

Rapport sur la transparence d'Appeals Centre Europe

Avril 2025 to Mars 2026

Qu'est-ce qu'Appeals Centre Europe ?

Qui sommes-nous ?

- Appeals Centre Europe est un organisme indépendant de règlement extrajudiciaire des litiges, certifié en vertu de l'article 21 du règlement sur les services numériques (DSA) de l'UE. Cet organisme permet aux particuliers et aux organisations de l'UE de contester les décisions des réseaux sociaux.
- Actuellement, nous gérons les litiges liés à **Facebook, Instagram, Pinterest, Threads, TikTok et YouTube**.
- Au cours de la période couverte par ce rapport (avril 2025 – mars 2026), nous avons accepté de traiter des litiges concernant :
 - **Des contenus qui ont été supprimés** au cours des six derniers mois.
 - **Des pages ou groupes qui ont été supprimés** au cours des six derniers mois.
 - **Des contenus potentiellement contraires aux politiques des plateformes qui ont été laissés en ligne.**
 - **Des comptes qui ont été suspendus** au cours des six derniers mois.
- Depuis mars 2026, nous avons également commencé à traiter des litiges concernant :
 - **Des contenus ou comptes qui ont été restreints** (comme par l'ajout d'un écran d'avertissement ou une réduction de visibilité) au cours des six derniers mois.
- Bien que les **contenus puissent être rédigés dans la plupart des langues parlées dans l'UE**, les personnes doivent remplir nos formulaires en néerlandais, anglais, français, allemand, italien, polonais ou espagnol.
- **Certaines politiques ne relèvent pas de notre champ d'action**, ce qui signifie que nous ne pouvons pas traiter de litiges dans les domaines suivants : usurpation d'identité, comptes piratés, droits d'auteur et matériel pédopornographique.
- Nous continuons à **développer nos services et ajouterons de nouvelles politiques, plateformes et langues** au fil du temps.

Pour contester une décision d'un réseau social, soumettez un litige à cette adresse :
www.appealscentre.eu/fr

Notre action

Nous décrivons ci-dessous ce qui se passe lorsqu'une personne nous confie un litige :

- 1. Soumission du litige :** Un utilisateur d'un réseau social dans l'UE se rend sur www.appealscentre.eu/fr. Après avoir créé un compte, il remplit un court formulaire pour fournir tous les détails sur son cas. Il est gratuit de soumettre un litige.
- 2. Vérification de l'éligibilité :** Nous vérifions si le litige relève de notre champ d'action (cas « éligible ») ou s'il concerne un domaine que nous ne couvrons pas (cas « non éligible »). S'il s'agit d'un domaine que nous ne couvrons pas (comme le contenu illégal, l'usurpation d'identité ou les comptes piratés) ou si nous n'avons pas reçu suffisamment d'informations de la part de l'utilisateur, nous lui envoyons un message pour lui indiquer que nous ne pouvons pas traiter son cas.
- 3. Contenu de la demande :** Ensuite, nous contactons le réseau social concerné pour demander à consulter le contenu lié au litige. Il peut s'agir du contenu qu'ils ont supprimé, du contenu potentiellement préjudiciable qu'ils ont laissé en ligne, du dernier contenu qui a entraîné une suspension de compte ou d'autres informations pertinentes liées au litige. Si nous ne recevons pas le contenu dans un délai de 30 jours dans le cadre d'un litige où une plateforme a laissé en ligne un contenu potentiellement contraire à ses politiques, nous pouvons utiliser le lien fourni par l'utilisateur pour examiner le contenu en question et prendre une décision. Pour tous les types de litiges, si nous ne recevons pas le contenu sous 30 jours, nous pouvons prendre une « décision par défaut » en faveur de l'utilisateur.
- 4. Prise de décision :** Notre équipe d'experts examine le contenu et détermine, de manière indépendante, si la décision de la plateforme est conforme à ses propres politiques, y compris aux normes de la plateforme ou aux exceptions applicables à ces politiques en matière de droits de l'homme. Si nous ne sommes pas d'accord avec la plateforme, nous « contestons » sa décision, et si nous sommes d'accord avec elle, nous « maintenons » sa décision. Nous envoyons ensuite un message à l'utilisateur et à la plateforme pour leur faire part de notre conclusion. Bien que nos décisions ne soient pas contraignantes et que les plateformes soient libres de les appliquer ou non, elles doivent collaborer avec nous en toute bonne foi. Nous incitons les plateformes à indiquer à l'utilisateur et à nous-mêmes si elles ont appliqué nos décisions.

Pour en savoir plus sur vos droits au titre du DSA, consultez notre Guide des droits des utilisateurs [ici](#).

Introduction

Dix-huit mois après avoir traité nos premiers litiges, notre deuxième rapport sur la transparence montre clairement la nécessité croissante que les décisions des réseaux sociaux soient examinées de manière indépendante.

Au cours des 12 mois couverts par ce rapport (avril 2025 – mars 2026),¹ nous avons reçu plus de 24 000 litiges de la part de particuliers et d'organisations à travers l'UE. Plus de la moitié d'entre eux étaient des litiges éligibles, ce qui signifie qu'ils relevaient de notre champ d'action autorisé et comprenaient suffisamment d'informations pour que nous puissions les traiter.² Nous avons constaté une nette augmentation des litiges, ayant reçu neuf fois plus de cas éligibles en mars 2026 qu'en avril 2025.

Lorsque nous avons pu examiner les contenus liés aux litiges, nous avons été en désaccord avec la décision de la plateforme dans 59 % des cas, en moyenne. Que ce soit pour les cas de contenus supprimés (où nous avons contesté 52 % des décisions des plateformes) comme pour ceux où le contenu potentiellement préjudiciable a été laissé en ligne (où nous avons contesté 63 % des décisions), nous avons statué en faveur de l'utilisateur dans plus de la moitié des dossiers. Cela montre à quel point les organismes de règlement des litiges peuvent être utiles pour aider les utilisateurs à contester à la fois les décisions des plateformes de supprimer leurs contenus et celles de laisser des contenus préjudiciables sur les réseaux sociaux.

Nos décisions commencent à mettre en évidence des problèmes importants et récurrents concernant la façon dont les réseaux sociaux modèrent les contenus. Par exemple, dans 70 % des cas où les plateformes ont laissé du contenu pourtant signalé comme discours haineux, nous n'étions pas d'accord avec elles. Ces contenus haineux ciblaient notamment les Roms, les migrants, les communautés LGBTQI+ et des minorités religieuses. Dans environ deux tiers (65 %) des cas où les plateformes ont supprimé du contenu pour violation de leur politique relative aux biens et services réglementés, nous avons également exprimé notre désaccord avec leur décision.

“

“Nos décisions commencent à mettre en évidence des problèmes importants et récurrents concernant la façon dont les réseaux sociaux modèrent les contenus.”

¹ Cette période (avril 2025 – mars 2026) chevauche celle couverte par notre [dernier rapport sur la transparence](#) (novembre 2024 – août 2025), car nous avons voulu y présenter les données d'une année complète.

² Pour plus d'informations sur le champ d'action d'Appeals Centre, veuillez lire nos [règles de procédure](#).

Même si nous commençons à identifier des schémas révélateurs d'une mise en œuvre défectueuse des politiques de ces plateformes grâce à nos travaux, plusieurs défis restent à relever pour rendre le règlement extrajudiciaire des litiges plus efficace et plus performant. Malheureusement, la proportion de cas où les plateformes nous communiquent le contenu demandé reste limitée. Dans la grande majorité des cas liés aux suspensions de compte, les plateformes ne peuvent pas ou ne veulent pas fournir le contenu qui nous permettrait d'examiner leurs décisions de manière indépendante.

Cela conduit actuellement à un grand nombre de décisions par défaut, dans lesquelles une plateforme ne fournit pas les contenus pour un cas éligible et nous rendons une décision procédurale en faveur de l'utilisateur. Chaque semaine, nous recevons des messages d'utilisateurs frustrés qui estiment, à juste titre, que ce processus n'a pas répondu à leurs attentes. Les plateformes doivent remédier à cela en nous envoyant le contenu demandé et en veillant à ce que les utilisateurs de l'UE puissent contester les décisions de suspension de compte conformément à ce que prévoit le DSA.

En collaboration avec les plateformes, les autorités nationales de régulation, la Commission européenne et, bien sûr, les utilisateurs eux-mêmes, notre objectif est de veiller à ce que le règlement des litiges réponde aux besoins des citoyens et des organisations de l'UE.



