

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Premier rapport de transparence relatif au règlement sur les services numériques (DSA) : 84 % des décisions de modération examinées ont été renversées en appel — des écarts significatifs entre plateformes dans l'application des décisions

User Rights publie son premier rapport de transparence fondé sur l'analyse de 8 749 procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Les résultats mettent en lumière un niveau élevé d'erreurs dans la modération des contenus ainsi que des différences significatives entre plateformes dans leur capacité à y remédier.

Berlin, 23 mars 2026 — Dans 84 % des procédures conclues, la décision initiale de la plateforme s'est révélée infondée. Tel est le principal constat du premier rapport de transparence publié par User Rights, premier organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges en Allemagne au titre du règlement sur les services numériques (DSA). Ce rapport repose sur l'analyse de 8 749 recours introduits dans l'ensemble des 27 États membres de l'Union européenne, concernant TikTok, Instagram, Facebook, LinkedIn et Pinterest.

Les données révèlent un taux élevé de décisions de modération erronées sur l'ensemble des plateformes. Elles mettent également en évidence un point déterminant : la manière dont les plateformes réagissent une fois l'erreur identifiée varie fortement.

Principaux résultats

- **84 % des procédures ont donné lieu à une décision favorable aux plaignants:**

Sur environ 3 060 des 3 630 procédures examinées, la décision initiale de la plateforme a été jugée erronée, soit parce que la plateforme a corrigé son erreur après l'ouverture de la procédure, soit parce que User Rights a conclu, à l'issue d'une analyse juridique, que la décision était erronée. Dans les cas de contestation — c'est-à-dire lorsque les utilisateurs contestent des mesures restrictives prises à leur encontre — cette proportion atteint 94 %. Lorsque l'ensemble des informations était disponible et qu'un examen juridique complet a été effectué, 80 % des mesures de modération se sont révélées erronées.

- **Taux de résolution effective compris entre 4 % et 69 % :**
Le fait que les plaignants obtiennent effectivement le résultat souhaité — qu'il s'agisse de la réactivation d'un compte suspendu ou du retrait de contenus signalés — varie fortement selon la plateforme concernée. Sur TikTok, les plaignants obtiennent gain de cause dans 69 % des cas. Sur les plateformes opérées par Meta, ce taux chute à moins de 7 % sur Instagram et à 4 % sur Facebook.
- **65 % des litiges réglés avec succès :**
Dans près de deux tiers des procédures, le traitement final du contenu correspond à l'issue du processus de règlement des litiges. Ce taux varie fortement selon les plateformes : il atteint près de 90 % sur TikTok, contre moins de 13 % sur les plateformes opérées par Meta.

Des réponses différentes selon les plateformes

Le rapport met en évidence des différences importantes dans la manière dont les plateformes participent au mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges prévu par le DSA.

TikTok se caractérise par une proportion élevée de corrections immédiates, intervenant dans plus de la moitié des cas, avant toute analyse juridique au fond par User Rights. Son taux d'application — qui correspond aux situations dans lesquelles, à l'issue d'une analyse au fond, la plateforme est invitée à revoir sa décision — atteint 35,7 %, soit un niveau sensiblement supérieur à la moyenne observée (13,0 %).

Les **plateformes opérées par Meta** — Instagram et Facebook — présentent des dynamiques différentes. Le taux de correction immédiate est inférieur à 2 %. Dans plus de la moitié des procédures finalisées, Meta a réagi de deux façons : en contestant la recevabilité des recours (contestations que User Rights estime infondées), ou en ne répondant pas. Lorsque User Rights conclut qu'une décision de la plateforme est erronée, le taux d'application s'établit à 3,8 %.

Selon User Rights, ces écarts ne s'expliquent pas par des différences dans les niveaux d'erreur des systèmes de modération, mais par le degré de coopération des plateformes dans le cadre des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges.

« D'après les données, le fait que les utilisateurs obtiennent gain de cause ne dépend pas seulement du caractère injustifié de la décision de la plateforme. Tout se joue dans la manière dont la plateforme réagit lorsqu'une erreur est reconnue. »

Raphael Kneer, Co-fondateur et Directeur Général de User Rights

Une utilisation croissante du dispositif

Au cours de l'année, le nombre de procédures a presque quadruplé, passant de 392 recours en janvier à 1 491 en décembre 2025.

Parallèlement, la nature des litiges a évolué. La part des recours relatifs à l'absence de retrait de contenus signalés est passée de 20 % au premier semestre à 54 % au quatrième trimestre. Au premier semestre, la majorité des procédures concernait des utilisateurs contestant des mesures prises à leur encontre (notamment des suspensions de comptes).

Un enjeu clé pour l'application du DSA

Ces résultats interrogent l'effectivité du mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges prévu à l'article 21 du DSA, qui impose aux plateformes de participer aux procédures « de bonne foi ».

L'appréciation de cette obligation relève des autorités compétentes, en particulier des coordinateurs des services numériques.

Le rapport a été transmis à la Bundesnetzagentur, en sa qualité de coordinateur des services numériques pour l'Allemagne, à la Coimisiún na Meán ainsi qu'à la Commission européenne.

« Le législateur européen a introduit le règlement extrajudiciaire des litiges afin de garantir une protection effective des droits des utilisateurs sur les réseaux sociaux. Les données de la première année montrent que cet instrument ne peut fonctionner que si les plateformes participent aux procédures. L'avenir de ce mécanisme dépendra de la capacité des autorités à garantir cette coopération. »

Dr Niklas Eder, Co-fondateur et Directeur Général de User Rights

À propos de User Rights

User Rights est le premier organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges en Allemagne au titre de l'article 21 du DSA. En 2025, User Rights a ouvert plus de 4 400 procédures couvrant cinq plateformes, en allemand, anglais, français et italien, pour des plaignants issus des 27 États membres de l'Union européenne.

Le rapport de transparence 2025 de User Rights sera prochainement disponible en français. La version en anglais est disponible ici :

<https://www.user-rights.org/en/transparency-report>

Site web : www.user-rights.org

Contact presse : Raphael Kneer · presse@user-rights.org · +49 30 2332 32040

Des éléments complémentaires (graphiques, données détaillées) sont disponibles sur demande.