APPEALS CENTRE EUROPE

Rapport sur la transparence d'Appeals Centre Europe

Octobre 2025 to Septembre 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. Notre organisme permet aux particuliers et aux organisations de l'UE de contester les décisions des réseaux sociaux concernant les contenus dont la conformité aux conditions générales de la plateforme est mise en cause.

- Actuellement, nous gérons les litiges liés à **Facebook**, **Google Maps**, **Instagram**, **Pinterest**, **Threads, TikTok** et **YouTube**.

- Au cours de la période couverte par ce rapport (octobre 2025 – septembre 2026), nous avons accepté de traiter des litiges concernant :
  - **Des comptes qui ont été suspendus** au cours des six derniers mois.
  - **Des contenus qui ont été supprimés** au cours des six derniers mois.
  - **Des comptes ou des contenus qui ont été restreints** (p. ex. ajout d'un écran d'avertissement à une publication ou démonétisation d'un compte) au cours des six derniers mois.
  - **Des pages ou des 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.**

- 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 du champ d'action d'Appeals Centre ou ne sont pas prévues par l'article 21 du DSA,** ce qui signifie que nous ne pouvons pas accepter de litiges dans les domaines suivants : comptes piratés, droits d'auteur et matériel pédopornographique.

- Nous continuons à d**évelopper 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. 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 peut être examiné en vertu de l'article 21 du DSA (cas « admissible ») et s'il relève de notre champ d'action et de notre règlement intérieur (cas « éligible »). S'il s'agit d'un cas non admissible ou inéligible, 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, ainsi que toutes informations complémentaires pertinentes. 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. Depuis octobre 2026, l'utilisateur a la possibilité de permettre à la plateforme de réexaminer sa décision initiale. Elle dispose alors d'un délai de 30 jours pour le faire, à compter du moment où nous la contactons pour la première fois. Si la plateforme n'annule pas sa décision initiale, ou 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 éligibles, si nous ne recevons pas le contenu dans les délais prévus par notre règlement intérieur, nous pouvons prendre une décision procédurale en faveur de l'utilisateur.
4. **Prise de décision :** Notre équipe d'experts examine le contenu et détermine, de manière indépendante, si la décision initiale de la plateforme est conforme à ses propres politiques et aux normes relatives aux droits fondamentaux mentionnées dans lesdites politiques. 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 un message à l'utilisateur et à la plateforme pour leur faire part de notre décision. 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

D'octobre 2025 à septembre 2026, nous avons constaté une forte hausse des demandes d'examen indépendant de la part de particuliers et d'organisations.[1] Au cours de cette période, 43 000 litiges nous sont parvenus. Ainsi, nous arrivons aujourd'hui à un total de 65 000 litiges reçus depuis novembre 2024, moment à partir duquel nous avons accepté de traiter des contestations d'utilisateurs. Ces chiffres montrent une vraie volonté des citoyens de l'UE de remettre en cause les décisions des réseaux sociaux. Pour gérer cette augmentation, notre équipe chargée d'examiner les cas d'utilisateurs à Dublin a plus que doublé ses effectifs au cours des derniers mois.

Lorsque nous avons pu examiner les contenus liés aux litiges, nous avons été en désaccord avec la décision de la plateforme dans trois quarts des cas (74 %). C'est 15 % de plus que dans notre dernier rapport sur la transparence (59 % des cas). Les études de cas de ce rapport viennent donner une réalité concrète à ce chiffre (p. ex. contenu satirique supprimé par des systèmes automatisés ou propos homophobes passant entre les mailles du filet de la modération).

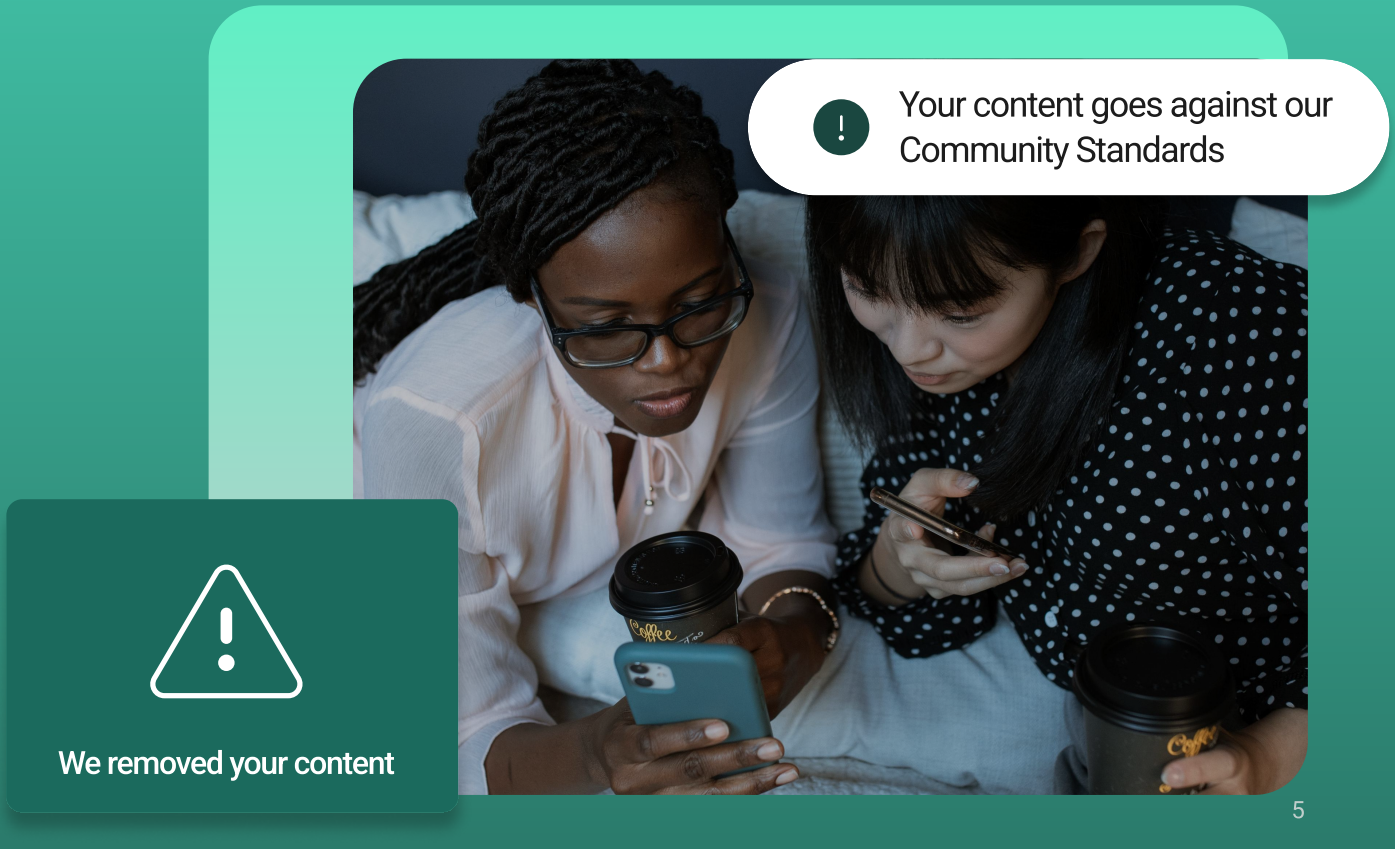
Pour la première fois, nous avons inclus un volet spécial sur la fraude et les escroqueries dans notre rapport sur la transparence. En effet, c'est dans ce domaine que nous avons reçu le plus de litiges éligibles entre avril et septembre 2026. Avec l'intelligence artificielle, ces escroqueries sont plus que jamais difficiles à détecter (p. ex. deepfakes utilisés pour des « escroqueries sentimentales » ou des vidéos sur les cryptomonnaies incitant les gens à copier du code malveillant à partir de ChatGPT). Qu'il s'agisse de la fraude et des escroqueries, des discours de haine ou d'autres domaines, nous pensons que nos décisions peuvent contribuer à établir une carte des « risques systémiques » sur les réseaux sociaux, afin que les plateformes puissent prendre les mesures qui s'imposent.

Nous avons également pris des mesures pour améliorer l'expérience des utilisateurs. Nous avons notamment produit un Guide des droits des utilisateurs en sept langues, réduit notre délai de traitement moyen de deux semaines et permis aux utilisateurs de donner aux plateformes la possibilité de revenir sur leur décision initiale après notre premier contact avec elles.

[1] Cette période (octobre 2025 – septembre 2026) chevauche la période couverte par notre dernier rapport sur la transparence (avril 2025 – mars 2026), car nous avons voulu présenter les données d'une année complète dans ce rapport.

Cependant, malgré certains progrès, de nombreuses personnes se voient toujours refuser l'examen indépendant auquel elles ont droit. Par exemple, sur les 850 contenus demandés à Google entre octobre 2025 et septembre 2026 pour examiner des litiges concernant leurs plateformes, dans des cas où ils n'étaient plus accessibles publiquement, nous n'en avons reçu que deux. Même si désormais Meta coopère davantage pour partager des contenus dans le cas de suspensions de compte, les utilisateurs peinent encore à obtenir des résultats concrets sur l'ensemble des plateformes.

À ce titre, les plateformes doivent redoubler d'efforts et fournir les informations relatives à chaque litige éligible au titre du DSA, conformément à leur obligation de s'engager de bonne foi dans ce processus. Par ailleurs, comme les décisions rendues dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire des litiges ne sont pas contraignantes, il est difficile de savoir dans quelle mesure les plateformes les mettent en œuvre et ce, même si la plateforme a accepté de partager le contenu demandé et que la décision est favorable à l'utilisateur. Un processus est actuellement en cours afin d'établir des « bonnes pratiques » relatives à l'article 21 du règlement sur les services numériques (DSA). Cette démarche est pilotée par les coordinateurs nationaux pour les services numériques, avec la participation de la Commission européenne au sein du troisième groupe de travail du Comité européen des services numériques. Il est crucial que les recommandations qui en résultent améliorent l'expérience des personnes lorsqu'elles recourent à des organismes de règlement extrajudiciaire comme Appeals Centre.



Résumé

D'octobre 2025 à septembre 2026, Appeals Centre Europe :

- A reçu plus de **43 000 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 12 minutes**

Plus de 19 600 de ces litiges ont été initialement évalués comme étant éligibles et ont fait l'objet d'un examen

Fin septembre 2026, nous avions pris **plus de 16 800 décisions** concernant ces litiges :

- Nous avons exprimé **notre désaccord** avec **la décision de la plateforme dans 74 % des cas** sur les près de 5 000 où **nous avons pu consulter le contenu**

12 000 de nos décisions, étaient procédurales, car nous n'avons pas été en mesure d'examiner le contenu de manière indépendante :

- Pour **plus de 10 000** de ces décisions, nous n'avons pas reçu de contenu de la part de la plateforme et **nous avons pris une décision procédurale en faveur de l'utilisateur**
- Pour **près de 2 000** de ces décisions, nous avons déterminé, après examen des informations fournies par la plateforme, que l'utilisateur n'avait pas droit à un recours en vertu de l'article 21 du règlement sur les services numériques et nous avons pris une **décision procédurale en faveur de la plateforme**

Résumé

Dans les cas où les plateformes ont **laissé en ligne du contenu** après qu'il ait été signalé pour violation de leurs règles...