We removed your content



Your content goes against our
Community Standards

Résumé

D'avril 2025 à mars 2026, Appeals Centre Europe :

- A reçu plus de **24 000 litiges** de particuliers et d'organisations de l'UE contestant des décisions prises par des plateformes de réseaux sociaux
- En moyenne, cela représente un litige **toutes les 22 minutes**

Plus de 12 000 de ces litiges relevaient de notre champ d'action

À la fin du mois de mars 2026, nous avons pris plus de **10 000 décisions** concernant ces litiges éligibles :

- Nous avons exprimé **notre désaccord** avec **la décision de la plateforme dans 59 % des cas**, sur les près de 3 000 où **nous avons pu consulter le contenu**
- Dans **plus de 7 000 cas** (principalement où les utilisateurs contestaient la suspension de leur compte), nous n'avons pas reçu de contenu de la part de la plateforme et **nous avons pris une décision par défaut en faveur de l'utilisateur**

Nous étions en désaccord avec les décisions des plateformes concernant :

- **75%** des cas où les plateformes ont **laissé en ligne des contenus** après qu'ils aient été signalés pour violation de leurs règles relatives à **la violence et à la criminalité**
- **70%** des cas où les plateformes ont **laissé en ligne des contenus** après qu'ils aient été signalés pour violation de leurs règles relatives aux **discours haineux**
- **65%** des cas où les plateformes **ont supprimé du contenu** pour violation de leurs règles relatives aux **biens et services réglementés**

Top 5 des pays en termes de nombre de litiges éligibles soumis (en chiffres absolus) :

1. France
2. Belgique
3. Italie
4. Espagne
5. Allemagne

Top 5 des pays en termes de nombre de litiges éligibles soumis (par habitant) :

1. Belgique
2. Lituanie
3. Chypre
4. Malte
5. Slovaquie

Top 5 des domaines faisant l'objet de recours auprès d'Appeals Centre :

1. Discours haine et comportements haineux
2. Politiques relatives aux comptes
3. Nudité chez les adultes et actes sexuels
4. Désinformation
5. Fraude et escroquerie

Entre avril 2025 et mars 2026 :

Nous avons reçu **neuf fois plus de litiges éligibles** en mars 2026 qu'en avril 2025

Nous avons étendu notre champ d'action à **Instagram, Threads et Pinterest**, ainsi qu'aux **suspensions de comptes**

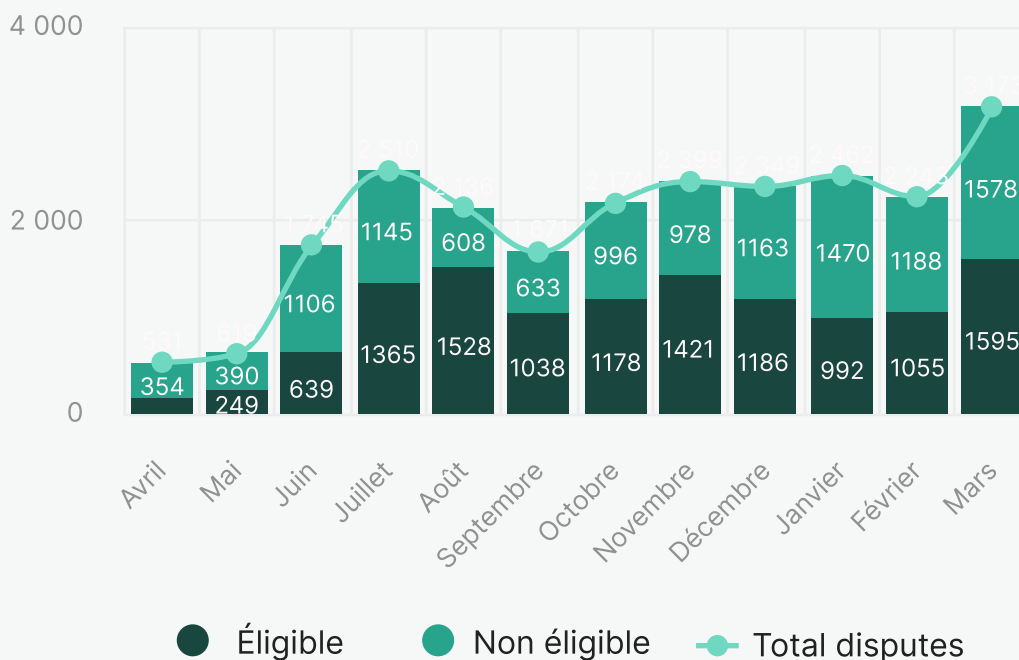
À la suite de notre dernier rapport sur la transparence, **YouTube** nous a envoyé **les premiers éléments de contenu à examiner**

Nous avons contribué au **rapport sur les risques systémiques** du Comité européen des services numériques et de la Commission européenne, en expliquant comment les litiges peuvent permettre d'identifier et d'atténuer ces risques

Le **polonais** a été ajouté aux langues dans lesquelles les utilisateurs peuvent soumettre leurs formulaires, en plus du néerlandais, de l'anglais, du français, de l'allemand, de l'italien et de l'espagnol

Nous avons publié un **Guide des droits des utilisateurs** pour aider les gens à connaître leurs droits au titre du règlement sur les services numériques

Litiges reçus d'avril 2025 à mars 2026



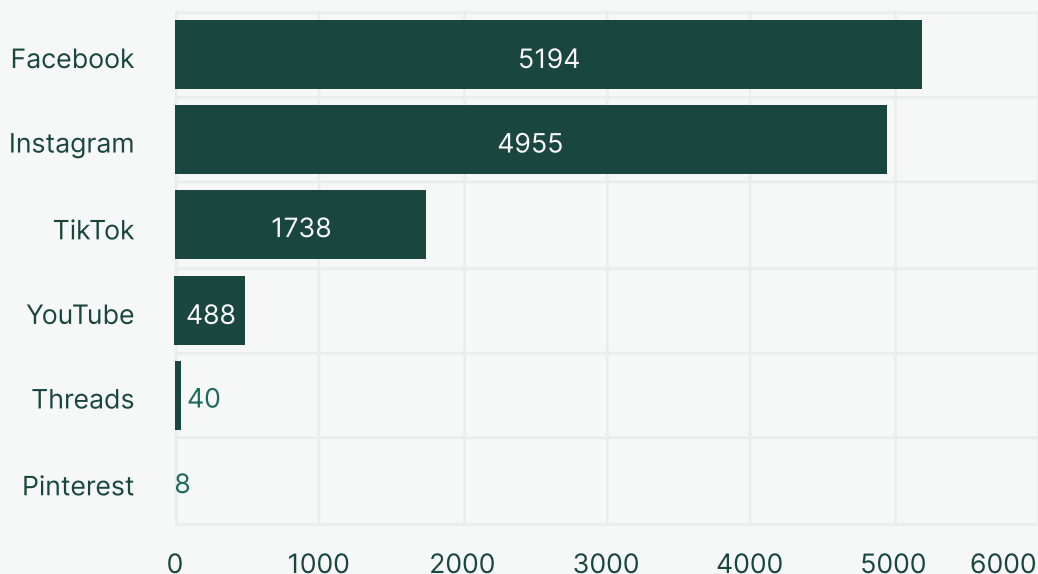
Au cours de l'année comprise entre avril 2025 et mars 2026, nous avons reçu plus de 24 000 litiges émanant de particuliers et d'organisations de toute l'UE qui souhaitent contester une décision prise par une plateforme de réseaux sociaux.³ Plus de la moitié d'entre eux (12 400 litiges) étaient éligibles à un examen de notre part.⁴

En mai 2025, nous avons commencé à accepter les litiges des utilisateurs au sujet d'Instagram, suivis de litiges contestant les suspensions de compte sur toutes les plateformes. Dans les mois qui ont suivi, nous avons assisté à une croissance des litiges totaux et valides, avec plus de 2 000 litiges reçus chaque mois à partir de juillet 2025 (hors septembre). Compte tenu du fort engagement des groupes d'utilisateurs, mars 2026 a été le mois où le nombre de litiges éligibles et totaux a été le plus élevé, avec plus de 3 000 requêtes.

³ Veuillez noter que certains des chiffres du graphique des litiges reçus diffèrent de ceux du [rapport sur la transparence que nous avons publié en octobre 2025](#). Étant donné que le processus d'examen implique des échanges avec les plateformes, il peut arriver que certains cas soient reclassés au fil du temps comme éligibles ou non éligibles.

⁴ Les cas éligibles sont ceux qui relèvent de notre champ d'action et contiennent suffisamment d'informations à traiter.

