



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CONSULTATION PUBLIQUE

Du 16 février 2026 au 27 mars 2026

Projet de lignes directrices portant sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage autres que les frais liés au transfert de données

16 février 2026

Modalités pratiques de la consultation publique

Les observations des parties intéressées sont sollicitées par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ci-après « l'Arcep » ou « l'Autorité ») au sujet de son projet de lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage autres que les frais de transfert de données.

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au **27 mars 2026 à 18h00**, heure de Paris. Seules les contributions arrivées avant l'échéance seront prises en compte.

Les contributions doivent être transmises à l'Arcep de préférence en utilisant le formulaire disponible sur le site internet de l'Arcep :

<https://www.arcep.fr/actualites/les-consultations-publiques/p/gp/detail/consultation-lignes-directrices-frais-changement-cloud-fevrier2026.html>

Elles peuvent également être transmises par courrier électronique à l'adresse suivante : CPcloud@arcep.fr.

L'Arcep, dans un souci de transparence, publiera le résultat de la consultation, à l'exclusion des éléments d'information couverts par le secret des affaires.

Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

Dès lors que leur réponse contiendrait de tels éléments, les contributeurs sont invités à transmettre leur réponse en deux versions :

- une version confidentielle, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires sont identifiés entre crochets et surlignés en gris, par exemple : « une part de marché de [SDA : 25] % » ;
- une version publiable, dans laquelle les passages couverts par le secret des affaires auront été remplacés par [SDA], par exemple : « une part de marché de [SDA] % ».

L'Autorité pourra déclasser d'office des éléments d'information qui par leur nature ne relèvent pas du secret des affaires.

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus en adressant vos questions à : CPcloud@arcep.fr.

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : www.arcep.fr.

Lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur de services d'informatique en nuage autres que les frais liés au transfert de données

Table des matières

1	Introduction	4
1.1	Faciliter le changement de fournisseur pour assurer le développement d'un marché concurrentiel de l'informatique en nuage.....	4
1.2	L'encadrement des frais de changement de fournisseur par le règlement européen sur les données et la loi visant à sécuriser et réguler l'espace numérique	5
1.2.1	Le cadre législatif européen	5
1.2.2	Le cadre législatif national.....	6
1.3	Les travaux de l'Autorité relatifs à l'encadrement des frais de changement de fournisseur .	6
2	Périmètre des lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données	8
2.1	Le processus et les frais de changement de fournisseur selon le règlement sur les données	8
2.2	Rappel des conclusions relatives aux frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données énoncées par l'Autorité dans la consultation publique sur la régulation des services <i>cloud</i>	10
2.3	Conclusion sur le périmètre des lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données	11
3	Les obligations de facilitation du changement de fournisseur imposées par le règlement sur les données	12
3.1	La fourniture d'une assistance raisonnable pour que le changement de fournisseur soit fructueux, efficace et sûr.....	13
3.2	La fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur	13
3.3	La fourniture des informations pertinentes pour la réalisation du changement de fournisseur	14
3.4	Le maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur.....	15
4	Les catégories de prestations directement liées au processus de changement de fournisseur susceptibles d'être considérées pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données	15
4.1	La fourniture d'une assistance raisonnable dans le cadre du processus de changement de fournisseur.....	16
4.2	La fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur	17
4.3	Le maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur.....	19

5	Les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données	19
5.1	Les coûts liés à la fourniture d'une assistance raisonnable	19
5.2	Les coûts liés à la fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur.....	20
5.3	Les coûts liés au maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur	21
6	Conclusion	22

1 Introduction

1.1 Faciliter le changement de fournisseur pour assurer le développement d'un marché concurrentiel de l'informatique en nuage

L'informatique en nuage¹ est au cœur de la transformation numérique de l'économie. Elle offre aux entreprises la possibilité d'externaliser la gestion de leurs ressources informatiques, qu'elles peuvent désormais consommer dans une logique de paiement à l'usage². Elle leur permet d'améliorer la flexibilité de leurs systèmes d'information, dont les capacités de traitement peuvent s'adapter aux variations de leur activité, et facilite le passage à l'échelle. Elle rend ainsi possible l'accès à des technologies innovantes, notamment les services d'intelligence artificielle, y compris à des entreprises disposant de moyens limités pour la gestion de leurs systèmes d'information.