...Nous étions en désaccord avec les décisions des plateformes dans: [2]

- **99%** des cas concernant **Contenu violent et graphique content**
- **92%** des cas concernant **des organisations dangereuses**
- **91%** des cas concernant **Violence et incitation à la violence**
- **86%** des cas concernant **Fraude et escroqueries**
- **82%** des cas concernant **Discours de haine**

...et nous étions en accord avec les décisions des plateformes dans:

- **64%** des cas concernant **Normes publicitaires**
- **54%** des cas concernant **Désinformation**

Dans les cas où les plateformes **ont supprimé ou restreint du contenu** pour violation de leurs règles...

...Nous étions en désaccord avec les décisions des plateformes dans:

- **60%** des cas concernant **Fraude et escroqueries**
- **51%** des cas concernant **les biens et les services réglementés**

...et nous étions en accord avec les décisions des plateformes dans:

- **65%** des cas concernant **Discours de haine**
- **57%** des cas concernant **la nudité chez les adultes**

Dans les cas où les plateformes **ont suspendu ou restreint des comptes** pour violation de leurs règles...

...et nous étions en accord avec les décisions des plateformes dans:

- **78%** des cas concernant **la nudité chez les adultes**
- **72%** des cas concernant **Biens et services réglementés**
- **65%** des cas concernant **Fraude et escroqueries**

[2] Nous incluons uniquement dans ces classements les domaines qui répondent aux critères suivants : (1) nous avons rendu au moins 30 décisions dans ce domaine après examen du contenu ; (2) nous avons contesté ou validé la décision de la plateforme dans ce domaine dans au moins 50 % des cas ; et (3) il s'agit de l'un des cinq domaines où ce type de décision a le plus été contesté ou validé.

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

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

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

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

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

1. Discours de haine
2. Fraude et escroqueries
3. Suspension ou restriction de compte
4. Nudité chez les adultes et contenus sexuels
5. Exploitation et maltraitance des enfants

Entre octobre 2025 et septembre 2026 :

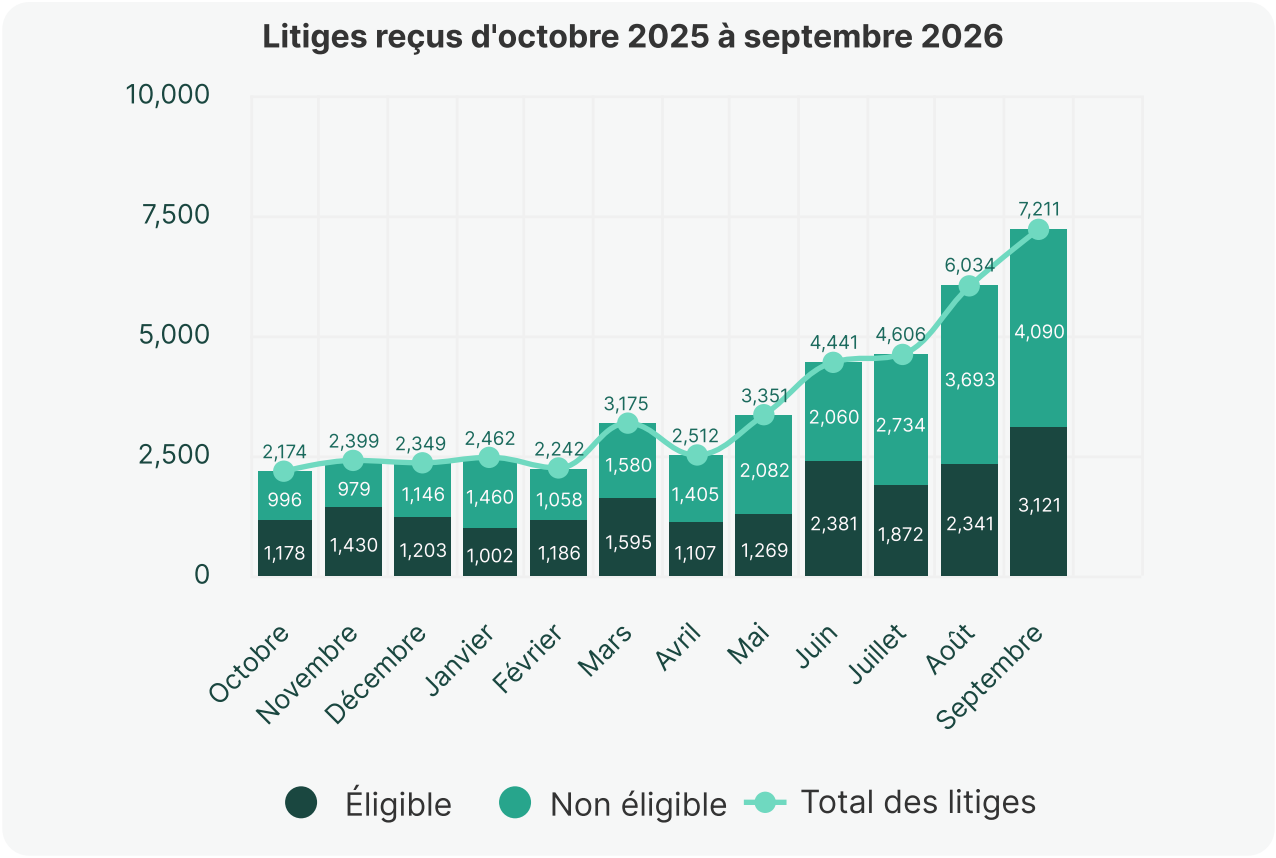
> Nous avons reçu **trois fois plus de litiges** en septembre 2026 qu'en octobre 2025

> Nous avons étendu notre champ d’action pour **Google Maps, content-based spam, child sexual exploitation** et **content restrictions.**

> 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

> 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

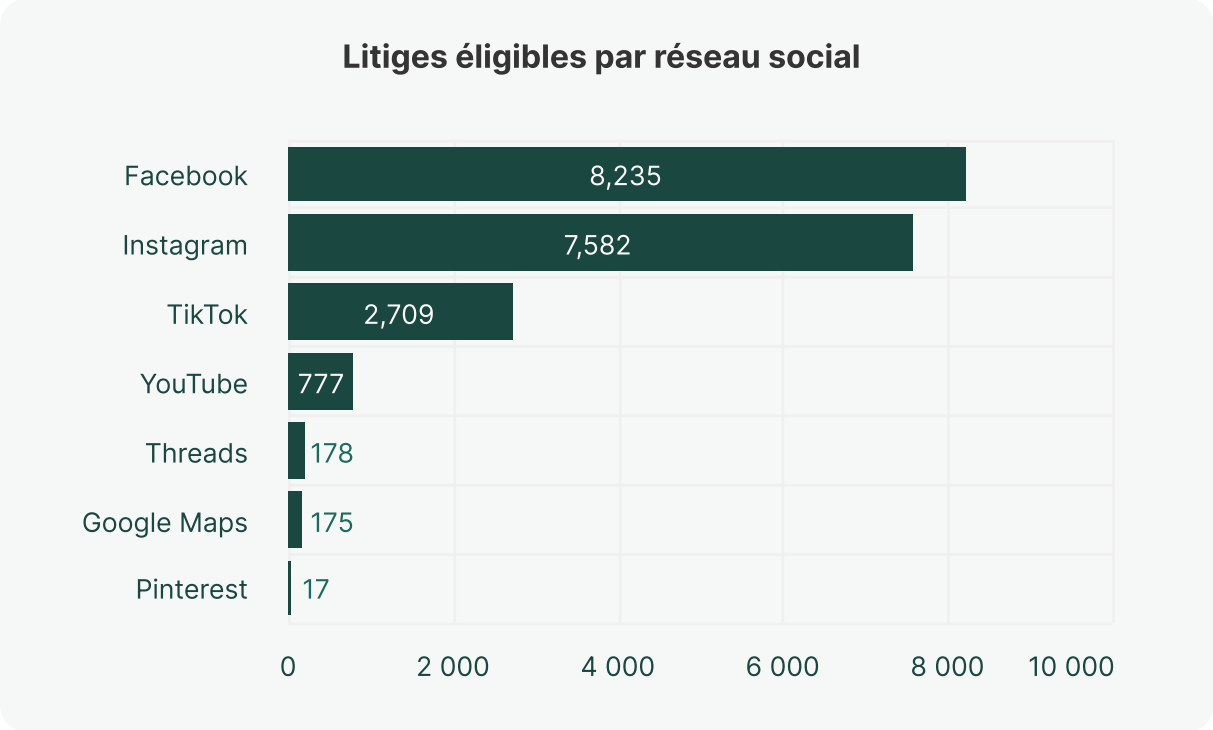
Statistiques générales



D'octobre 2025 à septembre 2026, nous avons reçu 42 956 litiges émanant de particuliers et d'organisations de toute l'UE qui souhaitaient contester une décision prise par un réseau social.[3] Nous avons estimé qu'un peu moins de la moitié de ces litiges (plus de 19 600) étaient éligibles lorsque nous les avons reçus.[4]

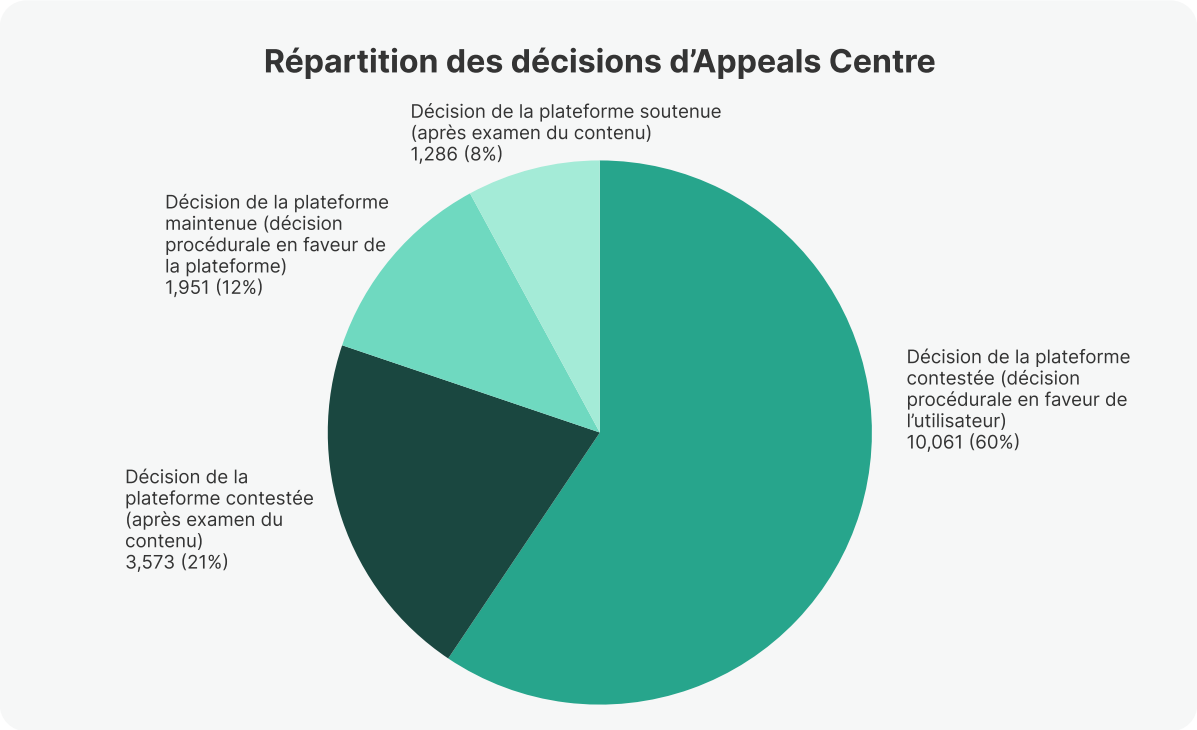
De mai à septembre 2026, nous avons constaté une augmentation constante du nombre de litiges que nous recevions chaque mois, passant d'environ 3 300 en mai à 7 200 en septembre. Notre travail d'information des utilisateurs sur le règlement extrajudiciaire des litiges et leurs nouveaux droits en vertu du DSA a contribué à cette augmentation.

