



User Rights

2025

**Rapport  
de  
transparence**

# SOMMAIRE

---

<b>Sommaire</b>	<b>2</b>
<b>Synthèse du rapport</b>	<b>5</b>
Cinq enseignements majeurs	5
Chiffres clés pour 2025	7
<b>Glossaire</b>	<b>8</b>
<b>1. A propos de User Rights</b>	<b>14</b>
1.1 Mission et Activités	14
1.2 Notre Certification au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques	15
1.3 Le règlement extrajudiciaire des litiges dans l'espace numérique	16
1.4 Indépendance et financement	17
1.5 Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges et comité consultatif académique	18
1.5.1 Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges	18
1.5.2 Comité Consultatif Académique au titre de l'article 21	20
<b>2. Procédures et méthodologie</b>	<b>22</b>
2.1 Catégories d'affaires	22
2.2 Champ des activités	22
2.3 Référentiels d'examen	23
2.3.1 Plaintes relatives à des mesures de restriction	24
2.3.2 Signalements	26
2.4 Déroulement de la procédure	28
2.5 Garantie de la qualité des décisions	30
2.5.1 Qualification des décideurs	30
2.5.2 Examen approfondi et motivation des décisions	31
2.6 Exemples de décisions	33
2.6.1 Examen des règles de la communauté	33
2.6.2 Examen des dispositions juridiques	33
2.6.3 Examen des droits fondamentaux	34
<b>3. Indicateurs de performance du règlement extrajudiciaire des litiges</b>	<b>35</b>
3.1 Taux de règlement effectif des litiges (perspective institutionnelle)	35

3.2 Taux de résolution effective (du point de vue du plaignant)	37
3.3 Taux d'issue favorable aux plaignants	38
3.4 Que mesurent nos indicateurs ?	39
<b>4. L'année de référence en chiffres</b>	<b>40</b>
4.1 Affaires introduites	41
4.1.1 Répartition mensuelle des affaires par plateforme	42
4.1.2 Répartition mensuelle des affaires par catégories (plaintes / signalements)	43
4.1.3 Affaires par langue de procédure	44
4.1.4 Répartition territoriale	45
4.1.5 Recevabilité	47
4.2 Affaires clôturées	50
4.2.1 Réponse des plateformes	50
4.2.2 Décisions favorables aux plaignants (y compris correction immédiate)	55
4.2.3 Décisions favorables aux plaignants (hors correction immédiate)	58
4.2.4 Taux de mise en œuvre	63
4.2.5 Taux de résolution effective (du point de vue du plaignant)	66
4.2.6 Taux de règlement effectif des litiges (perspective institutionnelle)	69
4.2.7 Référentiels d'examen	72
4.2.8 Complexité des affaires	76
4.2.9 Durée de la procédure	77
4.3 Vue d'ensemble	79
4.3.1 Vue d'ensemble consolidée	79
4.3.2 Flux des affaires TikTok	81
4.3.3 Flux des affaires Instagram	82
4.3.4 Flux des affaires Facebook	83
4.3.5 Flux des affaires LinkedIn	84
<b>5. Constats et tendances</b>	<b>85</b>
5.1 Le règlement extrajudiciaire des litiges s'impose rapidement	85
5.2 L'examen indépendant des décisions de modération apparaît nécessaire	85
5.3 Le règlement extrajudiciaire des litiges est efficace lorsque les plateformes coopèrent	86

5.4 Le règlement extrajudiciaire des litiges ne peut fonctionner sans la coopération des plateformes	89
5.5 Une portée systémique et un renforcement de la protection juridique	91
<b>6. Perspectives</b>	<b>93</b>
6.1 Poursuite du développement de User Rights	93
6.2 Amélioration de la coopération avec les plateformes	94
6.3 Encadrement réglementaire et mise en œuvre	95
6.4 Atteindre les publics concernés et faciliter l'accès	97
6.5 Développement du secteur du règlement extrajudiciaire des litiges	98
<b>Annexes</b>	<b>100</b>
<b>A: Annexe de données</b>	<b>100</b>
A.1 Volume des affaires et recevabilité	100
A.2 Indicateurs clés par plateforme	101
A.3 Issue des procédures	101
A.4 Réponses des plateformes aux décisions sur le fond	102
A.5 Ventilation entre plaintes et signalements	102
A.6 Volume des affaires par mois	103
A.7 Durée des procédures	104
A.8 Complexité des procédures	104
A.9 Mesures de modération des contenus	105
A.10 Référentiels d'examen	105
A.11 Procédures par pays et langue	106
A.12 Référentiels d'appréciation en droit pénal	107
<b>B: Champ d'activité</b>	<b>108</b>
B.1 Règles des plateformes	108
B.2 Dispositions légales	110
B.3 Exclusions du champ d'activité	110
<b>C: Architecture des indicateurs de performance et relations mathématiques</b>	<b>111</b>
C.1 Définitions des indicateurs	111
C.2 Note d'interprétation	112

# SYNTHÈSE DU RAPPORT

---

User Rights\* est le premier organisme de règlement extrajudiciaire des litiges certifié au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques (DSA) spécialisé dans l'examen des décisions de modération de contenu prises par les plateformes de médias sociaux. Le présent rapport de transparence, est établi conformément aux recommandations du comité consultatif de User Rights, rend compte des résultats obtenus au cours de l'année 2025. Il repose sur l'analyse d'environ 4 400 affaires déclarées recevables ainsi que de plus de 3 600 affaires clôturées, traitées dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne, sur cinq plateformes et dans quatre langues.

## Cinq Enseignements Majeurs

### 1. Le règlement extrajudiciaire des litiges s'impose rapidement.

Le volume mensuel des saisines a presque quadruplé par rapport au début de l'année 2025. Des utilisateurs issus de l'ensemble des 27 États membres de l'Union européenne ont eu recours à cette procédure, alors même que ce dispositif demeure encore largement méconnu dans le champ des plateformes de médias sociaux.

### 2. L'examen indépendant des décisions de modération apparaît nécessaire.

Dans près de 85 % des affaires clôturées, User Rights a estimé que la décision initiale de la plateforme n'était pas fondée. Plus précisément, sur près de 3 600 plaignants ayant obtenu une décision en 2025, plus de 3 000 ont obtenu gain de cause. Dans les litiges portant sur des plaintes contestées par les utilisateurs, ce taux atteint 94 %. Lorsque l'ensemble des éléments pertinents était disponible et qu'un examen juridique complet a pu être conduit, 80 % des mesures de modération se sont révélées injustifiées. Ces résultats mettent en évidence l'importance d'un contrôle indépendant.

\*Les Droits de l'utilisateur

### **3. Le règlement extrajudiciaire des litiges est efficace lorsque les plateformes coopèrent.**

Dans le cas de TikTok, l'issue des procédures concorde, dans près de neuf cas sur dix, avec les décisions rendues : soit la décision initiale de la plateforme est confirmée par User Rights, soit elle est reconnue erronée et corrigée par la plateforme elle-même, ce qui constitue un résultat notable pour un mécanisme encore en phase de déploiement. Dans plus de deux tiers des cas, les plaignants ont obtenu le résultat recherché : des mesures de modération appliquées à tort ont été levées ou des contenus contraires aux règles ont été retirés.

Ces données mettent en évidence l'efficacité du règlement extrajudiciaire des litiges lorsque les plateformes y participent de manière effective.

### **4. Le règlement extrajudiciaire des litiges ne peut fonctionner sans la coopération des plateformes.**

Les données recueillies montrent que le règlement extrajudiciaire des litiges ne peut fonctionner de manière satisfaisante qu'à condition que les plateformes participent effectivement à la procédure. Dans de nombreux cas impliquant Meta (Instagram et Facebook), un niveau d'engagement limité a entravé le bon déroulement des procédures. Afin d'assurer l'effectivité de l'article 21 du règlement sur les services numériques, une clarification des obligations pesant sur les plateformes pourrait s'avérer nécessaire de la part des autorités de régulation.

### **5. Le règlement extrajudiciaire des litiges renforce la protection juridique dans l'espace numérique.**

Dans plus de 3 000 affaires, la procédure a conduit à une révision de la décision initiale de la plateforme, qu'il s'agisse d'une correction apportée directement par celle-ci ou d'une décision sur le fond rendue par User Rights. La documentation systématique de ces décisions, couvrant cinq plateformes et l'ensemble des États membres de l'Union européenne, permet, pour la première fois, de disposer d'une base empirique structurée relative aux pratiques de modération de contenu dans l'Union européenne et garantit que les plateformes ne disposent pas, en dernier ressort, du pouvoir d'appréciation exclusif.

# CHIFFRES CLÉS POUR 2025

Figure 1: Vue d'ensemble des affaires reçues en 2025



Sans prise en compte de Pinterest (voir page 13)

# GLOSSAIRE

---

Le présent rapport recourt à un certain nombre de termes issus de la procédure prévue à l'article 21 du règlement sur les services numériques, ainsi que de la pratique de User Rights.

Catégories d'affaires	
<b>Plainte</b> (contestant une mesure de restriction)	Les plaignants contestent des mesures prises à l'encontre de leurs propres contenus ou comptes (suppression, suspension, démonétisation, etc.). Ces affaires sont également désignées sous le terme de <b>« plaintes »</b> .
<b>Signalement</b>	Les plaignants effectuent des signalements portant sur des contenus de tiers, sur le fondement des règles de la communauté des plateformes ou de violations de la loi ; la plateforme décide de ne pas retirer les contenus signalés ou ne donne pas suite au signalement dans un délai de sept jours. Ces affaires sont désignées sous le terme de <b>« signalements »</b> .
Issues de la procédure	
<b>Correction immédiate</b>	La plateforme donne suite à la demande de l'utilisateur concerné dès qu'elle est saisie par User Rights, sans qu'une décision sur le fond soit nécessaire.
<b>Annulation</b>	<b>Issue d'une plainte contestant une mesure de restriction.</b> À l'issue d'un examen juridique, User Rights conclut que la mesure prise par la plateforme n'était pas justifiée et recommande son annulation.
<b>Maintien</b>	<b>Issue d'une plainte relative à une mesure de restriction.</b> À l'issue d'un examen juridique, User Rights confirme que la mesure prise par la plateforme est licite et proportionnée.
<b>Signalement fondé</b>	<b>Issue d'un signalement.</b> User Rights conclut que le signalement était bien fondé: le contenu tiers signalé enfreint les règles de la

	communauté ou le droit applicable, et la plateforme aurait dû intervenir.
<b>Signalement non fondé</b>	<b>Issue d'un signalement.</b> User Rights conclut que le signalement était infondé et que la plateforme n'était pas tenue de retirer le contenu signalé.
<b>Terminologie procédurale</b>	
<b>Plaignant</b>	Personne physique ou morale qui introduit une affaire.
<b>Affaire recevable</b>	Affaire remplissant les conditions de recevabilité prévues par le règlement de procédure de User Rights (notamment en matière de compétence matérielle et territoriale, de respect des délais et le caractère complet du dossier). Seules les affaires recevables font l'objet d'un examen sur le fond.
<b>Décision sur le fond</b>	Décision rendue sur le fond par User Rights. Elle comprend les issues suivantes : annulation, maintien, signalement fondé et signalement non fondé. Les mesures immédiates ne constituent pas des décisions sur le fond au sens strict, mais sont intégrées dans les statistiques globales.
<b>Affaire clôturée</b>	Affaire ayant fait l'objet d'une décision définitive, qu'il s'agisse d'une mesure immédiate ou d'une décision au fond.
<b>Observations sur le fond</b>	Réponse de la plateforme portant au fond de l'affaire. Elle comprend généralement une justification de la mesure de modération en cause.
<b>Exceptions d'irrecevabilité</b>	Moyens soulevés par les plateformes lorsqu'elles contestent la recevabilité d'une affaire ou leur obligation de participer à la procédure. User Rights examine ces exceptions et, lorsqu'elles ne sont pas fondées, statue sur la base des éléments disponibles au dossier.
<b>Mise en œuvre</b>	Mise en œuvre effective par la plateforme d'une décision sur le fond rendue par User Rights (par exemple, rétablissement d'un contenu supprimé ou levée d'une suspension de compte).
<b>Chargé de la pré-instruction</b>	Membre de l'équipe de gestion des affaires disposant d'une qualification juridique, chargé de l'examen de recevabilité et de la constitution du dossier. Les chargés de pré-instruction ne statuent pas au fond.

<b>Décideur</b>	Décideur titulaire d'un diplôme en droit, chargé de l'examen au fond des affaires et du prononcé de la décision. Il n'est soumis à aucune instruction.
<b>Terminologie réglementaire et technique</b>	
<b>Règlement sur les services numériques (DSA)</b>	Règlement (UE) 2022/2065, relatif au marché unique des services numériques. Constitue le fondement juridique de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges mise en œuvre par User Rights (article 21).
<b>Coordinateur pour les services numériques (CSN)</b>	Autorité nationale compétente chargée de veiller à l'application du règlement sur les services numériques dans chaque État membre. Elle est notamment responsable de la certification et du contrôle des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.
<b>Orientation des utilisateurs vers les voies de recours (Signposting)</b>	Obligation faite aux plateformes, en vertu de l'article 17, paragraphe 3, point f), et de l'article 20, paragraphe 5, du règlement sur les services numériques, d'informer les utilisateurs de la possibilité de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges, notamment dans le cadre des décisions de modération de contenu.
<b>Règles de la communauté / Conditions d'utilisation</b>	Ensemble des règles définies par les plateformes déterminant les contenus autorisés ou prohibés sur celles-ci. Dans le cadre des plaintes relatives à des mesures de restriction, elles constituent le principal référentiel d'examen et forment des conditions générales d'utilisation (CGU) juridiquement contraignantes.
<b>Modération de contenu</b>	Ensemble des mesures par lesquelles les plateformes examinent et, le cas échéant, restreignent les contenus sur leurs services, notamment la suppression, la suspension, l'ajout de mentions, la limitation de la visibilité et la démonétisation.
<b>Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS)</b>	Réseau européen des organismes de règlement des litiges certifiés au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques. Il coordonne l'élaboration de standards communs, le partage de bonnes pratiques et le dialogue structuré avec les plateformes et les autorités de régulation.

Indicateurs clés de performance	
<b>Issue favorable</b>	Part des affaires clôturées ayant donné lieu à une issue favorable au plaignant, qu'il s'agisse d'une correction immédiate, d'une annulation ou d'un signalement fondé.
<b>Taux de résolution effective</b> (du point de vue du plaignant)	Part de l'ensemble des affaires dans lesquelles le plaignant a obtenu satisfaction : soit une décision favorable a été rendue et mise en œuvre, soit la plateforme a reconnu une erreur et procédé à sa correction.
<b>Taux de règlement effectif des litiges</b>	Part des affaires clôturées dans lesquelles le traitement final du contenu ou du compte est conforme à la recommandation formulée par User Rights. Cette catégorie comprend à la fois les décisions mises en œuvre en faveur des plaignants et les affaires dans lesquels la décision initiale de la plateforme a été confirmée (maintien, signalement non fondé).
<b>Taux de mise en œuvre</b>	Part des décisions sur le fond favorables (annulations et signalements fondés) effectivement mises en œuvre par la plateforme. Cet indicateur reflète la disposition des plateformes à coopérer dans les affaires tranchées en leur défaveur.
<b>Taux d'annulation</b>	Part des décisions sur le fond relatives à des plaintes contre des mesures de restriction dans lesquelles User Rights a annulé la mesure prise par la plateforme. Cet indicateur porte uniquement sur les décisions sur le fond, à l'exclusion des corrections immédiates.
<b>Taux de signalements fondés</b>	Part des décisions sur le fond relatives à des signalements dans lesquelles User Rights a conclu au caractère fondé du signalement. Cet indicateur porte uniquement sur les décisions sur le fond, à l'exclusion des corrections immédiates.
<b>Taux de correction immédiate</b>	Part des affaires clôturées dans lesquelles la plateforme a spontanément corrigé la mesure contestée après l'ouverture de la procédure et avant qu'une décision sur le fond ne soit rendue.

L'ensemble des indicateurs se rapporte aux affaires clôturées (N = 3 630). L'architecture complète des indicateurs de performance, y compris les notations abrégées, le déroulement des affaires, les modalités de calcul et les distinctions de périmètre, est présentée à l'annexe C.

## Articles du règlement sur les services numériques (DSA)

<b>Article 3, point h du règlement sur les services numériques</b>	Définition légale du « contenu illicite ». Elle détermine le seuil à partir duquel un contenu enfreint non seulement les règles de la communauté des plateformes, mais également le droit applicable.
<b>Art. 17 du règlement sur les services numériques</b>	Implique que les plateformes informent les utilisateurs des décisions de modération de contenu et en exposent les motifs. Le paragraphe 3, point f), de cet article prévoit l'obligation d'informer les utilisateurs de la possibilité de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges (orientation des utilisateurs - <i>Signposting</i> ).
<b>Art. 20 du règlement sur les services numériques</b>	Système interne de traitement des plaintes des plateformes. Les utilisateurs doivent disposer de la possibilité de contester les décisions de modération de contenu au sein de la plateforme. Conjointement avec l'article 21 du règlement sur les services numériques, il constitue le fondement du référentiel d'examen appliqué par les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.
<b>Art. 21 du règlement sur les services numériques</b>	Droit des utilisateurs de soumettre à un organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges les différends les opposant aux plateformes en matière de décisions de modération de contenu. L'organisme doit exercer ses missions de manière indépendante, impartiale et transparente (paragraphe 3) et rendre une décision non contraignante (paragraphe 4). Les plateformes sont tenues de participer à la procédure de bonne foi et de prendre dûment en considération la décision dans un délai raisonnable (paragraphe 4). La certification est délivrée par le coordinateur pour les services numériques de l'État membre concerné (paragraphe 3). L'article 21 du règlement sur les services numériques constitue le fondement juridique central des activités de User Rights.
<b>Art. 86 du règlement sur les services numériques</b>	Permet aux organisations et associations de faire valoir les droits des utilisateurs au titre du règlement sur les services numériques, notamment en engageant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges en application de l'article 21 du règlement sur les services numériques.

### **Remarques générales relatives à l'analyse des données**

User Rights s'appuie sur un système technique de gestion des affaires, qui a fait l'objet d'évolutions continues tout au long de l'année 2025. Dans ce cadre, certains champs de données ont été ajoutés, affinés ou structurellement modifiés. Lors de la préparation des données présentées dans le présent rapport, l'ensemble des affaires et des points de données disponibles ont été pris en compte de manière exhaustive et cohérente, malgré ces évolutions du système. Néanmoins, le développement continu de cet outil a pu entraîner des imprécisions ou incohérences mineures dans certaines analyses.

### **Remarques générales relatives aux données présentées**

Sur les 8 749 affaires reçues en 2025, User Rights avait transmis des décisions aux plateformes concernées dans 3 753 cas au 12 février 2026. Les indicateurs relatifs à la mise en œuvre présentés dans ce rapport portent sur les 3 630 affaires pour lesquelles le délai d'une semaine imparti à la mise en œuvre était échu à la date de référence. Ces affaires constituent le socle des données de mise en œuvre présentées dans ce rapport, ainsi que des principaux indicateurs calculés à partir de celles-ci.

S'agissant de **la plateforme Pinterest**, User Rights a enregistré un total de 20 affaires en 2025, dont 18 ont été déclarées recevables. Compte tenu de ce volume limité, Pinterest ne fait pas l'objet d'une présentation distincte dans les indicateurs, la taille de l'échantillon étant insuffisante pour permettre une analyse pertinente.

# 1. À PROPOS DE USER RIGHTS

---

Quel est le rôle de User Rights et dans quel cadre juridique s'inscrivent ses activités ? Cette section présente sa mission, ainsi que les fondements et les principes qui structurent son action.

## 1.1 Mission et Activités

### Exemples issus de la pratique:

#### **(Pas) le moment de dire au revoir (TikTok, signalement).**

Sur TikTok, un utilisateur publie une vidéo s'adressant aux immigrants syriens en Allemagne. La vidéo associe un appel à leur « retour » à la chanson *Time to Say Goodbye* et attribue au groupe des caractéristiques négatives généralisées. Un tiers signale la vidéo. TikTok décide de ne pas la retirer. User Rights considère que ce contenu enfreint la politique relative aux discours de haine.

#### **Harcèlement de mineur (Instagram, plainte).**

Sur Instagram, un profil existe dont le nom d'utilisateur reprend celui d'un enfant et l'associe à des commentaires dégradants sur son poids. La mère signale le compte à quatre reprises, Instagram refuse de le suspendre. Dans le cadre de la procédure devant User Rights, Instagram refuse de participer. User Rights examine néanmoins l'affaire et conclut que le profil enfreint les propres règles d'Instagram en matière de harcèlement et d'intimidation et qu'il devrait être suspendu.

#### **Trump et les dictateurs (TikTok, signalement).**

Sur TikTok, un utilisateur publie une caricature satirique représentant Donald Trump aux côtés de dictateurs notoires, une critique du traitement réservé aux opposants politiques.

TikTok supprime la publication pour violation des règles relatives aux organisations et individus dangereux. User Rights considère que la publication relève de la satire politique autorisée. TikTok n'a pas appliqué sa propre exception relative à la critique et à la satire.

Ces affaires illustrent l'étendue des activités de User Rights : de la protection des mineurs contre le cyberharcèlement à la défense de la satire politique face à une modération excessive, ainsi que la nécessité d'un contrôle indépendant lorsque les plateformes n'appliquent pas de manière cohérente leurs propres règles.

### **Notre Mission.**

User Rights examine les mesures de modération mises en œuvre par les principales plateformes de médias sociaux de manière **indépendante, rapide et juridiquement rigoureuse**.

À cette fin, User Rights met à la disposition des utilisateurs et des organisations, conformément à son mandat légal, **un point d'accès simple et, gratuit**. Par ce biais, User Rights contribue de manière déterminante à la protection et à **l'effectivité des droits fondamentaux** dans l'espace numérique.

## **1.2 Notre Certification au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques**

Le règlement sur les services numériques (DSA) est directement applicable dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne depuis le 17 février 2024. Il impose aux plateformes en ligne de coopérer avec des organismes certifiés de règlement extrajudiciaire des litiges et d'en supporter régulièrement les coûts de procédure.

User Rights a été certifié le 12 août 2024 par l'Agence fédérale allemande des réseaux (Bundesnetzagentur, BNetzA) en tant que premier organisme allemand

de règlement des litiges au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques. Cette certification est valable dans l'ensemble de l'Union européenne pour une durée de cinq ans.

**La procédure de certification a été précédée d'un examen réglementaire approfondi.**

**Cet examen a porté en particulier sur :**

- L'impartialité et l'indépendance (y compris l'indépendance financière)
- Les compétences professionnelles des décideurs
- **Le règlement de procédure** et **la grille tarifaire** (y compris la structure des frais)
- L'accessibilité en ligne et l'efficacité de la procédure

### **1.3 Le règlement extrajudiciaire des litiges dans l'espace numérique**

L'article 21 du règlement sur les services numériques, offre aux utilisateurs et aux organisations une voie supplémentaire, en complément du mécanisme interne de traitement des plaintes des plateformes et des recours juridictionnels : le règlement extrajudiciaire des litiges par l'intermédiaire d'organismes indépendants et certifiés. User Rights fait actuellement partie des neuf organismes européens de règlement des litiges et examine les décisions de modération de contenu au regard de leur conformité aux conditions d'utilisation des plateformes, au droit applicable et aux droits fondamentaux des utilisateurs.

Les décisions des organismes de règlement des litiges ne sont pas juridiquement contraignantes. Toutefois, les parties sont tenues de coopérer de bonne foi dans le cadre de la procédure et d'accorder une attention sérieuse aux décisions rendues par ces organismes. En pratique, les décisions de User Rights conduisent fréquemment les plateformes à corriger des décisions de modération erronées. Elles offrent en outre aux utilisateurs une base argumentée leur permettant, le cas échéant, d'envisager d'autres voies de recours.

## 1.4 Indépendance et financement

Le règlement sur les services numériques exige que les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges soient indépendants et impartiaux, en particulier à l'égard des plateformes dont ils examinent les décisions.

User Rights garantit cette indépendance par une séparation organisationnelle structurelle vis-à-vis des plateformes en ligne. Ses décideurs, titulaires d'une qualification juridique, ne sont soumis à aucune instruction sur le fond dans l'exercice de leurs missions de règlement des litiges.

User Rights est également indépendant sur le plan financier et est financé exclusivement par des frais de procédure, généralement acquittés par les plateformes de médias sociaux.

Lorsque User Rights statue en faveur des utilisateurs, les plateformes supportent l'intégralité des coûts de la procédure. Même lorsque les plaignants n'obtiennent pas gain de cause, les plateformes doivent en principe prendre en charge les coûts liés à la décision elle-même. Des frais ne sont mis à la charge des utilisateurs qu'en cas de comportement abusif.

Selon la complexité de chaque affaire, les frais varient entre €144,20 et €700. Le barème des frais de User Rights est accessible au public.

En pratique, l'ensemble des plateformes remboursent désormais les frais de procédure qui leur sont facturés. TikTok et LinkedIn ont remboursé les coûts engagés de manière intégrale et dans des délais brefs. À l'inverse, les remboursements relatifs aux plateformes de Meta, Instagram et Facebook, ont initialement connu des retards. L'ensemble des montants dus a toutefois été réglé.

L'obligation faite aux plateformes de supporter les coûts, prévue à l'article 21 du règlement sur les services numériques, permet aux utilisateurs et aux organisations de bénéficier d'un accès simple au règlement extrajudiciaire des litiges. User Rights prévient tout risque d'incitation économique inappropriée susceptible de découler du modèle de rémunération prévu par la loi, grâce à plusieurs garanties structurelles.

### **Frais de procédure indépendants de l'issue.**

Les frais de procédure sont en principe à la charge des plateformes, quelle que soit l'issue de la procédure. Que User Rights confirme ou annule la décision de la plateforme, l'obligation de paiement demeure inchangée. Il n'existe donc aucune incitation financière à statuer en faveur des plateformes ou des plaignants.

### **Rémunération des décideurs indépendante de l'issue.**

Les décideurs sont rémunérés indépendamment de l'issue et de la complexité des procédures. Aucune rémunération fondée sur la performance n'est prévue. Le contenu de la décision n'a aucune incidence sur le niveau de rémunération.

### **Pré-instruction exhaustive.**

User Rights garantit, au moyen d'un examen de recevabilité en plusieurs étapes, que les demandes abusives ou irrecevables sont écartées sans entraîner de coûts pour les plateformes. Au cours de l'année 2025, 4 281 des 8 749 demandes reçues (soit 49 %) ont été déclarées irrecevables.

### **Financement de la phase de démarrage par des tiers.**

Les coûts de création et de mise en place ont été financés au moyen d'un prêt accordé à des conditions de marché. User Rights n'a, à aucun moment, reçu de fonds, de subventions ou d'autres paiements de la part de plateformes, d'associations professionnelles, d'investisseurs ou d'autorités publiques, en dehors des frais de procédure ordinaires.