Les entreprises peuvent choisir les solutions qui leur correspondent parmi des offres variées de services d'informatique en nuage (ci-après « services *cloud* »), qui couvrent aussi bien la mise à disposition d'infrastructures informatiques, de plateformes de développement ou de logiciels clefs en main.

Pour faciliter le développement du marché des services *cloud*, et par là permettre aux entreprises de bénéficier des nombreuses opportunités que leur offre le recours à ce type de services, il est primordial de leur permettre de changer librement de fournisseur. En effet, le changement de fournisseur peut permettre de profiter d'offres plus compétitives ou de disposer de fonctionnalités proposées par différents fournisseurs de services *cloud*.

Or, de nombreux rapports³ soulignent que les projets de migration des entreprises utilisatrices sont susceptibles de rencontrer des difficultés de nature tarifaire (e.g. frais de transfert de données), technique (e.g. hétérogénéité des services qui proposent des fonctionnalités équivalentes, ou documentations insatisfaisantes) ou contractuelle (e.g. existence de services liés).

¹ Le 1° du I de l'article L. 442-12 du [code de commerce](#) auquel renvoie l'article 27 de la loi n° 2024-449 visant à sécuriser et réguler l'espace numérique (dite « loi SREN ») définit un service *cloud* comme étant « *un service numérique fourni à un client qui permet un accès par réseau en tout lieu et à la demande à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables, modulables et variables de nature centralisée, distribuée ou fortement distribuée, qui peuvent être rapidement mobilisées et libérées avec un minimum d'efforts de gestion ou d'interaction avec le fournisseur de services.* »

² Modèle désigné par l'expression anglaise « *pay-as-you-go* ».

³ Voir par exemple : Autoriteit Consument & Markt, « [Market Study Cloud services](#) », septembre 2022 ; Autorité de la concurrence, « [Avis 23-A-08 portant sur le fonctionnement concurrentiel de l'informatique en nuage \("cloud"\)](#) », juin 2023 ; Office of Communications, « [Cloud services market study \(final report\)](#) », octobre 2023.

La levée des freins au changement de fournisseur par les entreprises revêt donc un caractère stratégique pour le développement d'un marché concurrentiel des services *cloud*. Plusieurs réponses législatives, aux niveaux européen et français (cf. section 1.2), ont été apportées pour lever ces différents freins, donnant à l'Arcep de nouvelles missions, dont l'encadrement des frais de changement de fournisseur (cf. section 1.3).

1.2 L'encadrement des frais de changement de fournisseur par le règlement européen sur les données et la loi visant à sécuriser et réguler l'espace numérique

1.2.1 Le cadre législatif européen

Dès 2020, la stratégie européenne pour les données⁴ a eu pour objectif de faciliter la circulation de la donnée, notamment dans le domaine du *cloud*. Les problèmes identifiés étaient notamment (i) la faible part de marché des fournisseurs de services *cloud* européens et les risques de dépendance de l'Union européenne aux fournisseurs non-européens, (ii) la forte concentration du marché et (iii) le verrouillage des utilisateurs, notamment en raison d'une faible interopérabilité des services et d'une portabilité limitée des données.

Dans la continuité de cette stratégie, le règlement européen sur les données⁵, ci-après « règlement sur les données »⁶, publié le 22 décembre 2023, vise notamment à éliminer les obstacles au bon fonctionnement du marché intérieur des données. En particulier :

- son chapitre VI regroupe un ensemble de mesures pour faciliter le changement de fournisseur de services de traitement de données, dont font partie les services *cloud*, mais aussi d'autres services comme les services d'*edge computing*⁷ ;
- son chapitre VIII regroupe un ensemble de mesures notamment pour améliorer l'interopérabilité des données et des services de traitement de données.