[3] Veuillez noter que certains des chiffres du graphique des litiges reçus sont différents de ceux des précédents rapports sur la transparence. 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. Les différences entre les chiffres rapportés sont mineures.
[4] Les cas éligibles sont ceux qui relèvent de notre champ d'action et contiennent suffisamment d'informations à traiter.



Sur les 19 673 litiges éligibles que nous avons reçus d'octobre 2025 à septembre 2026, la plupart concernaient Facebook (plus de 8 000 litiges) et Instagram (plus de 7 500 litiges). Plus de 2 700 litiges éligibles portaient sur TikTok et plus de 750 sur YouTube. En août 2026, nous avons commencé à accepter les litiges concernant Google Maps. Nous avons reçu environ 50 litiges éligibles en août, suivis de plus de 125 litiges en septembre. En raison du faible nombre de litiges concernant Threads, Google Maps et Pinterest, ces données ne sont pas ventilées davantage dans le présent rapport.

Dans près de la moitié (49 %) des litiges éligibles, les particuliers ou les organisations souhaitaient récupérer leur compte. Dans 14 % des litiges éligibles, les particuliers ou les organisations souhaitaient récupérer leur contenu, tandis que dans 36 % de ces litiges, ils souhaitaient que la plateforme supprime du contenu qu'ils jugeaient contraire à ses règles. 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.



D'octobre 2025 à septembre 2026, Appeals Centre a rendu plus de 16 800 décisions sur des litiges soumis par des particuliers et des organisations à travers l'UE.[5] En moyenne, il nous a fallu 47 jours pour rendre une décision. Cela représente 18 jours de moins que notre moyenne de 65 jours entre avril 2025 et mars 2026, mentionnée dans notre dernier rapport sur la transparence.

Pour les près de 5 000 décisions où nous avons reçu et examiné le contenu, nous avons contredit la plateforme les trois quarts (74 %) du temps. C'est 15 % de plus que dans notre dernier rapport sur la transparence (59 % des cas). Nous avons principalement remis en cause les décisions de YouTube (dans 93 % des cas), suivi de celles de TikTok (77 % des cas), d'Instagram (75 % des cas) et Facebook (67 % des cas). Ces forts taux de contestation montrent 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 12 000 cas restants, nous avons pris des décisions procédurales. Plus de 10 000 d'entre elles étaient des décisions procédurales en faveur de l'utilisateur (précédemment appelées « décisions par défaut »). Cela signifie que même lorsque le litige était éligible, généralement, la plateforme ne nous fournissait pas le contenu à examiner et nous prenions une décision procédurale en faveur de l'utilisateur. Il s'agissait principalement de litiges liés à des suspensions de compte. Même si les plateformes sont plus coopératives, elles ne nous fournissent toujours pas le contenu demandé dans la majorité des cas.

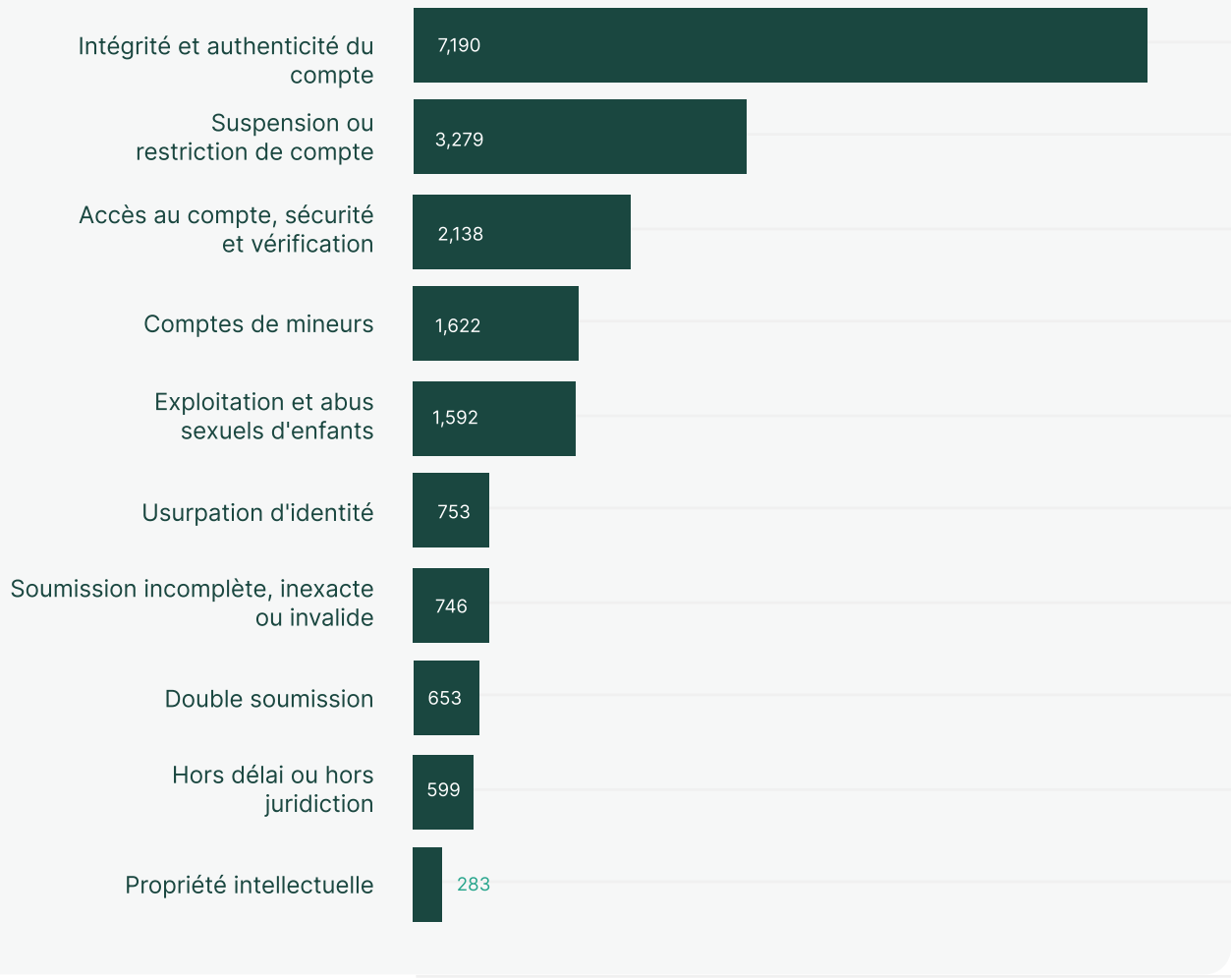
[5] En raison des arrondis, il est possible que la somme des pourcentages présentés dans les graphiques ne soit pas exactement égale à 100 %.

Les quelques 2 000 décisions restantes étaient des décisions procédurales en faveur de la plateforme. Nous avons commencé à prendre ce type de décisions à partir de février 2026, dans les cas où initialement, nous avons considéré que l'utilisateur avait le droit à un examen et éventuellement à un recours, sur la base des éléments présentés dans sa demande, mais où finalement, à la lumière des informations fournies par la plateforme, nous avons déterminé que le problème ne relevait pas de l'article 21 du DSA.

Bien que le présent rapport comprenne plusieurs exemples de cas où les plateformes ont pris en compte nos recommandations, nous ne recevons toujours pas de données pertinentes sur l’application de nos décisions. En octobre 2026, nous avons permis aux particuliers et aux organisations soumettant des litiges d’opter pour un « réexamen par la plateforme ». Cela donne à la plateforme la possibilité de revenir sur sa décision dès notre premier contact à ce sujet et de corriger l'erreur (p. ex. en rétablissant le compte d'un utilisateur ou en supprimant un contenu contraire à ses politiques) sans que nous procédions à un examen complet.

La plateforme a suspendu mon compte

Les 10 principales raisons pour lesquelles un litige relatif à la suspension d'un compte est jugé inéligible



La principale raison pour laquelle des litiges liés à des suspensions de compte ne relevaient pas de notre champ d'action était qu'ils concernaient « l'authenticité et l'intégrité du compte ». En effet, nous n'étions pas compétents pour traiter ces litiges, car la plupart étaient liés aux politiques relatives à l'intégrité et au comportement des comptes[6], notamment celles sur la cybersécurité et les réseaux de bots coordonnés pour créer des comptes. Ces litiges concernaient également les suspensions de comptes liés (lorsqu'un compte Facebook est suspendu, le compte Instagram de son titulaire l'est souvent aussi).

Le deuxième type de litige inéligible concerne les « suspensions ou restrictions de compte », où les mesures prises par la plateforme sont susceptibles d'être uniquement liées au comportement de l'utilisateur. En troisième, il y a les litiges concernant la catégorie « Accès au compte, sécurité et vérification », qui couvre les problèmes liés au piratage de compte. En quatrième, cinquième et sixième places, il y a les « Comptes de mineurs », « l'Exploitation et les abus sexuels sur les enfants » et « l'Usurpation d'identité ». Bien que nous envisagions d'étendre notre champ d'action à l'avenir, nous ne disposons actuellement pas des moyens techniques (tels que la vérification de documents d'identité d'un utilisateur) pour déterminer si un utilisateur a enfreint les règles des plateformes dans ces domaines.

