

GUIDE DES DROITS DES UTILISATEURS AU TITRE DU RÈGLEMENT SUR LES SERVICES NUMÉRIQUES (DSA)

En quoi le règlement sur les services numériques me concerne-t-il ?

Les décisions des plateformes de réseaux sociaux ont des effets réels sur la vie des gens. Chaque jour, nous recevons des témoignages de personnes dont le profil a été verrouillé, les privant ainsi de contacts, de photos et de souvenirs précieux. Nous recevons aussi des témoignages de personnes dont les comptes professionnels ont été suspendus, ce qui les prive de revenus. Il y a également des communautés ciblées par des discours de haine sur les réseaux sociaux.

Ces personnes et communautés souhaitent avoir plus de contrôle sur leur vie en ligne et voir les plateformes rendre davantage de comptes sur leurs décisions.

En réponse, l'UE a notamment adopté le règlement sur les services numériques (DSA), un texte de loi historique dont l'objectif est d'aider les internautes à faire valoir leurs droits face aux plateformes en ligne.

Le texte faisant [plus de 60 000 mots](#), sa lecture n'est pas une mince affaire. Mais derrière ce jargon juridique, il y a de nouveaux droits importants permettant aux citoyens de l'UE de contester les décisions de ces plateformes en ligne.

Il y a notamment le droit de faire appel des décisions relatives au contenu auprès des plateformes elles-mêmes, de contester les décisions auprès d'organismes indépendants de règlement des litiges et de déposer des plaintes auprès des autorités nationales de régulation.

Il est important de noter que le respect du DSA n'est pas facultatif. Les plateformes de réseaux sociaux doivent s'y conformer sous peine d'amendes importantes.

Ce **guide des droits des utilisateurs au titre du règlement sur les services numériques (DSA)** présente trois options pour faire valoir vos droits dans le cadre du DSA. Pour chacun d'elle, nous expliquons pourquoi ce droit est important et comment, au niveau pratique, vous pouvez le faire respecter. Nous savons qu'il peut être difficile de se retrouver dans ces options. C'est pourquoi nous avons inclus des liens vers des ressources pour vous aider.

Trois actions que les gens peuvent mener en vertu de ce règlement, lorsqu'ils sont en désaccord avec une décision prise par une plateforme de réseaux sociaux :



Faire appel d'une décision auprès de la plateforme (DSA, article 20)



Contester la décision auprès d'un organisme indépendant de règlement des litiges, comme « Appeals Centre Europe » (DSA, article 21)



Déposer une plainte auprès de votre autorité nationale de régulation (DSA, article 53)

Option 1 : Faire appel de la décision auprès de la plateforme de réseau social (article 20)

Pourquoi c'est important ?

Chaque jour, les plateformes en ligne commettent des erreurs dans l'application de leurs propres règles. Il est donc important que les gens puissent demander aux plateformes de revoir leurs décisions s'ils pensent que la plateforme s'est trompée.

En vertu de l'article 20 du DSA, les utilisateurs doivent pouvoir contester gratuitement les décisions prises par les plateformes en ligne (y compris les réseaux sociaux) au cours des six derniers mois. La plateforme doit examiner le recours de l'utilisateur et l'informer du résultat dans les meilleurs délais. Même si cette option existait avant l'adoption du DSA, le fait de l'inclure dans une législation contraignante confère de nouveaux droits aux citoyens de l'UE.

Rappel : Vous pouvez également vous adresser à un organisme de règlement des litiges (option 2) si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision de la plateforme suite à votre appel.

Comment puis-je utiliser cette option ?

La procédure d'appel dépend en grande partie de la plateforme concernée et de la mesure qu'elle a prise (suspension de votre compte, suppression de contenu, etc.).

Pour faire appel d'une suspension de compte :

- **Connectez-vous** à votre compte suspendu
- Sur la plupart des plateformes, vous devriez voir apparaître un message indiquant que votre compte a été suspendu, avec la possibilité de faire appel.
- Vous pouvez également recevoir un e-mail contenant des informations sur la procédure d'appel.