## **1.5 Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges et comité consultatif académique**

Au-delà de ses activités directes en tant qu'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges, User Rights est membre du réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS), au sein duquel il exerce une fonction de représentation des intérêts à l'échelle européenne. Par ailleurs, User Rights a institué, dans le cadre de l'article 21, un conseil consultatif académique (CCA), constituant un espace de dialogue structuré avec le monde académique et la société civile

### **1.5.1 Réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges**

User Rights est membre fondateur d'un réseau européen en expansion d'organismes de règlement des litiges au titre de l'article 21. Au sein du réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS), User Rights coopère avec d'autres organismes certifiés et contribue à l'élaboration de standards communs et de bonnes pratiques.

En lien avec ce réseau, User Rights a engagé un processus de dialogue avec l'association professionnelle des plateformes en ligne (Digital Trust & Safety Partnership, DTSP), afin de traiter les questions en suspens relatives à l'exercice effectif des activités de règlement des litiges. Si les acteurs concernés convergent sur certains points notamment la nécessité de mettre en place des canaux de communication communs leurs analyses juridiques divergent sensiblement sur d'autres enjeux centraux. Dans ce contexte, le réseau ODS renforce ses échanges avec les autorités de régulation des États membres et la Commission européenne, notamment en ce qui concerne l'étendue des obligations de coopération et de motivation des plateformes, afin de garantir une interprétation uniforme et efficace de l'article 21 du règlement sur les services numériques.

Le réseau ODS assure également le suivi et la documentation du respect, par les plateformes, de leur obligation d'informer les utilisateurs de la possibilité de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges. En 2025, le réseau a élaboré

des propositions visant à améliorer ces obligations d'orientation des utilisateurs vers les voies de recours et les a transmises aux plateformes en ligne ainsi qu'aux autorités compétentes (voir également chapitre 6.3).

### **1.5.2 Comité Consultatif Académique au titre de l'article 21**

En août 2024, User Rights a institué le conseil consultatif académique au titre de l'article 21 (CCA) afin de structurer les échanges d'expertise avec le monde académique et la société civile.

Cet organe indépendant est composé d'experts en matière de règlement extrajudiciaire des litiges et de régulation des plateformes : Prof. Dr. João Pedro Quintais (Université d'Amsterdam), Prof. Dr. Giovanni De Gregorio (Oxford Internet Institute), Prof. Dr. Iva Nenadic (London School of Economics), et Prof. Dr. Hannah Ruschemeier (Université d'Osnabrück).

Le CCA a pour objectif d'examiner les principales questions juridiques relatives aux procédures prévues à l'article 21 du règlement sur les services numériques selon les plus hauts standards scientifiques. À ce titre, il élabore des lignes directrices et des référentiels à destination des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges et des autorités de régulation. Il contribue également au développement plus large des pratiques de modération de contenu sur les plateformes, en Europe et à l'échelle internationale.

En collaboration avec plusieurs experts, le CCA a publié en 2025 deux des quatre « Notes de discussion » prévues :

- **Examen des décisions de modération relatives à la désinformation par les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (Review of Moderation Decisions on Disinformation by Out-of-Court Dispute Settlement Bodies)**, avec Tommaso Canetta, avril 2025 :

Les membres du conseil consultatif et leur invité examinent les tensions auxquelles sont soumis les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges lorsqu'ils traitent d'informations (prétendument) fausses. Outre une analyse approfondie, cette note de discussion présente des bonnes pratiques pour le traitement de ce type d'affaires.

- **Exigences de transparence des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques**, (*Reporting and Transparency of Out-of-Court Dispute Settlement Bodies under Article 21 DSA*, avec Prof. Dr. Lorenzo Gradoni et Prof. Dr. Pietro Ortolani, août 2025 : Dans cette note de discussion, le CCA et les experts invités définissent les standards de transparence appropriés pour les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges et formulent des recommandations quant aux modalités de communication sur leurs activités.

# 2. PROCÉDURES ET MÉTHODOLOGIE

---

Comment se déroulent les procédures devant User Rights et selon quels critères les contenus sont-ils examinés ? Cette section décrit les méthodes de travail et le cadre normatif qui régissent les activités de User Rights.

## 2.1 Catégories d'affaires

Deux catégories d'affaires sont distinguées :

### **Plaintes relatives à des mesures de restriction**

Les utilisateurs ou les organisations peuvent contester, le cas échéant, des mesures affectant leurs propres contenus ou comptes, telles que la suppression de contenu, la suspension de compte, la démonétisation ou d'autres restrictions fonctionnelles.

### **Signalements**

Les utilisateurs ou les organisations saisissent User Rights après avoir signalé un contenu de tiers comme étant illicite ou contraire aux règles de la communauté des plateformes, lorsque la plateforme a rejeté le signalement ou n'y a pas donné suite pendant plus de sept jours. Les utilisateurs ne sont pas tenus, au-delà du signalement initial effectué auprès de la plateforme, d'exercer un recours interne avant d'introduire une procédure devant User Rights.

## 2.2 Champ des activités

User Rights examine les contenus en anglais, allemand, français ou italien. En outre, les affaires doivent porter sur une violation (alléguée) du droit de l'Union

européenne, du droit italien ou de certaines dispositions pénales allemandes, ou encore des règles de la communauté des plateformes relevant de la compétence de User Rights.

User Rights exclut certains domaines de son champ d'examen. Cela inclut, par exemple, les contenus relatifs à des abus sexuels sur mineurs. Les violations alléguées du droit d'auteur et du droit de la concurrence sont également, à ce stade, exclues du champ d'examen.

Pour une présentation détaillée du champ des activités, y compris l'ensemble des règles de la communauté et des dispositions juridiques examinées par User Rights, se reporter à l'annexe.

## **2.3 Référentiels d'examen**

Les standards appliqués par User Rights dans l'examen des mesures de modération découlent, de manière générale, de l'article 21, paragraphe 1, lu en combinaison avec l'article 20, paragraphe 1, du règlement sur les services numériques.

S'agissant de certains aspects pour lesquels le cadre juridique laisse une marge d'interprétation, User Rights a élaboré ses procédures à l'issue d'échanges approfondis avec la doctrine et au regard de la jurisprudence pertinente, en concertation avec le comité consultatif académique au titre de l'article 21, ainsi qu'à la suite de travaux internes et d'échanges avec des universitaires, des autorités de contrôle, d'autres organismes de règlement des litiges et des plateformes en ligne.

La présentation des standards d'examen ci-après répond à un objectif de transparence et vise également à contribuer au débat public.

Le standard d'examen applicable varie en fonction de la catégorie d'affaires.

### 2.3.1 Plaintes relatives à des mesures de restriction

Lorsque des utilisateurs sont eux-mêmes affectés par une mesure de modération (plainte relative à une mesure de restriction), les plateformes doivent leur exposer les motifs de la mesure prise. Cette motivation détermine en grande partie le standard d'examen appliqué par User Rights dans le cadre de ces procédures.

#### **Conformité aux règles de la communauté des plateformes.**

Lorsque la plateforme a agi en raison d'une violation de ses règles de la communauté, User Rights vérifie si celles-ci ont été correctement appliquées. Dans la grande majorité des cas, les mesures prises par les plateformes reposent sur ces règles.

Les plateformes doivent préciser, dans leur motivation, la « disposition contractuelle pertinente » que l'utilisateur aurait (prétendument) enfreinte. En conséquence, User Rights examine uniquement si la mesure de modération est conforme à la règle spécifique sur laquelle la plateforme fonde son intervention.

Les opérateurs de plateformes en ligne définissent, dans leurs règles, les contenus autorisés ou interdits sur leurs services.

Par exemple, une règle relative au harcèlement et à l'intimidation peut interdire des publications qui dénigrent une personne en raison de son apparence physique ou qui menacent de divulguer des informations privées. À l'inverse, la critique des actions d'autrui peut être autorisée.

Lorsqu'une plateforme supprime un commentaire sur le fondement d'une telle règle, les décideurs examinent si ce commentaire enfreint effectivement cette règle (« Le commentaire contient-il une insulte à l'égard d'une autre personne ? »). En l'absence de violation, la mesure de modération est considérée comme injustifiée et les décideurs recommandent son annulation.

Si une violation de la règle est constatée, une seconde étape consiste à examiner si le contenu est néanmoins (à titre exceptionnel) autorisé, auquel cas la mesure doit être annulée (« Le commentaire critique-t-il les actions d'une personne plutôt que son apparence ? »).

### **Conformité aux droits fondamentaux.**

Lorsque les décideurs constatent une violation des règles de la communauté, ils examinent également lorsque la question d'une atteinte aux droits fondamentaux se pose si la plateforme a suffisamment pris en compte les droits fondamentaux des utilisateurs.

Cet examen s'articule autour de trois questions principales : la mesure repose-t-elle sur un fondement substantiel ou présente-t-elle un caractère arbitraire ? Est-elle proportionnée ? Des contenus similaires sont-ils traités de manière comparable ?

Les droits fondamentaux particulièrement pertinents en matière de modération de contenu et, partant, pour les activités de User Rights comprennent notamment la liberté d'expression (article 11 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, CDFUE), le principe de non-discrimination (article 21 CDFUE), la liberté professionnelle et le droit de travailler (article 15 CDFUE), ainsi que la liberté d'entreprise (article 16 CDFUE). L'examen au regard des droits fondamentaux n'est pas systématique, mais est conduit au cas par cas.

Le comité consultatif académique a élaboré des lignes directrices à ce sujet dans le **Discussion Report n° 2**.

### **Conformité aux dispositions juridiques.**

Dans de rares cas (moins de 1 % des plaintes), les utilisateurs contestent des mesures prises par les plateformes sur le fondement d'un contenu (prétendument) illicite. Dans cette catégorie d'affaires, User Rights examine la disposition juridique spécifique sur laquelle la plateforme fonde son intervention.

Ainsi, lorsqu'une plateforme supprime un contenu au motif qu'il constituerait (prétendument) une injure au sens de l'article 185 du Code pénal allemand

(StGB), les décideurs vérifient si les éléments constitutifs de cette infraction sont réunis.

### **2.3.2 Signalements**

Lorsque des utilisateurs se plaignent du fait que, malgré un signalement, la plateforme n'a pris aucune mesure à l'encontre de contenus publiés par d'autres utilisateurs, le standard d'examen appliqué dépend de la nature de la violation signalée à la plateforme, qu'il s'agisse des règles de la communauté ou de dispositions juridiques.

#### **Conformité aux règles de la communauté des plateformes.**

Lorsque des utilisateurs signalent un contenu comme étant contraire aux règles de la communauté, User Rights examine si ce contenu enfreint l'une des règles applicables de la plateforme concernée (pour le champ des activités de User Rights, voir l'annexe).

La plupart des utilisateurs ne maîtrisent pas en détail les règles des plateformes. Il ne peut donc leur être exigé de sélectionner la règle exacte lors du signalement d'un contenu. Ainsi, lorsqu'un utilisateur signale un contenu au titre d'une règle relative aux discours de haine, les décideurs examinent également si ce contenu est susceptible d'enfreindre d'autres règles applicables. Dès lors que le contenu ne viole pas la règle relative aux discours de haine mais enfreint, par exemple, une règle relative au harcèlement, User Rights recommande le retrait du contenu signalé.

#### **Conformité aux dispositions juridiques.**

Lorsque des utilisateurs signalent un contenu de tiers comme étant contraire à des dispositions juridiques, les décideurs examinent si le contenu signalé enfreint l'une des dispositions relevant du champ des activités de User Rights (pour le champ des activités, voir l'annexe).

Dans ce contexte, il ne peut être exigé des utilisateurs qu'ils identifient avec précision la disposition juridique applicable lors du signalement d'un contenu prétendument illicite. À titre d'exemple en droit allemand, lorsqu'un utilisateur

signale un contenu comme constituant une diffamation (par exemple au titre des articles 186 ou 187 du Code pénal allemand, StGB), les décideurs examinent également, le cas échéant, si ce contenu peut être qualifié d'injure (article 185 du StGB).

Lorsque User Rights conclut qu'un contenu enfreint la loi par exemple en raison de propos injurieux au sens de l'article 185 du StGB, il recommande son retrait. Cette appréciation vaut indépendamment de la qualification initialement retenue par l'utilisateur, notamment lorsque celui-ci estimait que le contenu relevait de la diffamation au sens de l'article 187 du StGB.

## 2.4 Déroulement de la procédure

La procédure devant User Rights se déroule comme suit :

### Phase 1 | Introduction de la demande

La demande est introduite au moyen d'un formulaire en ligne ou d'un modèle XML. Le plaignant doit indiquer son nom complet ainsi que ses coordonnées et fournir des captures d'écran attestant que la plateforme a pris une mesure à son encontre, telle que la suppression d'un commentaire.



### Phase 2 | Examen de la recevabilité (filtrage préalable)

Un premier examen est effectué afin de déterminer si l'affaire est recevable et peut être instruite. Cet examen porte notamment sur la compétence de User Rights pour connaître de la règle de la communauté ou de la disposition juridique en cause, sur le respect du délai de six mois suivant la décision de la plateforme, ainsi que sur l'existence d'un lien suffisant avec l'Union européenne. La procédure est également close lorsque le différend a déjà été résolu ou lorsque le plaignant adopte un comportement abusif. Elle peut en outre être (temporairement) rejetée lorsque l'organisme de règlement des litiges se trouve en situation de surcharge.



### Phase 3 | Notification à la plateforme

L'affaire est transmise à la plateforme par voie électronique. Le délai de réponse est fixé à sept jours et peut être prolongé de quatorze jours sur demande.

La plateforme peut soit procéder à une correction immédiate, soit soulever des exceptions d'irrecevabilité, soit présenter des observations sur le fond. L'ensemble des exceptions doit être soulevé dès la première réponse.



### Phase 4 | Examen au fond

À l'issue du délai de réponse, le chargé de la pré-instruction clôt la phase préliminaire. Une évaluation de la complexité de l'affaire est également effectuée.



## Classification : complexité des procédures et niveau des frais

La plateforme annule la mesure.  
**(Correction immédiate : €144.20)**

Erreur manifeste de la plateforme.  
User Rights statue contre la plateforme pour des motifs formels.

L'affaire ne relève ni de la catégorie « simple » ni de la catégorie « complexe ».

Les faits ou l'appréciation juridique présentent un degré particulier de complexité.

**Simple (€206)**

**Intermédiaire (€440)**

**Complexe (€700)**

Si la plateforme ne fournit pas les informations nécessaires malgré son obligation de coopération, une décision peut être rendue sur la base des éléments fournis par le plaignant.

### Phase 5 | Décision

Dans les affaires de plainte, la mesure de modération peut être annulée ou maintenue. Dans les affaires de signalement, User Rights conclut au caractère fondé ou non fondé du signalement. User Rights rend une décision motivée et détaillée sur le plan juridique.

### Phase 6 | Mise en œuvre

User Rights invite la plateforme à l'informer, dans un délai d'une semaine, de son acceptation de la décision et de sa mise en œuvre. La décision elle-même n'est pas contraignante, mais constitue une appréciation juridique indépendante et approfondie.

**La durée légale de la procédure** est fixée à un maximum de 90 jours. En cas de complexité particulière, elle peut être prolongée de 90 jours supplémentaires.

## 2.5 Garantie de la qualité des décisions

User Rights veille à ce que chaque décision sur le fond soit rendue à l'issue d'un examen juridique approfondi par des décideurs qualifiés et soit accompagnée d'une motivation appropriée.

### 2.5.1 Qualification des décideurs

Les qualifications professionnelles exigées des décideurs varient en fonction de l'objet de l'affaire.

S'agissant de l'examen du caractère illicite d'un contenu au sens de l'article 3, point h), du règlement sur les services numériques, User Rights recourt exclusivement à des décideurs disposant de la qualification requise pour l'exercice de fonctions juridictionnelles au sens de l'article 5 de la loi allemande sur l'organisation judiciaire (DRiG), ou d'une qualification équivalente. Les décisions de modération fondées sur les règles de la communauté des plateformes sont examinées par des décideurs titulaires d'un diplôme en droit et disposant d'au moins une année d'expérience professionnelle en médiation ou d'une formation avancée équivalente acquise dans le cadre du processus de certification. Pour les procédures conduites dans des langues étrangères, un certificat attestant d'un niveau de compétence linguistique C1 du Cadre européen commun de référence pour les langues est également requis.

Les décideurs bénéficient, au début de leurs fonctions, d'un programme d'intégration complet, fondé sur le dispositif de formation présenté lors de la procédure de certification. User Rights veille à l'actualisation régulière des connaissances et à la prise en compte des évolutions de la jurisprudence. Des ateliers d'experts sont en outre organisés sur des thématiques spécifiques, telles que l'examen au regard des droits fondamentaux.

L'équipe opérationnelle de User Rights assiste les décideurs dans la conduite efficace des procédures. Les chargés de la pré-instruction, titulaires de la qualification requise pour l'exercice de fonctions juridictionnelles, coordonnent

la préparation des affaires et veillent à ce que les conditions optimales soient réunies pour le règlement des litiges. L'équipe n'exerce aucune influence sur les décisions rendues sur le fond.

### **2.5.2 Examen approfondi et motivation des décisions**

Les décideurs procèdent à un examen approfondi tant de la situation juridique que des circonstances factuelles des litiges.

Sur le plan factuel, une attention particulière est portée à la clarification du contexte dans lequel s'inscrit le contenu contesté - par exemple lorsqu'il constitue une réaction à la publication d'un tiers et revêt, de ce fait, une signification particulière dans ce contexte. Ainsi, l'appréciation d'un propos potentiellement illicite à caractère polémique peut nécessiter de déterminer s'il répond à une contribution initiale elle-même formulée de manière excessive.

Sur le plan juridique, les décideurs tiennent compte de l'état actuel du droit et prennent en considération non seulement les dispositions légales applicables, mais également la jurisprudence des juridictions nationales et européennes, ainsi que la doctrine pertinente. Si l'examen du droit de l'Union Européenne peut impliquer la mise en œuvre de mécanismes de sanction complexes et évolutifs, chaque plateforme est également soumise à ses propres règles, qui obéissent à une logique de régulation spécifique.

Afin d'assurer que les décisions sur le fond soient compréhensibles pour les utilisateurs comme pour les plateformes, tout en étant juridiquement solides, elles comportent une motivation détaillée exposant la situation juridique avec rigueur.

## 2.6 Exemples de décisions

Les exemples ci-après donnent un aperçu de la diversité des affaires et des contenus sur lesquels User Rights s'est prononcé en 2025. Ils s'inscrivent dans un ensemble de décisions d'intérêt général que User Rights publie régulièrement en ligne.

### 2.6.1 Examen des règles de la communauté

La majorité des décisions de modération contestées par les utilisateurs devant User Rights reposent sur des violations (alléguées) des règles de la communauté. Dans ces cas, User Rights vérifie si les plateformes ont correctement appliqué leurs propres règles et procédé à une appréciation adéquate du contenu en cause.

Décision	Annulation
UR_2024_12	TikTok
<b>Skinheads et catégorisation</b>	
<p>Le plaignant décrit, dans une vidéo, une expérience positive vécue lors de la Love Parade dans les années 1990 : des skinheads y dansaient aux côtés de personnes homosexuelles sans difficulté. Il exprime une opposition à ce qu'il qualifie de « catégorisation » contemporaine. TikTok a supprimé la publication pour discours de haine. Les décideurs ont estimé que le contenu proposait une réflexion critique sur des évolutions sociétales sans dénigrer aucun groupe.</p>	
<b>Issue :</b> recommandation de rétablissement de la publication.	
Plainte	
Politique relative aux discours de haine	

Décision	Annulation
UR_2025_20	Instagram
<b>Campagne de haine</b>	
<p>Une publication sur Instagram appelait publiquement à publier des commentaires haineux sur le profil d'une autre personne et comportait un lien vers ce profil. Le plaignant a signalé la publication à Instagram. La plateforme a refusé de la retirer. Les décideurs ont estimé que la publication enfreignait les règles relatives au harcèlement et à l'intimidation.</p>	
<b>Issue :</b> recommandation de retrait de la publication signalée.	
Signalement	
Règles relatives au harcèlement et à l'intimidation	

## 2.6.2 Examen des dispositions juridiques

Un objectif central du règlement sur les services numériques est de garantir un traitement effectif des contenus illicites sur les plateformes en ligne. Dans le cadre de ses procédures, User Rights est également régulièrement confronté à la question de savoir si certains contenus enfreignent, par exemple, le droit pénal ou le droit de l'Union européenne. S'agissant de l'appréciation du caractère illicite d'un contenu au regard du droit pénal national, User Rights détermine en premier lieu si l'affaire relève du champ d'application de la législation concernée et si son examen entre dans le périmètre de son mandat de certification, notamment en matière de violations du droit pénal allemand et italien. Les exemples suivants portent sur des affaires survenues en Allemagne. Dans ces procédures, les décisions de modération des plateformes ont été examinées au regard du cadre juridique applicable, en particulier du Code pénal allemand.

### Décision

### Annulation

UR\_2025\_08

Instagram

#### Émojis à message implicite

En 2024, lors d'une célébration dans un bar situé sur l'île allemande de Sylt, en mer du Nord, cinq personnes ont entonné les slogans « L'Allemagne aux Allemands, les étrangers dehors ! » sur la chanson L'amour toujours du DJ italien Gigi D'Agostino. Une vidéo de cet incident, qui a suscité une importante attention médiatique, a été largement diffusée. Dans un commentaire se référant à cette vidéo, un émoji a été utilisé ; celui-ci est employé dans certains milieux d'extrême droite comme un code renvoyant au salut hitlérien. Instagram a refusé de retirer ce contenu à la suite d'un signalement. À l'issue de l'examen au fond, il a été conclu que l'utilisation de cet émoji constituait un usage de symboles d'organisations anticonstitutionnelles au sens de l'article 86a du Code pénal allemand (StGB). Même des représentations symboliques ou numériques peuvent être qualifiées d'usage de tels symboles.

**Issue :** recommandation de retrait du contenu signalé.

Signalement

Article 86a StGB\*

### Décision

### Maintien

UR\_2026\_11

Instagram

#### Manifestants diffamés

Un utilisateur a contesté une mesure de limitation de la visibilité appliquée à une publication Instagram dans laquelle il formulait des accusations générales à l'encontre de participants à une manifestation pro-palestinienne, alléguant qu'ils avaient appelé au meurtre de ressortissants israéliens. La publication était accompagnée d'une photographie montrant des personnes clairement identifiables. User Rights est parvenu à la même conclusion qu'Instagram : l'allégation factuelle n'était pas étayée et constituait une diffamation au sens de l'article 186 du Code pénal allemand (StGB).

**Issue :** recommandation de maintien de la mesure.

Plainte

Article 186 StGB\*\*

## 2.6.3 Examen des droits fondamentaux

Dans les décisions rendues par User Rights, l'examen au regard des droits fondamentaux occupe une place centrale aux côtés des règles de la communauté et des exigences juridiques. Dans de nombreux cas, les décideurs sont amenés à mettre en balance la liberté d'expression du plaignant avec les droits de la personnalité de tiers.

Decision	Maintien
UR_2025_09	TikTok
<b>Cyberharcèlement</b>	
<p>Le plaignant a publié six vidéos présentant une autre personne de manière dégradante. TikTok a suspendu le compte de manière permanente. User Rights a constaté que ces publications enfreignaient les règles relatives au harcèlement et à l'intimidation. Compte tenu de la gravité d'une suspension définitive de compte, les décideurs ont également examiné si les droits fondamentaux du plaignant avaient été suffisamment pris en compte. Au regard de la gravité et de la répétition des violations, la suspension du compte a finalement été jugée proportionnée.</p>	
<b>Issue :</b> recommandation de maintien de la mesure.	
Plainte	Droits Fondamentaux

Decision	Maintien
UR_2026_06	Facebook
<b>Enregistrement à l'insu de la personne concernée</b>	
<p>La plainte portait sur une photographie montrant, de dos, les jambes et le short en jean d'une personne vraisemblablement de sexe féminin, accompagnée d'un commentaire moqueur. Facebook a supprimé la publication au titre de sa politique relative à l'exploitation sexuelle des adultes ; le plaignant a contesté cette décision. User Rights a confirmé la décision de la plateforme. Selon l'appréciation des décideurs, l'image constituait vraisemblablement une photographie prise à l'insu de la personne concernée d'une partie sexualisée du corps, exposant et ridiculisant la personne représentée. La mesure n'était dès lors ni arbitraire ni disproportionnée et visait à protéger les droits de la personnalité de la personne concernée.</p>	
<b>Issue :</b> recommandation de maintien de la mesure.	
Plainte	Droits Fondamentaux



L'ensemble des décisions publiées est disponible à l'adresse suivante :  
[user-rights.org/fr/decisions](https://user-rights.org/fr/decisions)

\* Usage de symboles d'organisations anticonstitutionnelles

\*\* Diffamation (atteinte à l'honneur par allégation non prouvée)

# 3. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

---

User Rights dresse le bilan de sa première année complète d'activité en 2025. L'analyse du volume important de données ainsi généré conduit rapidement à s'interroger sur les modalités d'évaluation, en termes quantitatifs, du succès du règlement extrajudiciaire des litiges. À cette fin, différentes approches peuvent être envisagées.

Dans la présente section, trois indicateurs distincts sont présentés afin d'apprécier ce succès, sur la base des affaires traitées en 2025 : **le taux de règlement effectif des litiges du point de vue institutionnel**, **le taux de résolution effective du point de vue des plaignants**, ainsi que **le taux d'issue favorable aux plaignants**.

Une présentation complète de l'ensemble des indicateurs pertinents est ensuite proposée dans la section consacrée aux données (voir chapitre 4).

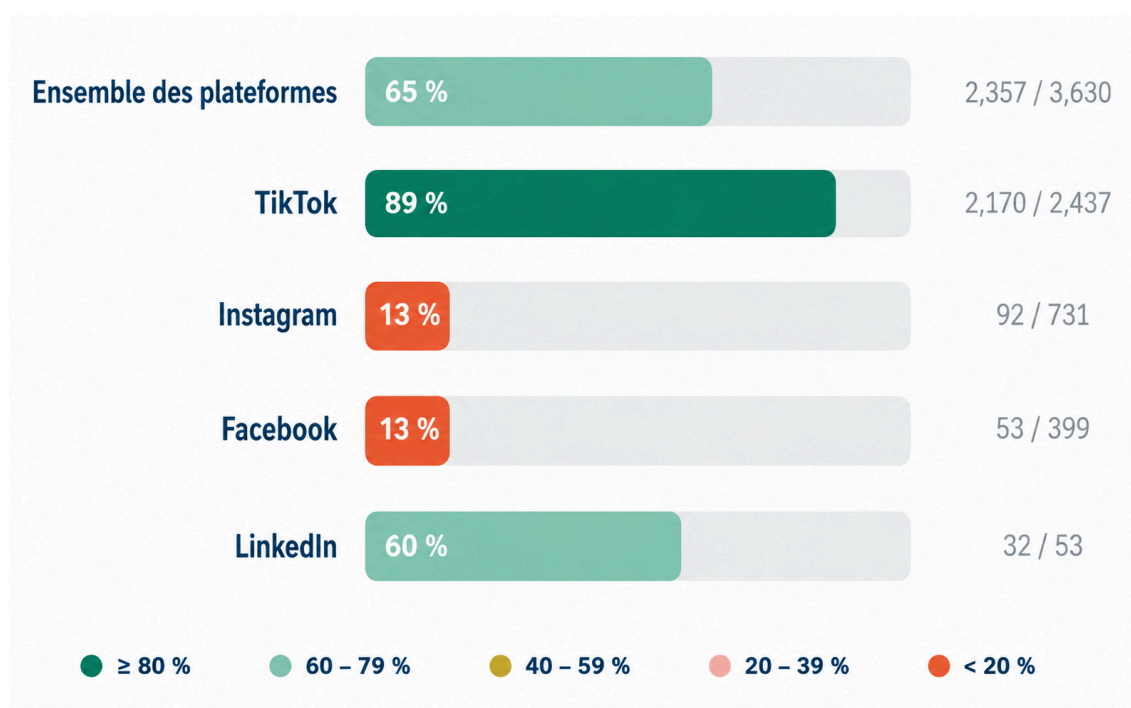
## 3.1 Taux de règlement effectif des litiges (perspective institutionnelle)

### **Dans quels cas le règlement extrajudiciaire d'un litige est-il effectif ?**

User Rights se prononce sur le traitement à réserver aux contenus sur les plateformes de médias sociaux, par exemple en recommandant leur suppression ou leur rétablissement. Sa recommandation peut également porter sur la suspension ou la réactivation d'un compte utilisateur. User Rights considère qu'un différend est résolu avec succès dès lors que le traitement du contenu sur les plateformes est conforme à la recommandation formulée. Dans ces cas, il est fait référence à un « règlement effectif du litige ».