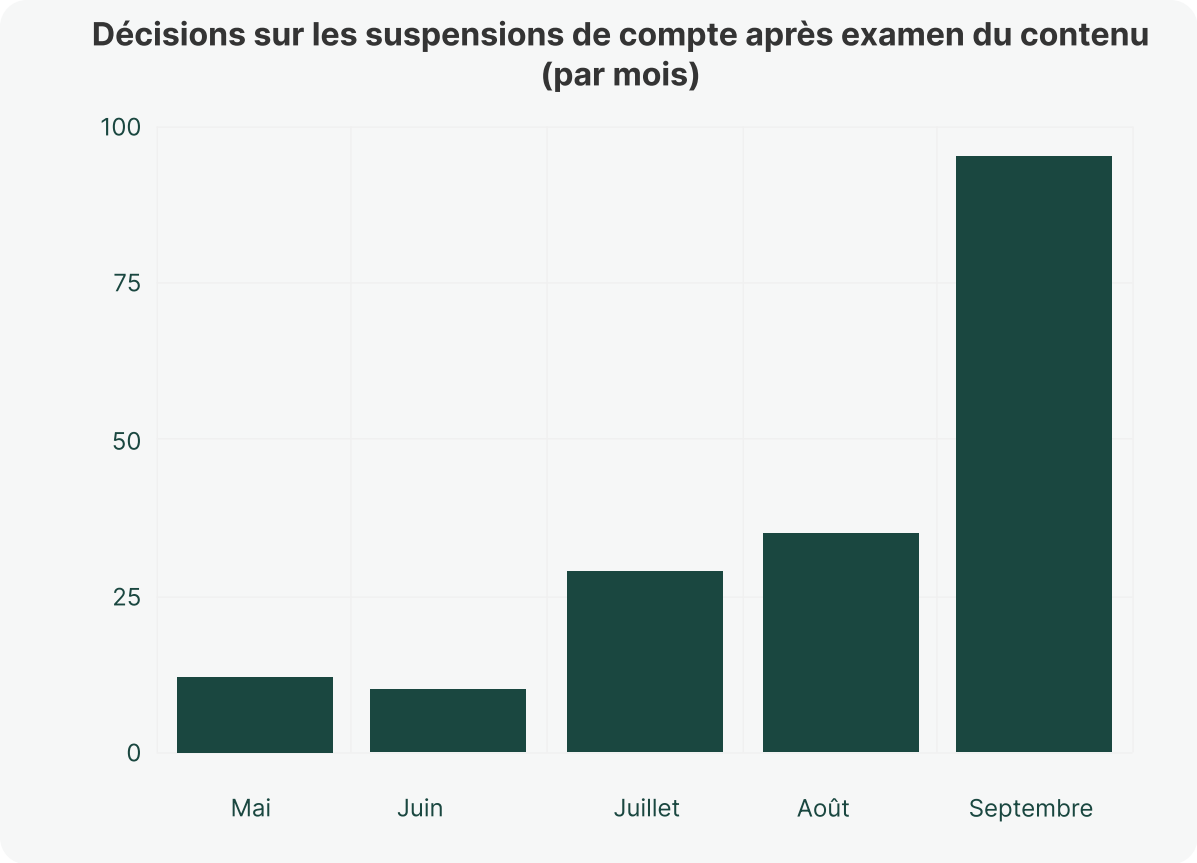
[6] Le terme « comportement » fait référence à la manière dont un utilisateur se comporte sur une plateforme (p. ex. activité de bot, piratage de compte). Comme nous n'avons actuellement pas accès aux informations supplémentaires dont nous aurions besoin pour prendre des décisions sur ce type de cas, notamment des informations techniques indiquant si les utilisateurs créent plusieurs comptes ou piratent les comptes d'autres personnes, ces domaines ne relèvent pas encore de notre champ d'action.

Litiges liés à des suspensions de compte éligibles

Environ 9 600 demandes d'utilisateurs pour examiner des suspensions de compte relevaient de notre champ d'action (85 % concernaient Facebook ou Instagram). Ces utilisateurs avaient le plus souvent été bannis pour avoir prétendument enfreint les règles des plateformes dans les domaines suivants : Suspension ou restriction de compte (2 619 cas), Exploitation et maltraitance des enfants (1 424 cas), Fraude et escroquerie (1 198 cas), Nudité chez les adultes et contenus sexuels (1 034 cas) ou Restrictions de contenu, notamment la démonétisation d'un compte (512 cas).

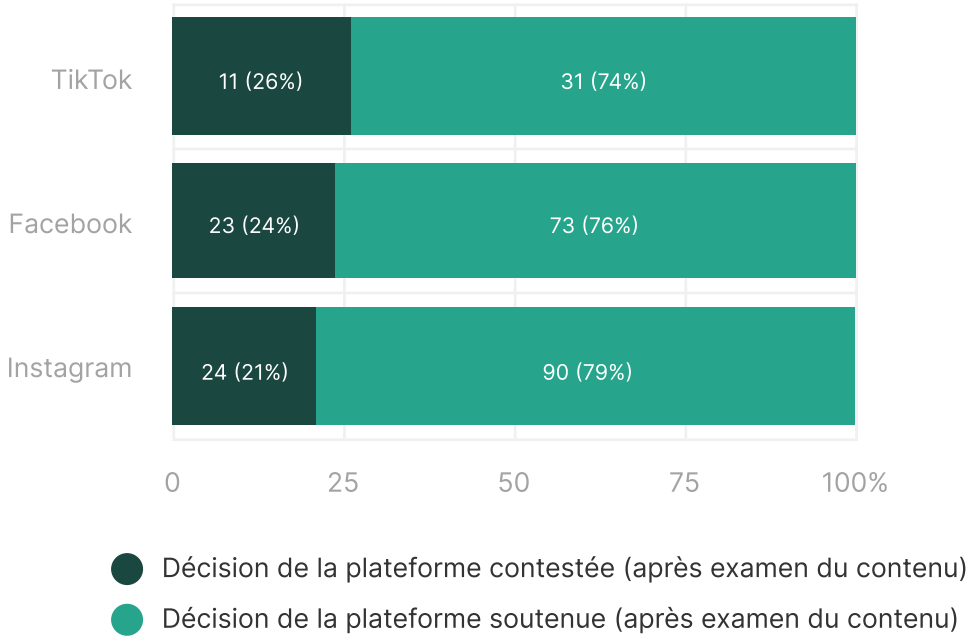
D'octobre 2025 à septembre 2026, nous avons pris 8 545 décisions concernant des litiges liés à la suspension de comptes. Dans 6 442 de cas, nous n'avons pas reçu de contenu de la part de la plateforme et nous avons pris une décision procédurale en faveur de l'utilisateur. Dans 1 848 autres cas, nous avons pris une décision procédurale en faveur de la plateforme, après avoir convenu, suite à une réponse de la plateforme, qu'ils sortaient du champ d'application de l'article 21 du DSA.

Nous avons pris les 255 décisions restantes après avoir reçu le contenu de la plateforme. Bien que ce nombre reste faible, il représente une augmentation de 80 % par rapport aux 142 décisions prises après réception du contenu, entre avril 2025 et mars 2026.



Au cours des derniers mois, le nombre de décisions sur les suspensions de compte que nous avons prises après avoir reçu le contenu est passé d'environ 10 par mois en mai et juin, à environ 30-35 par mois en juillet et août, et à près de 100 en septembre. Ce phénomène s'explique par une meilleure coopération de Meta, qui partage davantage de contenus liés aux suspensions de comptes Facebook et Instagram. Bien qu'il s'agisse d'un pas dans la bonne direction, Meta doit fournir le contenu pour chaque cas de suspension de compte soumis par des personnes dans toute l'UE.

Décisions sur les suspensions de compte après examen du contenu (par plateforme)



Nous avons contesté la décision des plateformes de suspendre des comptes dans environ un quart (23 %) des cas où nous avons pu examiner le contenu. Cette proportion est à peu près la même pour toutes les plateformes : 21 % de contestation pour Instagram, 24 % pour Facebook et 26 % pour TikTok.

Toutes plateformes confondues, nous avons le plus souvent confirmé les décisions de suspension ou de restriction de comptes fondées sur les règles relatives à la nudité chez les adultes (78 %), aux biens et services réglementés (72 %) et à la fraude et aux escroqueries (65 %). Ces chiffres concernent uniquement les catégories pour lesquelles nous avons rendu au moins 30 décisions après examen du contenu.

Problèmes persistants 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, malgré les progrès réalisés ces derniers mois, dans la plupart des cas, les plateformes ne le fournissent toujours pas. Nous recevons souvent 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. 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.



Étude de cas:

Étude de cas: Entreprise italienne légitime bannie d'Instagram

Un utilisateur d'Instagram en Italie a soumis un litige à Appeals Centre après bannissement de son compte pour violation des règles de Meta sur la contrefaçon et les produits non authentiques. L'utilisateur a déclaré que son compte représentait un magasin dans le sud de l'Italie qui avait un numéro de TVA. Meta nous a fourni le contenu ayant motivé le bannissement, à savoir une publication faisant la promotion de sacs à main de créateurs. Rien n'indiquait que les produits étaient contrefaits et le site Web de l'entreprise semblait représenter un véritable magasin vendant des articles authentiques. Nous avons contesté la décision de Meta, en lui recommandant de lever la sanction imposée au compte Instagram de l'utilisateur. Suite à notre décision, Meta a déclaré qu'ils avaient examiné le contenu et estimaient toujours qu'il enfreignait leurs règles.

Étude de cas: Maintien de la décision de Meta de bannir un utilisateur pour haine antimusulmane

Un utilisateur en Allemagne a soumis un litige après suspension de son compte Instagram par Meta, pour comportement haineux. Meta a fourni la vidéo, qui montrait une femme expliquant que lorsqu'elle entendait parler de viol, elle supposait que l'auteur était un musulman. Elle crache ensuite sur la caméra. Nous avons estimé que la vidéo enfreignait la politique de Meta relative aux comportements haineux, confirmant leur décision d'imposer une sanction au compte Instagram de l'utilisateur.

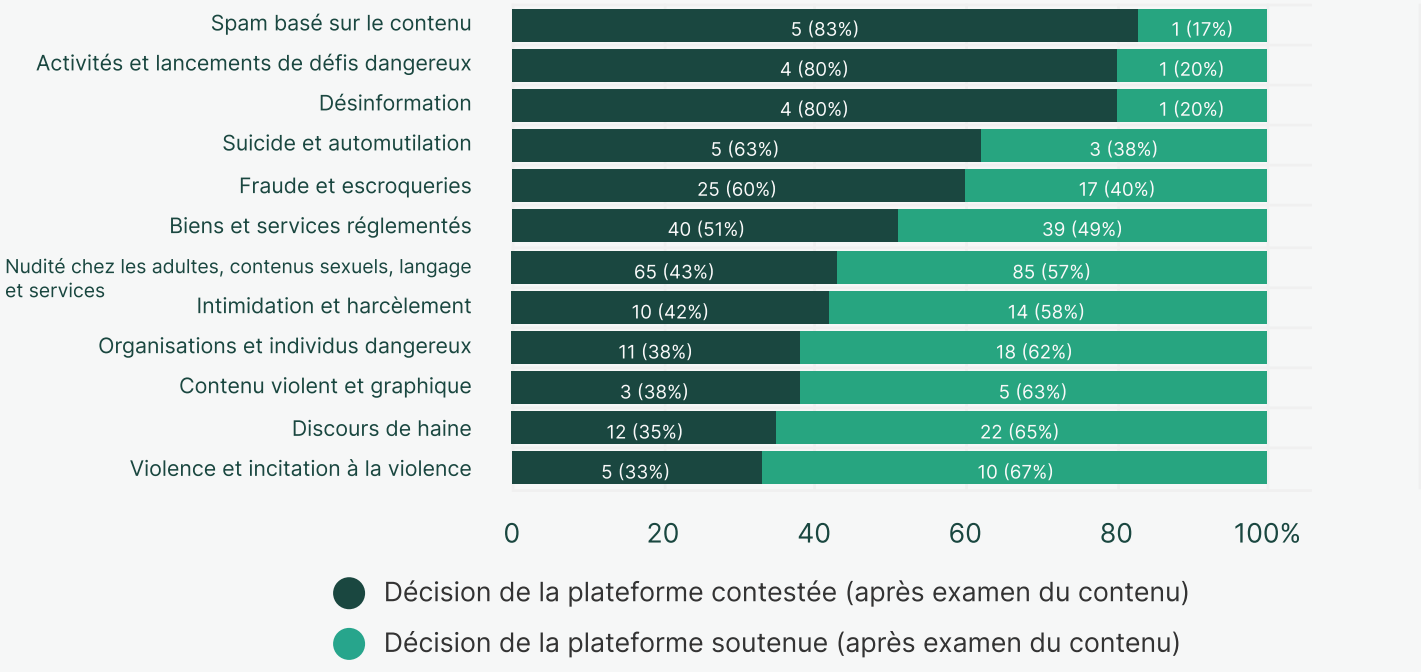
La plateforme a supprimé ou restreint mon contenu

Nous avons continué à consulter des centaines de publications qui ont été injustement supprimées ou restreintes, qu'il s'agisse de simples articles sur l'actualité ou de contenus satiriques.