Plus spécifiquement, le règlement sur les données introduit une suppression progressive de l'ensemble des frais de changement de fournisseur appliqués par les fournisseurs de services *cloud*. L'article 29 du règlement sur les données indique ainsi qu'à compter du 11 janvier 2024 et jusqu'au 12 janvier 2027, les fournisseurs peuvent imposer des frais de changement de fournisseur au client, mais que ces frais ne peuvent dépasser les coûts supportés par le fournisseur qui sont directement liés au processus de changement de fournisseur. À compter du 12 janvier 2027, les frais de changement de fournisseur seront interdits⁸.

⁴ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, « Une stratégie européenne pour les données », le 19 février 2020.

⁵ [Règlement \(UE\) 2023/2854 du Parlement européen et du Conseil concernant des règles harmonisées portant sur l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données et modifiant le règlement \(UE\) 2017/2394 et la directive \(UE\) 2020/1828](#).

⁶ Également désigné en anglais « Data Act ».

⁷ L'*edge computing* (ou informatique en périphérie de réseau) est un modèle de traitement des données qui déplace le calcul et le stockage près des sources de données, comme des appareils ou des capteurs, afin de réduire la latence et d'améliorer la réactivité des systèmes.

⁸ Règlement sur les données, article 29, §1 à 3.

1.2.2 Le cadre législatif national

Certaines mesures issues du règlement sur les données ont été introduites, par anticipation, en droit français par la loi n° 2024-449 visant à sécuriser et réguler l'espace numérique (ci-après « loi SREN »), promulguée le 21 mai 2024⁹. Ainsi, elle prévoit à son titre III, relatif à la confiance et la concurrence dans l'économie de la donnée, plusieurs obligations pour les fournisseurs de services *cloud* et confie de nouvelles missions à l'Arcep quant à leur mise en œuvre.

En particulier, en cohérence avec le règlement sur les données, l'article 27 de la loi SREN interdit à tout fournisseur de services *cloud* :

- « *de facturer, dans le cadre des contrats qu'il conclut avec un client, des frais de transfert de données [...] dans le cadre d'un changement de fournisseur supérieurs aux coûts supportés par le fournisseur et directement liés à ce changement* ». Il est précisé que ces frais « *doivent être facturés dans le respect d'un montant maximal de tarification fixé par arrêté du ministre chargé du numérique*¹⁰ *après proposition de l'Arcep* ».
- « *de facturer, dans le cadre des contrats qu'il conclut avec un client, des frais de changement de fournisseur, autres que ceux [liés au transfert de données], supérieurs aux coûts supportés par le fournisseur et directement liés à ce changement* ». Pour la mise en œuvre de cette dernière obligation, il est précisé qu' « *après consultation publique, l'Arcep adopte des lignes directrices portant sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur [autres que ceux liés au transfert de données] [...]* ».

1.3 Les travaux de l'Autorité relatifs à l'encadrement des frais de changement de fournisseur

Dans le cadre de la mise en œuvre des missions qui lui ont été confiées par la loi SREN, l'Autorité a mené des travaux d'analyse technique et économique sur le changement de fournisseur, à partir d'échanges avec différents acteurs de la chaîne de valeur des services *cloud* et avec des utilisateurs de ces services.

L'Arcep a mis en consultation publique, du 14 octobre au 16 décembre 2024, un document relatif à la régulation des services *cloud* : « Faciliter le changement de fournisseurs de services *cloud* et la mise en œuvre d'architectures *multi-cloud* grâce à un nouvel encadrement tarifaire et technique » (ci-après « *consultation publique sur la régulation des services cloud* »), pour présenter ses premières orientations et recueillir les avis des acteurs de la chaîne de valeur du *cloud*.