La figure 2 présente la part des affaires dans lesquelles cette situation se vérifie. Elle répond à la question suivante : dans combien de cas les différends entre utilisateurs et plateformes ont-ils pu être résolus avec succès ? Sont incluses les affaires dans lesquelles (a) la plateforme a corrigé sa décision de manière autonome immédiatement après l'ouverture de la procédure, (b) une recommandation de décision favorable au plaignant a été mise en œuvre, ou (c) la décision de la plateforme a été confirmée, par exemple lorsque les décideurs ont estimé qu'il n'y avait pas lieu de retirer le contenu signalé ou de rétablir un contenu supprimé ou un compte suspendu.

Figure 2: Règlement effectif des litiges (perspective institutionnelle)



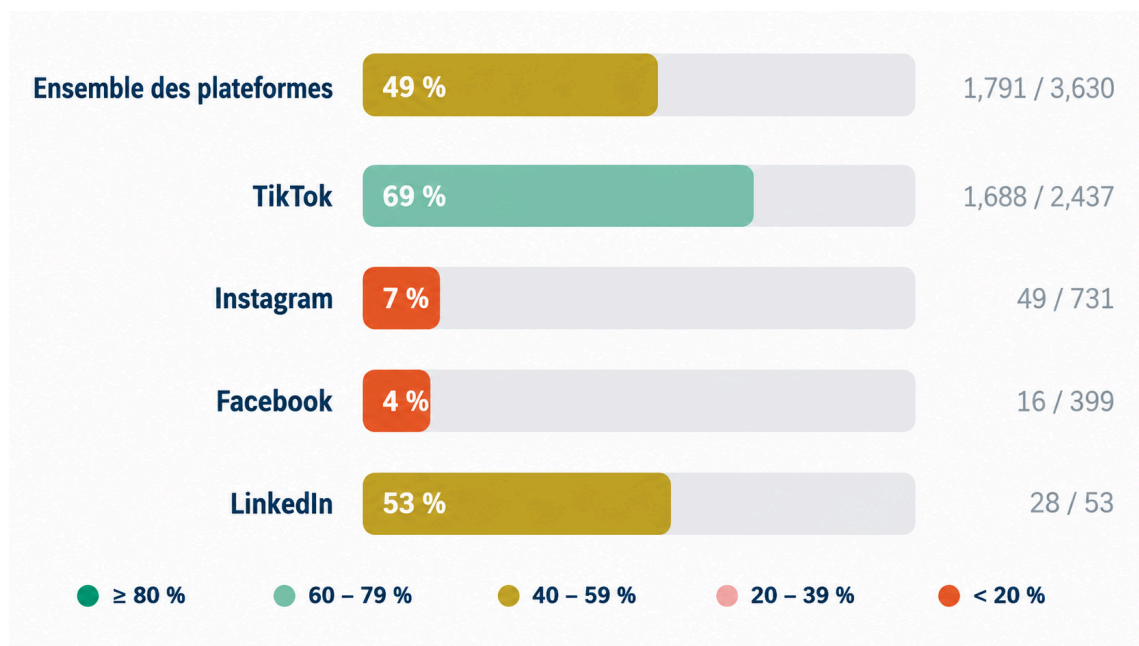
## 3.2 Taux de résolution effective (du point de vue du plaignant)

### Dans quels cas le règlement extrajudiciaire des litiges est-il effectif du point de vue des plaignants ?

Les utilisateurs et les organisations saisissent User Rights afin de retrouver l'accès à un compte suspendu, d'obtenir le rétablissement d'un contenu ou d'amener la plateforme à retirer un contenu publié par d'autres utilisateurs. De leur point de vue, le règlement extrajudiciaire des litiges est efficace lorsque le résultat recherché est effectivement obtenu.

La figure 3 répond à la question suivante : dans combien de cas les plaignants ont-ils pu obtenir le résultat recherché ? Elle présente la part des affaires dans lesquelles ce résultat a effectivement été atteint. Sont incluses toutes les affaires dans lesquelles la plateforme a fait droit à la demande du plaignant immédiatement après avoir été saisie par User Rights, sans qu'une décision sur le fond soit nécessaire (correction immédiate). Elle inclut également les affaires dans lesquelles la plateforme a mis en œuvre une recommandation de décision favorable au plaignant.

Figure 3: Taux de résolution effective



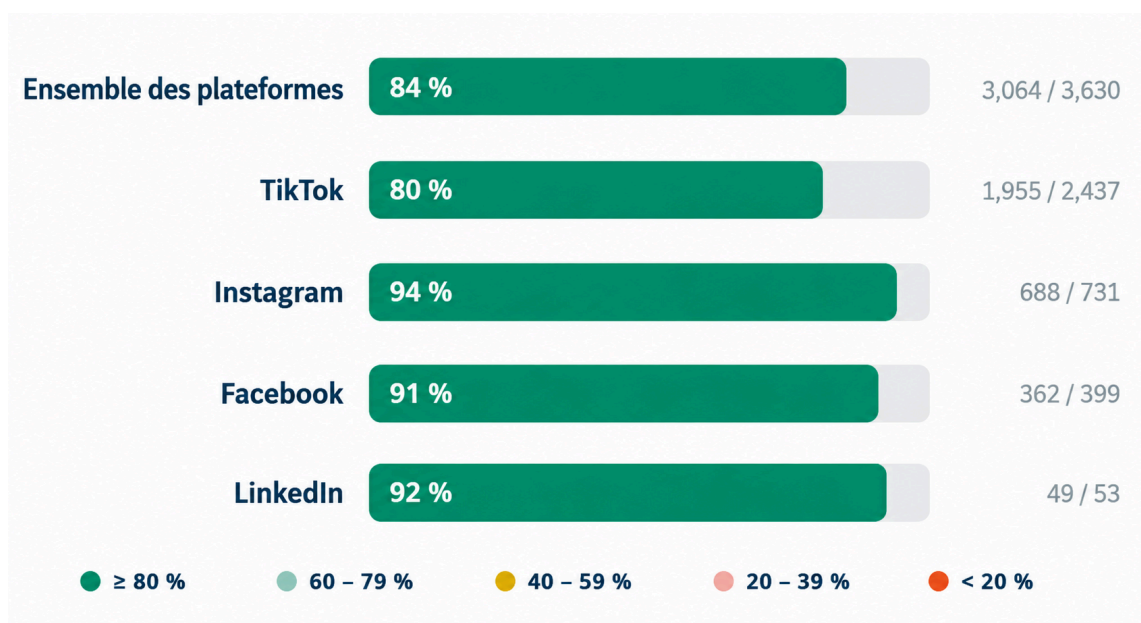
### 3.3 Taux d'issue favorable aux plaignants

#### Dans quelle proportion les décisions sont-elles favorables aux plaignants ?

Pour les plaignants, le fait qu'une décision soit rendue en leur faveur peut déjà constituer un succès, au moins partiel. Même s'ils n'obtiennent pas directement le résultat recherché dans ces cas, ils bénéficient néanmoins d'une décision motivée et juridiquement étayée. Au cours de la procédure de règlement du litige, les plaignants peuvent également mieux comprendre les fondements de la décision de la plateforme. Sur cette base, ils sont en mesure d'envisager d'éventuelles démarches complémentaires, telles que la saisine du coordinateur pour les services numériques compétent ou l'engagement d'une action en justice.

La figure 4 ci-dessous présente la part des affaires dans lesquelles l'issue est favorable au plaignant. Sont incluses toutes les affaires clôturées dans lesquelles la plateforme a fait droit à la demande du plaignant immédiatement après avoir été saisie par User Rights, sans qu'une décision sur le fond soit nécessaire (correction immédiate). Sont également prises en compte les affaires dans lesquelles les décideurs ont conclu que la décision contestée de la plateforme n'était pas justifiée.

Figure 4 : Issue des affaires favorables aux plaignants



### 3.4 Que mesurent nos indicateurs ?

Afin de faciliter la lecture, le tableau ci-après précise les issues de la procédure prises en compte dans chacun des indicateurs.

Numérateur / Dénominateur			
Issue de la procédure	Règlement effectif des litiges	Taux de résolution effective	En faveur des plaignants
Correction immédiate	✓	✓	✓
Annulation, mise en œuvre	✓	✓	✓
Signalement fondé, mise en œuvre	✓	✓	✓
Maintien	✓	✗	✗
Signalement non fondé	✓	✗	✗
Annulation non mise en œuvre	✗	✗	✓
Signalement fondé non mis en œuvre	✗	✗	✓

# 4. L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE EN CHIFFRES

Cette section présente les données pertinentes relatives aux affaires introduites et clôturées par User Rights au cours de l'année de référence 2025, à la date du 12 février 2026.

Figure 5: Ensemble des affaires (y compris Pinterest, au 12 février 2026)



## 4.1 Affaires introduites

Au cours de l'année de référence 2025, 8 749 affaires ont été introduites auprès de User Rights. Cette progression s'explique principalement par trois facteurs : l'extension du dispositif à Facebook en mars 2025, l'introduction du français (juillet) et de l'italien (septembre) comme langues de procédure, ainsi que la montée en notoriété du mécanisme auprès des utilisateurs.

Les sections suivantes analysent les plateformes et les catégories d'affaires concernées par les procédures, leur répartition géographique, ainsi que les langues de procédure utilisées. Elles examinent également en détail le nombre d'affaires déclarées irrecevables, ainsi que les motifs sous-jacents.

### **Note relative aux données.**

Cette section présente l'ensemble des affaires introduites en 2025, indépendamment de leur recevabilité. Ainsi, les 8 749 affaires sont prises en compte.

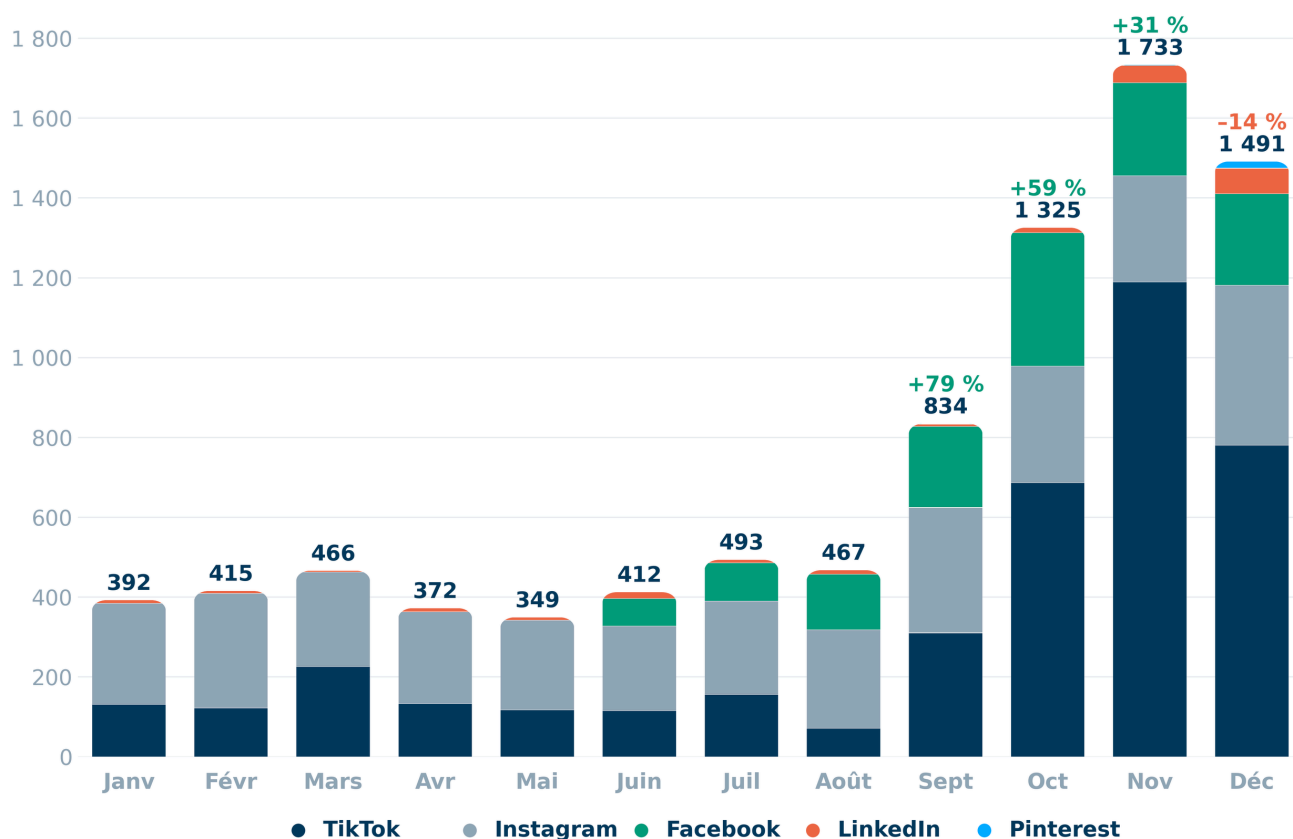
### **Limites linguistiques.**

199 demandes (2,2 %) n'ont pas pu être traitées en raison de langues non prises en charge. L'espagnol et le polonais, qui représentent ensemble environ 5 % du volume d'affaires, font actuellement l'objet d'une évaluation en vue de leur intégration dans le périmètre de la certification.

### 4.1.1 Répartition mensuelle des affaires par plateforme

Le volume mensuel d'affaires a été multiplié au cours de l'année. En décembre, le nombre d'affaires introduites était près de quatre fois supérieur à celui de janvier de la même année ; plus de la moitié des affaires ont été enregistrées au cours du dernier trimestre. La part la plus importante du volume total d'affaires concerne les affaires impliquant TikTok, Instagram et Facebook.

Figure 6: Répartition mensuelle des affaires par plateforme

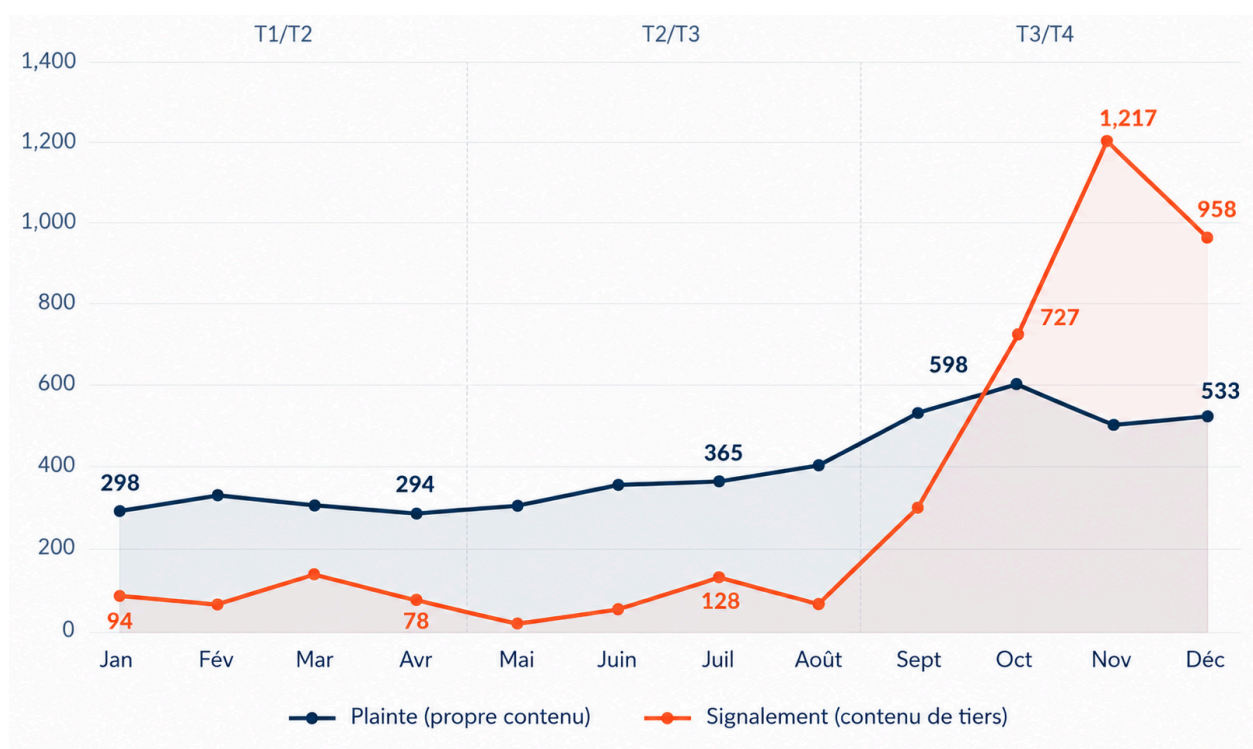


User Rights n'est certifié pour le traitement des affaires relatives à Facebook que depuis mars 2025 et pour celles relatives à Pinterest que depuis septembre 2025.

## 4.1.2 Répartition mensuelle des affaires par catégories (plaintes / signalements)

De janvier à septembre, les plaintes relatives à des mesures de restriction ont prédominé. Par la suite, les signalements sont devenus plus fréquents. L'augmentation du nombre de signalements introduits s'explique en partie par le fait que des organisations représentent de plus en plus les utilisateurs dans le cadre des procédures, conformément à l'article 86 du règlement sur les services numériques.

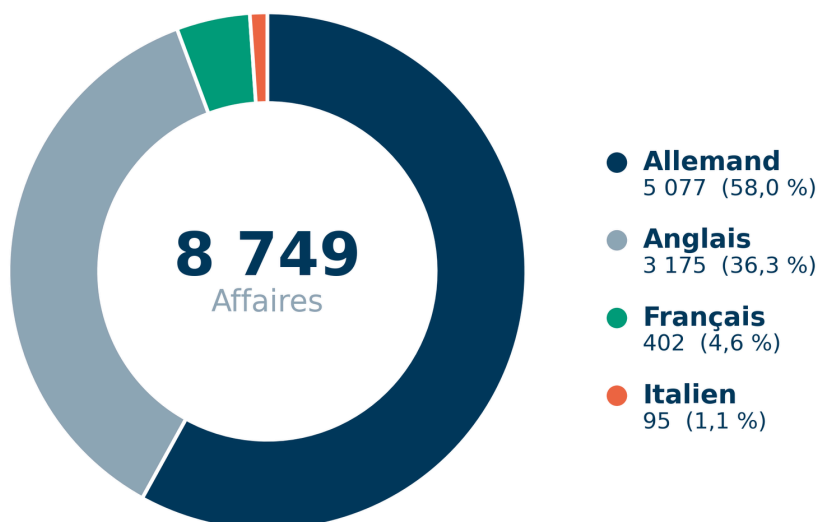
Figure 7: Répartition mensuelle des affaires par catégorie



### 4.1.3 Affaires par langue de procédure

Dans un premier temps, User Rights rendait ses décisions exclusivement en allemand et en anglais. Depuis juillet 2025, les affaires peuvent également être traitées en français, et depuis septembre 2025 en italien.

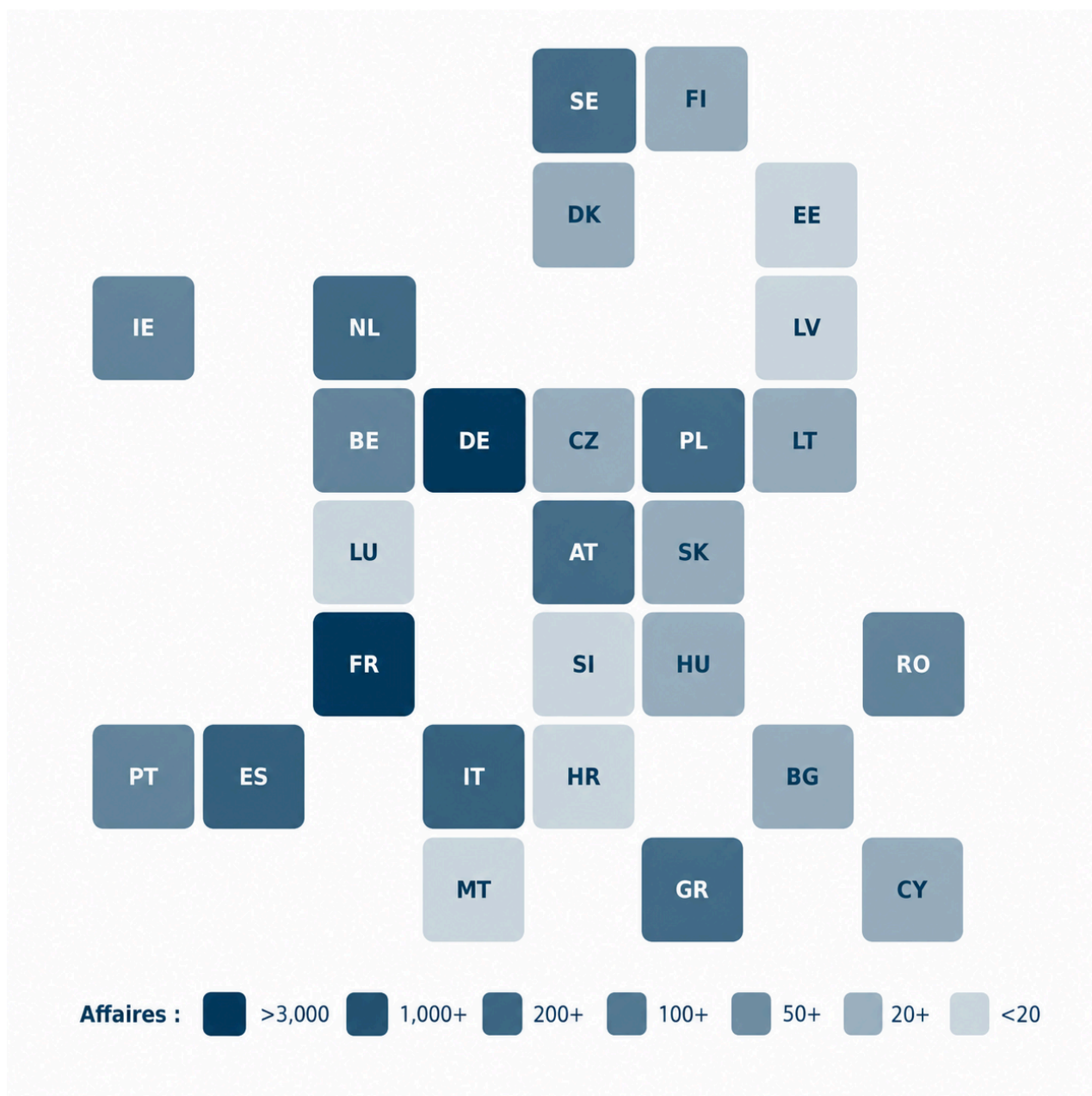
Figure 8: Langues de procédure



#### 4.1.4 Répartition territoriale

Des affaires ont été introduites dans l'ensemble des 27 États membres de l'Union européenne. Une part importante des affaires provient d'Allemagne et de France.

Figure 9: Pays d'origine des plaignants



### Figure 10: Top 10 des pays d'origine

Les pays d'origine sont déterminés sur la base des déclarations des plaignants.



Informations sur le graphique : Dans 108 affaires, aucune information relative au pays d'origine n'a été fournie ; ces cas sont exclus de l'analyse.

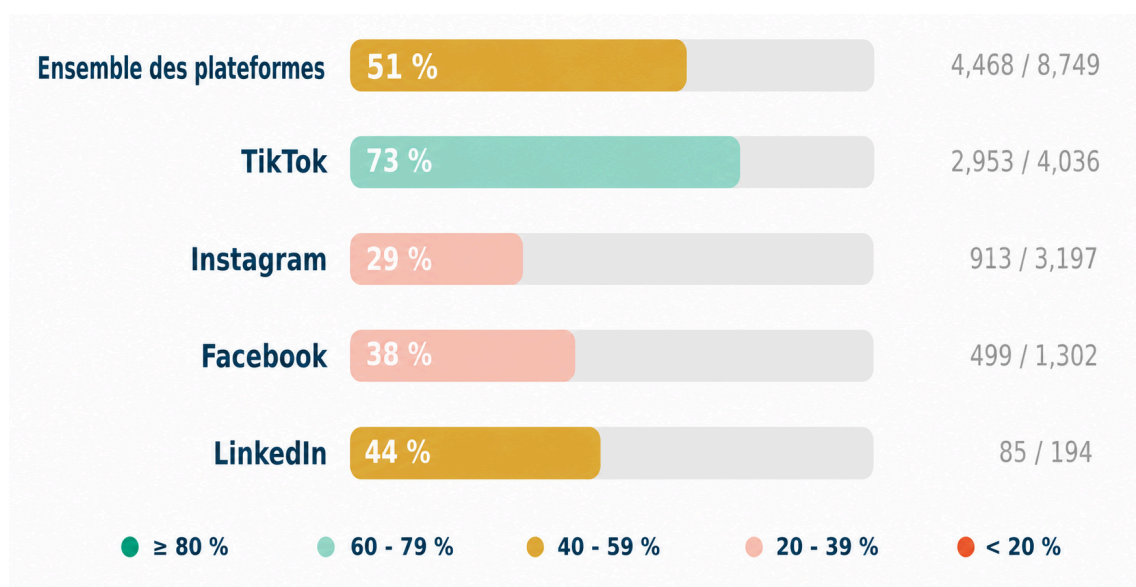
Un tableau complet des pays figure en annexe des données.

### 4.1.5 Recevabilité

La recevabilité est examinée en deux étapes. Immédiatement après le dépôt de la demande, un premier examen est effectué sur la base des éléments fournis afin de vérifier si elle satisfait aux exigences formelles et relève de la compétence matérielle de User Rights. À la suite de la réception des observations sur le fond de la plateforme, un second examen est réalisé, au cours duquel d'autres motifs d'irrecevabilité peuvent apparaître, par exemple lorsqu'il ressort des observations que la mesure de modération échappe au champ de compétence de User Rights.