D'octobre 2025 à septembre 2026, nous avons reçu environ 2 800 litiges éligibles de personnes dont le contenu avait été supprimé ou restreint pour avoir prétendument enfreint les politiques de la plateforme. Les trois principaux domaines dans lesquels nous avons reçu ces litiges étaient les suivants : nudité chez les adultes et contenus sexuels, restrictions de contenu, et biens et services réglementés.

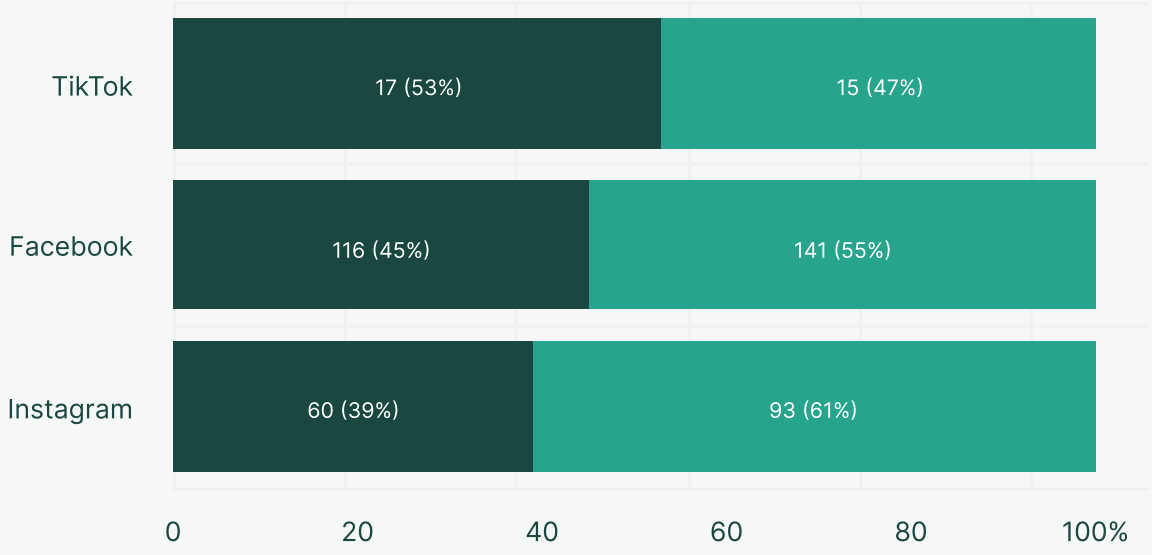
Au cours de cette période, nous avons pris plus de 2 200 décisions concernant des contenus qui avaient été supprimés ou restreints. Dans les trois quarts des cas, la plateforme ne nous a pas fourni de contenu à examiner, ce qui nous a amenés à prendre une décision procédurale en faveur de l'utilisateur. Pour 78 autres cas, nous avons pris une décision procédurale en faveur de la plateforme après avoir déterminé, à la suite d'une réponse de sa part, que l'utilisateur n'avait pas droit à un recours en vertu de l'article 21 du DSA. Dans près de 450 cas restants où la plateforme nous a communiqué le contenu concerné, nous avons remis en cause sa décision dans 44 % d'entre eux.

Décisions concernant la suppression ou la restriction du contenu d'un utilisateur par la plateforme (Par domaine politique)



Nous avons le plus souvent remis en cause les décisions de suppression ou de restriction de contenus fondées sur les règles relatives à la fraude et aux escroqueries (60 %), suivies de celles concernant les biens et services réglementés (51 %). Seules les catégories ayant fait l'objet d'au moins 30 décisions après examen du contenu ont été prises en compte. Nous avons généralement confirmé la décision de la plateforme dans les cas où elle avait supprimé ou restreint du contenu pour non-respect de ses règles sur les discours de haine (65 %) et la nudité des adultes (57 %).

Décisions concernant la suppression ou la restriction du contenu d'un utilisateur par la plateforme (par plateforme)



Dans les cas où la plateforme a restreint ou supprimé du contenu et où nous avons pu examiner ce contenu, nous avons contesté les décisions de TikTok un peu plus de la moitié du temps (53 % des décisions). Pour Facebook, il s'agissait de 45 % des cas et pour Instagram, 39 %.

Étude de cas:

Étude de cas: Satire avec du ketchup supprimée à tort comme un contenu incitant à l'automutilation

Un utilisateur de Facebook en France a envoyé un litige à Appeals Centre car une image qu'il avait postée a été supprimée pour violation présumée des règles de Meta sur le suicide et l'automutilation. L'utilisateur a affirmé qu'il s'agissait d'une erreur technique des systèmes automatisés de Meta. Meta nous a fourni le contenu, qui montrait un paquet de ketchup éclaté au sol auquel l'utilisateur avait ajouté des bras de bonhomme bâton et un pistolet miniature. En légende au-dessus de la photo, l'utilisateur avait écrit « Rip...XD », ce qui représente un visage qui rigole. Nous avons contesté la décision de Meta de supprimer le contenu, en lui suggérant de plutôt ajouter une restriction aux utilisateurs âgés de 18 ans et plus. Après avoir envoyé notre décision à l'utilisateur et à la plateforme, Meta a restauré l'image sur Facebook.

Étude de cas: Soutien de la décision de TikTok de supprimer une vidéo accompagnée d'une chanson fasciste

Un utilisateur de TikTok en Italie a soumis un litige après suppression de sa vidéo pour discours de haine. TikTok nous a fourni le contenu. La vidéo montrait une femme en train de se maquiller, avec la chanson « Faccetta Nera » en fond sonore. « Faccetta Nera » (qui signifie « Joli petit visage noir ») est un symbole raciste de la période fasciste sous Mussolini, qui est encore utilisé aujourd'hui pour attaquer les personnes marginalisées, en particulier les femmes noires. Comme la vidéo enfreignait les règles de TikTok sur le soutien ou la diffusion d'idéologies haineuses, y compris de symboles et d'images associés à des mouvements haineux, nous avons confirmé la décision de TikTok de la supprimer. Nous avons envoyé notre décision à l'utilisateur et à la plateforme.

La plateforme a laissé en ligne du contenu potentiellement préjudiciable

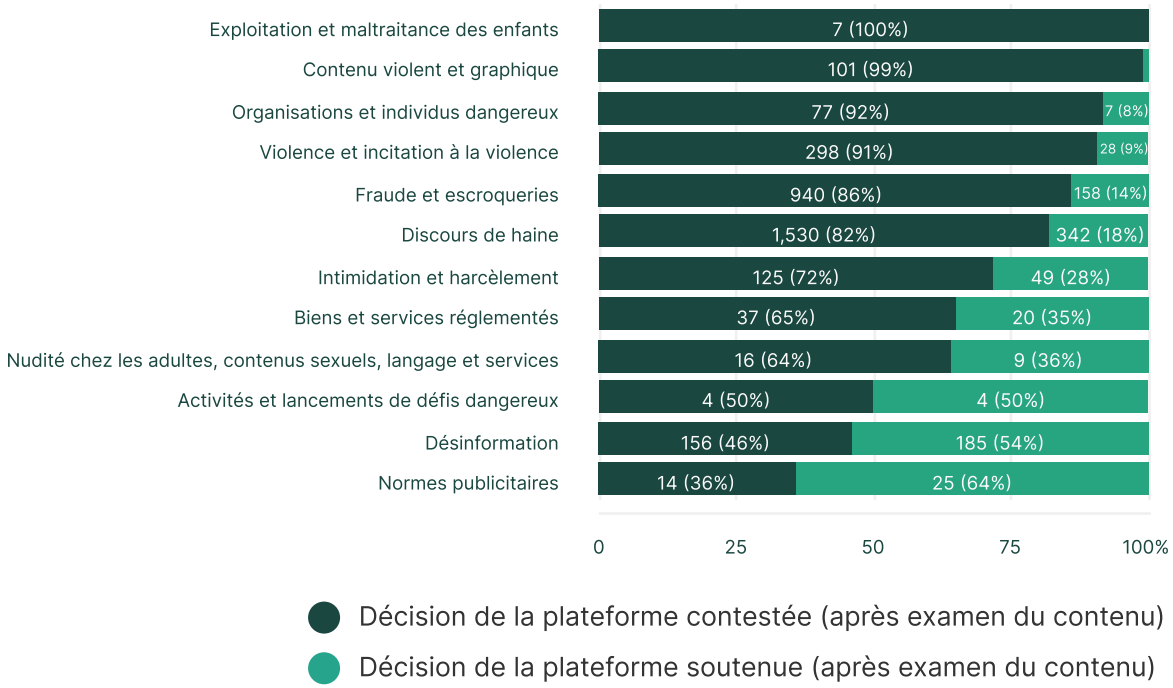
La haine, le harcèlement et d'autres types de contenu violent ont des conséquences réelles. Appeals Centre a reçu plusieurs milliers de litiges concernant ce type de contenu, notamment des attaques antisémites, islamophobes, misogynes, racistes, xénophobes, anti-Roms, homophobes et transphobes contre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

D'octobre 2025 à septembre 2026, nous avons reçu plus de 7 000 litiges éligibles concernant des contenus potentiellement contraires aux politiques des plateformes, qui étaient restés en ligne sur les réseaux sociaux. Les trois principaux domaines dans lesquels nous avons reçu des litiges éligibles étaient les suivants : discours de haine, fraude et escroquerie, violence et incitation à la violence.

Fin septembre 2026, nous avions pris plus de 5 900 décisions concernant ces cas éligibles.

Pour environ 1 750 de ces cas, la plateforme ne nous a pas fourni de contenu à examiner, ce qui nous a amenés à prendre une décision procédurale en faveur de l'utilisateur. Dans les plus de 4 100 cas restants, quand nous avons pu examiner le contenu concerné, nous avons contesté la décision de la plateforme 80 % du temps (une hausse de 17 % depuis notre dernier rapport sur la transparence). Il s'agit du taux de contestation le plus élevé parmi tous les types de litiges.