Liens utiles

- [« Récupérer un compte »](#) (Pages d'aide de Facebook)
- [« Récupération de compte et connexion »](#) (Pages d'aide d'Instagram)
- [« Sécurité du compte : Comment contacter TikTok à propos des comptes bannis »](#) (Aide de TikTok)
- [« Clôture d'une chaîne ou d'un compte »](#) (Aide de YouTube)

Faire appel des suppressions de contenu :

- Sur **Facebook** ou **Instagram**, retrouvez le message qui vous a été envoyé au moment de la suppression du contenu. Vous pouvez le trouver dans les notifications, le [Statut du profil](#) ou le [Statut du compte](#). Vous pourrez ensuite faire appel.
- Sur **TikTok**, cliquez sur « Messages » en bas de votre écran pour trouver le message sur votre contenu supprimé. Appuyez sur la notification relative à la suppression de votre publication. Vous pourrez ensuite faire appel.
- Sur **YouTube**, connectez-vous à [YouTube Studio](#), sélectionnez « Contenus » dans le menu de gauche et accédez à la vidéo pour laquelle vous souhaitez faire appel. Dans la colonne des « Restrictions », vous verrez le type de restriction appliquée à votre vidéo. Passez la souris dessus et cliquez sur « Contester ».

Option 1 : Faire appel de la décision auprès de la plateforme de réseau social (article 20)

Liens utiles

- [« Je pense que Facebook n'aurait pas dû enlever ma publication »](#) (Pages d'aide de Facebook)
- [« Que faire si vous pensez qu'Instagram a supprimé votre publication à tort ? »](#) (Pages d'aide d'Instagram)
- [« Sécurité du compte : Comment contacter TikTok à propos des comptes supprimés »](#) (Aide de TikTok)
- [« Faire appel de la suppression d'une vidéo ou d'un avertissement pour non-respect du règlement de la communauté »](#) (Aide de YouTube)

Signaler les contenus violant les politiques en vigueur sur les réseaux sociaux :

- Sur **Facebook** ou **Instagram**, cliquez sur les trois points à côté du contenu. Cliquez sur « Signaler » et sélectionnez un motif.
- Sur **TikTok**, appuyez sur le bouton de partage situé à côté du contenu (ou appuyez longuement sur le contenu), sélectionnez « Signaler » et choisissez un motif.
- Sur **YouTube**, cliquez sur les trois points situés sous la vidéo, cliquez sur « Signaler » et sélectionnez un motif.

Liens utiles

- [« Signaler un contenu sur Facebook »](#) (Pages d'aide de Facebook)
- [« Signaler quelque chose sur Instagram »](#) (Pages d'aide d'Instagram)
- [« Signaler une publication »](#) (Aide de TikTok)
- [« Signaler des vidéos, chaînes et autres contenus inappropriés sur YouTube »](#) (Aide de YouTube)

Que puis-je faire si une plateforme n'a pas traité mon recours en interne ou si je ne suis pas d'accord avec sa décision ?

Si une plateforme n'a pas traité votre recours en interne ou si vous n'êtes simplement pas d'accord avec sa décision, vous pouvez prendre les mesures suivantes :

- Engager une procédure au titre de l'article 21 (Option 2)
- Déposer une plainte auprès de votre autorité nationale de régulation en vertu de l'article 53 du DSA (Option 3).

Option 2 : Contester la décision auprès d'un organisme de règlement des litiges (article 21)

Pourquoi c'est important ?

Jusqu'à récemment, les personnes voulant contester la décision d'une plateforme de réseau social pouvaient seulement demander à la plateforme de revoir sa décision ou porter l'affaire devant les tribunaux. Toutefois, le DSA a créé une nouvelle option pour les citoyens de l'UE.

En vertu de l'article 21 du DSA, les utilisateurs ont le droit de contester les décisions des plateformes en ligne auprès d'un organisme certifié de règlement des litiges, comme « Appeals Centre ». Ces organismes sont indépendants des plateformes, gratuits (ou peu coûteux) pour l'utilisateur et garantissent un examen réalisé par des humains.

Bien que leurs décisions ne soient pas contraignantes, le DSA oblige les plateformes en ligne à collaborer avec eux en toute bonne foi. Les [données publiées par ces organismes](#) peuvent également contribuer à révéler les problèmes sous-jacents liés à la modération des contenus par les plateformes.

Rappel : Bien que vous ne soyez pas obligé(e) de faire appel auprès de la plateforme avant de vous adresser à « Appeals Centre », nous vous recommandons de le faire, car cela peut amener la plateforme à revenir sur sa décision initiale.

Comment puis-je utiliser cette option ?