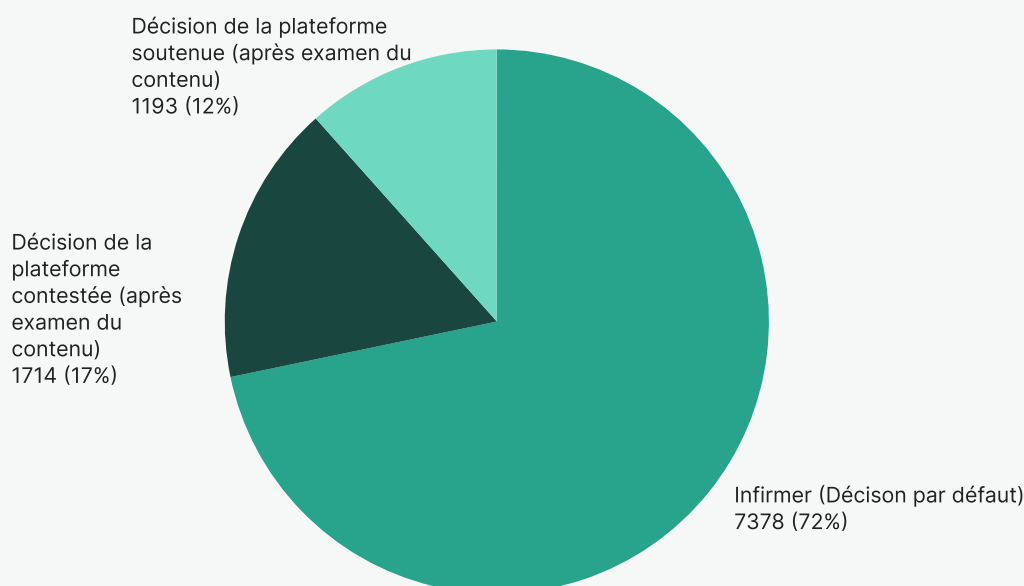
Litiges éligibles par plateforme de réseaux sociaux



Sur les 12 400 litiges éligibles que nous avons reçus d'avril 2025 à mars 2026, la plupart concernaient Facebook (près de 5 200 litiges) et Instagram (près de 5 000 litiges). Plus de 1 700 litiges éligibles portaient sur TikTok et près de 500 sur YouTube. En raison du faible nombre de litiges concernant Threads et Pinterest, ces données ne sont pas ventilées davantage dans ce rapport.

Dans 44 % des litiges éligibles, les particuliers ou les organisations souhaitaient récupérer leur compte. Dans 16 % des litiges éligibles, les particuliers ou les organisations souhaitaient récupérer leur contenu, tandis que dans 39 % des litiges éligibles, ils souhaitaient que la plateforme supprime du contenu enfreignant sa politique. Comme seulement 1 % des litiges éligibles provenaient d'utilisateurs qui souhaitaient récupérer une page ou un groupe, ces données ne sont pas ventilées davantage dans ce rapport.

Répartition des décisions d'Appeals Centre



D'avril 2025 à mars 2026, Appeals Centre a rendu plus de 10 200 décisions sur des litiges soumis par des particuliers et des organisations à travers l'UE. Le temps nécessaire pour résoudre un litige varie et peut aller de deux semaines à trois mois ; toutefois, en moyenne, il nous a fallu 65 jours pour rendre ces décisions.

Pour les près de 3 000 décisions où nous avons reçu et examiné le contenu, nous avons contredit la plateforme plus de la moitié (59 %) du temps. Cela montre que les utilisateurs de réseaux sociaux ne doivent pas automatiquement supposer que la plateforme a raison et qu'il vaut la peine de contester une décision auprès d'Appeals Centre pour obtenir un examen indépendant.

Dans les autres cas, nous avons dû prendre des décisions par défaut. Cela signifie que même lorsque le litige était éligible, la plateforme ne nous a pas fourni le contenu à examiner et nous avons pris une décision (procédurale) par défaut en faveur de l'utilisateur. Dans la grande majorité des litiges liés à une suspension de compte, les plateformes ne nous ont pas fourni le contenu demandé, ce qui a causé une frustration considérable chez les utilisateurs. Dans la partie consacrée aux suspensions de compte, nous nous intéressons aux raisons derrière ce manque de coopération et aux conséquences que cela entraîne pour les utilisateurs qui ont soumis ces litiges.

Nous ne recevons toujours pas de données pertinentes sur l'application de nos décisions par les plateformes. Cependant, nous poussons les plateformes à les fournir, afin que les utilisateurs puissent comprendre l'issue de leur litige.

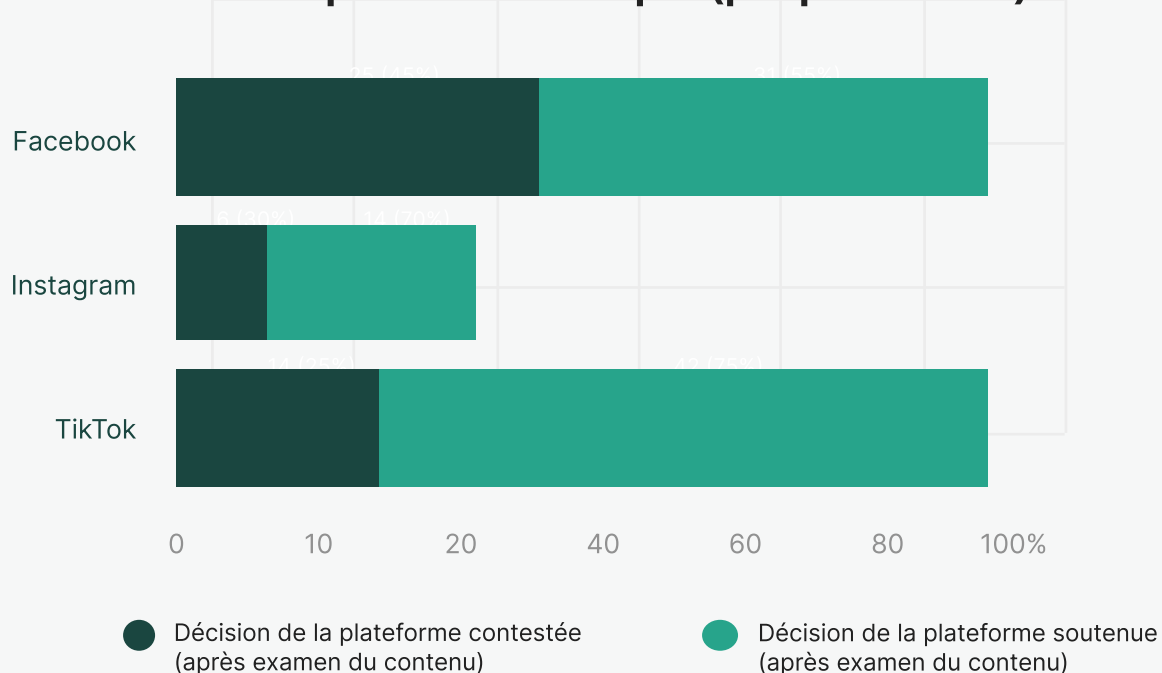
La plateforme a suspendu mon compte

Bannir des utilisateurs des réseaux sociaux a des conséquences concrètes : restriction de l'accès à l'information et de la liberté d'expression, rupture des liens avec les amis, perte de souvenirs précieux ou privation d'une source de revenus essentielle. Il n'est donc pas surprenant que, lorsque nous avons donné aux utilisateurs la possibilité de contester la suspension de leur compte en juin 2025, ce type de litige soit rapidement devenu le plus fréquent. En mars 2026, nous avons reçu plus de 14 000 demandes d'examen des suspensions de compte de la part d'utilisateurs.

Plus de 5 000 de ces demandes relevaient de notre champ d'action. La violation présumée des politiques relatives aux comptes constituait le principal motif de suspension, suivi des violations présumées des politiques relatives à la nudité chez les adultes et aux actes sexuels, ainsi que de celles sur les fraudes et les escroqueries.

Cependant, malgré le grand nombre de litiges éligibles dans ce domaine, à la fin du mois de mars 2026, les plateformes ne nous avaient transmis le contenu pertinent que dans un nombre limité de cas. Par conséquent, nous avons rendu des décisions dans à peine moins de 150 litiges relatifs à des suspensions de comptes. Nous avons remis en cause les décisions des plateformes dans environ un tiers (35 %) des cas seulement, ce qui signifie que l'ensemble de données correspondant reste limité par rapport aux autres types de cas. Nous analysons le manque de coopération des plateformes responsables de cette situation plus en détail ci-dessous.

Décisions de suspension de compte (par plateforme)



Problèmes liés au partage de contenu

Lorsque nous recevons un litige éligible lié à une suspension de compte, nous demandons à la plateforme le dernier élément de contenu de ce compte qui aurait enfreint les règles. Cependant, dans la grande majorité des cas, les plateformes ne peuvent pas ou ne veulent pas le fournir. Dans certains cas, elles expliquent ne pas être en mesure de localiser le contenu, alors même que l'utilisateur nous a fourni toutes les informations que nous avons convenu avec les plateformes comme étant nécessaires à l'identification de ce contenu.

Dans d'autres cas, elles ne fournissent pas le contenu mais d'autres informations, telles que la « bio » du profil de l'utilisateur (qui s'avère peu utile). Les plateformes affirment parfois à tort que le partage répété de contenus potentiellement en violation de leurs règles ne relève pas du champ d'application de l'article 21 du DSA.

Pour l'utilisateur qui a soumis le litige, cela signifie une chose : nous ne pouvons pas examiner la décision de la plateforme. La prochaine étape pour nous consiste à prendre une décision par défaut en faveur de l'utilisateur, puis de la communiquer à ce dernier et à la plateforme. Chaque semaine, nous recevons des messages d'utilisateurs frustrés qui estiment, à juste titre, que ce processus n'a pas répondu à leurs attentes.