En particulier, l'Arcep y présentait son analyse relative aux transferts de données réalisés dans le cadre d'un changement de fournisseur. L'Autorité notait que ce type de transfert – non récurrent, faisant intervenir une quantité définie de données, et n'impliquant pas le déploiement d'équipements supplémentaires – présente une certaine flexibilité de réalisation. Dès lors, l'Arcep concluait que le coût incrémental lié à un tel transfert semblait nul, et envisageait par conséquent de proposer un montant maximal de tarification de ce type de transfert qui soit nul.

Dans la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, l'Autorité présentait aussi son analyse relative aux frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.

⁹ [Loi n° 2024-449 du 21 mai 2024 visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique](#).

¹⁰ [Arrêté du 17 novembre 2025 fixant le montant maximal de tarification pour les frais de transfert de données dans le cadre d'un changement de fournisseur de services d'informatique en nuage dans le cadre de l'article 27 de la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024](#).

L'Arcep invitait les acteurs à alimenter ses réflexions sur l'identification de prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, ainsi que sur les moyens de s'assurer que la facturation de ces prestations ne dépasse pas les coûts supportés par le fournisseur.

L'Autorité a reçu 22 contributions à sa consultation publique¹¹. Ces contributions émanaient d'acteurs français, d'acteurs issus des autres États membres de l'Union européenne, et d'acteurs extra-européens, dont les principaux fournisseurs mondiaux de services *cloud* ainsi que des fournisseurs alternatifs. Douze contributions ont abordé les enjeux liés aux frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.

Le 21 février 2025, l'Arcep a transmis au Gouvernement sa décision adoptant une proposition de montant maximal de tarification pour les frais de transfert de données dans le cadre d'un changement de fournisseur. Dans sa décision, l'Arcep proposait que soit fixé à 0 € le montant maximal de tarification d'un transfert de données standard effectué dans le cadre d'un changement de fournisseur, c'est-à-dire de la prestation d'extraction, par un réseau, des données du client depuis l'infrastructure d'origine vers l'infrastructure de destination, réalisée en utilisant l'infrastructure existante, dans le respect des clauses et conditions de délai prévus par l'article 25 du règlement sur les données. En effet, il ressort des retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* et de l'analyse de l'Autorité que le coût incrémental lié à un tel transfert de données peut être considéré comme nul¹².

**

En tenant compte des retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, les présentes lignes directrices visent à déterminer des catégories auxquelles peuvent être rattachées les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur autres que le transfert de données, ainsi que les postes de coûts afférents à chacune de ces catégories.

La section 2 du présent document caractérise le périmètre des présentes lignes directrices, à savoir les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, au regard des définitions et descriptions du processus et des frais de changement de fournisseur selon le règlement sur les données.

La section 3 rappelle les obligations de facilitation du processus de changement de fournisseur imposées par le règlement sur les données aux fournisseurs de services *cloud*.

La section 4 propose une catégorisation des prestations directement liées au changement de fournisseur susceptibles d'être considérées dans la détermination des frais de changement de fournisseur, autres que ceux liés au transfert de données, découlant des obligations du règlement sur les données exposées en section 3.

La section 5 analyse les postes de coûts supportés par les fournisseurs de services *cloud* afférents aux catégories de prestations présentées en section 4. Elle porte ainsi sur les coûts susceptibles d'être facturés dans le cadre des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données que les fournisseurs peuvent imposer jusqu'au 12 janvier 2027 à leurs clients souhaitant changer de fournisseur.

¹¹ Les contributions sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.arcep.fr/actualites/les-consultations-publiques/p/gp/detail/consultation-cloud-changement-fournisseur-services-architectures-tarifs-oct2024.html>

¹² Cf. [Décision n° 2025-0340 de l'Arcep en date du 20 février 2025 adoptant une proposition de montant maximal de tarification pour les frais de transfert de données dans le cadre d'un changement de fournisseur de services d'informatique en nuage conformément à l'article 27 de la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024](#).