En 2025, 4 468 des 8 749 affaires introduites remplissaient les conditions de recevabilité (51 %). Une analyse par plateforme montre que le taux d'affaires recevables est de loin le plus élevé pour TikTok et le plus faible pour Instagram et Facebook.

Figure 11: Recevabilité par plateforme



Les affaires peuvent être déclarées irrecevables pour les motifs suivants, entre autres :

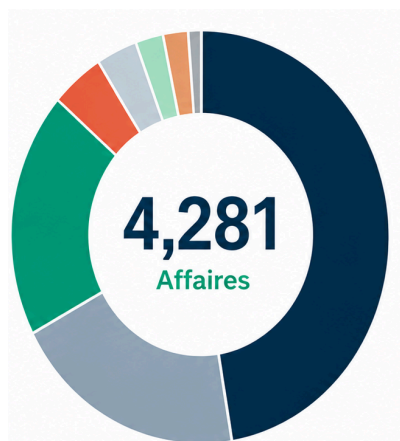
- le plaignant ne réside pas dans l'Union européenne ;
- le contenu à examiner est rédigé dans une langue pour laquelle User Rights n'est pas certifié ;
- les éléments nécessaires au traitement de l'affaire font défaut ;

- la demande n'a pas été introduite dans un délai de six mois suivant la décision de modération de la plateforme ;
- la plainte porte sur un objet pour lequel User Rights n'est pas compétent (voir 2.2), ou il n'existe pas de litige au sens de l'article 21 du règlement sur les services numériques.

Ce dernier motif d'irrecevabilité est de loin le plus déterminant. Les litiges ne relevant pas de l'article 21 du règlement sur les services numériques concernent des décisions de modération pour lesquelles les utilisateurs ne disposent pas du droit de saisir un organisme de règlement des litiges. Une incertitude juridique subsiste quant à la détermination des décisions de modération qui échappent au champ d'application de l'article 21 du règlement sur les services numériques. Cette incertitude concerne en particulier les mesures qui ne reposent pas sur le contenu d'une publication, mais sur le comportement de l'utilisateur, par exemple le piratage de comptes d'autres utilisateurs. Le libellé et la finalité de l'article 21 tendent à indiquer que ce type de mesures de modération ne peut pas être contesté devant les organismes de règlement des litiges.

Au-delà de cette incertitude juridique, se pose la question des éléments que les plateformes doivent fournir pour démontrer que, dans un cas donné, une mesure n'entre pas dans le champ d'application du droit. User Rights participe activement aux échanges avec le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS), les plateformes et les autorités de contrôle afin de clarifier le champ d'application de l'article 21 du règlement sur les services numériques et de clarifier les éléments que les plateformes doivent produire pour justifier leurs positions.

Figure 12: Motifs d'irrecevabilité



● Incompétence matérielle	2,050 (47.9 %)
● Application insuffisante	844 (19.7 %)
● Autre motif de clôture*	814 (19.0 %)
● Langue procédurale non prise en charge	199 (4.6 %)
● Incompétence territoriale	147 (3.4 %)
● Objet/plateforme non couvert	97 (2.3 %)
● Forclusion	88 (2.1 %)
● Autre	42 (1.0 %)

\* « Autre motif de clôture » de l'affaire inclut notamment les cas dans lesquels le plaignant a retiré sa demande ou le litige a été résolu par d'autres moyens.

## 4.2 Affaires clôturées



Au 12 février 2026, des décisions finales avaient été rendues dans 3 630 des 4 468 affaires recevables. La section suivante porte sur ces procédures clôturées. La durée moyenne de la procédure s'établissait à 47,3 jours.

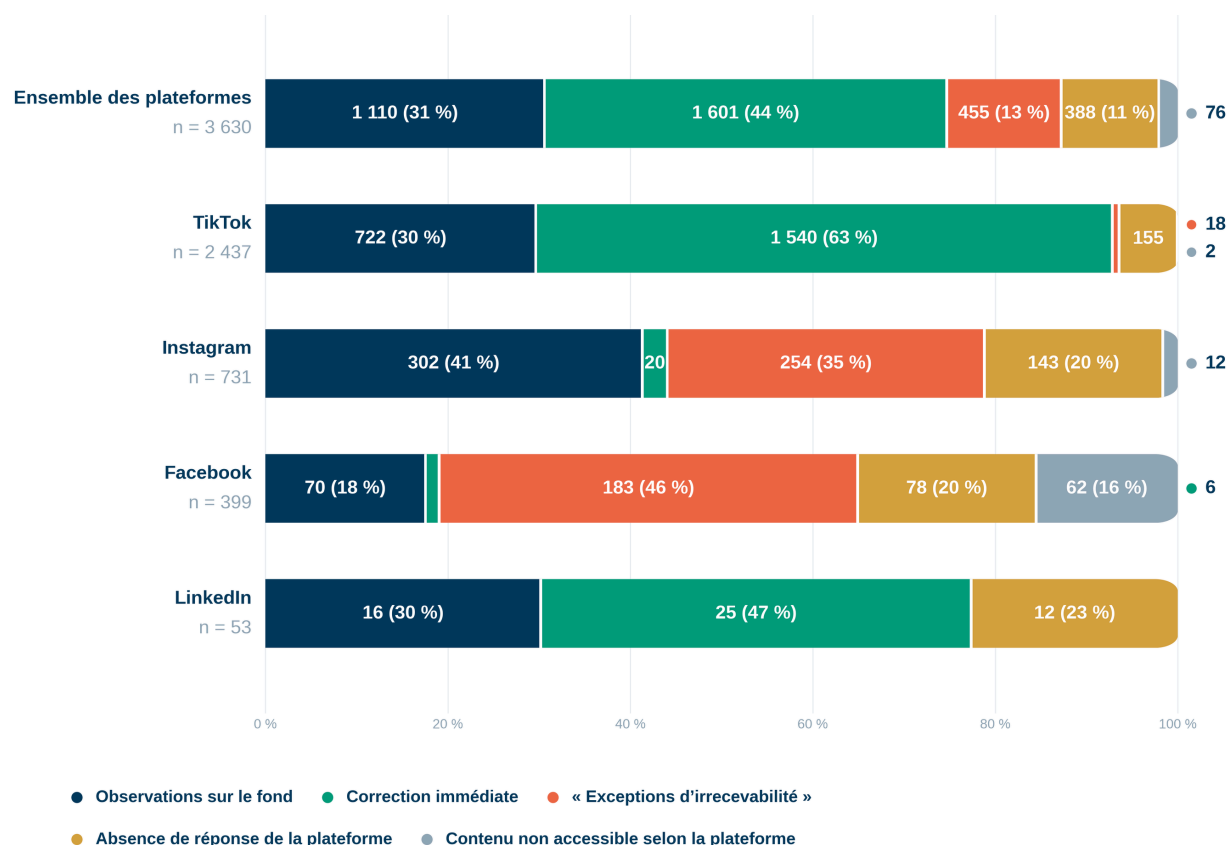
Dans les présentations suivantes, les pourcentages ont été arrondis à l'unité.

### 4.2.1 Réponse des plateformes

Une fois la recevabilité établie à l'issue du filtrage préalable, User Rights sollicite des observations sur le fond de la part de la plateforme concernée. Ces observations sont ensuite examinées par User Rights. Si la plateforme a fourni des éléments étayés justifiant l'irrecevabilité, l'affaire est close. Par ailleurs, dans certains cas, les plateformes corrigent spontanément la mesure de modération après avoir été saisies par User Rights. À défaut, la procédure se poursuit normalement. Dans le cadre du processus décisionnel ultérieur, l'ensemble des éléments communiqués par la plateforme dans ses observations est pris en compte.

La présentation ci-après offre une vue d'ensemble des réactions des plateformes dans l'ensemble des affaires recevables.

Figure 13: Réponse des plateformes



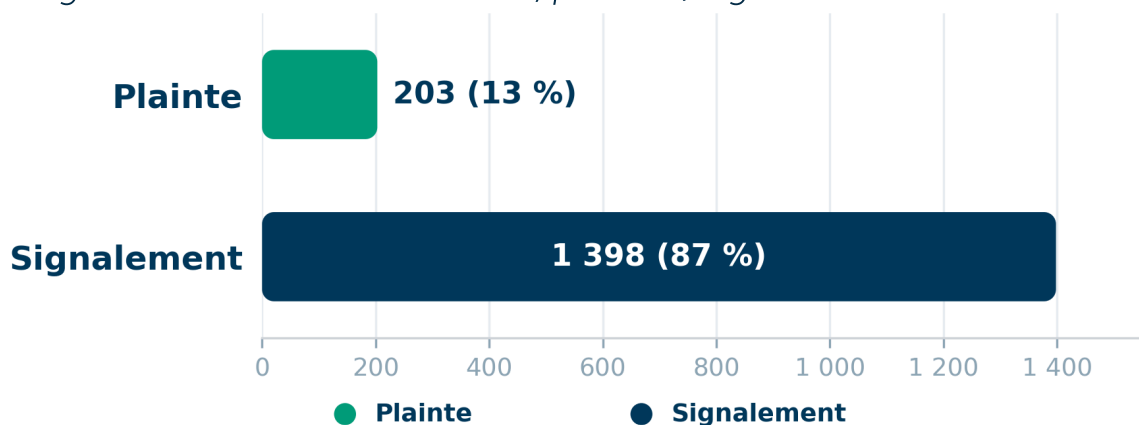
Note relative aux données : les chiffres relatifs à « l'ensemble des plateformes » incluent également les affaires concernant Pinterest. En raison du faible nombre de procédures, cette plateforme n'est pas présentée séparément dans la ventilation par plateforme.

User Rights classe les observations sur le fond des plateformes en quatre catégories :

### 1. Observations sur le fond.

La plateforme soumet une prise de position dans laquelle elle expose son analyse du litige et fournit les informations pertinentes. User Rights en tient compte dans la suite de la procédure.

Figure 14: Correction immédiate ; plaintes / signalements



## 2. Correction immédiate.

Après examen des informations transmises par User Rights, la plateforme corrige immédiatement la décision de modération initiale. User Rights vérifie si la prise de position de la plateforme, reconnaissant l'erreur et revenant sur sa décision initiale, satisfait à la demande du plaignant. Lorsque tel est le cas, User Rights consigne les circonstances dans une décision et clôt l'affaire. Aucun examen juridique du contenu n'est alors effectué.

## 3. Absence de réponse de la plateforme.

Dans certains cas, les plateformes ne répondent pas dans le délai imparti et ne soumettent aucune observation. User Rights poursuit alors la procédure sur la base des éléments disponibles.

## 4. Exceptions d'irrecevabilité.

Ces exceptions d'irrecevabilité sont soulevées lorsque les plateformes contestent l'existence d'un litige au sens de l'article 21 du règlement sur les services numériques ou la compétence de User Rights pour en connaître. Lorsqu'une plateforme formule de telles exceptions de manière suffisamment étayée, User Rights en examine le bien-fondé. Si celles-ci sont jugées fondées, la procédure est close et le plaignant en est informé. En revanche, si les exceptions ne sont pas suffisamment étayées ou justifiées, User Rights poursuit la procédure, généralement après avoir adressé une nouvelle demande de prise de position restée sans réponse. Les décisions ultérieures exposent de manière détaillée les raisons pour lesquelles les exceptions d'irrecevabilité ont été rejetées. Le graphique 13

ci-dessus indique la fréquence à laquelle les plateformes ont soulevé de telles exceptions dans les procédures que User Rights avait initialement considérées comme recevables.

En 2025, les plateformes de Meta ont, en particulier, fréquemment soulevé des exceptions d'irrecevabilité. La majorité des affaires dans lesquelles Meta a soulevé des exceptions et dans lesquelles User Rights a néanmoins poursuivi la procédure concernait deux motifs spécifiques :

1. Dans environ 40 % de ces affaires, Meta indiquait que la mesure de modération initiale contestée par le plaignant n'était plus en vigueur. Cela inclut notamment les situations dans lesquelles un compte avait été suspendu temporairement puis rétabli. User Rights considère qu'un litige peut néanmoins subsister dans de telles circonstances et qu'il relève de la mission des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges de statuer : lorsqu'une plateforme estime qu'un contenu enfreint ses règles et prend des mesures à l'encontre d'un utilisateur, celui-ci dispose, selon les termes de la loi, du droit de contester cette décision. L'intérêt à obtenir une décision persiste même après l'expiration de la mesure. En l'absence de constat selon lequel la mesure temporaire de la plateforme était injustifiée, il existe un risque que des mesures similaires continuent d'être prises à l'avenir. Il en résulte un risque que les utilisateurs adoptent un comportement excessivement prudent afin d'éviter de nouvelles mesures de modération, même temporaires. En outre, les mesures expirées peuvent produire des effets ultérieurs : si une plateforme adopte à plusieurs reprises des mesures (temporaires) à l'encontre d'un utilisateur, cela peut ultérieurement conduire à une suspension permanente du compte. Il est donc essentiel que les utilisateurs puissent contester les mesures temporaires prises par les plateformes. Dans ces cas, User Rights poursuit la procédure malgré les objections soulevées par la plateforme.

2. Dans environ **30%** des cas, l'exception portait sur le fait que **le contenu concerné n'était plus disponible sur la plateforme** et que le **litige était**, de ce fait, **devenu sans objet**. Cette situation se présente en particulier dans les affaires de signalement, lorsque des utilisateurs ont signalé un contenu

et que la plateforme avait initialement décidé de ne pas le retirer, mais que celui-ci a finalement été supprimé soit parce que la plateforme l'a retiré ultérieurement, soit parce qu'il n'était disponible que temporairement (par exemple les stories Instagram). User Rights met en principe fin à la procédure lorsque le contenu signalé a déjà été supprimé avant la saisine de l'organisme. En revanche, si le contenu contesté est encore accessible au moment de la saisine et que la plateforme le retire après l'ouverture de la procédure, cette situation est qualifiée de correction immédiate. Une telle qualification suppose toutefois que la plateforme reconnaisse que son appréciation juridique initiale était erronée. À défaut d'une telle reconnaissance, User Rights poursuit la procédure. Les divergences d'interprétation entre Meta et User Rights concernant les conditions de recevabilité, ainsi qu'entre les plateformes et les organismes de règlement des litiges de manière plus générale, ne sont pas isolées. Depuis le début de ses activités, User Rights a engagé des échanges sur ces questions avec l'Agence fédérale des réseaux allemande, la Coimisiún na Meán irlandaise et la Commission européenne. En coordination avec le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS), ces positions ont également été formalisées dans une lettre conjointe adressée aux autorités compétentes.

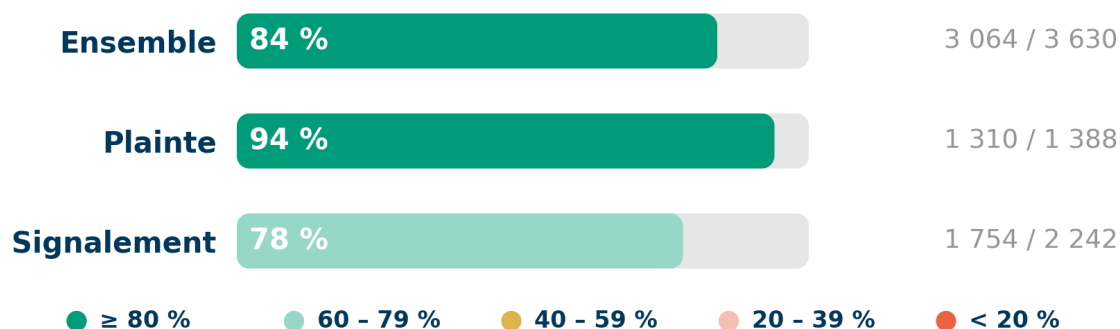
Dans 92,6 % des cas où les plateformes ont soulevé des exceptions et où User Rights a poursuivi la procédure, il a été conclu que la décision initiale de la plateforme n'était pas justifiée. Dans seulement 7,4 % des cas, la décision de la plateforme a été confirmée.

Dans une proportion significative des affaires dans lesquelles des exceptions d'irrecevabilité ont été soulevées, User Rights a rendu sa décision sans procéder à un examen au fond du contenu. Dans les plaintes en particulier, il incombe à la plateforme de fournir le contenu en cause. Lorsqu'une plateforme soulève des exceptions mais ne met pas le contenu pertinent à disposition dans le cadre de la procédure, User Rights est tenu de statuer sur la base des éléments disponibles, en tenant compte des règles applicables en matière de charge de la preuve. Si une plateforme supprime un contenu sans ensuite le produire dans le cadre de la procédure, elle ne démontre pas que celui-ci violait ses règles ; la décision est alors rendue en faveur du plaignant.

## 4.2.2 Décisions favorables aux plaignants (y compris correction immédiate)

Dans l'ensemble, la majorité des affaires donnent lieu à une issue favorable aux plaignants. Cela signifie soit que la plateforme procède à une correction immédiate, soit que User Rights mène un examen au fond et rend une décision en faveur du plaignant.

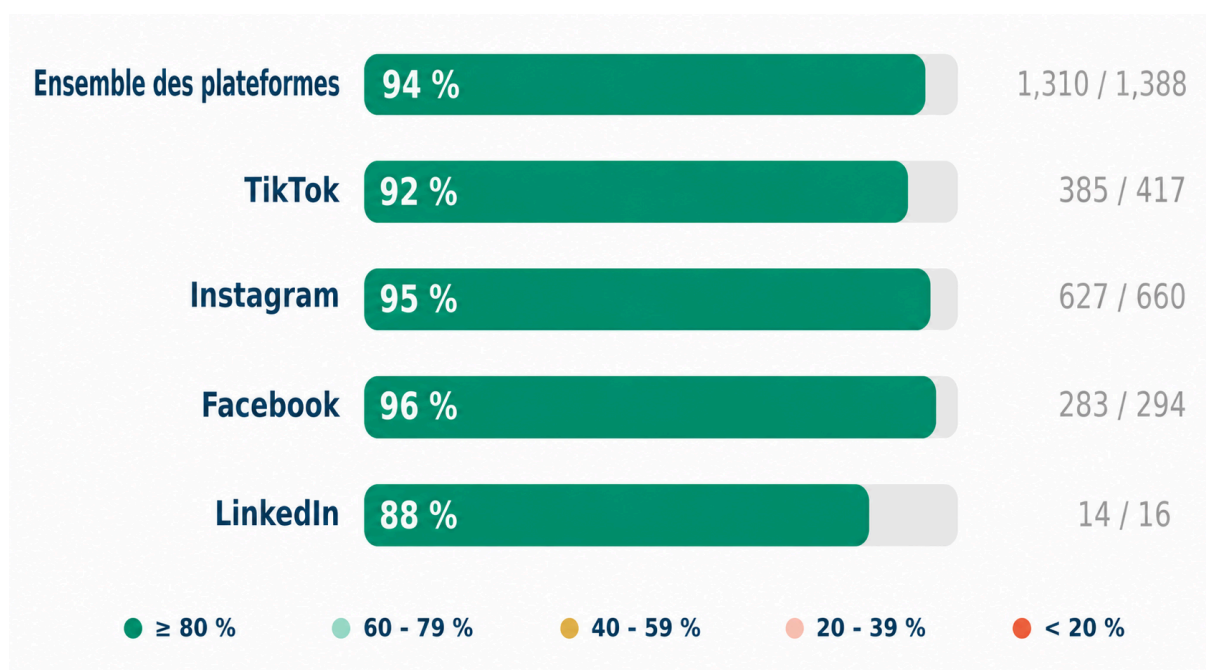
Issue favorable aux plaignants ( y compris correction immédiate)	
<b>84.4 %</b>	Dans quelle proportion les litiges sont-ils tranchés en faveur des plaignants ?
<b>Définition</b>	Part de l'ensemble des procédures clôturées dans lesquelles la décision initiale de la plateforme a été jugée erronée, soit par une correction spontanée de la plateforme (correction immédiate), soit à l'issue d'un examen juridique par User Rights (annulation ou signalement fondé).
<b>Numérateur / Dénominateur</b>	
<b>Issue de la procédure</b>	<b>Inclus</b>
Correction immédiate	✓
Annulation	✓
Signalement fondé	✓
Maintien	✗
Signalement non fondé	✗
<b>Base de référence</b>	Ensemble des procédures clôturées, y compris les corrections immédiates.



Dans les plaintes relatives à des mesures de restriction, la proportion d'affaires tranchées en faveur du plaignant est particulièrement élevée, largement supérieure à 90 %. Les différences entre plateformes demeurent relativement limitées.

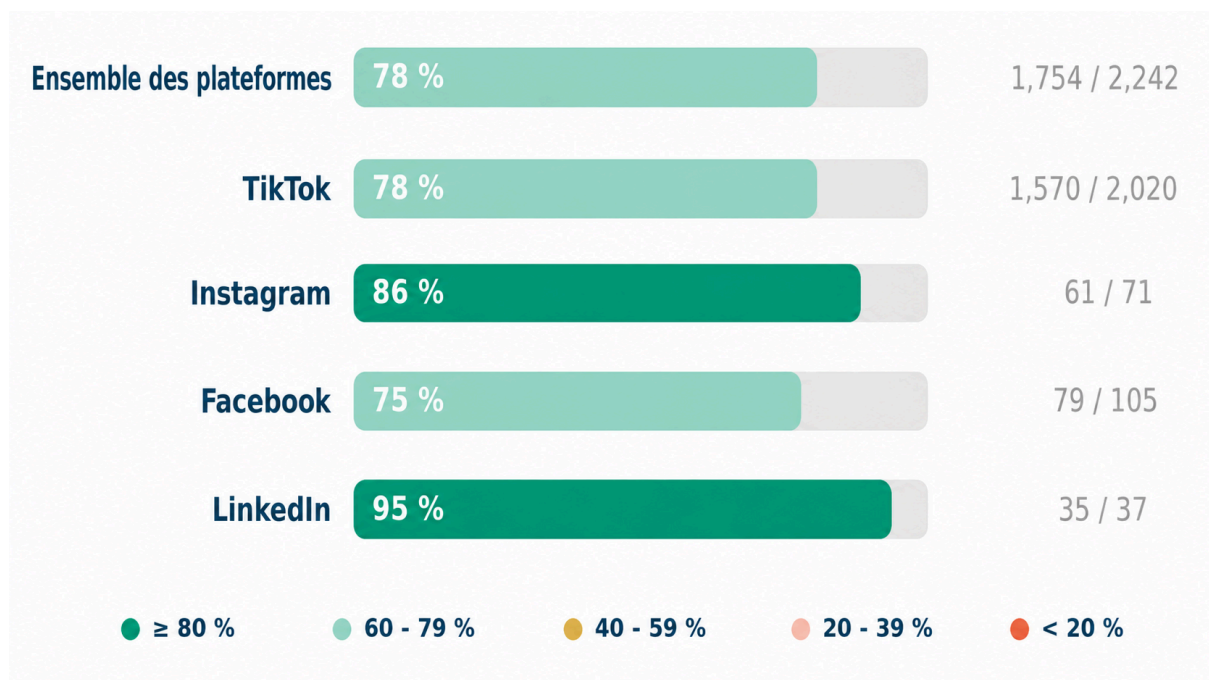
Ce taux inclut à la fois les décisions rendues sur le fond et les cas dans lesquels la plateforme n'a pas fourni les éléments nécessaires à l'examen au fond ou n'a pas identifié la base contractuelle ou légale de sa décision.

Figure 15: Décisions favorables aux plaignants par plateforme - plaintes relatives à des mesures de restriction



Dans les affaires de signalement, en revanche, la proportion d'affaires tranchées en faveur des plaignants est légèrement plus faible, s'établissant à 78 %. Le taux est le plus élevé pour LinkedIn et le plus faible pour Facebook.

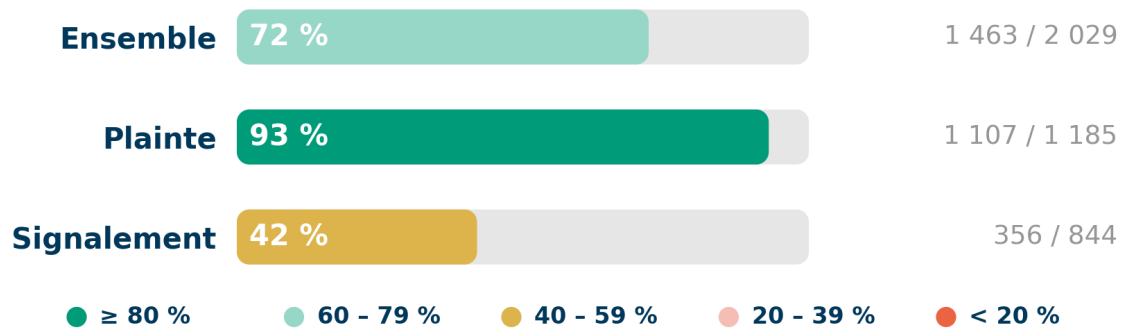
Figure 16: Décisions favorables aux plaignants par plateforme - Signalements



### 4.2.3 Décisions favorables aux plaignants (hors correction immédiate)

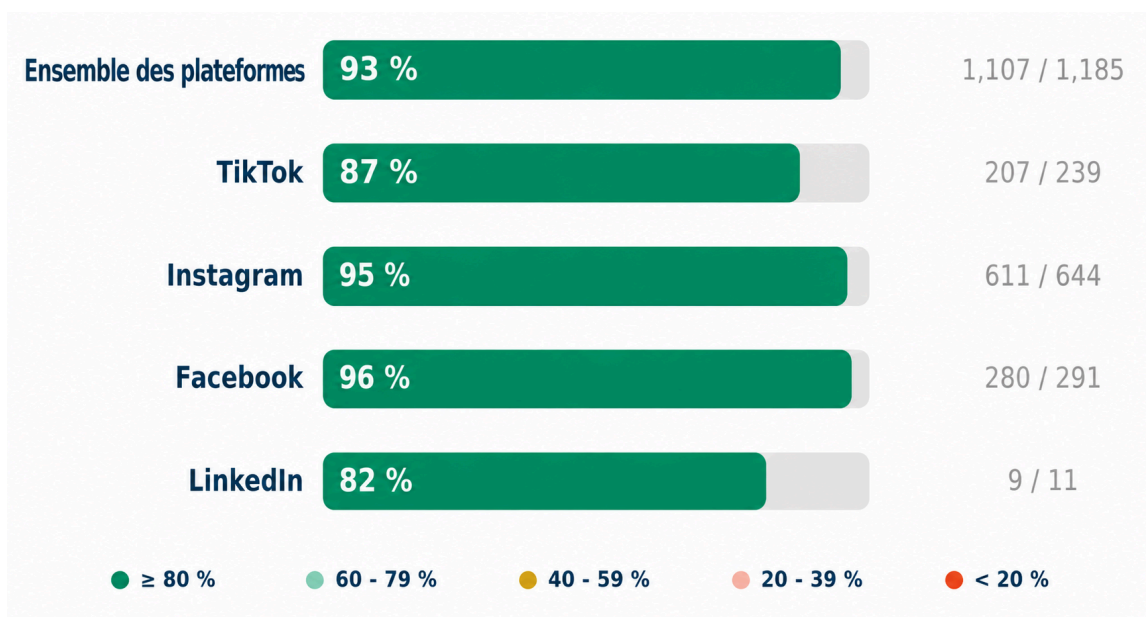
Lorsqu'on exclut les cas ayant donné lieu à une correction immédiate, c'est-à-dire en ne considérant que les affaires ayant fait l'objet d'un examen juridique au fond par User Rights, la proportion de décisions favorables aux plaignants diminue. Cette baisse est particulièrement marquée dans les affaires de signalement. Une explication importante tient au fait que les signalements fondés donnent souvent lieu à une correction immédiate, sans qu'un examen juridique au fond soit nécessaire.