Une solution est actuellement en cours d'élaboration dans le cadre d'un processus de recommandations de bonnes pratiques. Ce processus consiste à réunir des plateformes, des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, des autorités nationales de régulation et la Commission européenne afin de discuter des normes susceptibles d'améliorer la résolution des litiges pour tous. En attendant, les plateformes restent tenues de fournir les contenus demandés dans le cadre de litiges. Nous exhortons donc les plateformes à fournir ces contenus pour chaque cas éligible, afin de permettre aux utilisateurs de jouir de leur droit à un examen indépendant en vertu du DSA.

“

“Nous exhortons donc les plateformes à fournir ces contenus pour chaque cas éligible, afin de permettre aux utilisateurs de jouir de leur droit à un examen indépendant en vertu du DSA.”

Étude de cas : Soutien d'une décision de TikTok de suspendre le compte d'un utilisateur

En juin 2025, un utilisateur aux Pays-Bas a soumis un litige contestant la décision de TikTok de suspendre son compte pour violation de ses règles sur la violence et la criminalité.

TikTok nous a partagé le contenu ayant entraîné la suspension du compte, qui encourageait à lancer une brique dans l'appartement d'une personne. Après avoir examiné ce contenu, nous avons convenu avec TikTok qu'il encourageait ou incitait à la violence et enfreignait donc les règles de la plateforme. Nous avons ensuite communiqué notre décision à l'utilisateur et à TikTok.

Étude de cas : Contestation d'une décision de TikTok de suspendre le compte d'un utilisateur

En mars 2025, un utilisateur roumain a soumis un litige contestant la décision de TikTok de suspendre son compte pour violation de ses règles relatives aux discours et comportements haineux.

En mai 2025, nous avons reçu le contenu qui a entraîné la suspension du compte et nous avons constaté qu'il ne portait pas atteinte à un individu d'un groupe protégé. Ainsi, nous avons recommandé à TikTok de rétablir le contenu et de lever la sanction imposée au compte de l'utilisateur. Nous avons ensuite communiqué notre décision à l'utilisateur et à TikTok. TikTok nous a par la suite informés qu'ils avaient appliqué notre recommandation.

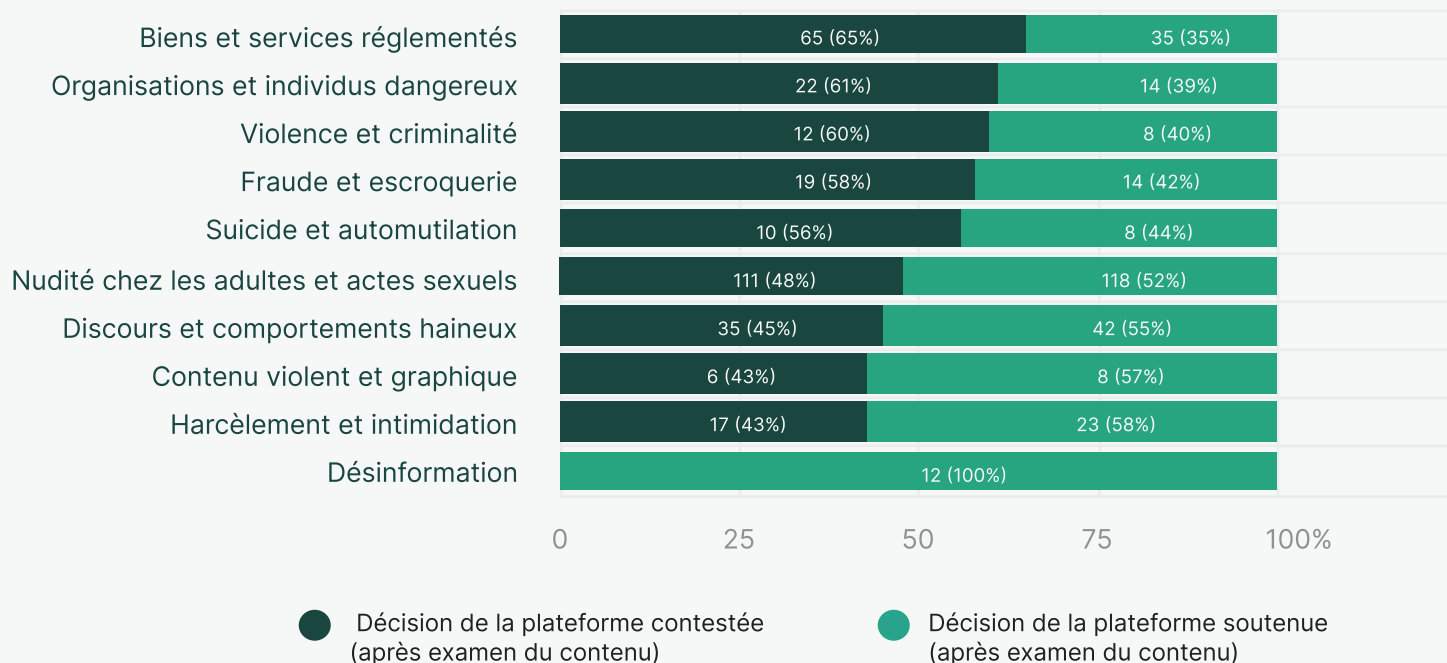
La plateforme a supprimé mon contenu

Des informations cruciales sur la santé aux discours politiques légitimes, nous avons vu des centaines d'exemples jusqu'à présent où des personnes à travers l'UE ont vu leur contenu supprimé injustement.

D'avril 2025 à mars 2026, nous avons reçu environ 2 000 litiges éligibles de personnes dont le contenu avait été supprimé pour violation des politiques de la plateforme. Les trois principaux domaines dans lesquels nous avons reçu ces litiges étaient les suivants : nudité chez les adultes et actes sexuels, discours et comportements haineux, et biens et services réglementés.

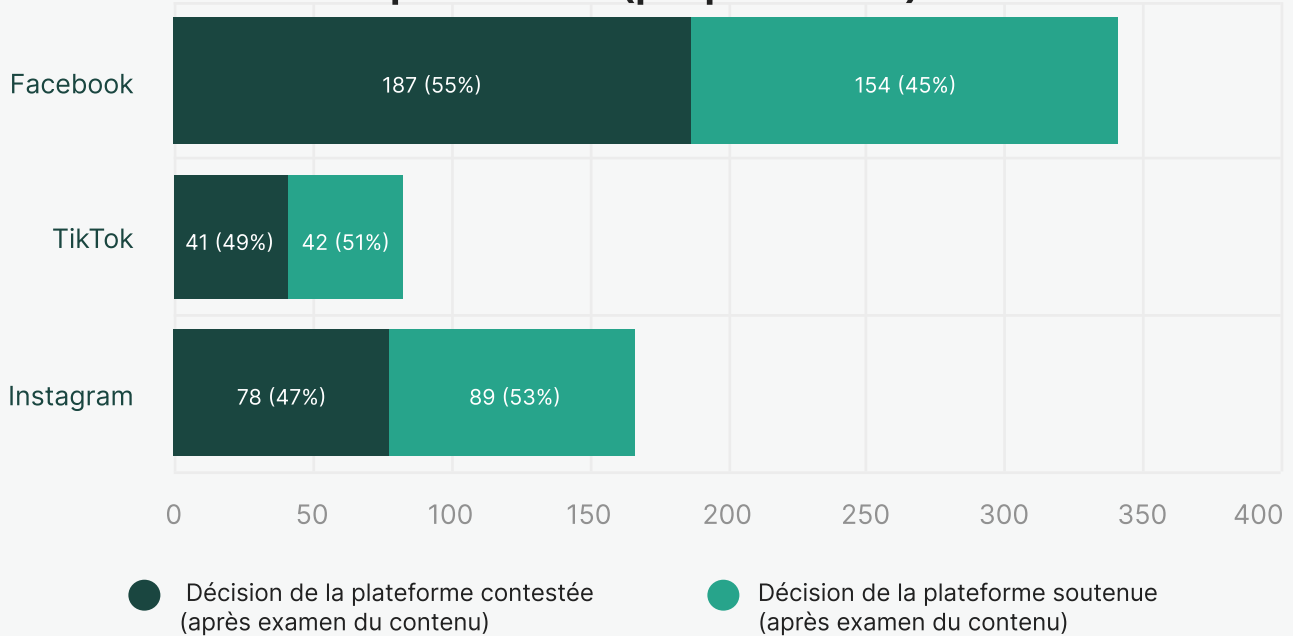
À la fin du mois de mars 2026, nous avons pris près de 1 800 décisions concernant des contenus qui avaient été supprimés. Pour environ deux tiers d'entre eux, la plateforme ne nous a pas fourni de contenu à examiner, ce qui nous a amenés à prendre une décision par défaut en faveur de l'utilisateur. Dans les près de 600 cas restants où la plateforme nous a communiqué le contenu concerné, nous avons remis en cause sa décision dans environ la moitié d'entre eux (52 %).