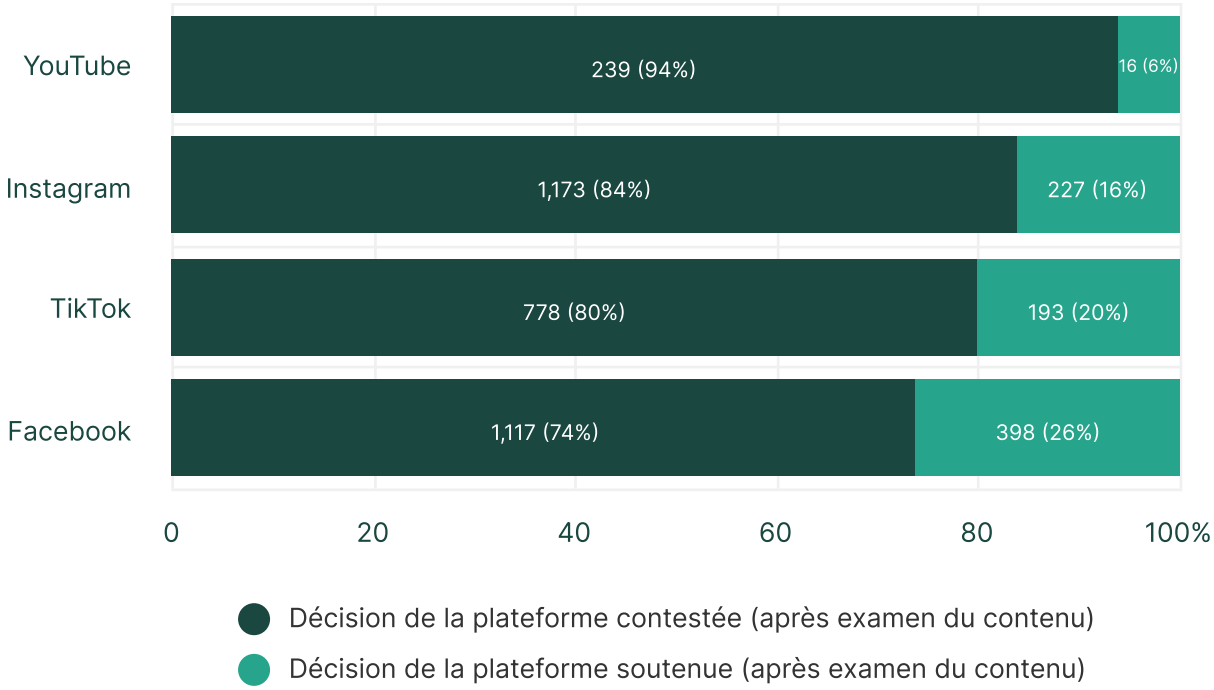
Décisions concernant le maintien en ligne de contenus par les plateformes (par type de politique)



Nous avons le plus souvent remis en cause les décisions de maintenir en ligne des contenus signalés par les utilisateurs pour violation des règles relatives aux contenus violents et graphiques (99 %), aux organisations et individus dangereux (92 %), à la violence et à l'incitation à la violence (91 %), à la fraude et aux escroqueries (86 %) et aux discours de haine (82 %). Ces chiffres concernent uniquement les catégories pour lesquelles nous avons rendu au moins 30 décisions après examen du contenu. Les taux de contestation élevés dans ces domaines, dont beaucoup ont de graves conséquences dans le monde réel, sont préoccupants et soulèvent des questions sur l'efficacité avec laquelle les plateformes font appliquer leurs règles. Il est également inquiétant de constater que, dans de nombreux cas où nous avons remis en cause les décisions des plateformes de laisser en ligne des contenus préjudiciables (dont plusieurs présentés dans les études de cas du présent rapport), le contenu n'a pas été retiré.

Nous avons le plus souvent confirmé les décisions des plateformes de maintenir en ligne des contenus signalés par les utilisateurs pour violation des règles relatives aux normes publicitaires (64 % des cas) et à la désinformation (54 %). Ces chiffres concernent uniquement les catégories pour lesquelles nous avons rendu au moins 30 décisions après examen du contenu.

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 au moins trois quarts des cas. Toutes catégories de règles confondues, c'est sur YouTube que nous avons le plus souvent remis en cause ces décisions (94 %), devant Instagram (84 %), TikTok (80 %) et Facebook (74 %).

Étude de cas: Vidéo Facebook générée par IA visant à humilier une personne

Une personne en Belgique a soumis un litige à Appeals Centre au sujet d'une vidéo générée par IA sur Facebook, qui montrait son visage superposé à un singe dansant. Elle affirmait que quelqu'un avait utilisé sa photo de profil pour créer la vidéo. Nous avons décidé que la vidéo enfreignait les règles de Meta en matière d'intimidation et de harcèlement. Nous avons envoyé notre décision à l'utilisateur ayant signalé le contenu et à la plateforme.

Étude de cas: Soutien de la décision de Meta de laisser en ligne une publication sur les politiciens suédois

Un utilisateur en Suède a soumis un litige au sujet d'une publication qui avait été laissée en ligne sur Facebook. Celle-ci reprenait une vidéo d'entretiens avec plusieurs personnalités sociales-démocrates suédoises, dont l'ancienne Première ministre Magdalena Andersson. Un texte superposé à la vidéo affirmait que les sociaux-démocrates préconisaient des déménagements au nom de l'intégration, sans toutefois préciser qui serait censé déménager. Dans sa publication, l'utilisateur qualifiait les sociaux-démocrates d'hypocrites répugnants et de traîtres. Nous avons examiné le contenu et décidé que les insultes présentes dans cette publication ne relevaient pas de l'intimidation selon les règles de Meta, car les cibles étaient des personnalités publiques. Nous avons donc confirmé la décision de Meta de laisser le message en ligne et avons envoyé notre décision à la plateforme et à l'utilisateur ayant signalé le contenu.

Arnaques 2.0 - Fraude et escroqueries sur les réseaux sociaux

Comme les gens passent de plus en plus de temps en ligne, les escrocs adaptent leurs stratégies en conséquence. Ceux-ci abusent souvent de la confiance des personnes, en se faisant passer pour des figures d'autorité afin de tromper les utilisateurs. Et avec l'intelligence artificielle, qui permet de créer des deepfakes en quelques clics, il est de plus en plus difficile de distinguer le vrai du faux.

Les réseaux sociaux constituent pour les escrocs le moyen idéal de diffuser rapidement leur message auprès d'un large public. Une étude menée par l'organisme « Austrian E-Commerce Trust Mark », citée dans le rapport « Sponsored by Scammers » (Sponsorisé par des escrocs) du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), révèle que plus de la moitié (54,7 %) des personnes interrogées ont déclaré avoir déjà vu des publicités frauduleuses ou suspectes sur des plateformes telles que Facebook, Instagram et TikTok.[7]

Quels types d'escroqueries avons-nous vus jusqu'à présent ?

En septembre 2025, nous avons commencé à accepter les litiges des utilisateurs concernant la fraude et les escroqueries sur les réseaux sociaux. Depuis lors, ces litiges ont rapidement compté parmi les plus fréquents. Au cours des six mois entre avril et septembre 2026, nous avons reçu davantage de cas éligibles liés à la fraude et aux escroqueries que dans tout autre domaine. Au cours des 12 mois précédant septembre 2026, la fraude et les escroqueries ont également constitué le deuxième domaine pour lequel nous avons reçu le plus grand nombre de litiges éligibles, après les discours de haine.

> « Entre avril et septembre 2026, nous avons reçu davantage de cas éligibles liés à la fraude et aux escroqueries que dans tout autre domaine. »

Nous avons reçu des signalements concernant des stratagèmes trompeurs liés aux cryptomonnaies, des offres de prêt et d'investissement, des promesses de « richesse instantanée » et des escroqueries sentimentales. Pour les escrocs, les réseaux sociaux sont généralement un moyen d'appâter des victimes potentielles, pour les amener ensuite vers d'autres canaux de communication ou en messagerie privée, où ils pourront mieux les manipuler. Ils peuvent notamment les inciter à transférer de l'argent ou à copier du code malveillant. Voici quelques études de cas sur des décisions que nous avons rendues dans toute l'UE, dans le domaine de la fraude et des escroqueries.

[7] Austrian E-Commerce Trust Mark, 'Von betrügerischer Online-Werbung umgeben: Zumindest jede zweite Person in Österreich betroffen', www.guetezeichen.at/blog-detail/betruegerische-online-werbung-jeder-zweite-betroffen / (accessed 19 October 2026).

Étude de cas: Deepfake : un expert moldave promet des rendements à 2 000 %

International Media Support (IMS) a soumis un litige concernant une vidéo publiée sur Facebook qui, selon eux, enfreignait les politiques de Meta en matière de fraude et d'escroquerie. La vidéo présentait un deepfake généré par IA de Veaceslav Ioniță, un expert économique moldave, qui faisait la promotion d'un système permettant de s'enrichir rapidement et garantissait aux Moldaves un rendement de 2 000 % sur leur investissement. La vidéo incitait les gens à se rendre sur un site Web pour obtenir leur consultation gratuite. Nous avons estimé que le contenu enfreignait les règles de Meta en matière de fraude et d'escroquerie et avons contesté la décision de le laisser en ligne. Nous avons envoyé notre décision à IMS et Meta.

Étude de cas: Publicité frauduleuse en français sur Facebook

L'organisation à but non lucratif Vigilia Tech a soumis un litige à Appeals Centre au sujet d'une publicité Facebook faisant la promotion d'un dispositif financier frauduleux. La publicité montrait une vidéo générée par IA avec en légende « Les banques vous disent non ? Même si vous êtes au chômage, nous vous disons oui ». En examinant le contenu, nous avons constaté qu'aucune institution financière sérieuse ne garantirait l'octroi d'un prêt à des personnes ne percevant pas des revenus stables. Les établissements financiers exerçant leurs activités en France sont par ailleurs légalement tenus de mentionner certaines informations spécifiques, qui ne figuraient pas dans cette publicité. Nous avons donc estimé que la publication enfreignait les règles de Meta interdisant « les offres de prêt qui garantissent l'approbation sans aucune mention des critères d'approbation standard. » Lorsque nous avons contacté Meta au sujet des publicités frauduleuses signalées par Vigilia, y compris celle-ci, la plateforme a supprimé le compte (ainsi que toutes les publicités signalées) de Facebook.

Étude de cas: Arnaque à la cryptomonnaie sur YouTube impliquant un code ChatGPT suspect

Une personne au Portugal a soumis un litige concernant une possible escroquerie liée aux cryptomonnaies sur YouTube. La vidéo affirmait qu'un investissement de 10 ethers (ETH), une cryptomonnaie, pouvait rapporter entre 1,3 et 2,6 ethers par jour. Elle invitait les internautes à copier un code source provenant de ChatGPT, à partir d'un lien figurant dans la description de la vidéo. Cette manipulation risquait probablement de permettre à l'escroc de dérober les cryptomonnaies des utilisateurs. Nous avons estimé que la vidéo enfreignait la politique de lutte contre les escroqueries de YouTube, et avons envoyé notre décision à YouTube et à la personne ayant signalé la vidéo.

Étude de cas: Escroquerie sentimentale générée par IA sur TikTok

L'organisation à but non lucratif Vigilia Tech a soumis un litige au sujet d'un deepfake généré par IA sur TikTok. La vidéo montrait une femme s'exprimant en roumain qui affirmait ne pas rechercher une aventure, mais une relation sérieuse et engagée. En examinant le compte qui avait publié cette vidéo, nous avons constaté qu'elle s'inscrivait dans le cadre d'un programme plus vaste utilisant des personnages générés par IA pour amener les victimes à nouer des relations. Le fait que le compte ait un numéro de compte bancaire international (IBAN) dans sa biographie était une indication forte qu'il visait à arnaquer les gens. Nous avons donc estimé que la vidéo enfreignait la politique de TikTok en matière de fraude et d'escroquerie, qui interdit « toute tentative d'escroquerie, de tromperie ou de fraude visant les utilisateurs. Cela comprend notamment la participation à des escroqueries financières, l'usurpation de l'identité d'une célébrité pour vendre un produit ou communiquer avec les utilisateurs, ainsi que toute autre forme de fraude. »

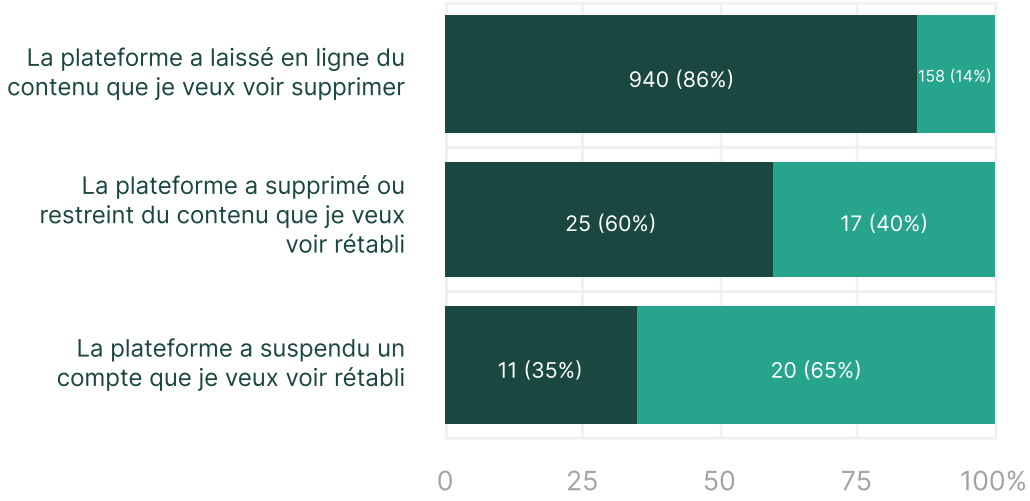
Lorsque nous avons contacté TikTok au sujet des vidéos d'escroquerie sentimentale signalées par Vigilia, y compris celle mentionnée plus haut, la plateforme a supprimé le compte et avec lui toutes les vidéos qu'il contenait.