<b>Issue favorable (hors correction immédiate)</b>	
<b>72.1 %</b>	Lorsque User Rights procède à un examen juridique : dans quelle proportion les décisions sont-elles favorables aux plaignants ?
<b>Définition</b>	Part des décisions sur le fond dans lesquelles User Rights a considéré la plainte ou le signalement comme fondé. Sont incluses toutes les procédures ayant donné lieu à une décision sur le fond ; les corrections immédiates sont exclues. Les décisions sur le fond comprennent à la fois les procédures ayant fait l'objet d'un examen complet au fond et celles dans lesquelles le contenu ou la règle de la communauté sous-jacente n'était pas disponible.
<b>Numérateur / Dénominateur</b>	
<b>Issue de la procédure</b>	<b>Inclus</b>
Annulation	✓
Maintien	✗
Signalement fondé	✓
Signalement non fondé	✗
<b>Base de référence</b>	Seules les procédures ayant fait l'objet d'un examen juridique complet sont prises en compte ; les corrections immédiates sont exclues.



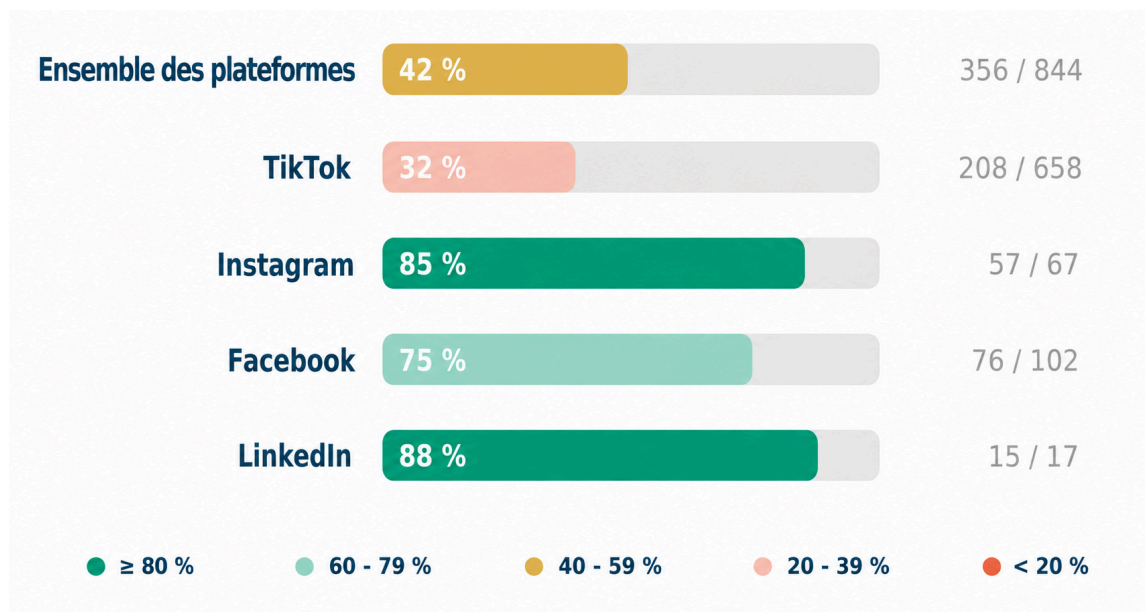
Une ventilation des données par plateforme et par catégorie montre que les résultats varient peu dans la catégorie des plaintes relatives à des mesures de restriction, mais évoluent de manière significative dans la catégorie des signalements.

Figure 17: Décisions favorables aux plaignants par plateforme - Plaintes relatives à des mesures de restriction



TikTok corrige fréquemment des décisions erronées par le biais de corrections immédiates. Ces corrections intervenant à un stade précoce de la procédure, la proportion d'affaires faisant l'objet d'un examen juridique au fond et, en définitive, tranchées à l'encontre de TikTok, est proportionnellement plus faible. Seules 32 % des affaires ayant fait l'objet d'un examen juridique au fond aboutissent à une issue favorable aux plaignants, ce qui signifie que dans environ 68 % des cas, la décision est rendue en faveur de TikTok. Sur les autres plateformes, l'examen juridique au fond conduit dans la grande majorité des cas à une issue favorable aux plaignants.

Figure 18: Décisions favorables aux plaignants par plateforme - Signalements



### Décisions fondées sur l'insuffisance d'informations.

Toutes les décisions rendues dans les plaintes ne reposent pas sur un examen juridique complet du contenu litigieux. User Rights distingue ainsi deux types de décisions :

#### 1. Décision sur le fond.

User Rights disposait à la fois du contenu litigieux et de la règle de la plateforme ou de la base légale pertinente. Les décideurs ont pu procéder à une appréciation juridique complète, c'est-à-dire vérifier si le contenu en cause violait effectivement la règle invoquée par la plateforme.

#### 2. Décision en raison d'informations insuffisantes.

Au moins l'une des deux conditions nécessaires à un examen au fond n'était pas remplie : soit la plateforme n'a pas fourni le contenu litigieux et celui-ci n'était pas accessible par ailleurs, soit elle n'a pas indiqué la base contractuelle ou légale de la mesure.

Dans le premier cas, la décision est rendue sur la base des règles relatives à la charge de l'allégation : dans les plaintes, il appartient à la plateforme d'exposer les faits et circonstances justifiant sa mesure. À défaut, cela lui est préjudiciable.

Dans le second cas, la décision est rendue à l'encontre de la plateforme en raison du manquement à son obligation d'identifier le fondement juridique de sa mesure.

*L'analyse suivante porte sur l'ensemble des 1 185 décisions sur le fond rendues dans les plaintes.*

### **Résultats.**

Parmi ces décisions, 400 (34 %) étaient des décisions sur le fond, tandis que 785 (66 %) ont été rendues en raison de l'absence du contenu litigieux ou de l'absence de base contractuelle ou légale.

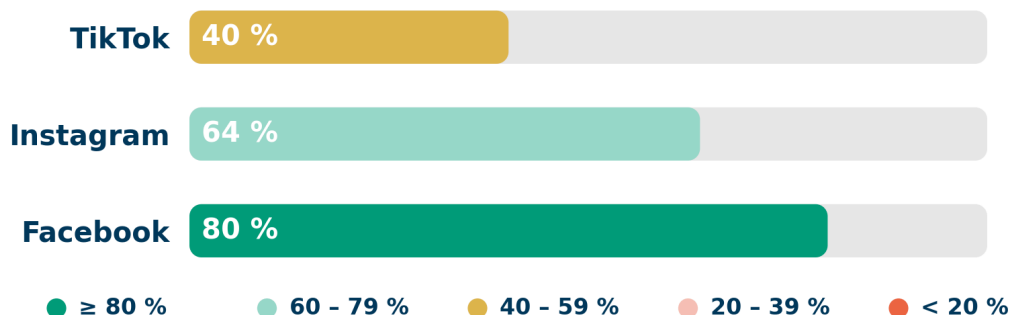
Dans les décisions sur le fond, c'est-à-dire les cas dans lesquels User Rights a pu examiner le contenu et la règle applicable, la décision était favorable aux plaignants dans 81 % des cas. Ce taux est stable sur l'ensemble des plateformes (TikTok : 76 %, Instagram : 83 %, Facebook : 83 %). Même lorsque les plateformes fournissent l'ensemble des informations pertinentes, leurs décisions initiales de modération sont jugées erronées dans quatre cas sur cinq. Pour LinkedIn, le nombre de 11 décisions exploitables est trop faible pour permettre une analyse fiable.

Dans les décisions fondées sur une insuffisance d'informations, la décision est favorable aux plaignants dans presque 100 % des cas. Ce résultat est conforme aux attentes : lorsqu'une plateforme n'est pas en mesure d'étayer sa propre décision, cela lui est préjudiciable.

## Comparaison entre plateformes.

La répartition diffère sensiblement selon les plateformes :

Figure 19: Part des décisions fondées sur une insuffisance d'informations par plateforme (plaintes relatives à des mesures de restriction)



Note relative aux données : LinkedIn n'est pas représenté dans cette analyse. Avec seulement 17 décisions sur le fond exploitables dans la catégorie des plaintes, la base de données est insuffisante pour permettre une analyse fiable.

Sur TikTok, la répartition entre décisions sur le fond et décisions fondées sur une insuffisance d'informations est globalement équilibrée. En revanche, sur les plateformes de Meta, ces dernières prédominent : sur Facebook, trois décisions sur quatre ne reposent pas sur un examen au fond, mais sur le fait que Meta n'a pas fourni les informations requises.

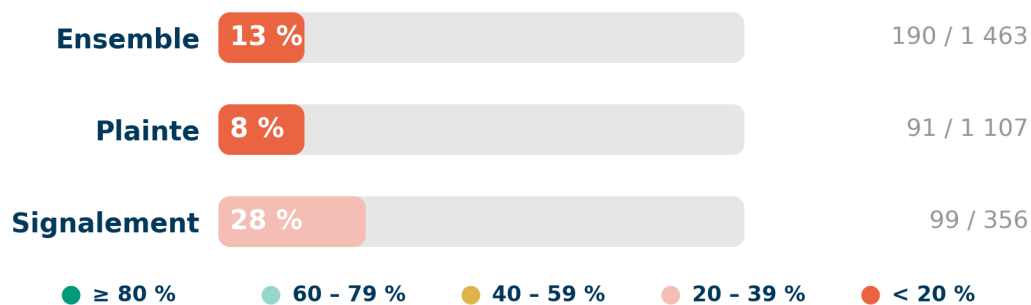
Dans l'ensemble, 86 % des décisions fondées sur une insuffisance d'informations concernent Instagram et Facebook.

## 4.2.4 Taux de mise en œuvre

Lorsque User Rights procède à un examen juridique au fond du contenu et rend une décision favorable au plaignant, il demande à la plateforme de mettre en œuvre cette décision - par exemple en supprimant un contenu ou en rétablissant un contenu précédemment retiré. Le taux de mise en œuvre mesure la fréquence à laquelle les plateformes donnent effectivement suite à cette demande.

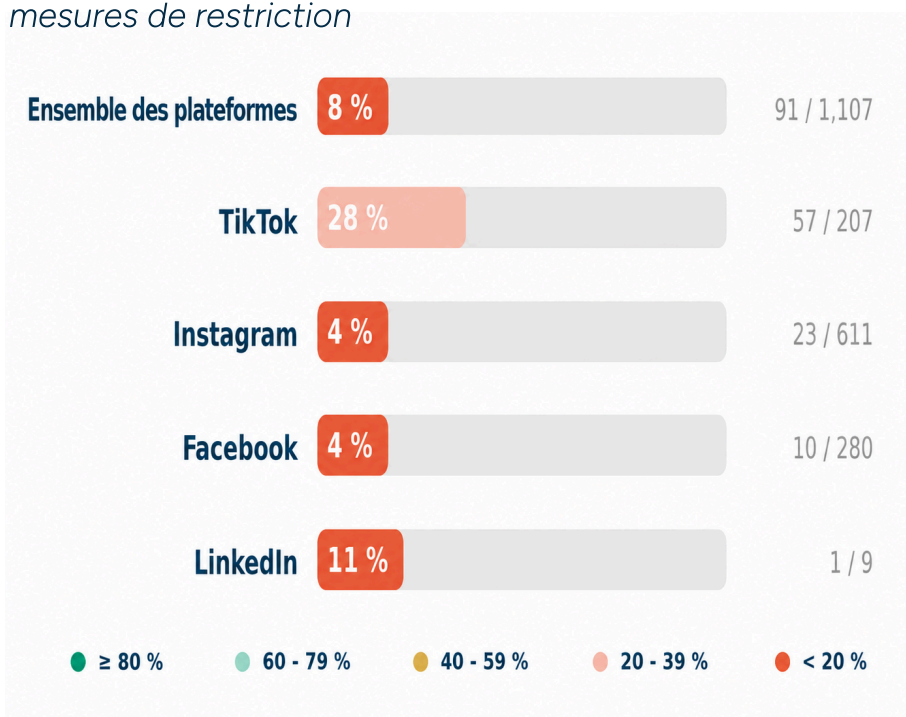
Les figures suivantes répondent donc à la question suivante : lorsque User Rights conclut, à l'issue d'un examen juridique, que la plateforme a pris une décision erronée, dans quelle proportion la décision est-elle mise en œuvre ?

Taux de mise en	
<b>13.0 %</b>	Lorsque User Rights procède à un examen juridique et conclut que la plateforme a pris une décision erronée : dans quelle proportion la décision est-elle mise en œuvre ?
<b>Définition</b>	Part des décisions dans lesquelles le contenu a fait l'objet d'un examen juridique et a donné lieu à une décision favorable au plaignant (annulation et signalement fondé), et qui ont effectivement été mises en œuvre par les plateformes. Les corrections immédiates ne sont pas incluses, celles-ci étant par définition déjà mises en œuvre.
<b>Numérateur / Dénominateur</b>	
<b>Issue de la procédure</b>	<b>Inclus</b>
Annulation mise en œuvre	✓
Signalement fondé mis en œuvre	✓
Annulation non mise en œuvre	✗
Signalement fondé non mis en œuvre	✗
<b>Base de référence</b>	Uniquement les décisions sur le fond favorables aux plaignants (hors correction immédiate).



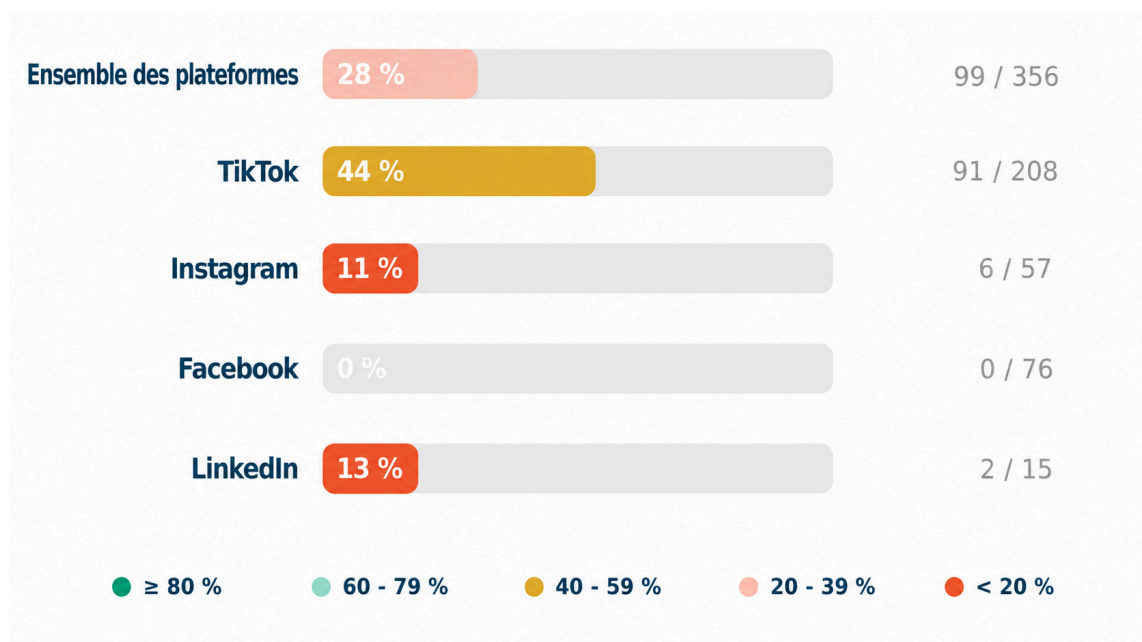
Une ventilation par plateforme et par catégorie d'affaires montre que TikTok met en œuvre les décisions le plus fréquemment dans les deux catégories.

Figure 20: Taux de mise en œuvre par plateforme - Plaintes relatives à des mesures de restriction



Dans les affaires de signalement, le taux de mise en œuvre est nettement plus élevé que dans les plaintes relatives à des mesures de restriction ; autrement dit, les plateformes se conforment plus souvent aux décisions imposant le retrait de contenus qu'à celles exigeant le rétablissement de contenus précédemment restreints. Toutefois, cet écart s'explique principalement par un taux de mise en œuvre relativement élevé sur TikTok.

Figure 21: Taux de mise en œuvre par plateforme - Signalements



Le niveau globalement faible des taux de mise en œuvre constitue un déficit important et un enjeu majeur pour l'effectivité du mécanisme de règlement des litiges. User Rights rend des décisions juridiquement solides et dûment motivées, élaborées par des professionnels du droit indépendants et qualifiés. Ces examens sont souvent nettement plus approfondis que ceux réalisés en interne par les plateformes.

Bien que ces décisions ne soient pas juridiquement contraignantes, il existe de solides raisons de considérer que les plateformes ne devraient pas refuser de les mettre en œuvre sans motifs impérieux. Il appartient aux autorités de régulation compétentes de préciser les attentes à l'égard des plateformes, notamment les circonstances et les motifs pour lesquels la mise en œuvre peut être refusée sans méconnaître l'obligation de coopération de bonne foi.

## 4.2.5 Taux de résolution effective (du point de vue du plaignant)

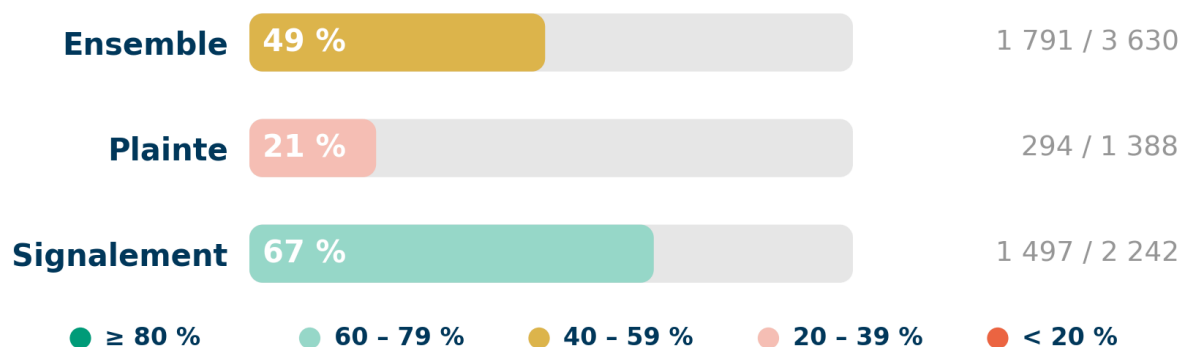
Afin d'évaluer l'efficacité des procédures du point de vue des plaignants, les questions suivantes sont déterminantes : dans quelle proportion les plaignants obtiennent-ils le résultat recherché ?

Lorsqu'ils contestent une mesure de restriction de contenu, dans quelle mesure celui-ci est-il rétabli ? À l'inverse, lorsqu'ils demandent le retrait d'un contenu illicite, dans quelle proportion ce contenu est-il effectivement supprimé à la suite d'une décision de User Rights ?

Le taux de résolution effective couvre l'ensemble des cas dans lesquels les plaignants ont obtenu le résultat recherché, soit par une correction immédiate de la plateforme, soit par la mise en œuvre d'une décision sur le fond rendue par User Rights.

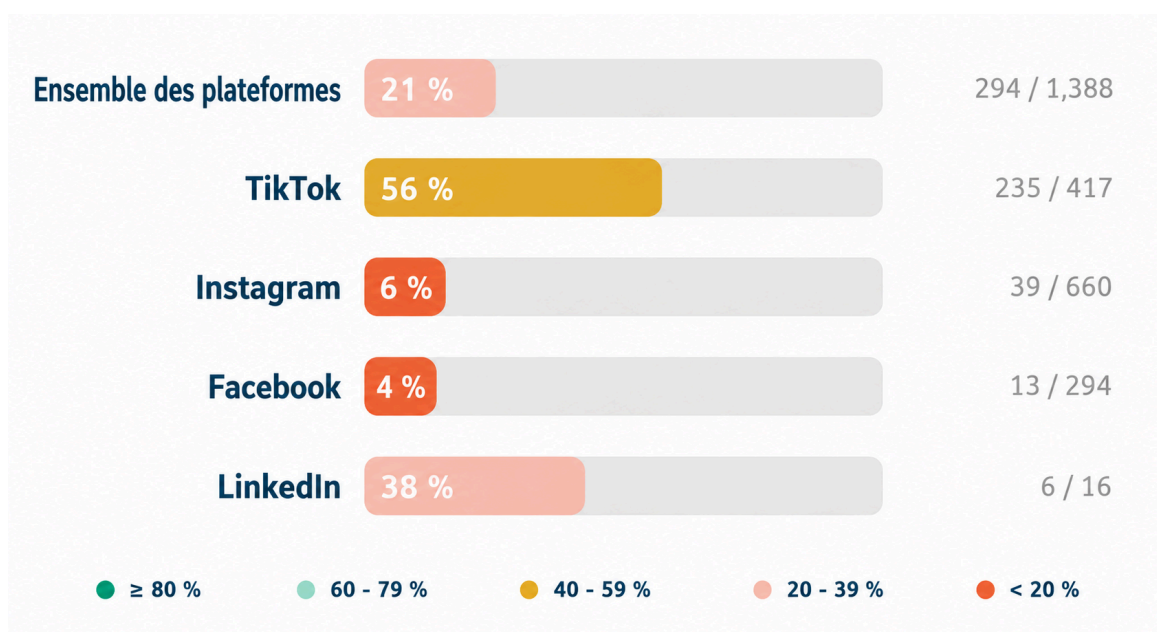
Taux de résolution effective (du point de vue du plaignant)	
<b>49.3 %</b>	Dans quelle proportion les plaignants obtiennent-ils effectivement le résultat recherché ?
<b>Définition</b>	Part de l'ensemble des affaires clôturées dans lesquelles les plaignants ont effectivement obtenu le résultat souhaité : soit par une correction immédiate, soit par la mise en œuvre d'une décision sur le fond favorable.
<b>Numérateur / Dénominateur</b>	
Issue de la procédure	Inclus
Correction immédiate	✓
Annulation mise en œuvre	✓
Signalement fondé mis en œuvre	✓
Annulation non mise en œuvre	✗
Signalement fondé non mis en œuvre	✗
Maintien	✗
Signalement non fondé	✗

<b>Base de référence</b>	Ensemble des procédures clôturées, y compris correction immédiate.
--------------------------	--



Dans l'ensemble, les plaignants obtiennent le résultat recherché dans un peu moins de la moitié des affaires. Ce résultat s'explique par un taux de succès relativement élevé dans les affaires de signalement où les utilisateurs signalent des contenus susceptibles de violer des règles ou des droits et par un taux de succès faible dans les plaintes où les plaignants demandent l'annulation de suspensions ou de restrictions.

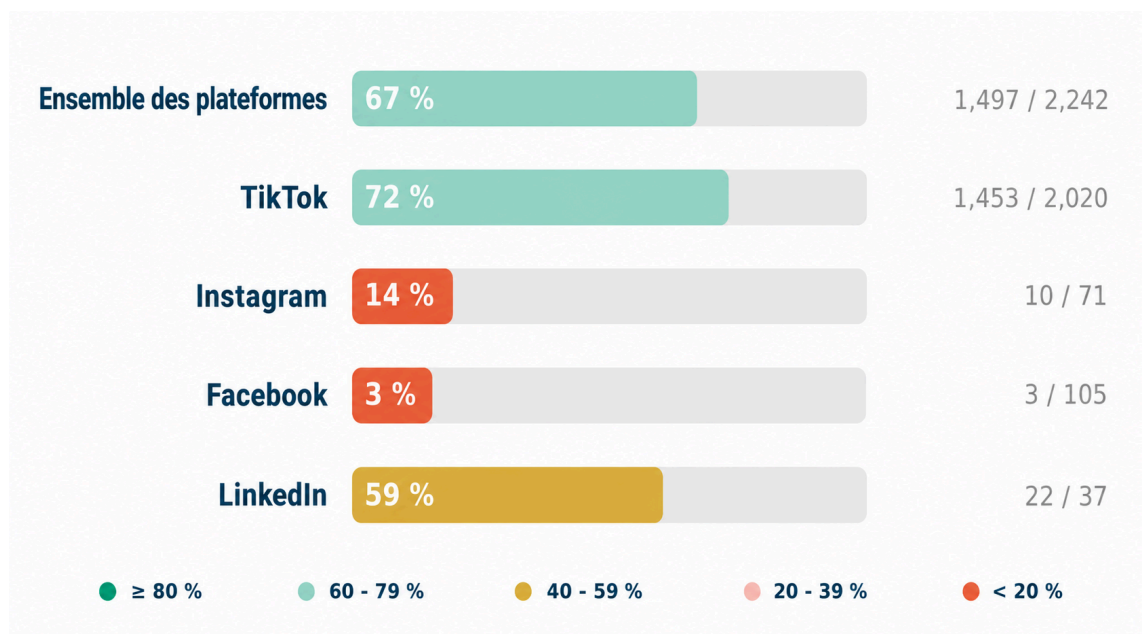
Figure 22: Taux de résolution effective - Plaintes relatives à des mesures de restriction



Dans les affaires de signalement comme dans les plaintes, les procédures impliquant TikTok présentent les taux de succès les plus élevés. Cela s'explique par le fait que TikTok corrige fréquemment ses décisions par le biais de

corrections immédiates et affiche le taux de mise en œuvre le plus élevé parmi les plateformes. Le taux de succès est particulièrement élevé dans les affaires de signalement.

