avoir réussi à obtenir le point de vue du syndicat – ce dont l'urgence ne le dispensait pas -, informer le public de l'échec de sa tentative de manière à assurer le droit de ce dernier à une information complète. Il a par ailleurs considéré qu'en reprenant à son compte, dans le chapeau de l'article, l'affirmation selon laquelle « Renseignement pris auprès de l'Onem, tout est faux », le média avait conféré à cette information une crédibilité journalistique qu'elle n'avait pas, orientant la lecture de l'information sur ce point.

**Origine et chronologie :**

Entre le 28 octobre et le 8 novembre 2025, le CDJ a reçu 15 plaintes identiques à l'encontre de plusieurs productions journalistiques consacrées à la vidéo *Facebook* d'une chroniqueuse TV réagissant à un courrier de son syndicat relatif à sa prochaine exclusion du chômage. Une 16<sup>e</sup> plainte a été transférée au CDJ par le CSA le 3 novembre, qui différait des 15 autres en raison de son contenu et du média visé. Au total, 3 plaintes sur les 15 introduites directement au CDJ ont été déclarées recevables : l'une directement, les deux autres après que les parties plaignantes ont communiqué les compléments d'information nécessaires à la recevabilité de leur plainte (preuve de l'identité et coordonnées complètes). La plainte transmise par le CSA a été déclarée irrecevable, la partie plaignante n'ayant pas apporté ces compléments.

Les médias visés dans les plaintes recevables étant distincts, cinq dossiers ont été ouverts. Le dossier qui fait l'objet de la présente décision concerne un article en ligne de 21News consacré à ladite vidéo

*Facebook*. Les trois plaintes ont été transmises au média le 31 octobre. Ce dernier y a répondu le 14 décembre, après l'échec du processus de recherche d'une solution amiable et l'octroi d'un délai complémentaire de réponse. Aucune des parties plaignantes n'y a donné suite.

### **Les faits :**

Le dimanche 26 octobre 2025, à 12h18, 21News publie un article, signé par la rédaction, et intitulé « "Bienvenue en absurdie..." Carol Zanin, pigiste, dénonce la "propagande de peur" de certains syndicats ». Le chapeau de l'article explique le contexte de la vidéo en question : « La vidéo de Carol Zanin est devenue virale. Pigiste pour plusieurs médias, la jeune femme explique comment un courrier de son syndicat lui a appris qu'elle allait être rayée du chômage à partir du 1<sup>er</sup> janvier. Renseignement pris auprès de l'Onem, tout est faux. ». Le corps du texte énonce : « "Ce que j'ai à vous dire, vous n'êtes pas prêts à l'entendre." Carol Zanin, une pigiste liégeoise travaillant dans l'audiovisuel depuis plusieurs années, touche un complément d'allocations de chômage. Sur une vidéo devenue virale sur *Facebook* [hyperlien qui renvoie vers la vidéo sur *Facebook*], elle déclare avoir reçu un mail de son syndicat, la CSC, l'informant qu'elle serait exclue du chômage à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026. "Je tombe des nues", déclare-t-elle. Surprise et inquiète, Carol Zanin contacte l'Onem, qui lui confirme qu'il n'existe aucune mesure de ce type la concernant et que son dossier est en règle. Une dame de l'Onem lui explique : "On est assailli d'appels parce que les syndicats FGTB, CSC ont envoyé un SMS ou un mail à leurs affiliés en leur certifiant qu'ils vont recevoir un courrier de notre part et qu'ils vont être exclus du chômage." Selon le récit de Carol Zanin relayant l'Onem, ces messages faussement alarmistes sont destinés à inciter les gens à participer aux journées de grève nationale prévues les 24, 25 et 26 novembre. "On vit en absurdie. On va où ?", commente la journaliste indépendante, qui parle de "propagande de peur". Indignée, Carol Zanin invite à ne pas se laisser faire. Sa vidéo a été partagée plus de 2.000 fois sur Facebook ».