Décisions concernant la suppression du contenu d'un utilisateur par les plateformes (par type de politique)



Parmi les décisions des plateformes visant à retirer du contenu, ce sont celles s'appuyant sur la politique relative aux biens et services réglementés que nous avons le plus souvent remises en cause (65 % des cas). Venaient ensuite les décisions fondées sur les politiques relatives aux organisations et individus dangereux (61 % des cas), à la violence et à la criminalité (60 % des cas) et à la fraude et aux escroqueries (58 % des cas).

Décisions concernant la suppression du contenu d'un utilisateur par les plateformes (par plateforme)



Pour chaque plateforme, nous avons remis en cause leurs décisions de suppression de contenu des utilisateurs dans près de la moitié des cas. Pour Facebook, il s'agissait de 55 % des cas, pour TikTok 49 % et Instagram 47 %.

Étude de cas : Suppression d'une photo respectueuse des règles de Facebook

En décembre 2025, un photographe tchèque spécialisé dans les nus artistiques a soumis un litige après le retrait de l'une de ses photos de Facebook. Même si l'image représentait une personne nue, les deux mamelons étaient floutés conformément aux règles de Meta.

Après examen du contenu, nous avons remis en cause la décision de Meta de supprimer la photo. Nous avons recommandé de remettre la photo en ligne et d'en limiter l'accès aux utilisateurs de plus de 18 ans, conformément à la politique de Meta sur la nudité chez les adultes et les actes sexuels. Nous avons envoyé notre décision à Meta et à l'utilisateur concerné. En mars 2026, Meta a suivi notre recommandation et a rétabli la photo sur Facebook.

La plateforme a laissé en ligne du contenu potentiellement préjudiciable

La haine, le harcèlement et d'autres types de contenu violent ont des conséquences réelles. Appeals Centre a reçu plusieurs milliers de litiges concernant ce type contenu, notamment des attaques antisémites, islamophobes, misogynes, racistes, xénophobes, anti-Roms, homophobes et transphobes contre des personnes et des communautés.

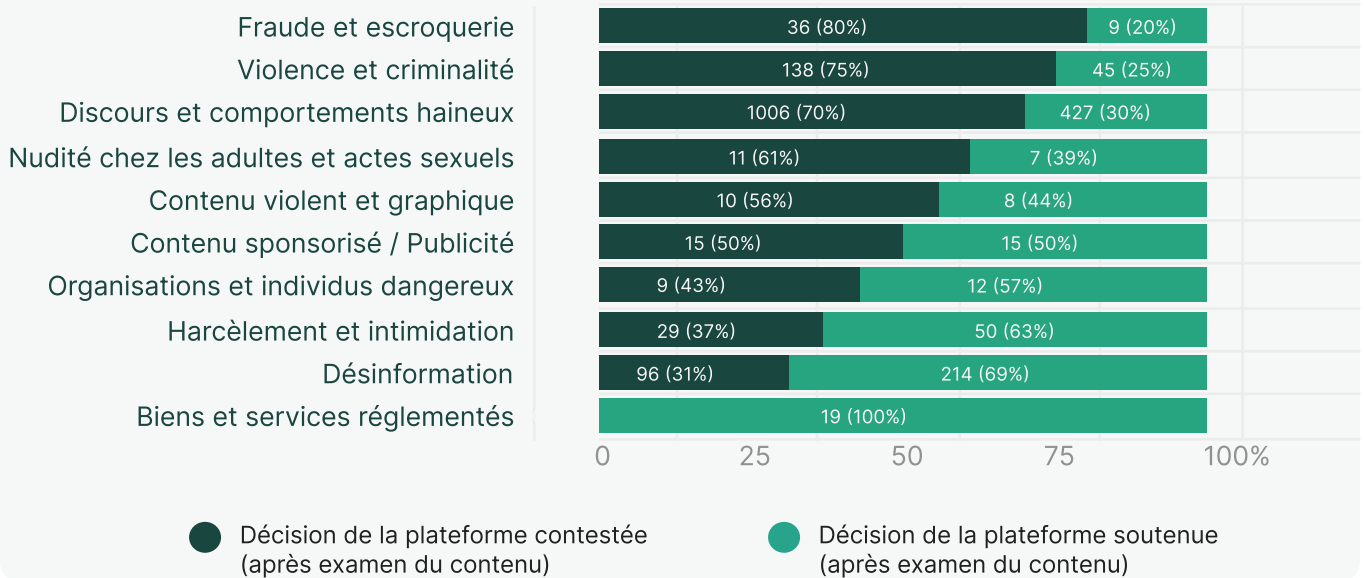
D'avril 2025 à mars 2026, nous avons reçu près de 5 000 litiges éligibles d'organisations et de particuliers concernant des contenus potentiellement contraires aux politiques des plateformes, qui étaient restés en ligne sur les plateformes de réseaux sociaux. Les trois principaux domaines dans lesquels nous avons reçu ces litiges étaient les suivants : discours et comportements haineux, désinformation, violence et criminalité.

Sur les près de 5 000 litiges éligibles que nous avons reçus dans ce domaine, à la fin du mois de mars 2026, nous avons pris plus de 3 200 décisions.

Pour environ 1 100 de ces cas, la plateforme ne nous a pas fourni de contenu à examiner, ce qui nous a amenés à prendre une décision par défaut en faveur de l'utilisateur. Dans les plus de 2 100 cas restants, nous avons pu examiner le contenu et prendre une décision. Dans près des deux tiers (63 %) de ces cas, nous avons contredit la décision de la plateforme. Il s'agit du taux de contestation le plus élevé parmi tous les types de litiges.

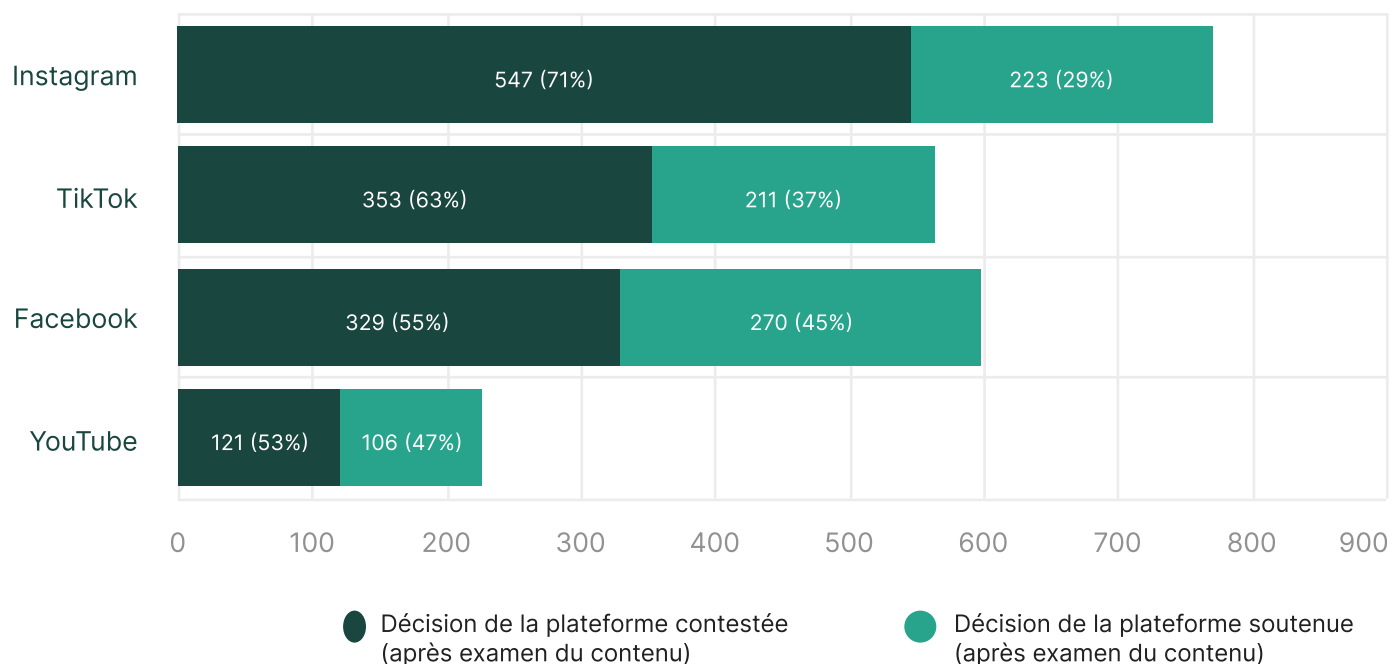
Bien qu'il soit préoccupant que les plateformes laissent trop souvent en ligne des contenus qui contreviennent à leurs politiques, il est encourageant de constater qu'un si grand nombre de particuliers et d'organisations ont soumis des litiges liés aux contenus haineux et, ce faisant, ont mis en évidence les domaines dans lesquels les plateformes doivent améliorer la mise en œuvre de leurs politiques. Il est donc crucial que les particuliers et les organisations puissent facilement exercer leur droit de signaler les violations des politiques des plateformes, en vertu des articles 20 et 21 du DSA.