2 Périmètre des lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données

La section 2.1 rappelle les définitions et descriptions du processus de changement de fournisseur et des frais de changement de fournisseur selon le règlement sur les données.

Au regard de ces définitions et descriptions, la section 2.2 rappelle les conclusions de l'Arcep relatives aux frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données dans la consultation publique sur les services *cloud*. Dans cette consultation, l'Arcep notait qu'il convient de distinguer deux ensembles : un premier ensemble constitué des prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, et sur les coûts desquelles l'Arcep est amenée à rédiger les présentes lignes directrices, et un deuxième ensemble constitué des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration.

La section 2.3 précise, au regard des retours reçus à la consultation publique sur les services *cloud*, le périmètre des présentes lignes directrices et caractérise les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, en indiquant les raisons pour lesquelles il n'est pas possible d'en dresser une liste exhaustive.

2.1 Le processus et les frais de changement de fournisseur selon le règlement sur les données

Le règlement sur les données définit le changement de fournisseur comme le processus par lequel le client passe de l'utilisation d'un service de traitement de données à l'utilisation d'un autre service (du même type ou non) proposé par un fournisseur différent, ou à une infrastructure sur site¹³. Le règlement sur les données décrit le changement de fournisseur comme une opération en plusieurs étapes, notamment l'extraction de données (c'est-à-dire le téléchargement de données à partir de l'écosystème du fournisseur d'origine), leur éventuelle transformation afin qu'elles correspondent au schéma du nouvel emplacement de destination, et enfin leur téléversement dans cet emplacement. Le règlement sur les données précise que le fournisseur d'origine est responsable de l'extraction des données dans un format lisible par machine, tandis que le client et le fournisseur de destination sont responsables du téléversement des données dans le nouvel environnement¹⁴.

¹³ Règlement sur les données, article 2 §34 : « Aux fins du présent règlement, on entend par « changement de fournisseur » le processus impliquant un fournisseur d'origine de services de traitement de données, un client d'un service de traitement de données et, le cas échéant, un fournisseur de destination de services de traitement de données, par lequel le client d'un service de traitement de données passe de l'utilisation d'un service de traitement de données à l'utilisation d'un autre service de traitement de données du même type de service, ou un autre service, proposé par un fournisseur de services de traitement de données différent, ou à une infrastructure TIC sur site, y compris par l'extraction, la transformation et le téléversement des données ; ».

¹⁴ Règlement sur les données, considérant (85) : « Le changement de fournisseur est une opération orientée vers le client, qui consiste en plusieurs étapes, notamment l'extraction de données, qui correspond au téléchargement de données à partir de l'écosystème du fournisseur d'origine de services de traitement de données; la transformation, lorsque les données sont structurées d'une manière qui ne correspond pas au schéma de l'emplacement cible; et le téléversement des données dans un nouvel emplacement de destination. [...] Les fournisseurs de services de traitement de données et les clients ont différents niveaux de responsabilités, selon les étapes du processus visé. Par exemple, le fournisseur d'origine de services de traitement de données est responsable de l'extraction des données dans un format lisible par machine, mais ce sont le client et le fournisseur de destination de services de traitement de données qui doivent téléverser les données dans le nouvel environnement, sauf en cas de recours à un service professionnel spécifique de transition. [...] ».

Le règlement sur les données définit de plus les frais de changement de fournisseur comme les frais imposés par un fournisseur à un client pour les actions requises par le règlement pour changer de fournisseur, y compris les frais de transfert de données¹⁵. Le règlement sur les données rappelle que les frais de changement de fournisseur sont constitués par exemple, outre les frais liés au transfert de données, des frais encourus pour des actions de soutien spécifiques pendant le processus de changement de fournisseur¹⁶.