### **Les arguments des parties (résumé) :**

#### Les parties plaignantes :

##### *Dans la plainte initiale*

Les parties plaignantes formulent tout d'abord des reproches généraux qui s'appliquent à l'ensemble des médias visés par les plaintes et les listent d'emblée : une désinformation massive du public, une atteinte grave à la réputation de la CSC et plus généralement des syndicats, l'instrumentalisation politique d'une polémique, l'amalgame et la confusion entre mobilisation de travailleurs actifs et chômeurs, une amplification de préjugés antisyndicaux. Elles recontextualisent également leur plainte qui, précisent-elles, s'inscrit dans le contexte de la vague médiatique et politique déclenchée par la vidéo « virale » de la chroniqueuse, pigiste audiovisuelle, relayée depuis le 25 octobre 2025. Elles rappellent ainsi que, dans ce « témoignage émotionnel » diffusé à partir du compte *Facebook* de l'intéressée et repris rapidement par plusieurs médias, celle-ci rapporte avoir reçu une lettre de la CSC l'informant de son exclusion prochaine du chômage en 2026 – ce qui lui aurait été infirmé par téléphone par une interlocutrice de l'ONEM –, qualifie cette démarche de la CSC de « propagande de peur », accuse les syndicats de manipulation politique, mais aussi attribue aux courriers syndicaux l'objectif « d'inciter les gens à participer aux journées de grève nationale ». Regrettant que, très rapidement, des personnalités politiques et médiatiques se soient emparées de l'affaire, la transformant en sujet de débat national, elles affirment que la vérification des faits opérée dans les jours ayant suivi la vidéo montre que la réalité de la situation de la chroniqueuse est radicalement différentes de celle qu'elle présente sur *Facebook*, puisque, soutiennent-elles, elle appartenait bien à une vague ultérieure d'exclusion, que la communication de la CSC était correcte et légalement fondée, et qu'aucune preuve n'a établi une intention d'instrumentalisation syndicale lié aux mobilisations sociales. Pour elles, par conséquent, le traitement médiatique de cette vidéo contrevient gravement à plusieurs articles du Code, en ce qu'il témoigne : d'un défaut de vérification, d'une confusion entre faits et opinions, d'une absence de contextualisation, de l'impossibilité pour la CSC d'exercer un droit de réponse [lire : droit de réplique] effectif.

Ensuite, concernant particulièrement 21News, les parties plaignantes estiment que le traitement retenu par le média est plus catégorique dès lors que son chapeau annonce d'emblée : « Renseignement pris auprès de l'Onem, tout est faux. ». Elles relèvent également que, dans le corps du texte, les intentions

prêtées sont explicites et non nuancées, retenant la phrase : « ces messages faussement alarmistes sont destinés à inciter les gens à participer aux journées de grève nationale. ». Pour elles, cette absence de distance et de vérification, conjuguée à l'absence totale de voix syndicale, caractérise l'un des manquements les plus nets à la déontologie, non seulement la vérification de la vérité, mais aussi l'objectivation de toute polémique politique, la distinction stricte entre faits, avis et récits individuels et l'obligation d'équilibre.

Finalement, les parties plaignantes procèdent à la synthèse, article par article, des griefs reprochés aux médias. Premièrement, revenant sur les principes de rigueur et de vérification, elles estiment qu'aucun des médias visés n'a procédé à une vérification sérieuse, en ce qu'ils se sont contentés de relayer le témoignage d'une personne inquiète et une interprétation orale d'un contact ONEM, sans consulter le courrier syndical complet, sans recouper la nature des vagues d'exclusion, ni interroger correctement la CSC sur ses intentions. Elles jugent que cette absence de rigueur a abouti à présenter le récit de la vidéo comme une vérité indiscutable, alors que la chroniqueuse était bel et bien visée par une vague ultérieure d'exclusion, et a de la sorte alimenté la confusion auprès du public. Deuxièmement, concernant le principe de « complétude » de l'information, les parties plaignantes estiment que la composante cruciale du courrier, à savoir l'invitation aux formations en métiers en pénurie pour éviter l'exclusion future, a été systématiquement omise ou marginalisée, les médias s'étant focalisés sur la peur et la colère, sans exposer le fait que le contenu principal avait une visée d'accompagnement préventif légal. Pour elles, en éludant ce point, les médias ont privé le public d'une vision complète et honnête de la démarche syndicale, faussant ainsi l'enjeu et les motivations réelles du courrier. Troisièmement, pour ce qui concerne la prudence et les méthodes d'investigation, elles reprochent aux médias d'avoir cédé à la viralité plutôt qu'à l'investigation, en s'en tenant à la version unilatérale de la chroniqueuse et au retentissement sur les réseaux sociaux. Par conséquent, pour elles, aucune des productions journalistiques n'a pris de recul méthodologique, notamment pour clarifier la distinction entre les appels à la grève (réservés aux actifs, soulignent-elles) et les appels à la manifestation, alors même que cette confusion était centrale pour le débat public. Quatrièmement, les parties plaignantes déplorent une confusion entre faits, analyses et opinions, considérant que les assertions subjectives (manipulation, propagande de peur, intention d'inciter à manifester) ont été posées comme des faits objectifs et vérifiables. Selon elles, aucun média n'a quitté le registre polémique ou pris soin de signaler quand il relayait une émotion ou une interprétation, transformant de la sorte un ressenti personnel en une vérité publique, et contribuant à la polarisation et à l'escalade des soupçons. Relativement au droit de réplique, cinquièmement, elles relèvent que la CSC n'a visiblement été sollicitée par les médias qu'après diffusion de la polémique et de la suspicion, et elles en déduisent que le droit de réponse n'a joué qu'un rôle correctif marginal, puisque les accusations et interprétations négatives étaient déjà largement répandues. Cette carence, soutiennent-elles, a permis une atteinte à la réputation syndicale sans contrepoids effectif. Sixièmement, les parties plaignantes examinent la responsabilité sociale des médias, ainsi que l'interdiction des stéréotypes. A cet égard, elles estiment que le recours à des termes tels que « manipulation », « propagande de peur », ou l'insinuation de pratiques frauduleuses, a contribué à répandre un cliché antisyndical non fondé, qui alimente une défiance collective à l'égard de la CSC et de la FGTB, sans que ces répétitions et amplifications n'aient jamais été nuancées, relèvent-elles. Elles déduisent de tout ce qui précède que le traitement médiatique de cette affaire présente un enchaînement de manquements graves aux exigences de la déontologie journalistique, privant le public d'un débat sain, nuancé et loyal, et exposant les acteurs engagés à une stigmatisation sans justification légale ou factuelle.