Décisions concernant le maintien en ligne de contenus par les plateformes (par type de politique)



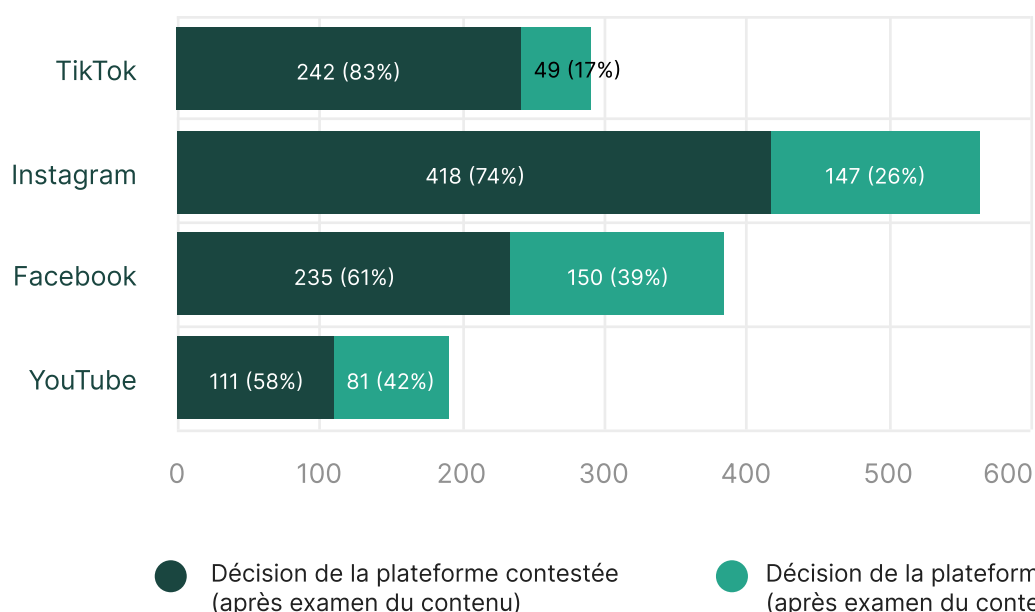
Parmi les décisions des plateformes visant à retirer du contenu, ce sont celles s'appuyant sur la politique relative à la fraude et aux escroqueries que nous avons le plus souvent remises en cause (80 % des cas). Bien que ces chiffres reposent sur un échantillon restreint de 45 cas (puisque nous n'avons étendu notre champ d'action aux fraudes et aux escroqueries qu'en décembre 2025), nous vérifierons si ce taux de contestation reste élevé à mesure que nous rendrons davantage de décisions dans ce domaine. Concernant les décisions fondées sur les politiques relatives à la violence et à la criminalité, nous avons contredit la plateforme dans 75 % des cas. Nous avons également remis en cause les décisions de laisser du contenu en ligne signalé comme un discours haineux dans 70 % des cas.

Décisions concernant le maintien en ligne de contenus par les plateformes (par plateforme)



Pour chaque plateforme, nous avons remis en cause leurs décisions de laisser en ligne du contenu potentiellement préjudiciable dans plus de la moitié des cas. Toutes politiques confondues, c'est Instagram dont nous avons le plus souvent remis en cause les décisions (71 % des cas), suivi de TikTok (63 %), Facebook (55 %) et YouTube (53 %).

Décisions concernant le maintien en ligne de contenus signalés comme discours haineux (par plateforme)



Après avoir rendu plus de 1 400 décisions à l'issue d'examen de contenus maintenus en ligne par les plateformes malgré leur signalement pour discours haineux, nous disposons d'un ensemble de données considérable dans ce domaine. Afin d'approfondir notre analyse, nous avons ventilé ces données par plateforme.

Lorsque nous avons pu examiner le contenu, nous avons remis en cause les décisions des plateformes de maintenir en ligne des contenus potentiellement haineux dans 50 à 80 % des cas. Nous avons principalement remis en cause les décisions de TikTok (dans 83 % des cas), suivi de celles d'Instagram (74 % des cas), Facebook (61 % des cas) et YouTube (58 % des cas).

Étude de cas : Manipulations d'informations sur la guerre Ukraine-Russie

En mars 2026, l'organisation à but non lucratif International Media Support (IMS), spécialisée dans le soutien aux médias, a soumis un litige concernant une vidéo publiée sur TikTok, pour violation de sa politique en matière de désinformation.

La vidéo, accessible dans l'Union européenne, montre un présentateur de journal télévisé évoquant des tirs de missiles russes sur l'Ukraine. La vidéo a clairement été manipulée avec l'IA. Une voix off a été ajoutée par la personne qui a publié le contenu et les mots ont été artificiellement synchronisés avec le discours du présentateur.

Le recours à une voix off artificielle et au montage indiquait que la vidéo détournait une source d'information fiable, pour induire les gens en erreur sur une question d'intérêt public. Pour cette raison, nous avons conclu que ce contenu enfreignait la politique de TikTok sur le contenu généré par IA et nous avons remis en cause la décision de la plateforme de le maintenir en ligne. Nous avons ensuite communiqué notre décision à IMS et à TikTok. Nous sommes à la mi-avril au moment de la rédaction de ce rapport, et cette vidéo est toujours en ligne. TikTok n'a donc pas suivi notre recommandation.

IMS a constaté qu'un nombre important de vidéos similaires générées par IA avaient récemment été publiées et estime que cela s'inscrit dans un phénomène plus large de diffusion de contenus manipulés par l'IA liés à la guerre entre la Russie et l'Ukraine.

Requêtes de groupes d'utilisateurs

Les groupes d'utilisateurs sont souvent confrontés à des difficultés particulières lorsque des contenus sont supprimés ou que des contenus préjudiciables ne sont pas retirés par les plateformes de réseaux sociaux. Jusqu'à présent, nous avons reçu des milliers de litiges de ces entités à travers l'UE, notamment d'organisations de la société civile qui défendent la liberté et la diversité des médias.

Ces organisations utilisent leurs droits au titre du DSA pour représenter un intérêt collectif et s'assurer que les plateformes appliquent correctement leurs propres règles. Dans cette partie, nous expliquons comment les groupes d'utilisateurs réussissent à exploiter le DSA.

Organisations de la société civile : Identification des risques systémiques

De nombreux groupes d'utilisateurs nous ont signalé un nombre important de cas concernant des contenus potentiellement préjudiciables maintenus en ligne sur les plateformes de réseaux sociaux. Au fur et à mesure de nos décisions sur ces cas, il est apparu clairement que, bien souvent, les contenus préjudiciables visant un groupe ou une cause spécifique échappent à la modération des plateformes et continuent d'être accessibles en ligne. Très souvent, ces organisations demandent le retrait de contenus spécifiques susceptibles d'enfreindre les règles des plateformes, tout en constituant des ensembles de données qu'elles peuvent utiliser pour identifier les risques systémiques et plaider en faveur d'un changement. Il est important de noter que nous traitons les litiges soumis individuellement et que nous n'incluons pas de considérations générales sur les politiques dans nos décisions.

En mars 2026, le Comité européen des services numériques et de la Commission européenne nous ont invités à apporter notre contribution à la deuxième édition du rapport sur les risques systémiques établi en application de l'article 35 du DSA. À cette occasion, nous avons partagé des exemples de litiges soumis par trois organisations de la société civile, qui luttent contre les discours haineux :

- **digiQ** – une association civique slovaque travaillant sur la sécurité numérique et la prévention des risques.
- **Association <<NEVER AGAIN>>** – une organisation de la société civile polonaise qui milite contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie, et en faveur de la paix, du dialogue entre les cultures et des droits de l'homme.
- **Media Diversity Institute Global (MDI Global)** – une organisation internationale de développement des médias et d'éducation aux médias, basée en Belgique, qui œuvre en faveur d'une couverture médiatique précise et nuancée des questions liées à la race, à la religion, à l'origine ethnique, à la classe sociale, à l'âge, au handicap, au genre et à l'orientation sexuelle.

Sur plus de 1 000 litiges que nous avons reçus de la part de ces organisations et pour lesquels nous avons examiné des contenus maintenus en ligne sur Facebook, Instagram, TikTok ou YouTube, nous avons donné tort à la plateforme dans plus des deux tiers des cas (68 %). La Commission européenne nous a incités à publier notre contribution à son rapport. Avec l'autorisation des organisations elles-mêmes, nous incluons ci-dessous des résumés des litiges qu'elles ont soumis et des risques systémiques qu'elles ont identifiés.

Étude de cas : digiQ (Slovaquie)

digiQ a soumis des litiges concernant des contenus publiés sur les réseaux sociaux, dans lesquels différents groupes sont pris pour cible, notamment la communauté rom, la communauté LGBTQI+, les migrants, les réfugiés et les demandeurs d'asile, ainsi que les minorités religieuses, en particulier les musulmans et les juifs. Parmi ces contenus figuraient des messages incitant à la violence, affirmant que ces groupes étaient inférieurs sur le plan physique ou mental, ou les visant par des propos injurieux. La grande majorité de ces litiges concernait des discours haineux en slovaque, qui avaient soit échappé au filtrage automatique des plateformes de réseaux sociaux, soit n'avaient pas été examinés du tout par ces dernières.

