



1600 Amphitheatre Parkway
Mountain View, California 94043

Tel: 650.253.0000
www.google.com

18 mars 2021

Autorité de la concurrence
11, rue de l'Echelle
75001 Paris

VERSION PUBLIQUE

Rapport annuel 2020 à l'Autorité de la concurrence

Ce document rend compte des mesures que Google a mises en place à compter du 19 août 2020 pour se conformer aux injonctions prononcées par la décision 19-D-26 du 19 décembre 2019 de l'Autorité de la concurrence (la « Décision »).¹

I. SUSPENSION DE COMPTES GOOGLE ADS

Du 19 août au 31 décembre 2020, s'agissant des annonceurs et des règles Google Ads visés par la Décision² :

- Les utilisateurs français³ ont soumis un nombre total de 1 667 plaintes concernant 650 sites via le nouvel outil de Google⁴ afin de signaler des violations des règles Google Ads et des infractions à la réglementation applicable.
- Google a suspendu 130 comptes Google Ads à la suite de ces plaintes⁵.

¹ Ce rapport est présenté conformément au paragraphe 582 de la Décision.

² La Décision vise « *les annonceurs sur le marché de la publicité en ligne liée aux recherches sur le marché français* » et les « *Règles Google Ads qui ont pour objet de protéger les utilisateurs de son moteur de recherche en ligne Google Search contre les annonces et les sites malveillants (ci-après : les « Règles Protectrices des Internautes* » ». Voir les paragraphes 586 et 566, respectivement, de la Décision.

³ Les « utilisateurs français » sont définis comme les utilisateurs ayant une adresse IP située en France. Voir paragraphe 586 de la Décision.

⁴ L'outil de signalement de Google est disponible au lien suivant : https://support.google.com/google-ads/contact/vio_other_aw_policy.

⁵ Ces comptes étaient liés à 146 des sites ayant fait l'objet de plaintes. L'essentiel des comptes ont été suspendus pour un manquement à l'une des règles suivantes : (i) « Utilisation abusive du réseau publicitaire » (81%), « Déclarations Trompeuses » (12%) et « Contrefaçon » (4%).

- Google a suspendu 8 846 comptes Google Ads dans le but de protéger les utilisateurs. Google a également refusé 295 240 annonces en rapport avec ces comptes.

Des informations sur chacune de ces suspensions de compte ainsi que sur les refus d'annonces relatives aux comptes suspendus sont fournies en Annexe.

II. MESURES MISES EN ŒUVRE POUR SE CONFORMER AUX INJONCTIONS PRONONCEES PAR LA DECISION

Les mesures mises en œuvre à partir du 19 août 2020 pour se conformer aux injonctions prononcées par la Décision sont présentées ci-dessous.

1. Mesures concernant la clarification des règles Google Ads

a. Clarification de la rédaction des Règles Protectrices des Internautes

- Google a supprimé la règle interdisant la vente d'articles gratuits, qui était au cœur de la Décision, à compter du 26 mai 2020.
- Google a également introduit deux règles plus ciblées dans la catégorie « Autres activités soumises à restriction » : (i) la règle relative aux services de renseignements téléphoniques, de transfert et d'enregistrement des appels et (ii) la règle relative aux documents officiels et services publics.⁶ Ces règles sont entrées en vigueur le 30 mars et le 26 mai 2020 respectivement, après une annonce préalable.
- Google a renommé et réorganisé les règles figurant dans la catégorie « Déclarations trompeuses » afin d'assurer une meilleure lisibilité et compréhension de ces règles. Pour plus d'informations sur ces changements, nous vous prions de bien vouloir consulter l'annonce publiée dans le Journal des modifications en août 2020.⁷
- Google a également saisi cette opportunité pour revoir la rédaction d'autres règles, y compris des règles qui ne sont pas comprises dans le champ d'application de la Décision.

b. Liste des règles dont la violation est considérée comme grave

- Google a publié la définition d'une violation grave dans une section dédiée du Centre d'aide des règles Google Ads intitulée « *À propos des suspensions de comptes Google Ads* ». ⁸ Cette définition prévoit que les violations « graves » sont celles pour lesquelles une suspension immédiate du compte

⁶ Ces règles sont disponibles sur le Centre d'aide de Google Ads à la page suivante : <https://support.google.com/adspolicy/answer/6368711?hl=fr>.

⁷ Voir « Mise à jour du règlement sur les déclarations trompeuses (août 2020) », disponible à l'adresse suivante : https://support.google.com/adspolicy/answer/9987766?hl=fr&ref_topic=29265.

⁸ Cette page est disponible à l'adresse suivante : <https://support.google.com/adspolicy/answer/2375414?hl=fr>.

de l'annonceur est nécessaire car elles (i) impliquent une activité illégale ou (ii) entraînent un préjudice significatif pour les utilisateurs.