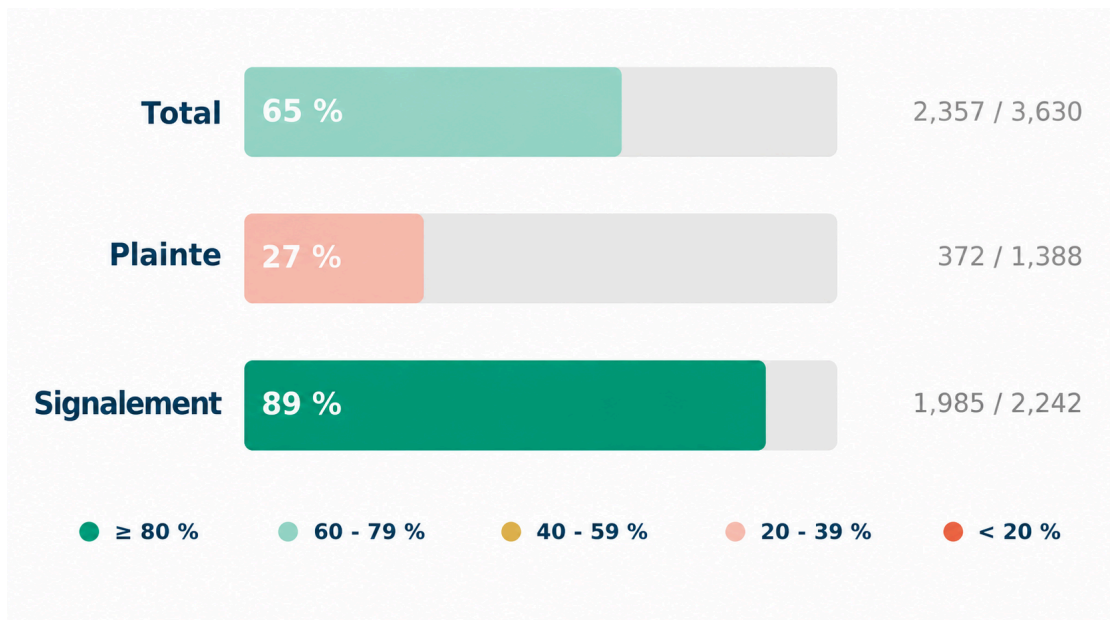
Figure 23: Taux de résolution effective - Signalements



## 4.2.6 Taux de règlement effectif des litiges (perspective institutionnelle)

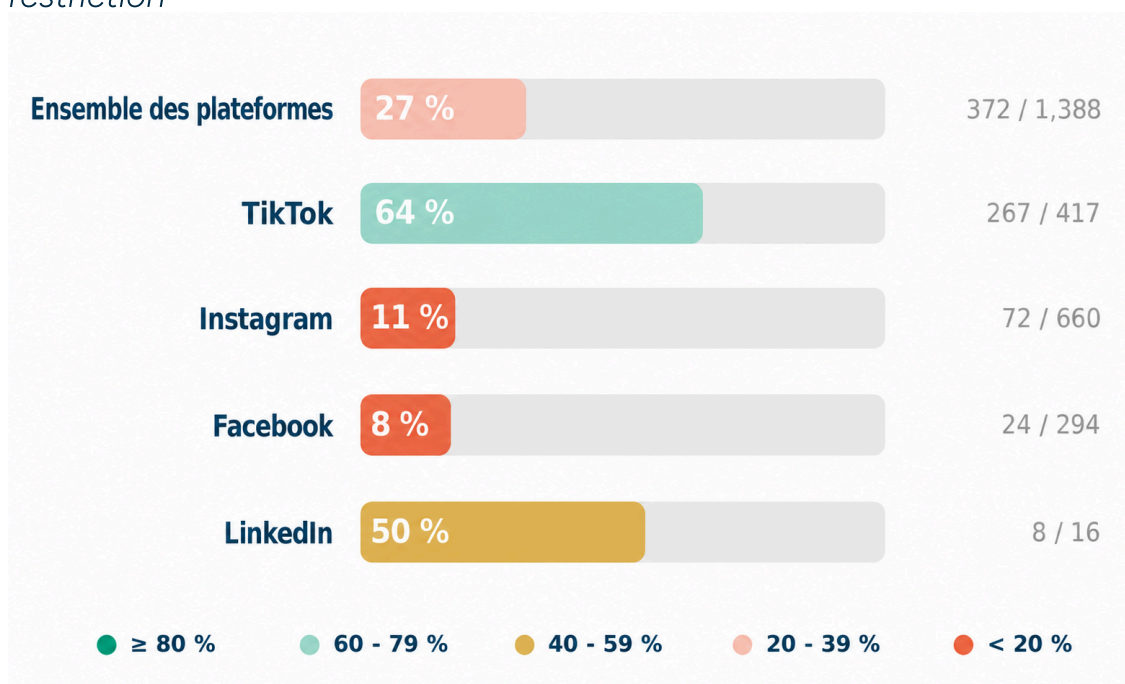
Une question centrale pour évaluer le règlement extrajudiciaire des litiges consiste à déterminer dans quelle mesure les plateformes traitent les contenus conformément à l'issue de la procédure. L'indicateur de « règlement effectif des litiges » vise précisément à mesurer cet aspect. Il inclut les cas dans lesquels la plateforme a corrigé sa décision par une correction immédiate, a mis en œuvre une décision sur le fond favorable au plaignant, ou lorsque la décision initiale de la plateforme a été confirmée.

<b>Règlement effectif des litiges (perspective institutionnelle)</b>	
<b>64.9 %</b>	Dans quelle proportion les procédures aboutissent-elles à un traitement du contenu conforme à l'issue du litige ?
<b>Définition</b>	Part de l'ensemble des procédures clôturées dans lesquelles le traitement final du contenu correspond à l'issue du litige. Cet indicateur inclut les cas dans lesquels (a) la plateforme a corrigé sa décision de manière autonome (correction immédiate), (b) une décision sur le fond favorable a été mise en œuvre, ou (c) la décision de la plateforme a été confirmée (maintien, signalement non fondé)
<b>Numérateur / Dénominateur</b>	
<b>Issue de la procédure</b>	<b>Inclus</b>
Correction immédiate	✓
Annulation mise en œuvre	✓
Signalement fondé mis en œuvre	✓
Maintien	✓
Signalement non fondé	✓
Annulation non mise en œuvre	✗
Signalement fondé non mis en œuvre	✗
<b>Base de référence</b>	Ensemble des procédures clôturées (N = 3 630).



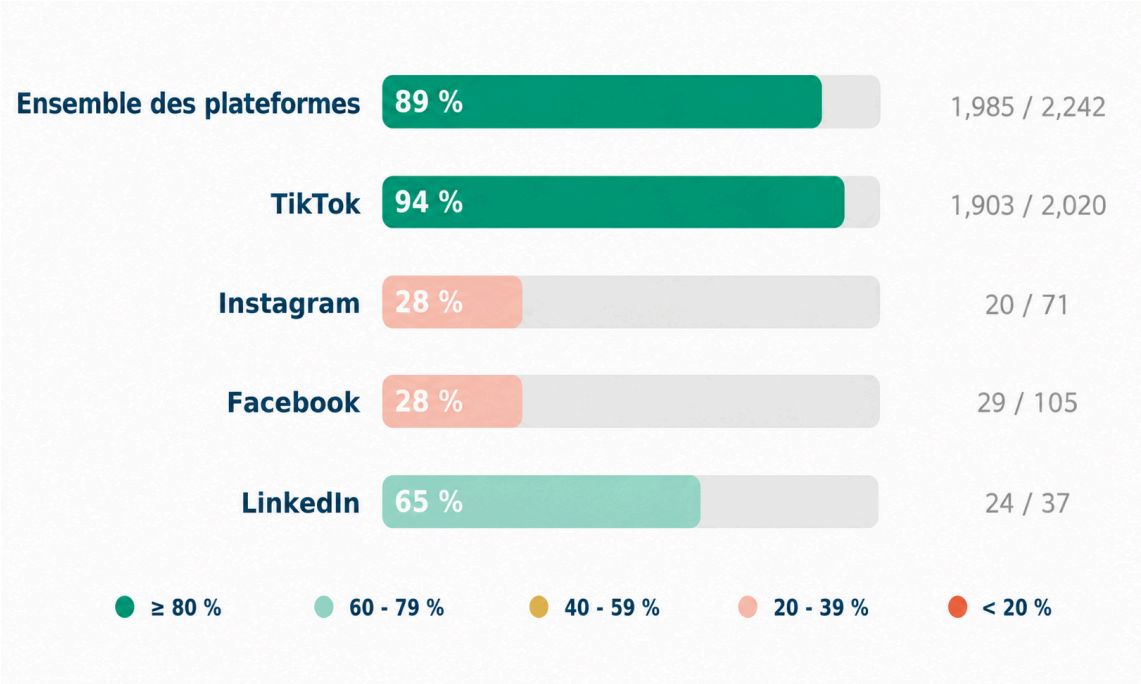
Le taux global de 65 % s'explique par un taux particulièrement élevé pour TikTok et des taux comparativement plus faibles pour Instagram et Facebook. Les plaintes relatives à des mesures de restriction sont couronnées de succès dans plus de la moitié des cas tant pour TikTok que pour LinkedIn.

Figure 24: Règlement effectif des litiges - Plaintes relatives à des mesures de restriction



Dans les affaires de signalement, le taux de règlement effectif des litiges est particulièrement élevé pour TikTok et LinkedIn. Pour Instagram et Facebook, bien que ce taux soit supérieur à celui observé dans les plaintes relatives à des mesures de restriction, il demeure inférieur à 30 %.

Figure 25: Règlement effectif des litiges - Signalements

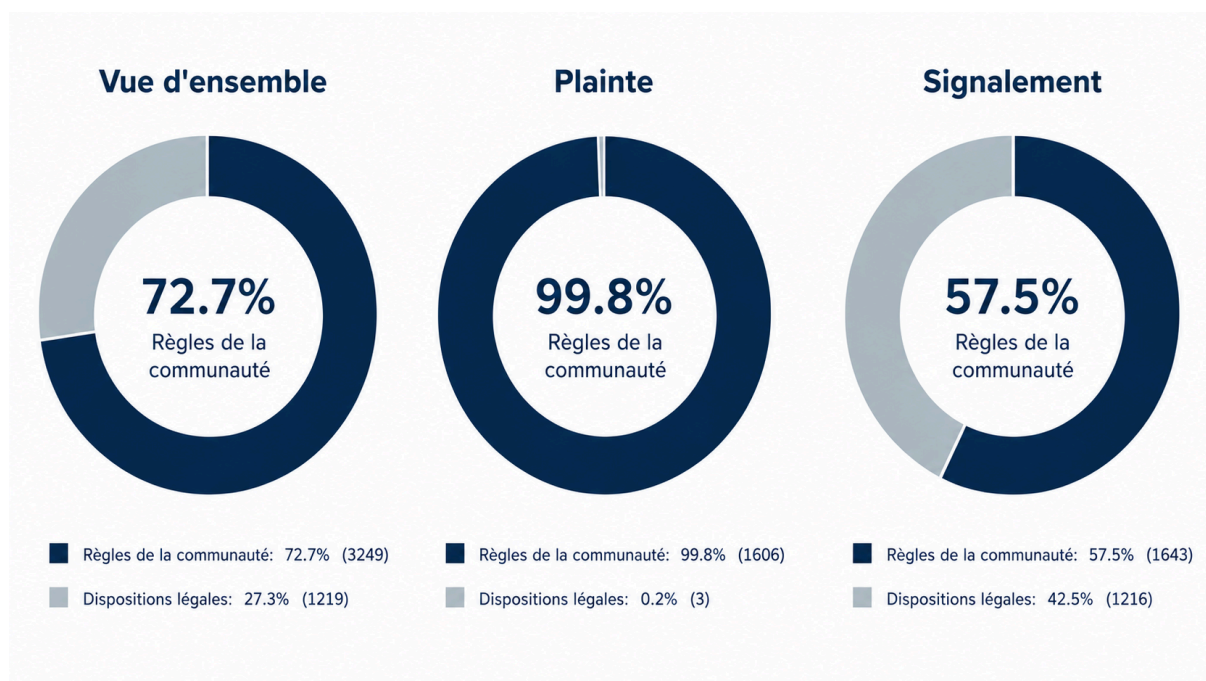


## 4.2.7 Référentiels d'examen

Les données relatives aux standards d'examen montrent que la majorité des procédures sont tranchées sur le fondement des règles de la communauté. Dans les plaintes, tel est presque exclusivement le cas : moins de 1 % des procédures sont fondées sur des dispositions légales. Dans les affaires de signalement, en revanche, l'examen des dispositions légales joue un rôle nettement plus important, représentant plus de 40 % des décisions.

Les dispositions pénales les plus fréquemment examinées concernent l'incitation à la haine, la diffamation et les comportements menaçants.

Figure 26: Base juridique de l'examen

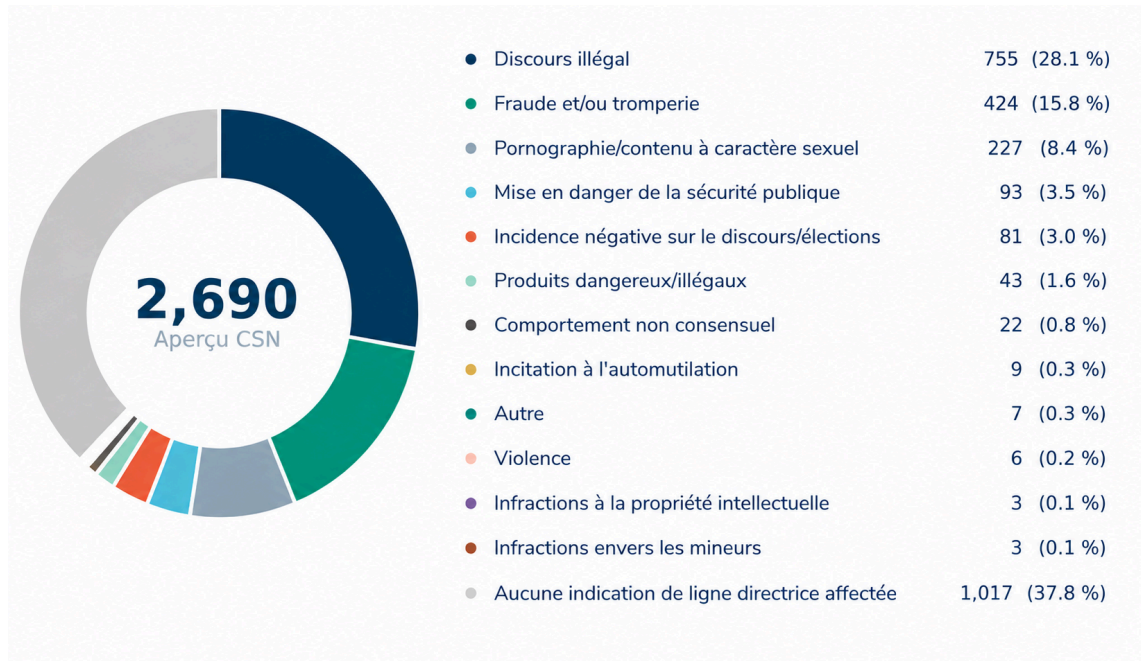


S'agissant des règles de la communauté, les politiques relatives au harcèlement et à l'intimidation, à l'intégrité des comptes et à l'authenticité de l'identité, ainsi qu'aux discours de haine et comportements haineux représentent une part substantielle des procédures, soit 64 % au total. D'autres catégories pertinentes incluent la nudité et les contenus à caractère sexuel, l'exploitation sexuelle et le harcèlement, la désinformation, les organisations et individus dangereux, ainsi que la fraude et les pratiques trompeuses, qui représentent ensemble 27 % des procédures.

Les plateformes utilisent leur propre terminologie pour désigner leurs règles de

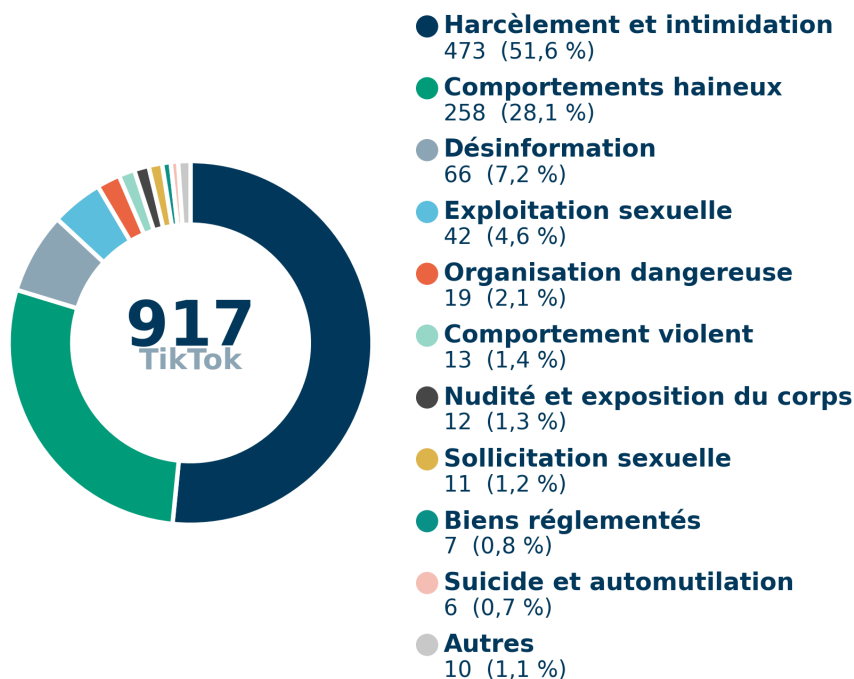
la communauté. La présentation ci-dessous établit une correspondance entre ces terminologies et les catégories harmonisées définies par les coordinateurs pour les services numériques dans le cadre du processus de certification.

Figure 27: Règles de la communauté par grandes catégories (sur la base des lignes directrices des coordinateurs pour les services numériques)



La ventilation suivante indique quelles règles propres à chaque plateforme ont servi de fondement aux procédures.

Figure 28: Règles propres aux plateformes

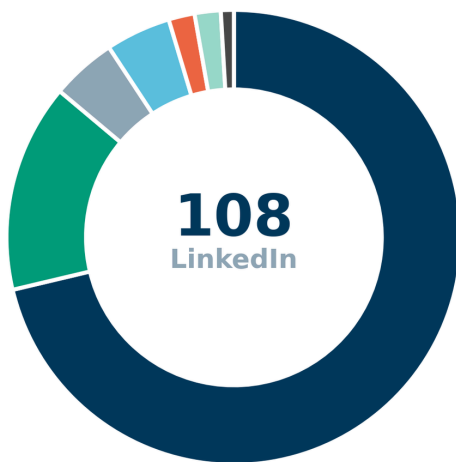




- **Intégrité du compte**  
321 (29,5 %)
- **Comportements haineux**  
258 (23,7 %)
- **Nudité et exposition du corps**  
106 (9,8 %)
- **Fraude / escroqueries**  
65 (6,0 %)
- **Désinformation**  
62 (5,7 %)
- **Sollicitation sexuelle**  
58 (5,3 %)
- **Organisation dangereuse**  
53 (4,9 %)
- **Biens réglementés**  
36 (3,3 %)
- **Exploitation sexuelle d'adultes**  
33 (3,0 %)
- **Spam**  
32 (2,9 %)
- **Autres**  
63 (5,8 %)



- **Intégrité du compte**  
321 (36,8 %)
- **Nudité et exposition du corps**  
104 (11,9 %)
- **Fraude / escroqueries**  
65 (7,4 %)
- **Désinformation**  
62 (7,1 %)
- **Sollicitation sexuelle**  
58 (6,6 %)
- **Organisation dangereuse**  
53 (6,1 %)
- **Comportements haineux**  
49 (5,6 %)
- **Biens réglementés**  
36 (4,1 %)
- **Exploitation sexuelle d'adultes**  
33 (3,8 %)
- **Spam**  
32 (3,7 %)
- **Autres**  
60 (6,9 %)



- **Désinformation**  
77 (71,3 %)
- **Comportements haineux**  
16 (14,8 %)
- **Contenus violents et explicites**  
5 (4,6 %)
- **Biens réglementés**  
5 (4,6 %)
- **Harcèlement et intimidation**  
2 (1,9 %)
- **Organisation dangereuse**  
2 (1,9 %)
- **Fraude / escroqueries**  
1 (0,9 %)

Dans 80 affaires soit environ 4 % des procédures ayant fait l'objet d'un examen juridique, les décideurs ont procédé à un examen au regard des droits fondamentaux. Dans 36 % de ces cas, User Rights a constaté une atteinte disproportionnée aux droits fondamentaux, principalement à la liberté d'expression (article 11 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne).

## 4.2.8 Complexité des affaires

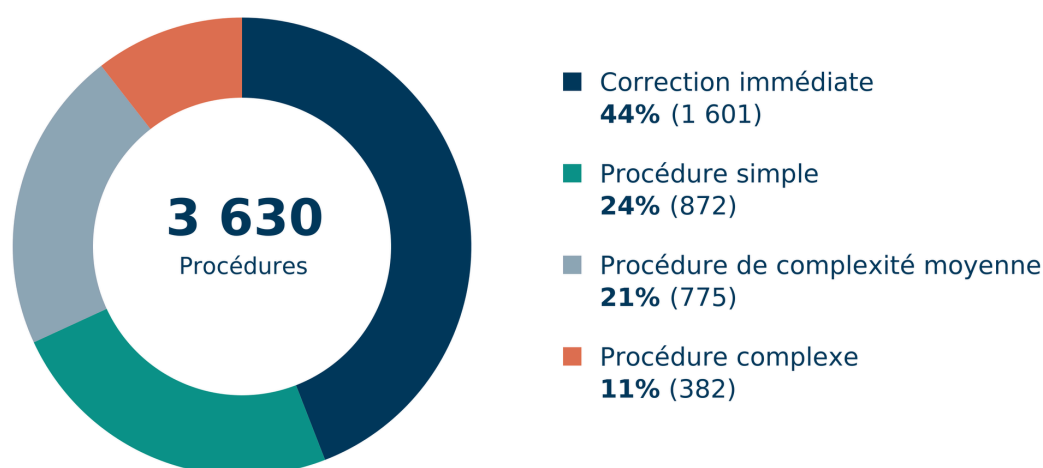
La majorité des procédures clôturées ont été résolues par une correction immédiate, suivies des procédures simples, puis des procédures de complexité moyenne, et enfin des procédures complexes.

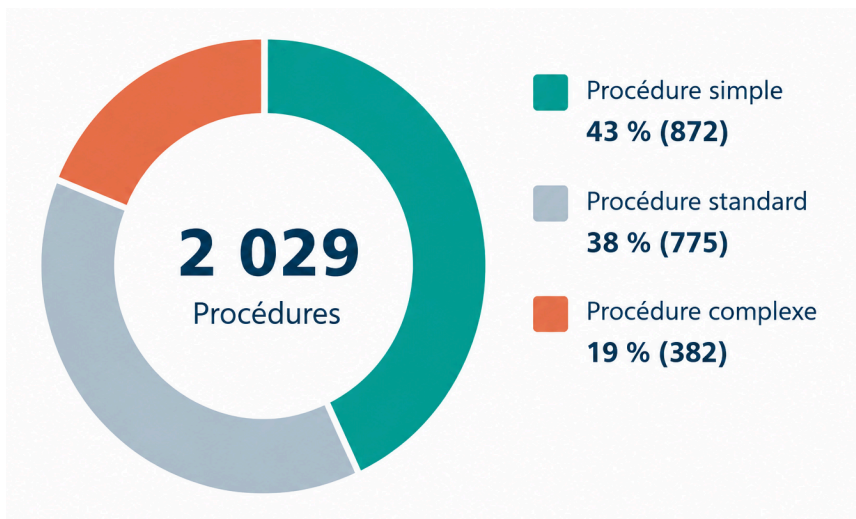
Les procédures sont qualifiées de simples lorsque la plateforme n'a pas fourni d'éléments ou d'informations substantielles concernant le fondement contractuel ou juridique de la mesure, ou lorsque l'affaire est manifestement fondée ou manifestement non fondée.

User Rights qualifie une procédure de complexe lorsque l'analyse juridique implique plusieurs dispositions légales ou règles de la communauté, lorsqu'un examen au regard des droits fondamentaux est nécessaire, ou lorsque l'appréciation des faits requiert une analyse approfondie, notamment l'examen de contenus vidéo ou audio de longue durée.

Les procédures ne répondant à aucun de ces critères sont classées comme présentant une complexité moyenne.

Figure 29: Affaires clôturées par niveau de complexité (avec et sans correction immédiate)

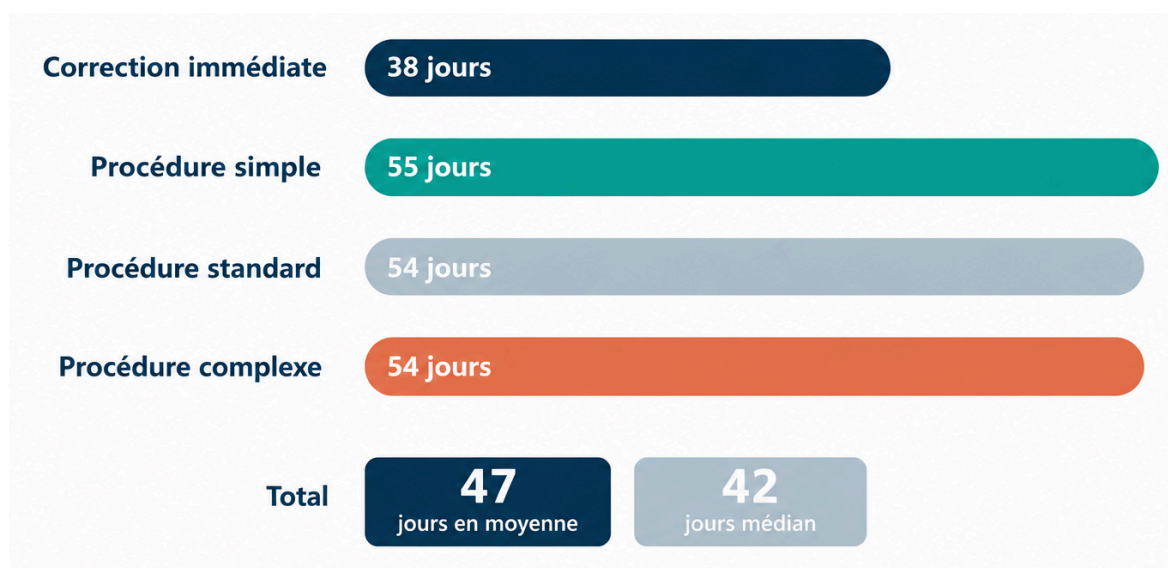




#### 4.2.9 Durée de la procédure

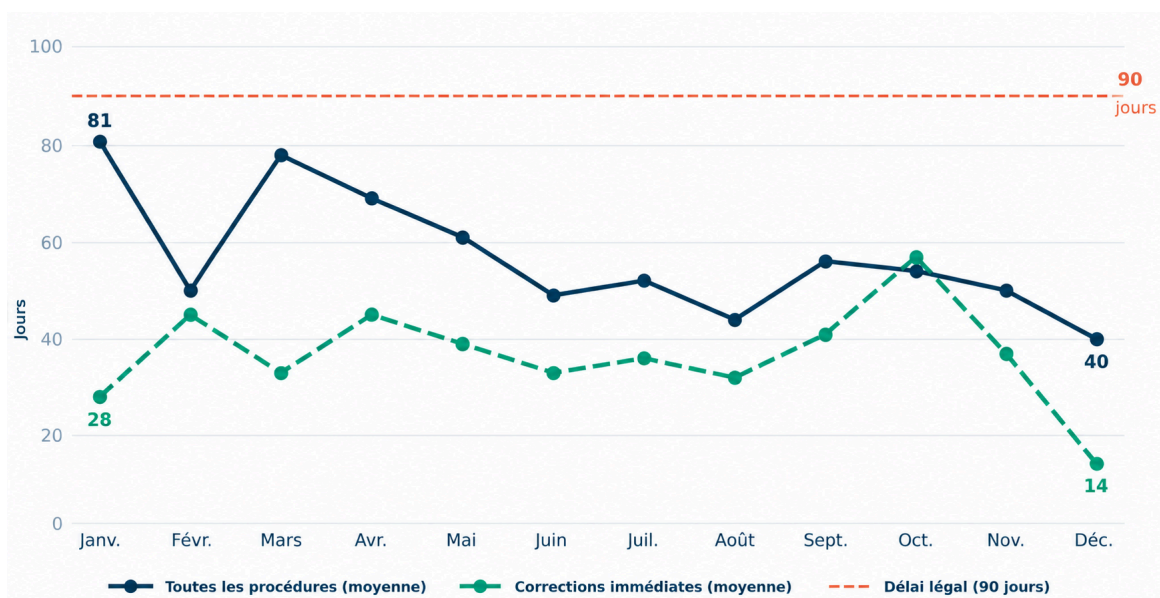
La durée moyenne des procédures clôturées s'établit à 47,3 jours, soit nettement en deçà du délai maximal de 90 jours prévu par la loi.