En conclusion, les parties plaignantes considèrent que, si chaque média a son propre niveau de responsabilité, l'effet cumulatif de leurs manquements a coconstruit, en l'espace de 48h, une rumeur devenue vérité publique – soit l'idée d'une manipulation organisée par la CSC –, tout en privant le syndicat d'un droit de réponse [lire : droit de réplique] effectif et en le présentant comme un acteur de la peur sociale. Or, maintiennent-elles, la chronologie « vérifiable » démontre que la réalité contredisait dès le départ la version de la chroniqueuse, puisque, selon elles : la communication CSC était conforme à la loi sur les vagues d'exclusion, la procédure ONEM était plus complexe qu'affirmé, les grèves n'étaient pas des manifestations et le rôle syndical n'était pas frauduleux.

### Le média :

#### *Dans son premier argumentaire*

Le média soutient que l'article – qu'il décrit comme une brève – se contente de relayer les déclarations de la chroniqueuse – qu'il considère comme journaliste dans un autre média – et de signaler que sa vidéo est virale, considérant qu'il s'agit-là d'un élément d'information qui fait l'actualité. Pour lui, cet article ne comporte aucun jugement mais expose simplement des faits. Il relève, à cet égard, que des précautions sont prises dans l'article qui use de citations indirectes (« Elle déclare » ou « Selon le récit

de Carole Zanin relayant l'Onem »). Expliquant que l'article a été rédigé un dimanche, il affirme qu'il lui était impossible de joindre les principaux intéressés (ONEM et CSC) immédiatement, pour contradiction. Or, observe-t-il, la mécanique médiatique était lancée via les réseaux sociaux et d'autres médias concurrents. Il précise être toujours prêt à donner la parole à d'autres points de vue, en proposant par exemple une carte blanche ou une interview à ceux qui souhaitent s'exprimer. Le média, qui soutient que la CSC est une des parties plaignantes, déplore qu'elle ait refusé une telle proposition dans ce dossier et dit s'étonner que le syndicat passe directement par le CDJ pour attaquer les médias plutôt que de prendre contact avec eux lors de la publication pour exprimer son point de vue.

### Décision :

#### En préalable

1. Le CDJ précise, pour autant que nécessaire, que cette décision porte exclusivement sur l'article en cause et qu'elle ne contient aucune appréciation sur les autres productions évoquées dans les arguments des parties.

2. Il souligne également qu'il ne lui appartient pas de prendre position sur la polémique née de la diffusion de la vidéo *Facebook* de la chroniqueuse. Son rôle consiste à vérifier si la méthode de travail du média était correcte et respectait les principes de déontologie tels qu'énoncés dans le Code de déontologie et dans les directives et recommandations y liées.