Soumettre un litige auprès de « Appeals Centre Europe »

- Si vous résidez dans l'UE et que votre contenu ou votre compte a été supprimé, ou si vous avez vu un contenu préjudiciable ou contraire à la politique d'une plateforme, vous pouvez [soumettre un litige auprès de « Appeals Centre Europe »](#).
- Nous gérons actuellement des litiges liés à Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Pinterest et Threads. Même si le contenu faisant l'objet de votre litige peut être rédigé dans la plupart des langues parlées de l'UE, vous devrez remplir nos formulaires en anglais, néerlandais, français, allemand, italien, polonais ou espagnol.

Pour soumettre un litige :

- [Créez un compte](#) sur notre site.
- Commencez votre litige et soumettez les informations requises.
- Notre équipe d'experts examinera attentivement votre dossier.
- Nous nous efforçons de prendre une décision dans un délai maximum de 90 jours.
- Vous et la plateforme recevrez notre décision. La plateforme décidera ensuite de revenir ou non sur sa décision initiale.

Option 2 : Contester la décision auprès d'un organisme de règlement des litiges (article 21)



Si « Appeals Centre » ne peut pas m'aider, que puis-je faire ?

« Appeals Centre » m'indique que mon litige ne relève pas actuellement de ses compétences. Que puis-je faire ?

Nous élargissons constamment notre champ d'action à de nouvelles plateformes et à de nouveaux domaines concernant les politiques. Vous pouvez consulter la liste actuelle des domaines que nous couvrons [ici](#). Si nous ne couvrons pas la plateforme ou les domaines de politique liés à votre litige, vous pouvez consulter la [liste des organismes de règlement des litiges de la Commission européenne](#) pour voir si un autre organisme peut vous aider.

Que puis-je faire si une plateforme n'a pas correctement suivi la procédure de règlement des litiges ?
Si vous estimez qu'une plateforme en ligne n'a pas agi de bonne foi pour résoudre votre litige, **vous pouvez déposer une plainte auprès de votre autorité nationale de régulation en vertu de l'article 53 du DSA.**

Option 3 : Déposer une plainte auprès de votre autorité nationale de régulation (Article 53)

Pourquoi c'est important ?

Les autorités nationales de régulation, aussi nommées « coordinateurs des services numériques », sont responsables de la mise en œuvre du DSA dans chaque pays de l'UE. Dans ce cadre, elles doivent vérifier si les plateformes en ligne respectent leurs obligations. [La Commission européenne a déclaré](#) que les plaintes déposées par les particuliers constitueront une contribution essentielle à l'application effective du DSA.

Si vous résidez dans l'UE et que vous pensez qu'une entreprise de réseaux sociaux ne respecte pas le DSA, vous pouvez déposer une plainte auprès de votre autorité nationale de régulation (voir la liste ci-dessous). Au cours de cette procédure, vous et la plateforme avez le droit de recevoir des informations sur votre plainte.

Comment puis-je utiliser cette option ?

- Déterminez quelle [partie du DSA](#) la plateforme en ligne ne respecte pas.
- Trouvez votre autorité nationale de régulation (coordinateur des services numériques) [dans cette liste](#).
- Trouvez son formulaire de réclamation ou ses coordonnées, et envoyez-lui un message.

Conclusion

Pour faire valoir vos droits, vous devez les connaître. Nous espérons que ce **guide des droits des utilisateurs au titre du règlement sur les services numériques (DSA)** vous a aidé à comprendre ces nouveaux droits et la manière dont vous pouvez les défendre.

En exerçant vos droits au titre du règlement sur les services numériques, vous contribuez à la création d'espaces en ligne plus transparents et à la mise en pratique de cette loi historique de l'Union européenne.

Que puis-je faire ensuite ?

01

Soumettez un litige auprès de « Appeals Centre Europe » pour obtenir une évaluation gratuite et indépendante.

02

Partagez ce guide sur les réseaux sociaux afin que d'autres citoyens de l'UE puissent s'informer de leurs droits.

03

Écrivez à votre autorité nationale de régulation si vous pensez que les plateformes ne respectent pas le règlement sur les services numériques.

À noter : Ce guide est fourni à titre d'information uniquement et ne constitue pas un avis juridique. Pour obtenir des informations détaillées et actualisées sur la manière de faire appel des décisions d'une plateforme, veuillez consulter la page d'aide de cette plateforme.