Étude de cas: Soutien de la décision de Meta de supprimer une publication garantissant l’obtention d'un visa

Une personne aux Pays-Bas a soumis un litige après la suppression de sa publication par Facebook. Dans celle-ci, l'entreprise promettait l'octroi d'un visa, en présentant l'étude de cas d'un client qui en avait obtenu un pour un pays de l'UE. Nous avons confirmé la décision de Meta de supprimer cette publication en vertu de sa politique relative à la fraude et à la tromperie, qui interdit tout contenu garantissant l'octroi d'un visa ou d'une carte verte. Nous avons envoyé notre décision à l'utilisateur et à la plateforme.

Que révèlent nos décisions jusqu'à présent ?

Décisions concernant des cas de fraude et d'escroquerie où nous avons pu examiner le contenu



Au total, nous avons contesté 83 % des 1 175 décisions des plateformes que nous avons examinées concernant la fraude et les escroqueries. Nous avons le plus souvent remis en cause les décisions des plateformes de maintenir en ligne des contenus potentiellement frauduleux (86 % des cas), ainsi que les décisions de retrait ou de restriction de contenus fondées sur les règles relatives à la fraude et aux escroqueries (60 % des cas). Dans les cas où les plateformes ont suspendu des comptes pour avoir enfreint leurs règles en matière de fraude et d'escroquerie, nous avons seulement contesté la plateforme dans près d'un tiers des cas (35 %).

Et ensuite ?

Même si nous acceptons les litiges concernant la fraude et les escroqueries depuis seulement un an, nous avons déjà pris plus de 1 000 décisions, dans les cas où il était possible d'examiner le contenu concerné. La Global Anti-Scam Alliance (GASA), qui a commenté notre dernier rapport sur la transparence, ainsi que le Merchant Risk Council (MRC), ont également contribué à sensibiliser le secteur financier quant à la pertinence du règlement extrajudiciaire des litiges. Nous avons également travaillé avec des organisations de consommateurs dans toute l'UE afin de veiller à ce que les gens sachent qu'ils peuvent nous signaler des cas de fraude et obtenir un examen humain. À l'avenir, nous espérons pouvoir continuer à enrichir notre base de données regroupant les décisions relatives à la fraude et aux escroqueries, ce qui permettra aux chercheurs, aux organisations et aux plateformes elles-mêmes d'identifier les tendances et les problèmes récurrents. Si vous souhaitez travailler avec Appeals Centre dans ce domaine, veuillez nous envoyer un e-mail à : communications@appealscentre.eu.

Requêtes de groupes d'utilisateurs

D'octobre 2025 à septembre 2026, nous avons continué à recevoir des milliers de litiges éligibles de groupes d'utilisateurs à travers l'UE. Il s'agissait notamment d'organismes de défense de la liberté de la presse et d'associations luttant contre les discours de haine, mais aussi d'entreprises et d'associations sportives.

Ces entités font valoir leurs droits au titre du DSA pour représenter un intérêt collectif et s'assurer que les plateformes appliquent correctement leurs propres règles.

Organisations de la société civile

Au cours de la période couverte par ce rapport, nous avons reçu des litiges de la part de plusieurs organisations luttant contre les discours de haine.

Le deuxième rapport sur les risques systémiques établit un lien avec le règlement extrajudiciaire des litiges

En juillet, le Comité européen des services numériques a publié son deuxième rapport concernant les risques systémiques sur les très grandes plateformes en ligne et les moteurs de recherche, dans le cadre du DSA.

Lors de la consultation qui a précédé la publication de ce rapport, nous avons remis une contribution comprenant des études de cas consacrées à l'association civique slovaque digiQ, à l'organisation de la société civile polonaise « NEVER AGAIN » Association, ainsi qu'à l'organisation internationale de développement et d'alphabétisation MDI Global, basée en Belgique. Le rapport mentionne Appeals Centre, cite directement notre contribution et consacre une section aux organismes de règlement extrajudiciaire des litiges. Il désigne surtout ces organismes comme des parties prenantes tierces dont les données relatives aux décisions permettent d'identifier les risques systémiques les plus importants et les plus récurrents. Il s'agit là d'une avancée majeure et nous espérons que le Conseil européen et la Commission européenne pourront s'appuyer sur ces bases en 2027.

Sensibilisation du public avec l'INACH

Au cours des 12 derniers mois, nous avons continué à informer le public sur le règlement extrajudiciaire des litiges avec l'INACH - un réseau leader dans la lutte contre la haine en ligne - et ses membres. Le rapport de l'INACH sur l'application du DSA cite les organismes de règlement des litiges comme un exemple de progrès réalisés dans le cadre de ce règlement européen, soulignant que « les décisions [d'Appeals Centre] ont commencé à mettre en évidence des schémas récurrents dans la modération des plateformes, notamment une application incohérente des politiques relatives aux discours de haine [...]. » Lors du sommet annuel de l'INACH en septembre 2026 à Vilnius, Appeals Centre s'est également exprimé sur l'importance des règlements extrajudiciaires des litiges, aux côtés de représentants des membres de l'INACH, digiQ et « NEVER AGAIN » Association.

Taux de contestation élevé des décisions des plateformes

Ci-dessous, nous présentons trois études de cas dans lesquelles des organisations de la société civile ont contesté les décisions des réseaux sociaux de laisser en ligne du contenu préjudiciable et contraire à leurs politiques. Même si les échantillons de ces études de cas sont relativement restreints, il est préoccupant de constater que nos décisions ont divergé de celles des plateformes dans la grande majorité des cas.

Étude de cas: Commentaires homophobes en hongrois

Háttér Society, une organisation représentant les personnes LGBTQI en Hongrie, a envoyé un litige à Appeals Centre au sujet d'un commentaire menaçant publié sous une vidéo Facebook de la marche des fiertés de Budapest. Le commentaire, écrit en hongrois, disait : « Putain, jetez-les à l'eau ». Comme Meta n'autorise pas les menaces de violence pouvant entraîner la mort ou des blessures graves, nous avons contesté leur décision de laisser ce commentaire en ligne. Nous avons envoyé notre décision à Háttér Society et à Meta.

Dans 32 cas sur les 34 soumis par Háttér Society, où nous avons pu examiner le contenu sur Facebook, nous avons contesté la décision de la plateforme (94 % du temps). Sur les 100 cas qu'ils ont soumis concernant YouTube et où nous avons pu examiner le contenu, nous avons contredit la plateforme 99 fois. Nous avons également remis en cause la décision de la plateforme dans les cinq cas concernant des contenus sur Instagram et dans un cas concernant TikTok.

Étude de cas: Publication au sujet d'Aube dorée laissée sur YouTube

L'organisation de défense des droits de l'homme Greek Helsinki Monitor a soumis un litige au sujet d'une vidéo publiée sur la page YouTube d'Aube dorée. En légende sous la vidéo, on peut lire ceci : « Il n'y a qu'une seule solution nationale... Aube dorée ! » En 2020, les tribunaux grecs ont établi que les dirigeants d'Aube dorée présidaient une organisation criminelle. Compte tenu de ces informations ainsi que du contenu contesté, nous avons décidé que la vidéo violait la politique de YouTube relative aux organisations extrémistes violentes ou criminelles. Nous avons envoyé notre décision au Greek Helsinki Monitor et à YouTube, en recommandant que la vidéo soit supprimée.

Il s'agit là d'un exemple parmi les 39 cas recensés par Greek Helsinki Monitor concernant des contenus d'Aube dorée sur YouTube, pour lesquels nous avons pu examiner les contenus en question. Dans les 39 cas (100 % du temps), nous avons contesté la décision de YouTube de laisser le contenu en ligne.

Étude de cas: Désinformation climatique en espagnol sur TikTok et YouTube

L'organisation espagnole à but non lucratif Maldita.es a soumis un litige concernant de la désinformation climatique sur TikTok. La vidéo présentait une discussion entre plusieurs intervenants en espagnol sur les chemtrails, une théorie du complot selon laquelle les traînées blanches laissées par les avions à haute altitude seraient en réalité des substances chimiques toxiques dispersées par les gouvernements ou les élites à des fins malveillantes. Maldita.es a relevé que la vidéo relayait sans recul critique ni réfutation suffisante des affirmations préjudiciables, notamment celles du chanteur et acteur espagnol Miguel Bosé, selon lesquelles les inondations soudaines provoquées par la DANA dans la région de Valence étaient dues à des pratiques incontrôlées d'ingénierie climatique. Nous avons estimé que la vidéo violait les règles de TikTok sur la désinformation virale, présentant un risque élevé de porter atteinte à l'intégrité de l'écosystème de l'information. Nous avons recommandé que le contenu soit restreint, mais pas supprimé de la plateforme. Nous avons envoyé notre décision à Maldita et TikTok.

Après examen des contenus TikTok concernés par les 30 litiges relatifs à la désinformation climatique transmis par Maldita.es, nous avons remis en cause la décision de la plateforme dans 27 cas (90 %). Après examen des contenus YouTube concernés par les 40 litiges relatifs à la désinformation climatique transmis par Maldita.es, nous avons systématiquement remis en cause les décisions de la plateforme (100 % des cas). Dans la majorité de nos décisions, nous avons recommandé de restreindre le contenu plutôt que de le supprimer.

Organismes sportifs



Chaque jour, des athlètes, des responsables et des supporters sont victimes de propos haineux en ligne, ce qui constitue une violation flagrante des directives des différentes plateformes en matière de lutte contre les discours de haine, l'intimidation et le harcèlement. Au cours de la période couverte par le présent rapport sur la transparence, nous avons reçu des centaines de litiges d'organisations concernant des contenus violents liés au sport.

Étude de cas: Des joueurs de tennis reçoivent des menaces et des insultes sur Instagram

La société de technologie sportive Sportradar, en collaboration avec l'Association of Tennis Professionals (ATP), a soumis 50 litiges concernant des commentaires injurieux sur Instagram, visant des joueurs de tennis masculin participant à l'ATP Tour. Lorsque nous avons examiné le contenu, 38 commentaires avaient déjà été supprimés d'Instagram. Les 12 commentaires restants que nous avons examinés enfreignaient tous les règles de Meta en matière d'intimidation et de harcèlement. Un commentaire sur une vidéo de tennis critiquait un joueur pour avoir perdu son service et affirmait qu'il devrait prendre sa retraite sportive et mourir. Dans deux autres cas, on pouvait lire « J'espère que ta famille va mourir » ou encore « On devrait te tuer. » Nous avons envoyé nos décisions à Sportradar et Meta, recommandant que la plateforme supprime le contenu contraire à ses politiques.