#### Intérêt général

3. Le Conseil estime que rendre compte du témoignage (vidéo) d'une chroniqueuse TV qui dénonçait avoir indûment été inquiétée par un courrier de son syndicat lui signalant la perte future de ses allocations de chômage relevait de l'intérêt général, en ce qu'il s'agissait d'un discours produit dans l'espace public qui faisait débat, et qui s'inscrivait dans la thématique plus large de la réforme du chômage qui faisait alors l'actualité. Il rappelle à cet égard que, du point de vue de la déontologie journalistique, est d'intérêt général « une information qui évoque un ou plusieurs enjeux pour la vie en société dans son ensemble ou pour une de ses composantes ».

4. Le Conseil constate que l'article se cantonne à rapporter la réaction que l'intéressée a partagée en vidéo sur les réseaux sociaux, explicitant sa teneur et son partage devenu viral.

Il relève qu'il relevait de la liberté rédactionnelle du média de rendre compte brièvement de ce fait pour autant qu'il respecte ce faisant les principes de déontologie.

5. En l'espèce, il observe que le média, qui n'a pu en raison du week-end (l'article a été publié le dimanche en début d'après-midi) recouper ce témoignage personnel auprès des sources de première main concernées (syndicat, ONEM), a estimé que ce témoignage direct, qui n'était pas anonyme et émanait d'une figure publique bénéficiant d'une certaine notoriété, était digne de foi et crédible, et a en conséquence décidé de le relayer sans attendre.

Le fait que des éléments contextuels, tel que le cadre légal entourant les exclusions, n'aient pas été précisés ne constitue pas l'omission d'une information essentielle, dès lors que l'angle de la brève était consacré à ce témoignage particulier et que le média pouvait légitimement considérer que la question de la réforme du chômage qui faisait l'actualité depuis plusieurs mois était connue du public.

Les art. 1 (recherche et respect de la vérité / vérification / honnêteté), 3 (omission d'information) et 4 (enquête sérieuse / urgence) n'ont pas été enfreints sur ce point.

6. Cela étant, le CDJ relève que certains des propos du témoin (qui évoquaient une « propagande de peur », ou encore des « messages faussement alarmistes (...) destinés à inciter les gens à participer aux journées de grève nationale ») constituaient des accusations susceptibles de porter gravement atteinte à la réputation ou à l'honneur du syndicat.

Conformément à l'article 22 du Code, il était donc nécessaire que le média sollicite son point de vue avant diffusion, afin de lui permettre de donner sa version des faits ou, si cela s'avérait impossible, qu'il en informe le public.

Le Conseil rappelle que l'urgence, même dictée par un éventuel impératif concurrentiel, ne dispense pas de l'exercice du droit de réplique.

Cela étant, s'il estime en l'espèce qu'il était légitime que le média puisse, en raison de la polémique déjà largement publique, traiter du sujet sans attendre que le week-end se termine, il devait, à défaut d'avoir réussi à obtenir le point de vue du syndicat, informer le public de l'échec de sa tentative de manière à assurer le droit de celui-ci à une information complète.

Il note que le média a ainsi contrevenu à l'obligation déontologique qui s'impose à lui en la matière.

L'art. 22 (droit de réplique) du Code a été enfreint.

7. Le CDJ constate également que, si dans le corps du texte, les propos de la chroniqueuse lui sont clairement attribués (citations directes ou indirectes, guillemets) et que le média ne les reprend pas à son compte, il n'en va pas de même du chapeau de l'article qui conclut en une phrase, de manière affirmative, juste après avoir indiqué que l'intéressée explique comment un courrier de son syndicat lui a appris qu'elle allait être rayée du chômage après le 1<sup>er</sup> janvier, que « Renseignement pris auprès de l'Onem, tout est faux ».

Il note que dès lors qu'il ne mentionne pas qu'un tiers a pris ces renseignements, le média en endosse la responsabilité, adhérant ainsi sans recul aux déclarations du témoin, donnant l'impression à ses lecteurs qu'il a vérifié et recoupé ce témoignage auprès de l'organisme – *quod non* –, lui conférant ainsi une crédibilité journalistique qu'il n'a pas. Le fait que cette allégation soit par la suite correctement sourcée dans le corps de l'article n'y change rien : le CDJ estime en effet que, parce que cette affirmation reprise au compte du média intervient dans le chapeau – soit un élément structurant la lecture –, il oriente la lecture de l'information par le public sur ce point.

Sur ce point, les art. 1 (respect de la vérité), 3 (déformation d'information), 4 (prudence) et 5 (confusion faits-opinion) du Code de déontologie n'ont pas été respectés.