Dans la grande majorité (84 %) des litiges soumis par digiQ, où nous avons pu examiner le contenu, nous avons donné tort à la plateforme, car nous avons constaté que les contenus enfreignaient sa politique en matière de discours haineux.

Étude de cas : Association « NEVER AGAIN » (Pologne)

L'association « NEVER AGAIN » a soumis des litiges concernant des discours haineux préjudiciables relayés par des politiciens et des personnalités publiques de premier plan sur les réseaux sociaux, ce qui a eu un effet négatif sur le débat public en Pologne.

Il s'agissait notamment de discours haineux : apologies de la violence à l'encontre des minorités, des migrants, des réfugiés et demandeurs d'asile, ainsi que des victimes de l'Holocauste. La grande majorité de ces litiges étaient en polonais et portaient principalement sur l'antisémitisme. En ne supprimant pas les discours haineux, les contenus négationnistes et les propos déshumanisants visant les minorités, les migrants et les réfugiés, les plateformes contribuent à normaliser la haine et la violence – des phénomènes contre lesquels lutte l'association « NEVER AGAIN ».

Dans la grande majorité (64 %) des litiges de l'Association « NEVER AGAIN » où nous avons pu examiner le contenu, nous avons remis en cause la décision de la plateforme.

Étude de cas : MDI Global (Belgique)

MDI Global a constaté des cas où des systèmes de modération de contenu mal calibrés favorisent la propagation de tensions ethniques au sein des communautés issues de la diaspora balkanique dans l'Union européenne, ce qui contribue à la radicalisation des membres des groupes ethniques touchés par les guerres des années 1990. Une grande partie des propos haineux à caractère ethnique signalés visait les migrants et les réfugiés, témoignant d'une intolérance envers les minorités ethniques. Ces discours ciblaient à la fois les migrants dans les Balkans occidentaux et l'UE, et alimentaient les tensions ethniques au sein de la diaspora balkanique. Les litiges portaient notamment sur des discours haineux ciblant des groupes ethniques, des femmes et des groupes LGBTQI+, sous forme d'insultes, de comparaisons déshumanisantes, d'appels à la violence et de souhaits malveillants, ainsi que d'allégations infondées d'immoralité et de criminalité.

Dans les deux tiers (67 %) des litiges de MDI Global où nous avons pu examiner le contenu, nous avons remis en cause la décision de la plateforme.

Bien que nous ayons communiqué plus de 1 000 décisions concernant ces cas à Facebook, Instagram, TikTok et YouTube, nous n'avons connaissance, à ce jour, que d'une poignée d'exemples où les plateformes ont donné suite à notre décision. Pour le reste, elles ont soit rejeté nos décisions, soit n'y ont pas répondu. Cela signifie que, dans la grande majorité de ces cas, les contenus contrevenant aux règles des plateformes restent en ligne, continuant ainsi à porter préjudice aux personnes et aux communautés concernées.

L'article 35, paragraphe 1 (g) du DSA mentionne l'application des décisions des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, tels qu'Appeals Centre, comme un moyen d'atténuer les risques systémiques. À ce titre, nous encourageons vivement les plateformes à tenir compte de ces décisions et à supprimer les contenus enfreignant leurs règles.

Futurs domaines de coopération

Si nous avons reçu de nombreux signalements de la part d'organisations de la société civile, nous savons également que des entités issues d'autres secteurs, notamment le sport, les créateurs de contenu, les institutions financières et les associations de consommateurs, commencent à invoquer le DSA et à soumettre des litiges. Ci-dessous, nous décrivons brièvement quelques-uns des exemples dont nous avons connaissance.

Organismes sportifs

Chaque jour, des athlètes, des responsables et des supporters sont victimes de propos haineux et d'insultes en ligne, ce qui constitue une violation flagrante des directives des différentes plateformes en matière de lutte contre les discours haineux, l'intimidation et le harcèlement. À ce jour, nous avons reçu des centaines de litiges concernant des contenus contraires aux règles des plateformes qui visent ces groupes. Outre le recours immédiat à un règlement extrajudiciaire des litiges, plusieurs organismes sportifs ont indiqué qu'ils avaient l'intention de collecter des informations relatives aux litiges ayant abouti à une décision en leur faveur dans des bases de données objectives, afin de faciliter l'identification des risques systémiques.



Étude de cas : Insultes racistes sur Instagram après un match de Ligue des champions

En mars 2026, l'association à but non lucratif Vigilia Tech a soumis des centaines de litiges concernant des contenus racistes visibles dans l'Union européenne et publiés sur Instagram pendant ou après le match de Ligue des champions opposant Liverpool à Galatasaray. Beaucoup de ces signalements concernaient des commentaires comparant des joueurs de football noirs à des singes. Les comparaisons déshumanisantes de ce type sont interdites par la politique de Meta relative aux comportements haineux. Jusqu'à présent, dans les 20 cas où nous avons pu examiner le contenu, nous avons remis en cause la décision de Meta de laisser ces commentaires en ligne et lui avons recommandé de les supprimer. Cependant, plusieurs de ces publications racistes sont restées sur Instagram.

Coopération avec United Against Online Abuse (UAOA)

Fondée en 2023 par le président de la FIA, Mohammed Ben Sulayem, « United Against Online Abuse » (UAOA) est une organisation internationale qui lutte contre les violences en ligne dans le sport. Soutenu par la FIA Foundation, l'UAOA a également reçu un financement du programme ERASMUS de la Commission européenne pour développer un cadre paneuropéen. Cette initiative fait actuellement l'objet d'un projet pilote avec les clubs membres de la FIA en Espagne (Real Automóvil Club España), en Slovénie (Avtošport Slovenija), en République tchèque (Autoklub České republiky) et en Suède (Svenska Bilsportförbundet). L'objectif est d'aider les fédérations et les clubs à renforcer les mesures de protection et à préserver leur personnel, leur communauté et leur discipline sportive contre les violences en ligne. Dans le cadre du volet « renforcement des capacités » du programme, Appeals Centre traitera les litiges soumis par les clubs de la FIA, ce qui permettra à l'UAOA d'avoir une vision plus claire des discours haineux et des violences dans le sport automobile et d'identifier d'éventuels risques systémiques.

Institutions financières et associations de consommateurs

Depuis que nous avons étendu notre champ d'action à la fraude et aux escroqueries en décembre 2025, nous recevons un nombre croissant de litiges dans ce domaine, concernant notamment des offres trompeuses en matière de cryptomonnaies, de prêts ou d'investissements, ainsi que des promesses frauduleuses de résolution de difficultés financières et des arnaques aux faux cadeaux.

En mars 2026, nous avons reçu davantage de litiges éligibles liés à la fraude et aux escroqueries que dans tout autre domaine. Depuis que nous avons commencé à traiter les cas de fraude et d'escroquerie au début de l'année 2026, nous avons pris 45 décisions sur des contenus relevant potentiellement de l'escroquerie et laissés en ligne par les plateformes, donnant tort à celles-ci dans 80 % des cas. Il s'agit du domaine d'intervention où le taux de contestation est le plus élevé, ce qui indique que les plateformes pourraient laisser en ligne une quantité importante de ces contenus pourtant contraires à leurs règles.



Nous comprenons qu'un certain nombre d'associations de consommateurs, d'organisations de lutte contre les escroqueries et d'institutions financières souhaitent exploiter les informations relatives aux décisions rendues à la suite de litiges soumis à Appeals Centre, afin de mieux cerner le phénomène des escroqueries sur les réseaux sociaux et, à terme, de mieux lutter contre ce problème.

Créateurs de contenu

Les influenceurs dépendent de la création de contenu pour vivre. Cependant, chaque semaine, ces personnes voient leur contenu démonétisé ou leur compte suspendu. Les organismes de règlement des litiges comme Appeals Centre permettent aux créateurs de contenu de contester gratuitement et de manière indépendante les décisions des plateformes, et de préserver ainsi leurs moyens de subsistance.

Coopération avec les plateformes

Nous interagissons régulièrement avec les plateformes que nous couvrons. Ici, nous allons nous pencher sur chacune d'entre elles, à tour de rôle : Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest, TikTok et YouTube. Pour chaque plateforme, nous mettons en évidence ce que nous considérons comme le problème le plus urgent qu'elle doit résoudre. Bien que nous relevions ci-dessous des problèmes spécifiques dans la manière dont certaines plateformes informent leurs utilisateurs de l'existence des organismes de règlement des litiges, toutes les plateformes doivent faire davantage en la matière au sein de l'UE.