Figure 30: Durée de la procédure par niveau de complexité



La durée moyenne des procédures a diminué au cours de l'année, passant d'un peu moins de 60 jours à moins de 30 jours en décembre.

Figure 31: Durée moyenne mensuelle des procédures - Correction immédiate vs. examen complet



Voir le tableau (A5) en annexe des données pour la durée mensuelle des procédures selon leur niveau de complexité.

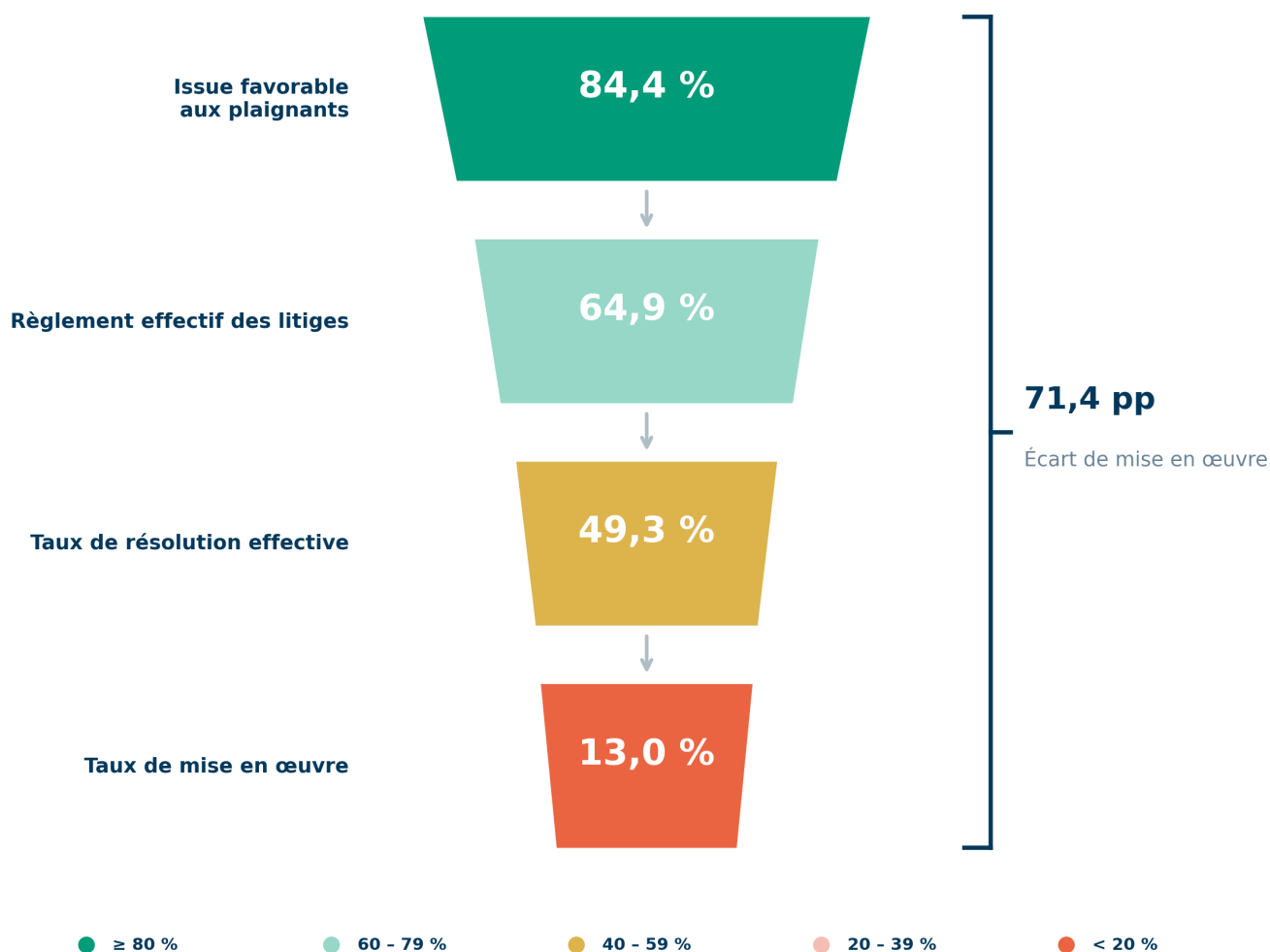
## 4.3 Vue d'ensemble

Afin de faciliter la compréhension et la comparaison, cette section présente une synthèse des principaux indicateurs.

### 4.3.1 Vue d'ensemble consolidée

La vue d'ensemble consolidée montre que le déroulement et l'issue des procédures varient sensiblement selon les plateformes. Alors que les litiges impliquant TikTok sont généralement traités de manière rapide et effective, des difficultés de coopération apparaissent plus particulièrement dans les procédures impliquant Instagram et Facebook.

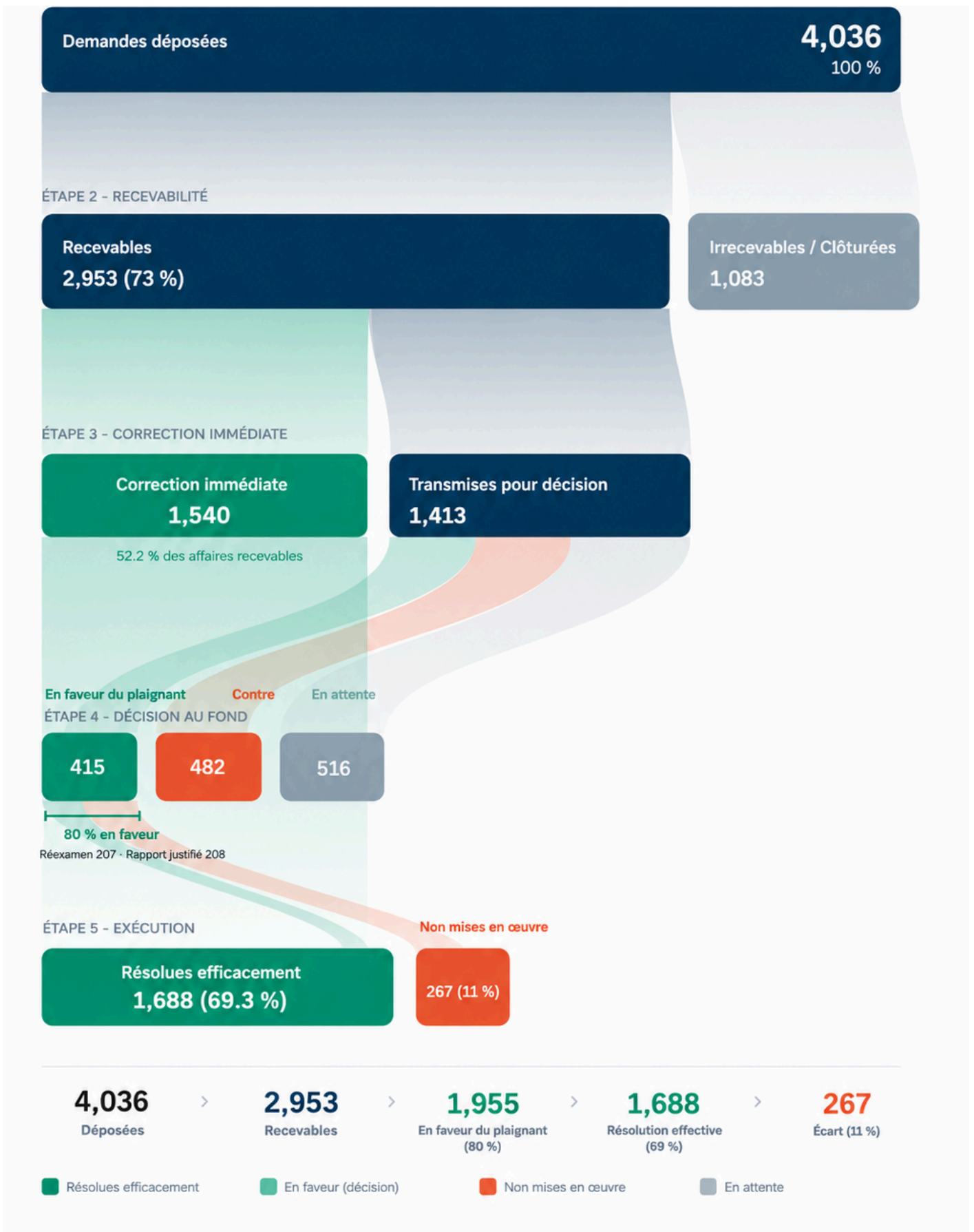
Figure 32: Indicateurs de performance



	Issue favorable au plaignant	Règlement effectif des litiges	Taux de résolution effective	Taux de mise en œuvre
Toutes les plateformes	84,4 %	64,9 %	49,3 %	13,0 %
TikTok	80,2 %	89,0 %	69,3 %	35,7 %
Instagram	94,1 %	12,6 %	6,7 %	4,3 %
Facebook	90,7 %	13,3 %	4,0 %	2,8 %
LinkedIn	92,5 %	60,4 %	52,8 %	12,5 %

● ≥ 80 %   
● 60-79 %   
● 40-59 %   
● 20-39 %   
● < 20 %

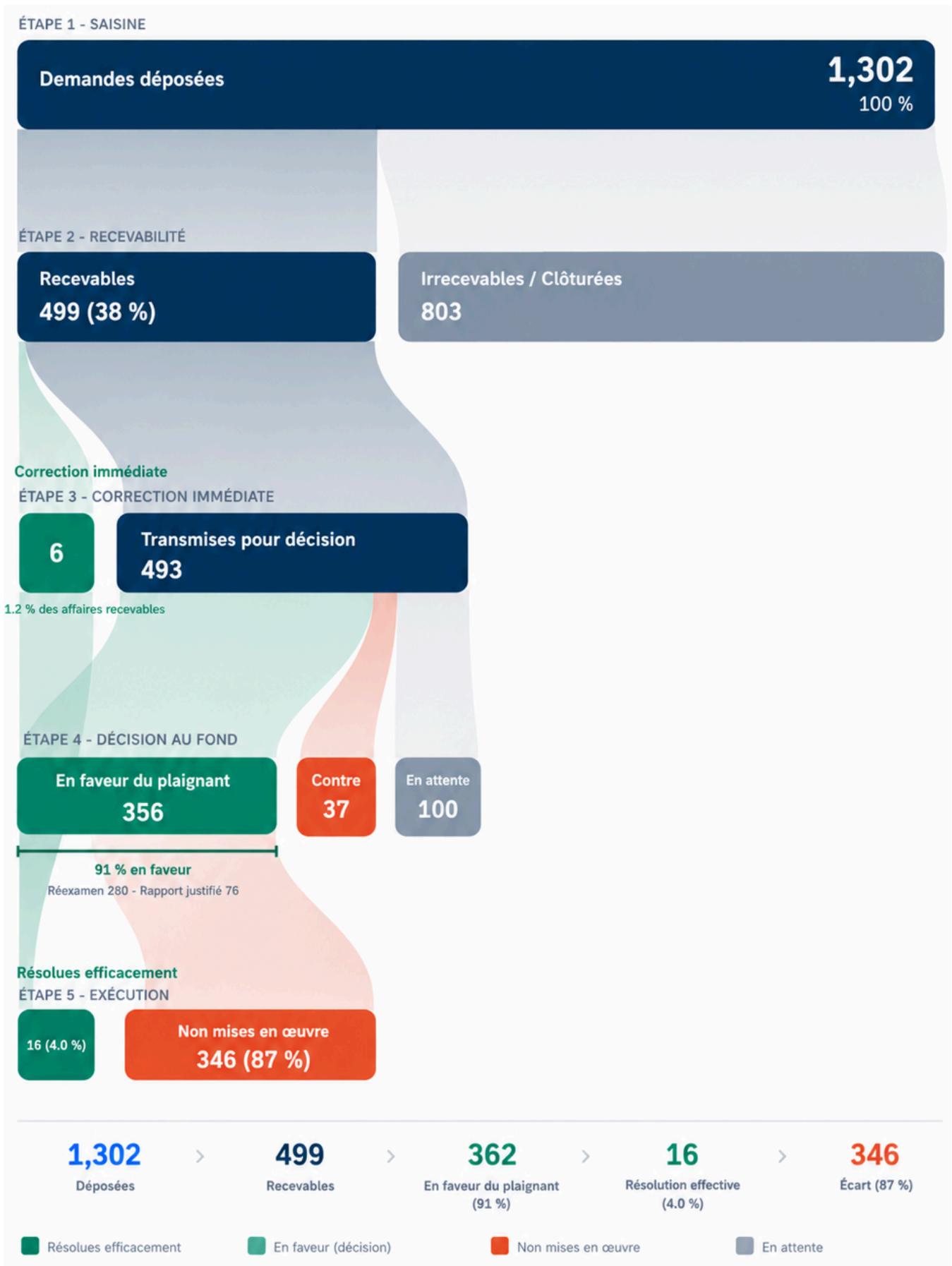
### 4.3.2 Flux des affaires TikTok



### 4.3.3 Flux des affaires Instagram



### 4.3.4 Flux des affaires Facebook



### 4.3.5 Flux des affaires LinkedIn



# 5. CONSTATS ET TENDANCES

---

Le règlement extrajudiciaire des litiges en application de l'article 21 du règlement sur les services numériques constitue un instrument juridique relativement récent, encore à un stade précoce de développement. Les données issues de la première année complète d'activité de User Rights permettent, pour la première fois, de dégager des enseignements fiables et de mettre en évidence des tendances susceptibles de structurer l'évolution future de l'ensemble du secteur.

## 5.1 Le règlement extrajudiciaire des litiges s'impose rapidement

L'augmentation continue du nombre d'affaires au cours de l'année montre que le règlement extrajudiciaire des litiges gagne rapidement en importance.

Malgré cette croissance, seule une part limitée des utilisateurs a actuellement connaissance de l'existence de cet instrument de protection juridique. Les plateformes jouent donc un rôle clé : elles sont légalement tenues d'informer les utilisateurs de la possibilité de recourir au règlement extrajudiciaire des litiges. À ce jour, cette obligation n'a toutefois pas été remplie de manière satisfaisante. L'augmentation du nombre d'affaires observée jusqu'à présent ne constitue donc qu'un premier indicateur du potentiel de croissance susceptible de se concrétiser à mesure que le dispositif gagne en visibilité.

## 5.2 L'examen indépendant des décisions de modération apparaît nécessaire

Les résultats de la première année d'activité révèlent un besoin important

d'examen indépendant des décisions de modération. Dans la grande majorité des procédures clôturées, les plaignants ont obtenu gain de cause : les mesures de modération initialement contestées se sont révélées erronées.

User Rights a statué en faveur du plaignant dans près de 85 % des procédures clôturées, toutes plateformes confondues. Dans les plaintes, ce taux atteint près de 95 %, ce qui indique que la grande majorité des mesures de modération contestées et examinées ont été jugées injustifiées. Dans les affaires de signalement, ce taux s'élève à environ 78 %. En valeur absolue, sur près de 3 600 plaignants ayant obtenu une décision en 2025, plus de 3 000 ont obtenu gain de cause. Ces chiffres incluent à la fois les cas ayant fait l'objet d'un examen complet au fond et ceux dans lesquels la plateforme n'a pas fourni les informations nécessaires (voir section 4.2.3). Même en ne considérant que les décisions sur le fond, 80 % des mesures de modération sont jugées erronées.

Un examen indépendant de la modération des contenus par les plateformes en ligne est nécessaire pour permettre aux utilisateurs de faire valoir leurs droits dans l'espace numérique.

### **5.3 Le règlement extrajudiciaire des litiges est efficace lorsque les plateformes coopèrent**

Les plaignants et les plateformes doivent participer de bonne foi au règlement du litige. Les données relatives à TikTok montrent ce qu'il est possible d'accomplir lorsque les plateformes respectent cette obligation.

Dans plus de la moitié des procédures recevables, TikTok a procédé à une correction immédiate : la plateforme a réexaminé sa décision dès l'ouverture de la procédure et l'a corrigée. Cette correction spontanée constitue, pour les plaignants, la voie la plus rapide vers l'obtention du résultat recherché et représente ainsi un mécanisme efficace de règlement des litiges.

Dans les autres cas, User Rights a procédé à un examen juridique au fond.

Contrairement à ce qui est observé pour Instagram ou Facebook, cet examen a confirmé la décision initiale de TikTok dans un peu plus de la moitié des cas. Ce taux de confirmation relativement élevé reflète également le recours fréquent à la correction immédiate : les décisions manifestement erronées sont corrigées à un stade précoce et ne donnent donc pas lieu à un examen au fond.

Lorsque User Rights a rendu une décision défavorable à TikTok, la plateforme l'a mise en œuvre dans un peu plus de 35 % des cas. Du point de vue de User Rights, ce résultat indique une marge d'amélioration. Toutefois, ce taux concerne uniquement les procédures ayant donné lieu à une décision sur le fond défavorable à TikTok ; il ne tient pas compte du nombre important d'affaires résolues en amont par correction immédiate. Rapportées à l'ensemble des procédures recevables concernant TikTok, les décisions non mises en œuvre ne représentent que 9 % des cas.

Le taux de résolution effective c'est-à-dire, la part des procédures dans lesquelles les plaignants ont effectivement obtenu le résultat recherché s'élève à un peu moins de 70 %. Le taux de règlement effectif des litiges défini comme la part des affaires dans lesquelles le traitement final du contenu correspond à l'issue du processus de règlement du litige approche quant à lui les 90 %. Ces résultats s'expliquent notamment par le fait que TikTok n'a soulevé des exceptions d'irrecevabilité que dans moins de 1 % des cas.

## **L'examen indépendant comme mécanisme de correction des erreurs :**

### **Exemples issus de la pratique :**

#### **Discours de l'AfD (TikTok, plainte).**

Une vidéo reproduisait des citations directes de responsables politiques allemands du parti AfD, notamment des expressions telles que « conducteurs de chameaux », « monument de la honte » et « faire le ménage ». Elle présentait ensuite des résultats électoraux et appelait les spectateurs à voter pour des partis démocratiques. TikTok a supprimé la publication au titre de sa politique relative aux discours de haine. Les règles de la communauté de TikTok prévoient pourtant explicitement

des exceptions pour les contenus à vocation éducative et les contre-discours. En l'espèce, ces exceptions n'ont pas été appliquées. La décision de modération a ainsi visé un contenu relevant du contre-discours.

Issue: Annulation.

### **« Remigration » contextualisée (TikTok, plainte).**

Un utilisateur a partagé sur TikTok des enregistrements audio d'un discours d'un journaliste autrichien abordant de manière critique le concept de « remigration ». TikTok a qualifié le contenu de discours de haine et a suspendu le compte de manière permanente. Les décideurs ont estimé que les publications relevaient d'une analyse critique d'une idéologie d'extrême droite. Un tel contenu est expressément autorisé par les règles de la communauté.

TikTok a suivi la recommandation d'annuler la suspension du compte.

## **Lorsque la décision initiale de la plateforme était justifiée:**

### **Exemples issus de la pratique:**

#### **Symboles de haine (Instagram, plainte)**

Un compte Instagram utilisait des runes dans sa description de profil, renvoyant à la devise des SS, la suspension permanente du compte était justifiée.

#### **Incitation à la violence (Instagram, plainte)**

Un commentaire sur Instagram appelait à « faire tomber des têtes », en référence à des membres d'une minorité ethnique. La suspension permanente du compte était proportionnée compte tenu de la gravité particulière de la violation.

#### **Incitation au suicide (TikTok, plainte)**

Une publication TikTok contenait des références au suicide. User Rights a confirmé la décision de TikTok de supprimer le contenu, estimant que la protection des utilisateurs vulnérables primait sur les droits fondamentaux du plaignant.

## 5.4 Le règlement extrajudiciaire des litiges ne peut fonctionner sans la coopération des plateformes

L'efficacité du règlement extrajudiciaire des litiges dépend de manière déterminante de la volonté des plateformes de coopérer. Les données relatives aux plateformes de Meta, Instagram et Facebook, pour l'année 2025 illustrent les conséquences d'une coopération limitée et mettent en évidence les difficultés rencontrées en pratique.

Un obstacle important à une coopération effective apparaît dès un stade précoce de la procédure. Meta a soulevé des exceptions d'irrecevabilité dans un nombre significatif de cas, dont une grande partie a été considérée par User Rights comme non fondée ou insuffisamment étayée (35 % de l'ensemble des affaires tranchées pour Instagram, 46 % pour Facebook). Meta n'a fourni des observations sur le fond dans les délais que dans moins de la moitié des affaires tranchées.

Dans les procédures n'ayant pas donné lieu à une correction immédiate, User Rights a procédé à un examen juridique au fond. S'agissant de Meta, cet examen a conclu dans 92,8 % des cas que la mesure de la plateforme n'était pas justifiée (Instagram : 94,0 %, Facebook : 90,6 %). Lorsque cet examen concluait au caractère injustifié des mesures de Meta, la plateforme n'a mis en œuvre la décision de User Rights que dans 3,8 % des cas. Le taux de mise en œuvre s'élève à 4,3 % pour Instagram et à 2,8 % pour Facebook. Rapportées à l'ensemble des procédures recevables concernant Meta, les décisions non mises en œuvre représentent 69,8 % des cas.

Le taux de règlement effectif des litiges défini comme la part des procédures dans lesquelles le traitement final du contenu correspond à la recommandation issue du processus de règlement n'est que de 12,8 % pour Meta (Instagram : 12,6 %, Facebook : 13,3 %). Le taux de résolution effective défini comme la part des procédures dans lesquelles les plaignants ont effectivement obtenu le résultat recherché s'élève à 5,8 % pour Meta (Instagram : 6,7 %, Facebook : 4,0 %). Pour les utilisateurs concernés, cela signifie concrètement : ils contestent une décision de la plateforme,

obtiennent une décision favorable de User Rights et la plateforme ne modifie néanmoins pas sa position.

Si l'étendue exacte de l'obligation de coopérer de bonne foi au titre de l'article 21, paragraphe 2, du règlement sur les services numériques n'a pas encore été définitivement précisée, un point apparaît clairement : lorsque les plateformes ne participent pas de manière effective aux procédures et que les décisions favorables aux utilisateurs ne sont pas mises en œuvre, l'efficacité du règlement extrajudiciaire des litiges est gravement compromise et la confiance des utilisateurs dans ce mécanisme est fragilisée. Cette évolution constitue un risque systémique affectant non seulement User Rights, mais également le fonctionnement du dispositif de règlement des litiges dans son ensemble.

Il est donc urgent de préciser concrètement les obligations qui découlent, pour les plateformes, du devoir de coopérer de bonne foi. Les autorités compétentes, y compris les coordinateurs pour les services numériques, doivent veiller à ce que cette obligation soit respectée et à ce que les conditions soient réunies pour garantir un règlement des litiges efficace et opérationnel au bénéfice des utilisateurs.

### **Lorsque les décisions ne sont pas mises en œuvre :**

#### **Exemples issus de la pratique :**

##### **Commentaire « vermine » (Instagram, signalement).**

Sous une publication Instagram présentant des images de responsables politiques du parti allemand des Verts, une personne a commenté qu'il fallait agir contre la « vermine » afin d'éviter la propagation de maladies. Le plaignant a signalé la publication à la plateforme sans succès. Les décideurs ont estimé que la qualification de « vermine », associée à l'idée de propagation de maladies et à la nécessité de lutter contre celles-ci, déshumanise les personnes identifiables visées et constitue une injure au sens de l'article 185 du Code pénal allemand (StGB). Instagram n'a pas mis en œuvre la décision. Le commentaire demeure visible à la date de publication du présent rapport.

### **Usurpation d'identité (Instagram, plainte).**

Un faux profil utilisait l'identité du plaignant. Ce profil diffusait de fausses accusations et menaçait de publier des images intimes. Instagram a initialement restreint temporairement le compte, puis a laissé la mesure expirer, avant de déclarer qu'il n'existait plus de litige. User Rights a constaté des violations des règles relatives au harcèlement et à l'intimidation et a recommandé la suspension permanente du profil, mais sans succès.

### **Canular sur le changement climatique (TikTok, plainte).**

Une vidéo TikTok niant l'origine anthropique du changement climatique a été signalée. TikTok a décidé de ne pas retirer la publication sans expliquer comment celle-ci avait été évaluée dans le cadre de son propre processus de vérification des faits. Interrogée à ce sujet, la plateforme a refusé de fournir ces informations. User Rights a procédé à une appréciation factuelle indépendante sur la base de sources scientifiques. L'absence de transparence sur le processus décisionnel interne de la plateforme complique considérablement l'exercice d'un examen effectif.

## **5.5 Une portée systémique et un renforcement de la protection juridique**

Le règlement extrajudiciaire des litiges prévu à l'article 21 du règlement sur les services numériques constituait, lors de l'adoption du règlement, une innovation largement inédite. À l'issue de la première année complète d'activité, il est désormais possible d'apprécier le rôle que cet instrument peut jouer dans la protection des droits des utilisateurs et, plus largement, dans le système de protection juridique applicable aux réseaux sociaux et à l'espace numérique.

### **Protection juridique individuelle et renforcement de l'État de droit dans l'espace numérique.**

Dans plus de 3 000 cas, User Rights a identifié des erreurs dans les décisions

initiales des plateformes. Le recours juridictionnel n'est pas une option réaliste pour la plupart des utilisateurs. Le règlement extrajudiciaire des litiges offre aux particuliers un mécanisme accessible leur permettant de faire valoir efficacement leurs droits. Il remplit ainsi une fonction essentielle : les plateformes prennent chaque jour des millions de décisions de modération susceptibles d'affecter des droits fondamentaux. Pendant longtemps, ces décisions étaient, en pratique, difficiles à contester. Le règlement extrajudiciaire des litiges rompt avec cette situation en garantissant que les décisions des plateformes ne constituent pas le dernier mot.

### **Apports pour les autorités de contrôle, la recherche et la société civile.**

Grâce à la collecte continue et systématique de décisions de modération à travers des milliers d'affaires, les organismes de règlement des litiges produisent des données uniques sur les pratiques de modération des contenus. Ces données sont accessibles aux autorités de contrôle, au monde académique et à la société civile, et leur offrent une base pour analyser tant les réussites que les difficultés du système de régulation des plateformes numériques. À cet égard, les données présentées pour 2025 constituent des points de départ pertinents : par exemple, dans les plaintes, plus de 90 % des décisions examinées ont été jugées injustifiées. Dans le même temps, certaines plateformes ont fréquemment refusé de coopérer, notamment en ne mettant pas en œuvre les décisions ou en ne répondant pas aux demandes de confirmation de leur mise en œuvre.