8. Le CDJ souligne, comme il l'a déjà fait à de nombreuses reprises, que les journalistes sont libres d'aborder tous les sujets, même si ceux-ci sont sensibles ou polémiques. Il relève en l'occurrence que la « défiance collective » dont, selon les parties plaignantes, pâtiraient les syndicats consécutivement à cette médiatisation, tient davantage aux discussions qui ont entouré la diffusion de la vidéo qu'à la manière dont le média l'a traitée. Il en déduit qu'il serait excessif d'y voir un défaut de responsabilité sociale ou de considérer que le média a atteint aux droits de la CSC, ou encore a contribué à une stigmatisation des syndicats ou à la diffusion de préjugés antisyndicaux.

Le préambule (responsabilité sociale) et les art. 24 (droits des personnes) et 28 (stigmatisation / exagération / généralisation) du Code n'ont pas été enfreints.

9. Pour le surplus, le CDJ estime qu'il ne peut être reproché au média d'avoir participé, comme le dénoncent les plaignants, à la « vague médiatique » déclenchée par ladite vidéo, dès lors que la responsabilité de chaque média est distincte de celle des autres dans le traitement qu'il fait d'une information. Il considère également que le média n'est pas non plus responsable de la reprise de cette vidéo par des partis ou hommes politiques, qui relève d'une responsabilité autre que la sienne, tout comme l'usage que des tiers peuvent faire d'une production médiatique.

Décision : la plainte est fondée pour ce qui concerne les art. 1 (respect de la vérité) (*partim*), 3 (déformation d'information), 4 (prudence), 5 (confusion faits-opinion) et 22 (droit de réplique) du Code ; la plainte n'est pas fondée pour ce qui concerne préambule (responsabilité sociale) et les art. 1 (recherche et respect de la vérité / vérification / honnêteté) (*partim*), 3 (omission d'information), 4 (enquête sérieuse / urgence), 24 (droits des personnes) et 28 (stigmatisation / exagération / généralisation) du Code.

### **Demande de publication :**

A l'instar de l'engagement pris par les médias membres de l'AADJ, le CDJ invite 21News.be à publier pendant 48 heures, dans les 7 jours de l'envoi de la décision, le texte suivant sur son site, en page d'accueil, et à 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 – Plainte fondée c. 21News**

#### **Le droit de réplique d'un syndicat gravement mis en cause dans la vidéo d'une chroniqueuse, relayée par 21News n'a pas été respecté**

Le Conseil de déontologie journalistique a constaté ce 17 juin 2026 qu'un article de 21News qui rapportait la teneur et le partage viral de la vidéo Facebook d'une chroniqueuse TV réagissant à un courrier de son syndicat relatif à sa prochaine exclusion du chômage contrevenait à la déontologie. Le CDJ a relevé que certains des propos du témoin constituaient des accusations susceptibles de porter gravement atteinte à la réputation ou à l'honneur du syndicat. S'il a estimé en l'espèce qu'il était légitime que le média puisse, en raison de la polémique déjà largement publique, traiter du sujet sans attendre que le week-end se termine, pour autant il a constaté que le média aurait dû, à défaut d'avoir réussi à obtenir le point de vue du syndicat – ce dont l'urgence ne le dispensait pas -, informer le public de l'échec de sa tentative de manière à assurer le droit de ce dernier à une information complète. Il a par ailleurs considéré qu'en reprenant à son compte, dans le chapeau de l'article, l'affirmation selon laquelle « Renseignement pris auprès de l'Onem, tout est faux », le média avait conféré à cette information une crédibilité journalistique qu'elle n'avait pas, orientant la lecture de l'information sur ce point.

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

#### **Texte à placer sous l'article en ligne**

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

### **La composition du CDJ lors de la décision :**

La décision a été prise par consensus.

Ont pris part à la décision :

#### **Journalistes**

Michaël Degré  
Eric Walravens  
Véronique Kiesel  
Michel Visart  
Thierry Dupièieux

#### **Éditeurs**

Catherine Anciaux  
Denis Pierrard (par procuration)  
Jean-Pierre Jacqmin (présidence)  
Pauline Steghers

#### **Rédacteurs en chef**

Martial Dumont  
Yves Thiran

#### **Société civile**

Pierre-Arnaud Perrouy  
Caroline Carpentier  
Delphine Michel  
Florence Le Cam

Ont participé à la discussion : Sandrine Warsztacki et François Debras.

Muriel Hanot,  
Secrétaire générale

Michel Royer,  
Président