- Google a inclus dans cette section une liste exhaustive de toutes les règles dont la violation est considérée comme grave (que ces règles soient ou non comprises dans le champ d'application de la Décision). Cette liste comprend actuellement les règles suivantes : (i) Contournement des systèmes, (ii) Pratiques trompeuses coordonnées, (iii) Non-respect des sanctions commerciales, (iv) Contrefaçon, (v) Pratiques commerciales inacceptables, et (vi) Pharmacies non autorisées. Pour chacune de ces règles, Google a indiqué sur la page dédiée à cette règle que la violation est considérée comme grave.

c. Procédures d'information concernant les modifications des Règles Protectrices des Internaute

- Google a modifié la procédure d'information des annonceurs en cas de modification d'une règle comprise dans le champ d'application de la Décision. Au moins 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, Google publie la règle modifiée ou la nouvelle règle sur le Centre d'aide de Google Ads. Le Journal des modifications présente également ces changements afin que les annonceurs puissent comprendre ce qui a été modifié par rapport à l'ancienne règle. En outre, Google notifie les annonceurs relevant du champ d'application de la Décision par courriel afin de les informer de la modification opérée en les renvoyant vers le Journal des modifications.
- Google applique le préavis de 60 jours (i) lorsqu'une nouvelle règle est introduite et (ii) lorsqu'une modification substantielle est apportée à une règle existante. Google n'envoie pas de notification préalable pour les modifications qui se limitent à clarifier une règle existante, par exemple lors de l'ajout de nouveaux exemples d'annonces ou de comportements nuisibles qui sont visées par des règles générales existantes. Google n'applique pas non plus la notification préalable pour les modifications purement rédactionnelles qui n'affectent pas le contenu de la règle.

2. Mesures concernant l'application des procédures de suspension de compte

a. Procédures de suspension de compte en cas de violations graves

- Google a mis à jour le courriel de notification envoyé aux annonceurs en cas de suspension immédiate de compte.
- Si l'annonceur fait appel, Google envoie une notification une fois l'appel examiné afin d'indiquer si la suspension de compte est levée ou non.
- En cas de violations multiples et simultanées de plusieurs règles, Google envoie un courriel pour chaque règle justifiant la suspension du compte.

b. Procédures de suspension de compte en cas de violations non graves

- En cas de violation non grave, Google envoie un avertissement pour (i) préciser les règles dont Google a constaté la violation, (ii) préciser les conséquences que peuvent entraîner des violations multiples de cette règle en ce qui concerne la suspension du compte Google Ads concerné ou de tout autre compte lié et (iii) diriger l'annonceur vers le Centre d'aide Google Ads. L'annonceur a alors la possibilité de remédier à la violation ou, s'il ne pense pas avoir enfreint la règle, d'expliquer en quoi il ne pense pas avoir enfreint la règle. Cette notification sera envoyée à l'annonceur au moins sept jours avant toute suspension.

c. Document unique précisant les motifs et étapes pouvant mener à la suspension d'un compte

- Comme expliqué ci-dessus, Google a publié une section dédiée sur le Centre d'aide sur les règles Google Ads qui fournit (i) une définition des violations graves et (ii) une description des différentes étapes menant à la suspension d'un compte. Les annonceurs peuvent télécharger cette section.⁹

3. Sur les mesures de prévention, de détection et de traitement des violations des règles Google Ads

a. Formation des équipes commerciales

- Google organise des formations pour les équipes commerciales chargées de fournir un soutien personnalisé aux annonceurs de Google Ads au niveau mondial concernant (i) le contenu et la portée des règles Google Ads, (ii) les risques liés à la violation des règles pour les annonceurs et les utilisateurs, et (iii) les procédures de refus d'annonces et de suspension des comptes.
- La première formation annuelle a été lancée le 2 novembre 2020.

b. Procédure permettant aux consommateurs de signaler les manquements aux règles Google Ads et à la réglementation applicable

- Si Google disposait déjà d'un outil permettant aux consommateurs de signaler les annonces malveillantes, il a mis en place une nouvelle fonctionnalité permettant aux consommateurs de localiser cet outil plus facilement depuis google.com. Cet outil est disponible à l'adresse suivante : https://support.google.com/google-ads/contact/vio_other_aw_policy.

c. Rapport annuel à l'Autorité de la concurrence

- Google soumettra un rapport annuel à l'Autorité de la concurrence avant le 31 mars de chaque année jusqu'en 2025.

⁹ Cette page est disponible à l'adresse suivante : <https://support.google.com/adspolicy/answer/2375414?hl=fr>.

- Une version non confidentielle de ce rapport sera publiée sur le site de Google Ads.

Annexe – Informations sur les suspensions de comptes et refus d’annonces relatifs aux comptes suspendus pour les annonceurs et les règles compris dans le champ d’application de la Décision

I. SUSPENSIONS DE COMPTE

Numéro de compte de l’annonceur	Date de l’avertissement final (le cas échéant)	Date de suspension	Date de rétablissement	Règle violée	Mode de détection	Nom du principal site relié au compte	Activité générale
[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]
[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]
[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]

II. REFUS D’ANNONCES RELATIVES AUX COMPTES SUSPENDUS

Numéro de compte de l’annonceur	Identifiant de l’annonce	URL	Activité générale	Règle violée	Date du refus d’annonce le plus récent
[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]
[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]
[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]	[Confidentiel]