### **Incitation à la correction spontanée et amélioration des pratiques de modération.**

L'approche de TikTok, consistant à corriger ses propres erreurs dès l'ouverture de la procédure, montre que le règlement des litiges peut constituer une occasion de correction spontanée. Au-delà de la correction immédiate dans chaque cas individuel, le règlement des litiges peut aider les plateformes à identifier les erreurs dans leurs pratiques de modération et à créer des incitations à l'amélioration de leurs systèmes. Ainsi, le règlement des litiges ne bénéficie pas uniquement aux utilisateurs, mais peut également profiter aux plateformes elles-mêmes, à condition qu'elles coopèrent avec User Rights et les autres organismes de règlement des litiges.

# 6. PERSPECTIVES

---

Au cours de sa première année complète d'activité, des avancées significatives ont été réalisées : plus de 4 400 procédures recevables issues des 27 États membres de l'Union européenne, plus de 3 600 décisions rendues, et un mécanisme qui permet concrètement de faire respecter les droits fondamentaux dans l'espace numérique. Dans le même temps, l'année 2025 a montré que l'efficacité du règlement extrajudiciaire des litiges ne dépend pas uniquement des organismes de règlement des différends, mais également de l'encadrement réglementaire et de la coopération des plateformes.

## 6.1 Poursuite du développement de User Rights

User Rights prévoit d'étendre significativement ses activités en 2026.

Trois évolutions seront déterminantes :

### 1. **Extension à l'ensemble des plateformes de réseaux sociaux.**

User Rights prépare l'intégration de nouvelles plateformes et procédera à une extension substantielle de son périmètre d'activité d'ici août 2026. L'objectif est de permettre aux utilisateurs de l'ensemble des principales plateformes de réseaux sociaux d'accéder au règlement extrajudiciaire des litiges.

### 2. **Extension à de nouveaux domaines juridiques.**

La spécialisation actuelle, centrée sur les questions liées à la liberté d'expression, sera progressivement élargie. User Rights examine l'intégration de nouveaux domaines, notamment le droit de la consommation, la protection des données et le droit de la concurrence.

### 3. **Renforcement des capacités et de la communication.**

À la date du présent rapport, User Rights emploie 14 collaborateurs, incluant des décideurs, des pré-examineurs et du

personnel de support opérationnel. Une augmentation significative des capacités est prévue en 2026 afin de faire face à l'augmentation du volume d'affaires ainsi qu'à l'extension aux nouvelles plateformes, langues et domaines juridiques. Sur la base des fondations opérationnelles déjà établies, User Rights développera également de manière ciblée sa communication à destination des utilisateurs, de la société civile et du grand public afin d'accroître sa visibilité.

## **6.2 Amélioration de la coopération avec les plateformes**

User Rights mène, conjointement avec le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (le réseau ODS), un dialogue structuré avec les plateformes (Digital Trust & Safety Partnership, DTSP). L'objectif de ces échanges est d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la coopération. Les discussions portent principalement sur des questions opérationnelles, telles que l'amélioration et la standardisation des échanges de données, l'introduction d'identifiants de dossiers uniformes et la clarification des informations que les plateformes doivent fournir, ainsi que du stade de la procédure auquel elles doivent les communiquer.

Cette coordination bilatérale permet de résoudre de nombreuses questions pratiques, à condition que les plateformes participent de manière constructive. Elle atteint toutefois ses limites lorsque subsistent des divergences fondamentales d'interprétation, notamment en ce qui concerne le champ d'application de l'article 21 du règlement sur les services numériques, l'obligation de communiquer les contenus contextuels, ou encore l'obligation de motivation lors de la contestation de la recevabilité des procédures. Sur ces points, les plateformes et les organismes de règlement des litiges ne sont pas parvenus, à ce stade, à un consensus. Une clarification par les autorités de régulation compétentes apparaît dès lors nécessaire.

Parallèlement, les données mettent en évidence des situations dans lesquelles la coopération de certaines plateformes est restée limitée : les informations nécessaires ne sont pas toujours fournies, certaines demandes restent sans

réponse, ou des exceptions d'irrecevabilité sont soulevées sans motivation propre à l'affaire. Du point de vue de User Rights, ces éléments révèlent des faiblesses structurelles du cadre actuel. Afin de garantir le fonctionnement effectif de l'article 21 du règlement sur les services numériques en pratique, des orientations réglementaires plus précises relatives à l'obligation légale de coopération des plateformes pourraient s'avérer nécessaires.

### 6.3 Encadrement réglementaire et mise en œuvre

Un groupe de travail consacré aux bonnes pratiques en matière de règlement extrajudiciaire des litiges a été mis en place entre les coordinateurs nationaux pour les services numériques. Dans ce cadre, le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS) et User Rights ont soumis aux autorités de régulation un ensemble de questions en suspens nécessitant des clarifications. Il s'agit de domaines dans lesquels les positions des plateformes et des organismes de règlement ont été discutées, sans parvenir à une convergence, et pour lesquels, en l'absence d'orientations réglementaires, aucune solution ne semble se dessiner.

Une question centrale porte sur la détermination des types de **décisions de modération fondées sur le « comportement »** qui ne relèvent pas de l'article 21 du règlement sur les services numériques, ainsi que sur les obligations de divulgation permettant aux plateformes de démontrer, dans chaque cas, qu'une telle situation est caractérisée.

D'autres questions concernent le **traitement des mesures de modération temporaires et des contenus supprimés** : certaines plateformes contestent la recevabilité des procédures lorsque le contenu n'est plus visible ou que les mesures ont expiré. Le réseau ODS considère, pour sa part, que le droit au contrôle est attaché à la décision de modération elle-même, et non à la persistance de la visibilité du contenu ou à l'exécution continue de la mesure. En outre, les décisions de modération peuvent avoir des effets au niveau du compte, notamment par l'accumulation d'avertissements (*strikes*), pouvant conduire à une suspension.

La question de l'orientation vers les voies de recours (*signposting*) revêt également une importance majeure : les plateformes sont tenues d'informer les utilisateurs de la possibilité de recourir au règlement extrajudiciaire des litiges. Les pratiques actuelles de plusieurs plateformes demeurent insuffisantes. Les informations sont souvent difficiles d'accès, incomplètes ou présentées de manière telle qu'en pratique, les utilisateurs ne sont pas en mesure d'identifier les voies de recours vers le règlement des litiges. Le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS) appelle les autorités de régulation à définir des exigences concrètes quant à la conception et à la visibilité de cette orientation et à en contrôler le respect au moyen d'audits réguliers de l'expérience utilisateur (UX).

Par ailleurs, le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS) a sollicité des clarifications réglementaires sur les points suivants :

- **l'obligation** pour les plateformes **de communiquer les contenus contextuels**, dès lors qu'un examen approfondi est souvent impossible sans accès au contexte d'une publication (commentaires associés, fils de discussion, historique des sanctions, etc.) ;
- **la question du délai applicable aux mesures de modération et aux contenus**, certaines plateformes soutenant que des mesures expirées ou des contenus supprimés ne constituent plus des litiges au sens de l'article 21 du règlement sur les services numériques, position que les organismes de règlement ne partagent pas et qui est invoquée dans environ trois quarts des cas comportant des exceptions d'irrecevabilité ;
- **l'obligation de motivation lors de la contestation de la recevabilité des procédures**, les refus généraux ou standardisés dépourvus de justification spécifique à l'affaire compromettant l'efficacité du mécanisme de règlement des litiges ;
- **le traitement des signalements d'utilisateurs rejetés par les plateformes comme insuffisamment précis**, alors même que les utilisateurs ont fourni les informations essentielles ;
- **le traitement des situations dans lesquelles les plateformes ne répondent pas aux signalements des utilisateurs**, certaines soutenant qu'en l'absence de décision préalable, aucun litige ne peut exister au sens

de l'article 21 du règlement sur les services numériques, position que le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges considère comme infondée, dès lors que l'absence de décision constitue elle-même une mesure contestable.

Enfin, la question du respect de **l'obligation de coopération** dans son ensemble doit être inscrite à l'agenda des autorités de régulation.

## 6.4 Atteindre les publics concernés et faciliter l'accès

Un obstacle majeur à l'efficacité du règlement extrajudiciaire des litiges réside dans le fait que les utilisateurs concernés ignorent souvent l'existence de cet instrument. Le parcours menant d'une décision de modération à l'exercice effectif des droits devant un organisme de règlement des litiges présente actuellement plusieurs points de rupture.

Cela commence par **l'orientation par les plateformes elles-mêmes vers les voies de recours**: comme indiqué à la section 6.3, plusieurs plateformes n'informent pas les utilisateurs, ou de manière insuffisante, de la possibilité de recourir au règlement extrajudiciaire des litiges. En l'absence d'améliorations à cet égard, l'accès à ce mécanisme demeure fermé à la majorité des personnes concernées.

Un autre problème central concerne **le site internet de la Commission européenne**, vers lequel les plateformes orientent les utilisateurs en tant que point de contact principal. Dans sa forme actuelle, ce site ne remplit pas pleinement sa fonction. Les utilisateurs peinent souvent à déterminer quel organisme de règlement des litiges est compétent pour leur cas et dans quelles conditions ils peuvent introduire une demande. Une part importante des demandes reçues via le site de la Commission relève en réalité de la compétence d'un autre organisme. Le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS) a soumis à la Commission des propositions concrètes visant à améliorer la présentation, notamment une structuration plus claire par plateforme et par objet du contrôle, ainsi que

l'introduction d'une fonction de filtrage.

Enfin, il est nécessaire d'apporter des clarifications concernant le **remboursement des frais raisonnables**. L'article 21, paragraphe 5, du règlement sur les services numériques prévoit que les plateformes doivent rembourser aux utilisateurs l'ensemble des coûts raisonnables engagés dans le cadre de la procédure de règlement des litiges. La préparation rigoureuse d'un dossier et sa saisine devant un organisme de règlement des litiges, peuvent représenter un effort significatif pour les utilisateurs. En l'absence de lignes directrices claires sur les frais remboursables et les modalités de remboursement, le système de règlement extrajudiciaire des litiges risque de ne pas atteindre pleinement son potentiel. Le réseau des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (réseau ODS) a demandé aux autorités de régulation d'apporter des clarifications sur ces questions.

## 6.5 Développement du secteur du règlement extrajudiciaire des litiges

Le règlement extrajudiciaire des litiges appliqué aux plateformes de réseaux sociaux constitue un domaine encore récent et en phase de structuration. De nombreuses questions pratiques allant de la délimitation du champ d'application au rôle des droits fondamentaux dans les décisions de modération, en passant par l'importance des données de transparence n'ont pas encore été définitivement tranchées. Le développement du secteur suppose un échange continu entre les organismes de règlement des litiges, les plateformes, les autorités de régulation, le monde académique et la société civile.

Une contribution importante sera apportée par l'institutionnalisation du Conseil consultatif au titre de l'article 21. Créé en 2024 par User Rights, cet organe consultatif académique a déjà publié quatre rapports consacrés à des questions clés du règlement des litiges (voir section 1.5.2 pour plus de détails). À partir de 2026, le Conseil sera inscrit dans un cadre institutionnel élargi : il sera conjointement porté par l'Université d'Osnabrück et le DSA Observatory

de l'Université d'Amsterdam, et coprésidé par la professeure Dr Hannah Ruschemeier et le professeur Dr João Quintais. Outre des universitaires, des représentants de la société civile seront désormais également associés à ses travaux. Le Conseil se réunira deux fois par an, recueillera en amont des contributions écrites des parties intéressées et publiera, à l'issue de chaque réunion, un rapport de discussion rendu public.

Par cette initiative, User Rights et le Conseil consultatif contribuent à créer les conditions d'un débat public approfondi sur les questions les plus complexes du règlement des litiges et participent à l'élaboration de standards élevés pour l'ensemble du secteur.

# ANNEXES

## A: Annexe de données

Les tableaux suivants présentent les données brutes sous-jacentes aux visualisations du rapport. Ils visent à garantir la transparence et à permettre des analyses indépendantes.

### Note.

Période de référence : l'année civile 2025.

User Rights GmbH a été certifié en tant qu'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques en août 2024. Les indicateurs figurant aux annexes A et C se rapportent à l'ensemble des demandes introduites et des décisions rendues en 2025 (N = 8 749 demandes, dont 3 630 ayant donné lieu à une décision).

### A.1 Volume des affaires et recevabilité

	TikTok	Instagram	Facebook	LinkedIn	Total
<b>Procédures introduites</b>	4,036	3,197	1,302	194	8,749
<b>dont recevables</b>	2,953	913	499	85	4,468
<b>dont irrecevables</b>	1,083	2,284	803	109	4,281
<b>Taux de recevabilité</b>	<b>73.2%</b>	<b>28.6%</b>	<b>38.3%</b>	<b>43.8%</b>	<b>51.1%</b>

Base: 8,749 demandes.

Note: Pinterest (20 demandes) ne fait pas l'objet d'une présentation distincte et est inclus dans le total.

## A.2 Indicateurs clés par plateforme

	TikTok	Instagram	Facebook	LinkedIn	Total
<b>Taux de correction immédiate</b>	52.2%	2.2%	1.2%	29.4%	<b>35.8%</b>
<b>Refus de coopérer</b>	0.7%	34.7%	45.9%	0.0%	<b>12.5%</b>
<b>Issue favorable aux plaignants (hors correction immédiate)</b>	46.3%	94.0%	90.6%	85.7%	<b>72.1%</b>
<b>Issue favorable aux plaignants (y compris correction immédiate)</b>	80.2%	94.1%	90.7%	92.5%	<b>84.4%</b>
<b>Taux de mise en œuvre</b>	35.7%	4.3%	2.8%	12.5%	<b>13.0%</b>
<b>Taux de résolution effective</b>	69.3%	6.7%	4.0%	52.8%	<b>49.3%</b>

*Les bases varient selon les indicateurs (cf. annexe C).*

## A.3 Issue des procédures

Issue de la procédure	Nombre	Part
<b>Correction immédiate</b>	1,601	44.1%
<b>Annulation / Signalement fondé</b>	1,107	30.5%
<b>Maintien / Signalement non fondé</b>	78	2.1%
<b>Décision rendue en l'absence de participation de la plateforme</b>	356	9.8%
<b>Non-mise en œuvre</b>	488	13.4%
<b>Total</b>	<b>3,630</b>	<b>100%</b>

## A.4 Réponses des plateformes aux décisions sur le fond

Réponse de la plateforme	Nombre	Part
Observations sur le fond	1,110	54.7%
Exceptions d'irrecevabilité	455	22.4%
Absence de réponse de la plateforme	388	19.1%
Contenu non accessible	76	3.7%
<b>Total (décisions sur le fond)</b>	<b>2,029</b>	<b>100%</b>

*Décisions sur le fond = ensemble des procédures clôturées moins les corrections immédiates (3 630 - 1 601 = 2 029).*

### Mise en œuvre des décisions favorables aux plaignants (hors correction immédiate)

	Nombre	Part
Mises en œuvre	190	13.0%
Non mises en œuvre	1,270	87.0%
<b>Total (favorables hors correction immédiate)</b>	<b>1,460</b>	<b>100%</b>

## A.5 Répartition par plaintes et signalements

Indicateurs	Plainte	Signalement	Total
<b>Issue favorable aux plaignants (y compris correction immédiate)</b>	94.4%	78.2%	<b>84.4%</b>
<b>Issue favorable aux plaignants (hors correction immédiate)</b>	93.4%	42.2%	<b>72.1%</b>
<b>Taux de correction immédiate</b>	12.6%	48.9%	<b>35.8%</b>

*Plainte (mesures de restriction) : l'utilisateur conteste la suppression de son propre contenu ou les restrictions appliquées à son compte.*

Signalement : l'utilisateur signale un contenu tiers sur la base des règles de la plateforme ou d'une violation du droit.

Ensemble des demandes : 55,6 % plaintes, 44,4 % signalements.

Procédures recevables : 36,0 % plaintes, 64,0 % signalements.

## A.6 Volume des affaires par mois

Mois	TikTok	Instagram	Facebook	LinkedIn	Pinterest	Total
Janvier	131	253	-	8	-	392
Février	122	287	-	6	-	415
Mars	226	236	-	4	-	466
Avril	133	230	-	9	-	372
Mai	117	225	-	7	-	349
Juin	115	212	69	16	-	412
Juillet	156	234	95	8	-	493
Août	71	247	139	10	-	467
Septembre	310	314	203	6	1	834
Octobre	686	292	334	13	-	1,325
Novembre	1,189	266	233	43	2	1,733
Décembre	780	401	229	64	17	1,491
<b>Total</b>	<b>4,036</b>	<b>3,197</b>	<b>1,302</b>	<b>194</b>	<b>20</b>	<b>8,749</b>

Semestre	Total	Ø/mensuelle	Croissance
S1 (janv.–juin)	2,406	401	-
S2 (juil.–déc.)	6,343	1,057	x2,6

Note: Procédures concernant Facebook à partir de juin 2025 (activation de la plateforme).

Pinterest est limité à des cas individuels (N = 20).

Les données sont fondées sur la date de dépôt de la demande (date à laquelle l'utilisateur a saisi User Rights).

## A.7 Durée des procédures

Catégorie	Ø jours	Médiane
Ensemble des procédures	47	42
Correction immédiate	38	-
Simple	55	-
Moyenne	54	-
Complexe	54	-

## A.8 Complexité des procédures

Niveau de complexité	Part S1	Part S2
Simple	79 %	68 %
Moyenne	15 %	24 %
Complexe	6 %	8 %

### Répartition globale (ensemble des procédures clôturées, N = 3 630):

Niveau de complexité	Nombre	Part
Simple	872	24.0%
Moyenne	775	21.3%
Complexe	382	10.5%
Correction immédiate	1,601	44.1%

## A.9 Mesures de modération des contenus

Niveau de la mesure	Part
Niveau du contenu (suppression, restriction, blocage)	59.0%
Niveau du compte (suspension, restriction)	37.6%
Autre	3.4%

Note: La catégorisation des 2 858 mesures individuelles selon leur niveau repose sur la classification opérée par les plateformes.

## A.10 Référentiels d'examen

Fondement	Part
Règles de la communauté / Conditions générales d'utilisation	72.2%
Base légale (illégalité)	27.3%

Base: 4 468 procédures recevables.

### Principales catégories (règles de la communauté, N = 1 673 cas documentés) :

Harcèlement / intimidation 28,4 %

Discours de haine 16,4 %

Intégrité du compte / authenticité de l'identité 15,5 %

Contenus sexuels / nudité 13,0 %

Fraude / spam 6,4 %

Désinformation 4,6 %

**Note:** Dans 1 017 des 2 690 procédures fondées sur les conditions générales, la règle spécifique de la communauté n'est pas documentée (37,8 %).

Les pourcentages se rapportent aux 1 673 procédures pour lesquelles une catégorie est renseignée.

## A.11 Procédures par pays et langue

Pays	Nombre	Part
Allemagne	5.208	59.5%
France	1.663	19.0%
Italie	229	2.6%
Espagne	222	2.5%
Autriche	190	2.2%
Pologne	150	1.7%
Autres États membres de l'UE	778	8.9%
Non précisé	108	1.2%
<b>Total</b>	<b>8,749</b>	<b>100 %</b>

Langue	Nombre	Part
Allemand	5,077	58.0%
Anglais	3,175	36.3%
Français	402	4.6%
Italien	95	1.1%
<b>Total</b>	<b>8,749</b>	<b>100%</b>

Base: 8 749 demandes (ensemble des procédures, indépendamment de leur recevabilité).

## A.12 Référentiels d'appréciation en droit pénal

Dans 337 procédures, une appréciation au regard du droit pénal allemand a été effectuée.

Les référentiels les plus fréquemment mobilisés sont les suivants :

Infraction pénale	Nombre	Part
Article 130 StGB – Incitation à la haine	100	29.7%
Article 185 StGB – Injure	73	21.7%
Articles 130 + 185 StGB (combinaison)	31	9.2%
Article 241 StGB – Menace	23	6.8%
Articles 185 + 241 StGB	18	5.3%
Articles 130 + 241 StGB	13	3.9%
Autres combinaisons	10	23.4%
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100%</b>

### Appréciations au regard des droits fondamentaux :

Dans 85 procédures, une appréciation au regard de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne a été nécessaire.

Dans 33 cas (38,8 %), la mesure de modération de la plateforme a été jugée incompatible avec les droits fondamentaux.

Dans 52 cas (61,2 %), elle a été jugée compatible.

## B: Champ d'activité

Le règlement de procédure de User Rights GmbH, dans sa version du 20 mai 2025, régit en complément des exigences de l'article 21 du règlement sur les services numériques, la conduite et le déroulement des procédures de règlement des litiges.

### B.1 Règles des plateformes

Conformément à sa certification, User Rights est habilité à examiner la conformité des contenus et des mesures de modération aux règles des plateformes suivantes :

#### Meta (Instagram et Facebook)

- Standards publicitaires
- Nudité adulte et activité sexuelle
- Représentation authentique de l'identité
- Harcèlement et intimidation
- Coordination de comportements préjudiciables et promotion d'activités criminelles
- Organisations et individus dangereux
- Fraude, escroqueries et pratiques trompeuses
- Comportements haineux
- Exploitation humaine
- Désinformation
- Biens et services réglementés
- Sollicitation sexuelle d'adultes et langage sexuellement explicite
- Suicide, automutilation et troubles alimentaires
- Violence et incitation à la violence
- Contenus violents et explicites

#### TikTok

- Politiques publicitaires
- Abus sexuels sur adultes
- Exposition du corps et comportements sexualisés

- Intégrité civique et électorale
- Divulgence commerciale et marketing rémunéré
- Activités et défis dangereux
- Troubles alimentaires, gestion du poids à risque et image corporelle
- Contenus modifiés et générés par l'IA (AIGC)
- Normes d'éligibilité du fil « Pour toi » · Fraude et escroqueries
- Harcèlement et intimidation
- Discours de haine ou comportements haineux
- Trafic et exploitation d'êtres humains
- Désinformation
- Informations personnelles
- Biens et services réglementés
- Contenus choquants et explicites
- Suicide et automutilation
- TikTok LIVE
- Comportements violents et criminels
- Organisations et individus violents ou haineux
- Sécurité et bien-être des mineurs

## **Pinterest**

- Contenus sexuels et nudité
- Biens, services et activités interdits ou réglementés
- Activités haineuses
- Harcèlement et critique
- Informations privées
- Automutilation et comportements dangereux
- Violence et menaces
- Acteurs violents
- Désinformation
- Usurpation d'identité
- Commentaires

## **LinkedIn**

User Rights examine l'ensemble des règles de la communauté de LinkedIn.

## B.2 Dispositions légales

User Rights est également habilité à examiner la conformité au droit de l'Union européenne, au droit pénal italien et au droit pénal allemand :

- **Code pénal allemand (Strafgesetzbuch – StGB) :**  
Articles 86, 86a, 89a, 91, 100a, 111, 126, 129, 129a, 129b, 130, 131, 134, 140, 145d, 166, 185, 186, 187, 188, 189, 201a, 241 StGB
- **Code pénal italien** (*Codice Penale*)
- **Droit de l'Union européenne :**  
par exemple les violations des règlements de sanctions de l'UE à l'encontre de la Russie, notamment le règlement (UE) n° 833/2014.

## B.3 Exclusions du champ d'activité

User Rights concentre ses activités de règlement des litiges sur les différends liés à l'expression.

Les domaines suivants sont exclus :

- **Propriété intellectuelle et droit de la concurrence :**  
L'analyse de ces questions requiert une expertise spécialisée et ne relève pas du champ d'examen.
- **Contenus pédopornographiques :**  
User Rights n'examine pas les plaintes relatives à des contenus représentant des violences sexuelles sur mineurs (Online Child Sexual Abuse Material).

## C: Architecture des indicateurs de performance et relations mathématiques

### C.1 Définitions des indicateurs

Les indicateurs suivants constituent le cadre d'évaluation de User Rights.

Chaque indicateur est présenté avec une question directrice, une formule et une base de calcul.

Code	Signification	
<b>IR</b>	Correction immédiate	La plateforme corrige sa décision avant l'examen au fond
<b>OV</b>	Annulation / Signalement fondé	Décision sur le fond favorable au plaignant
<b>UP</b>	Maintien / Signalement non fondé	Décision sur le fond défavorable au plaignant
<b>AP</b>	Absence de participation de la plateforme	Décision rendue sans coopération de la plateforme
<b>NI</b>	Non-mise en œuvre	Décision favorable non mise en œuvre par la plateforme
↑	Mise en œuvre par la plateforme	↑
↓	Non mise en œuvre	↓

## Catégories d'issue des procédures :

#	KPI	Formule	Calcul	Résultat
1	<b>Issue favorable au plaignant</b>	$(IR + OV) \div N$	$(1,601 + 1,107 + 356) \div 3,630$	<b>84.4 %</b>
1a	→ Plainte	$(IRc + OVc) \div Nc$	$(203 + 1,107) \div (203 + 1,107 + 78)$	<b>94.4 %</b>
1b	→ Signalement	$(IR^R + OV^R) \div N^R$	$(1,398 + 356) \div (1,398 + 356 + 488)$	<b>78.2 %</b>
2	<b>Taux de résolution effective</b>	$(IR + OV\uparrow) \div N$	$(1,601 + 91 + 99) \div 3,630$	<b>49.3 %</b>
3	<b>Taux de mise en œuvre</b>	$OV\uparrow \div OV$	$(91 + 99) \div (1,107 + 356)$	<b>13.0 %</b>
-	<b>Taux d'annulation (plainte)</b>	$OVc \div (OVc + UPc)$	$1,107 \div (1,107 + 78)$	<b>93.4 %</b>
-	<b>Taux de signalement fondé</b>	$OV^R \div (OV^R + UP^R)$	$356 \div (356 + 488)$	<b>42.2 %</b>
-	<b>Taux de correction immédiate</b>	$IR \div \text{Recevables}$	$1,601 \div 4,468$	<b>35.8 %</b>

IR = Correction immédiate    OV = Annulation    OV↑ = Annulation mise en œuvre  
 OVc = Annulation (plainte)    OV<sup>R</sup> = Annulation (signalement)    UPc = Maintien (plainte)  
 UP<sup>R</sup> = Maintien (signalement)    N = Affaires clôturées    Nc = Plaintes clôturées    N<sup>R</sup> = Signalements clôturés  
 Recevables = Affaires recevables

## C.2 Note d'interprétation

Les indicateurs couvrent exclusivement les procédures ayant donné lieu à une décision finale (N = 3 630).

Les procédures encore en cours à la date de référence (838 sur 4 468 procédures recevables) ne sont pas incluses.

La période de référence correspond à l'année civile 2025.

User Rights GmbH a été certifié en tant qu'organisme de règlement extrajudiciaire des litiges au titre de l'article 21 du règlement sur les services numériques en août 2024.

**User Rights GmbH**  
 Wrangelstr. 4, 10997 Berlin  
[info@user-rights.org](mailto:info@user-rights.org)  
[www.user-rights.org](http://www.user-rights.org)