Meta (Facebook, Instagram, Threads)



Bien que nous ayons reçu plus de 4 600 litiges éligibles liés à des suspensions de compte Facebook et Instagram de la part de personnes de toute l'UE, Meta nous a transmis le contenu demandé dans moins d'une centaine de ces cas seulement. Ce manque de communication suscite une frustration importante parmi les utilisateurs, car nous ne sommes pas en mesure d'examiner de manière indépendante la suspension de leur compte.



Pinterest



Entre septembre 2025, date à laquelle nous nous sommes mis à traiter les cas liés à Pinterest, et mars 2026, nous n'avons reçu que huit litiges éligibles. Bien que Pinterest compte moins d'utilisateurs que les autres plateformes que nous couvrons, nous leur avons suggéré des moyens de mieux informer leurs utilisateurs sur les organismes de règlement des litiges.

TikTok

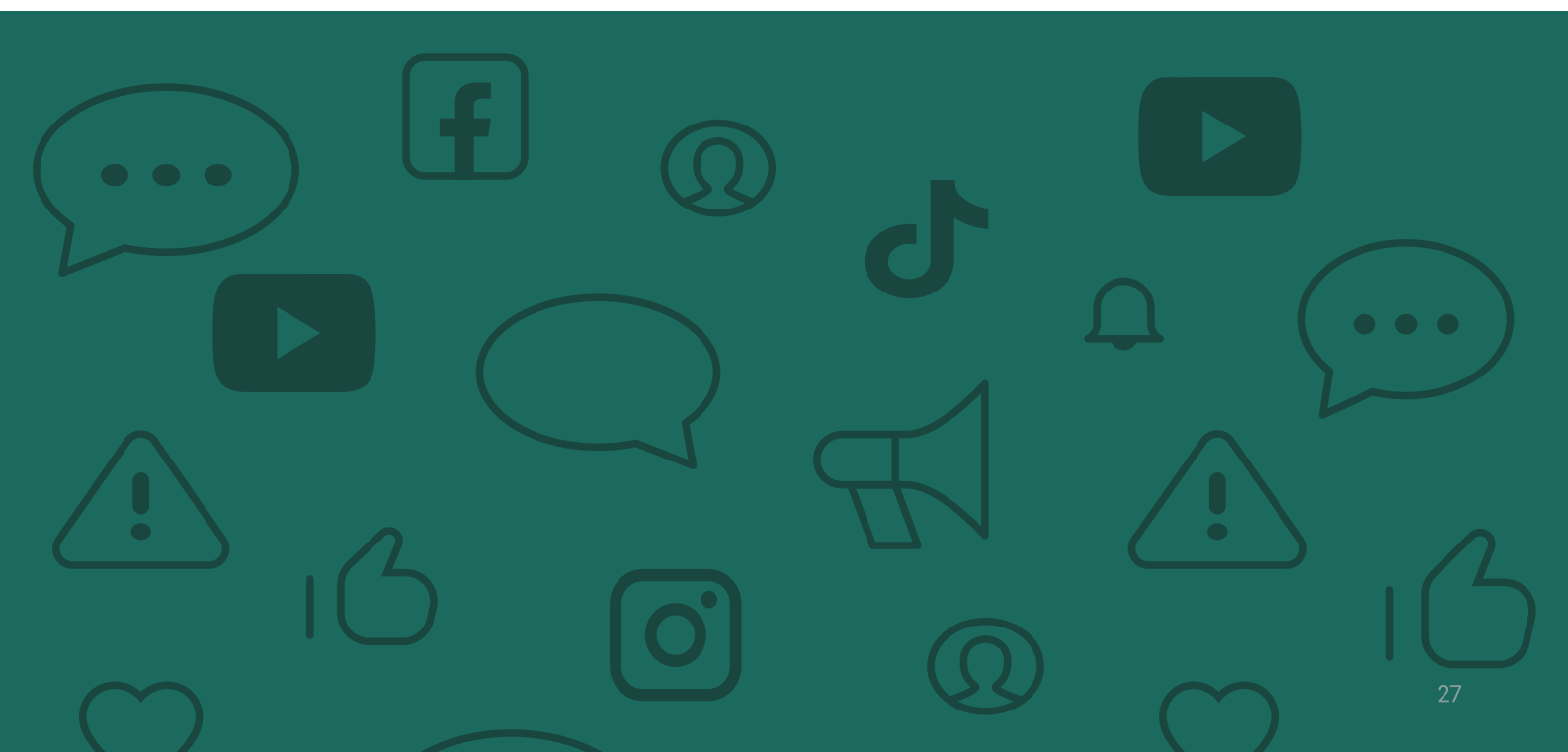


En juillet 2025, le Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS, dont Appeals Centre est membre fondateur) a adressé une lettre à TikTok afin de lui demander d'améliorer l'orientation des utilisateurs vers ces organismes, notamment en veillant à respecter la directive européenne sur l'accessibilité (European Accessibility Act). En août 2025, TikTok a répondu en indiquant qu'ils prévoyaient d'apporter des changements d'ici la fin de l'année. En décembre 2025, nous avons demandé à TikTok où en étaient ces changements, mais nous n'avons reçu aucune réponse.

YouTube



Depuis notre dernier rapport sur la transparence en octobre 2025, nous avons finalisé un accord de partage de données avec YouTube et reçu nos premiers contenus de la plateforme. Nous sommes toutefois préoccupés par le fait que YouTube affirme toujours que les commentaires ne relèvent pas du champ d'application du DSA.



Et ensuite ?

Au cours des douze derniers mois, nous avons réalisé des progrès notables : nous avons traité plus de 24 000 litiges, ajouté de nouvelles plateformes et de nouveaux domaines d'intervention, reçu nos premiers contenus provenant de toutes les plateformes de réseaux sociaux et mis en évidence le lien entre les décisions rendues dans le cadre du règlement des litiges et les risques systémiques. Cependant, il reste encore un long chemin à parcourir pour créer un système de règlement des litiges pleinement opérationnel pour les citoyens de l'UE.

Au cours du reste de l'année 2026 et jusqu'en 2027, nous apporterons plusieurs améliorations à nos services, notamment :

- **Nous étendre à de nouvelles plateformes, politiques et langues.**
 - Nous voulons permettre au plus grand nombre de bénéficier du règlement des litiges. Après avoir récemment étendu notre champ d'action à de nouveaux domaines, comme la publicité, et à de nouvelles langues, comme le polonais, nous continuerons à inclure davantage de plateformes de réseaux sociaux.
- **Prendre des décisions plus rapides et plus détaillées.**
 - Nous avons récemment pris des mesures pour réduire nos délais, ce qui signifie que les utilisateurs devraient recevoir leurs décisions plus rapidement. Nous avons également remanié nos modèles de décision pour les rendre moins techniques et plus faciles à comprendre. Enfin, nous fournirons aux plateformes, aux particuliers et aux organisations plus d'informations sur les raisons qui ont motivé nos décisions.
- Au cours de l'année 2026, un processus visant à formuler des **recommandations sur les meilleures pratiques** sera mis en place. Ce processus consiste à réunir des plateformes, des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, des autorités nationales de régulation et la Commission européenne afin de discuter des normes qui permettront d'améliorer la résolution des litiges pour tous.

- En tant que membre du réseau ODS, nous allons plaider, au nom de nos utilisateurs actuels et futurs, en faveur de certaines améliorations essentielles :
 - **S'assurer que les plateformes informent leurs utilisateurs de l'existence d'organismes de règlement des litiges.** Malgré des obligations claires d'informer leurs utilisateurs sur les organismes de règlement des litiges de manière simple, accessible et conviviale, les plateformes n'ont pas progressé dans ce domaine. Nous continuerons à faire pression sur les plateformes pour qu'elles incluent des références à ces organismes dans leurs procédures de recours internes, leurs exposés des motifs et sur une page Web dédiée.
 - **Augmenter le nombre de cas où nous recevons du contenu à examiner.** Actuellement, le nombre de décisions par défaut, où la plateforme ne nous fournit pas le contenu à examiner, est trop élevé. Ceci est particulièrement vrai pour les litiges liés à des suspensions de compte, qui comptent beaucoup pour les utilisateurs.
 - **Obtenir des informations sur la prise en compte de nos recommandations par les plateformes.** Bien que les décisions des organismes de règlement des litiges ne soient pas contraignantes, les plateformes sont tenues de collaborer avec eux de bonne foi. À ce titre, nous demandons aux plateformes de nous aider à accompagner les utilisateurs, en nous indiquant si elles ont appliqué nos recommandations. Nous pourrions ensuite transmettre ces informations aux utilisateurs.



J'ai apprécié ce rapport ! Que puis-je faire ensuite ?

Que vous soyez une association, une organisation de la société civile ou simplement quelqu'un qui aime utiliser les réseaux sociaux, aidez-nous à faire passer le message ! Partagez ce rapport, mentionnez-nous sur votre site Web, incluez-nous dans votre newsletter ou parlez de nous à quelqu'un que vous connaissez :

Contactez communications@appealscentre.eu pour en savoir plus sur nous et sur la manière dont vous pouvez soumettre des litiges.

Créez un compte sur www.appealscentre.eu/fr et soumettez votre litige !