Petites entreprises et entrepreneurs



Les réseaux sociaux permettent aux petites entreprises d'obtenir de nouveaux clients partout dans le monde. Cependant, si leur compte est supprimé, cela peut mettre en péril leurs moyens de subsistance. Depuis août, nous acceptons les litiges concernant Google Maps, ce qui permet aux particuliers et aux entreprises de l'UE de contester les avis frauduleux susceptibles de rebuter les clients. Nous essayons d'informer les associations de petites entreprises à travers l'UE de la possibilité de ce recours. D'août à septembre 2026, le nombre de litiges liés à Google Maps a plus que doublé.

Étude de cas: Avis sur Google Maps concernant un glacier néerlandais

Nous avons reçu un litige demandant la suppression d'un avis Google Maps noté d'une étoile concernant un glacier aux Pays-Bas. Le commentaire affirmait que ce glacier n'était pas un endroit accueillant, puis faisait l'éloge d'un autre glacier situé à proximité. Comme l'avis sur le glacier en lui-même était vague et que la moitié du commentaire était consacré à vanter les mérites d'un concurrent, nous avons estimé qu'il enfreignait les règles de Google relatives à la publicité et à la sollicitation. Nous avons envoyé notre décision à l'utilisateur et à la plateforme.

Coopération avec les plateformes

Nous interagissons régulièrement avec les plateformes de réseaux sociaux que nous couvrons. Ici, nous allons nous pencher sur chacune d'entre elles, à tour de rôle : Google (Google Maps, YouTube), Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest et TikTok. Ci-dessous, nous évaluons dans quelle mesure chaque plateforme informe ses utilisateurs sur les organismes de règlement des litiges,[8] partage du contenu avec nous et applique nos décisions.

Google (Google Maps, YouTube)





- **Information des utilisateurs au sujet des organismes de règlement des litiges :** Les utilisateurs de l'UE reçoivent un message sur les organismes de règlement des litiges (avec un lien vers le site Web de la Commission européenne sur ces organismes) lorsqu'ils signalent un avis sur Google Maps. YouTube dispose d'une page consacrée aux « Options de résolution des litiges » prévues par le règlement sur les services numériques (DSA), qui contient un lien vers le site Web de la Commission européenne. Cependant, nous n'avons connaissance d'aucune référence aux organismes de règlement des litiges dans le cadre du processus de recours interne de YouTube.

- **Partage de contenu :** Sur les 850 contenus demandés à Google entre octobre 2025 et septembre 2026 pour examiner des litiges concernant leurs plateformes, dans des cas où ils n'étaient plus accessibles publiquement, nous n'en avons reçu que deux. Google soutient également que les commentaires sortent du champ d'application du DSA. Parmi les plateformes que nous couvrons, Google est celle qui partage le moins de contenu et adopte une vision particulièrement restrictive du champ d'application du DSA. Ce faisant, ils risquent de priver les utilisateurs de leur droit à un examen indépendant en vertu du DSA.

- **Application des décisions :** Nous n'avons eu aucune réponse de Google concernant la majorité de nos décisions, pour indiquer si oui ou non ils les avaient mises en œuvre.

[8] Bien que nous ayons veillé à l'exactitude de ces informations en octobre 2026, concernant la manière dont les plateformes renseignent leurs utilisateurs sur les organismes de règlement des litiges, tout tiers souhaitant s'y référer est invité à les vérifier directement auprès de la plateforme concernée.

Meta (Facebook, Instagram, Threads)



- **Information des utilisateurs au sujet des organismes de règlement des litiges :** Facebook et Instagram ont tous deux des pages Web dédiées aux organismes de règlement des litiges. Les utilisateurs de l'UE sont également informés de cette option lorsque leur contenu est supprimé ou que leur compte est suspendu pour une raison qui peut faire l'objet d'un recours auprès d'un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. Cependant, les utilisateurs n'obtiennent pas d'informations sur ces organismes lorsqu'ils signalent pour la première fois du contenu potentiellement préjudiciable.

- **Partage de contenu :** Meta nous a indiqué considérer les mesures de modération fondées sur le comportement des utilisateurs comme relevant du champ d'application de l'article 21 du DSA, dès lors que ce comportement présente un lien suffisamment étroit avec les informations fournies par l'utilisateur. Parallèlement aux améliorations opérationnelles, cela semble avoir conduit l'entreprise à partager plus souvent des contenus, dans les cas de litiges portant sur la suspension de comptes Facebook et Instagram. Cependant, nous ne recevons toujours pas le contenu dans la majorité de ces types de litiges.

- **Application des décisions :** Bien que Meta ait appliqué un petit nombre de nos décisions au cours de la période couverte par ce rapport, dans la plupart des cas, la plateforme nous a indiqué qu'elle n'en tiendrait pas compte, voire ne nous a donné aucune réponse.

Pinterest



- **Information des utilisateurs au sujet des organismes de règlement des litiges :** Nous avons reçu seulement 17 litiges éligibles liés à Pinterest au cours de la période couverte par le présent rapport. 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. Cependant, à l'heure actuelle, nous ne sommes pas en mesure de savoir s'ils ont mis en place ces améliorations.

- **Partage de contenu :** Dans les rares cas où nous demandons du contenu à Pinterest, ils nous le fournissent la plupart du temps.

- **Application des décisions :** Nous n'avons pas reçu de réponse de Pinterest quant à l'application de nos décisions.

TikTok



- **Information des utilisateurs au sujet des organismes de règlement des litiges :** Au cours de la période couverte par le présent rapport, nous n'avons pas eu connaissance d'améliorations apportées par TikTok concernant la manière dont l'application informe ses utilisateurs sur les organismes de règlement des litiges. Bien que TikTok informe ses utilisateurs sur le règlement des litiges dans le cadre de sa procédure interne de recours, cette mention ne renvoie pas directement au site Web de la Commission européenne consacré aux organismes de règlement des litiges. Au lieu de cela, la plateforme renvoie à sa page Web « Recours et autres possibilités de recours », qui contient une brève mention des organismes de règlement des litiges et un lien vers le site Web de la Commission européenne tout en bas de la page.

- **Partage de contenu :** Même s'il y a encore des progrès à faire (notamment en ce qui concerne les suspensions de comptes), TikTok partage généralement les contenus lorsque nous en faisons la demande.

- **Application des décisions :** Dans un petit nombre de cas, TikTok nous a indiqué avoir appliqué nos décisions. Cependant, dans la grande majorité des cas, TikTok ne nous a pas répondu pour indiquer si oui ou non ils les avaient appliquées.

Et ensuite ?

Au cours des 12 derniers mois, nous avons assisté à une forte augmentation des litiges, avec environ 43 000 cas soumis par des particuliers et des organisations dans l'UE. Nous avons étendu notre champ d'action à de nouvelles plateformes, comme Google Maps, et à de nouveaux domaines politiques, comme les restrictions de contenu, le spam basé sur le contenu et la sexualisation des enfants.

Pour améliorer l'expérience des utilisateurs, nous avons également

- Réduit notre délai moyen de traitement des dossiers à environ un mois et demi (47 jours), contre plus de deux mois (65 jours) dans notre dernier rapport sur la transparence.
- Introduit une option de « réexamen par la plateforme », pour permettre aux plateformes de revenir sur leur décision initiale dès notre premier contact avec elles.
- Apporté des modifications à notre portail dédié à la soumission de litiges, afin de demander des informations supplémentaires aux utilisateurs, dans le but d'aider les plateformes à localiser le contenu.
- Élaboré un Guide des droits des utilisateurs en sept langues.
- Créé des pages spécifiques à chaque plateforme avec des instructions personnalisées.
- Mis à jour notre FAQ avec les questions que nous recevons le plus souvent de la part des utilisateurs.
- Ajouté une enquête post-décision pour que les utilisateurs puissent nous aider à nous améliorer.

Cependant, malgré certains progrès, la plupart des milliers de personnes qui contestent les suspensions de comptes de réseaux sociaux n'obtiennent toujours pas l'examen indépendant auquel elles ont droit. Ce n'est pas un problème que nous pouvons résoudre seuls. Les plateformes doivent faire des efforts et fournir le contenu pour chaque cas admissible en vertu du DSA.

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

- En donnant aux particuliers et aux organisations la possibilité **d'importer une capture d'écran** lorsqu'ils soumettent un litige. Nous espérons que le fait de fournir aux plateformes la preuve qu'un compte a été supprimé ou qu'une publication préjudiciable a été signalée les incitera à partager du contenu dans un plus grand nombre de cas.
- En fournissant aux gens plus de **justifications de décision**, en citant notamment les règles sur lesquelles nous nous appuyons (p. ex. « nous avons estimé que votre contenu enfreignait les règles de Meta relatives aux injures déshumanisantes, prévues par sa politique en matière de comportement haineux »). Nous espérons que donner plus d'informations aux utilisateurs les aidera à mieux comprendre nos décisions.

- En permettant aux particuliers et aux organisations de **soumettre des litiges concernant des comptes qui enfreignent les règles d'une plateforme**. Ainsi, plutôt que de devoir signaler plusieurs publications d'un même compte à la plateforme, puis de soumettre un litige pour chacune d'elles, les utilisateurs pourront simplement signaler le compte concerné et nous soumettre un seul litige.

Au cours de l'année 2026 et jusqu'en 2027, un processus visant à formuler des **recommandations sur les meilleures pratiques** sera mis en place.

En tant que membre du Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (Réseau ODS), qui rassemble tous les organismes certifiés ODS dans l'UE, nous allons réclamer – au nom de nos utilisateurs actuels et futurs – 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.
  Le nombre de décisions procédurales en faveur de l'utilisateur, où la plateforme ne nous fournit pas le contenu à examiner, est trop élevé. C'est notamment le cas pour les litiges liés à des suspensions de compte.
- 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 pourrons ensuite transmettre ces informations aux utilisateurs.

Nous voulons également que les autorités nationales de régulation de l'UE contribuent à faire connaître les organismes de règlement des litiges. Nous aimerions notamment que tous les coordinateurs pour les services numériques suivent l'exemple de ces organisations : ACM (Pays-Bas), AKOS (Slovénie), ANACOM (Portugal), ANCOM (Roumanie), ARCOM (France), Autorité de la Concurrence (Luxembourg), IBPT (Belgique), Bundesnetzagentur (Allemagne), Český telekomunikační úřad (Tchéquie), Coimisiún na Meán (Irlande), CRC (Bulgarie), HAKOM (Croatie), Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (Lettonie) et Rada pre mediálne služby (Slovaquie). Toutes ces organisations disposent d'une page Web dédiée aux organismes de règlement des litiges, qui explique ce nouveau droit et inclut un lien vers la page Web de la Commission européenne répertoriant tous les organismes certifiés.[9]

[9] Plusieurs autres coordinateurs pour les services numériques proposent soit une page Web dédiée avec une description claire des organismes de règlement des litiges, soit un lien vers la page Web de la Commission européenne, mais pas les deux. Bien que nous ayons veillé à ce que ce paragraphe reflète la réalité de la situation en octobre 2026, tout tiers souhaitant se fonder sur ces informations est invité à les vérifier directement auprès du coordinateur pour les services numériques concerné.

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

Whether you're a membership body, a civil society organisation, a business or just someone who enjoys using social media - help us spread the word! Share this report, mention us on your website, include us in your newsletter or tell someone you know about us:

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 !