Le règlement sur les données indique que les fournisseurs de services *cloud* n'imposent pas d'obstacles et suppriment les obstacles précommerciaux, commerciaux, techniques, contractuels et organisationnels, qui freinent les clients notamment dans le portage des données exportables et des actifs numériques¹⁷ du client vers un fournisseur de services *cloud* différent ou vers une infrastructure sur site¹⁸.

Le règlement sur les données encadre la durée du processus de changement de fournisseur, en définissant trois périodes :

- un délai de préavis maximal pour le lancement du processus de changement de fournisseur qui ne dépasse pas deux mois¹⁹ ;
- une période transitoire prenant effet au terme du délai de préavis et dont la durée maximale est de trente jours calendaires²⁰. Lorsqu'il est techniquement impossible au fournisseur

¹⁵ Règlement sur les données, article 2 §36 : « Aux fins du présent règlement, on entend par « *frais de changement de fournisseur* » les frais, autres que les frais de service standard ou les pénalités de résiliation anticipée, imposés par un fournisseur de services de traitement de données à un client pour les actions requises par le présent règlement pour changer de fournisseur en passant au système d'un fournisseur différent ou à une infrastructure TIC sur site, y compris les frais de transfert des données ; ».

¹⁶ Cf. Règlement sur les données, considérant (88) : « [...] Les frais de changement de fournisseur courants sont, par exemple, les frais liés au transfert des données d'un fournisseur de services de traitement de données à un autre ou à une infrastructure TIC sur site (les frais de transfert des données) ou les frais encourus pour des actions de soutien spécifiques pendant le processus de changement de fournisseur. [...] ».

¹⁷ Le règlement sur les données (article 2 §32) définit les actifs numériques comme « *des éléments en format numérique, y compris des applications, pour lesquels le client est titulaire du droit d'utilisation, indépendamment de la relation contractuelle que le client a avec le service de traitement de données qu'il a l'intention de quitter* ». Le considérant 83 du règlement sur les données précise : « *les actifs numériques désignent les éléments en format numérique pour lesquels le client possède un droit d'utilisation, y compris les applications et métadonnées liées à la configuration des paramètres, la sécurité et la gestion des droits d'accès et de contrôle, ainsi que d'autres éléments tels que les réalisations des technologies de virtualisation, y compris les machines virtuelles et la conteneurisation [...]. Ces autres éléments sont essentiels pour une utilisation efficace des données et applications du client dans l'environnement du fournisseur de destination de services de traitement de données.* »

¹⁸ Règlement sur les données, article 23 : « *Les fournisseurs de services de traitement de données prennent les mesures prévues aux articles 25, 26, 27, 29 et 30 afin de permettre aux clients de changer de fournisseur pour passer à un service de traitement de données, couvrant le même type de service, qui est fourni par un fournisseur de services de traitement de données différent, ou passer à une infrastructure TIC sur site, ou, le cas échéant, recourir simultanément à plusieurs fournisseurs de services de traitement de données. En particulier, les fournisseurs de services de traitement de données n'imposent pas d'obstacles et suppriment les obstacles précommerciaux, commerciaux, techniques, contractuels et organisationnels, qui freinent les clients dans les démarches suivantes: [...] c) le portage des données exportables et des actifs numériques du client vers un fournisseur de services de traitement de données différent ou vers une infrastructure TIC sur site, y compris après avoir bénéficié d'une offre gratuite; [...]* ».

¹⁹ Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 [c'est-à-dire le contrat établissant les droits du client et les obligations du fournisseur de services *cloud* dans le cadre d'un changement de fournisseur] comporte au moins les éléments suivants: [...] d) un délai de préavis maximal pour le lancement du processus de changement de fournisseur, qui ne dépasse pas deux mois; [...] ».

²⁰ Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants: a) des clauses permettant au client, sur demande, de passer à un service de traitement de données proposé par un fournisseur de services de traitement de données différent ou de porter toutes les données exportables et tous les actifs numériques vers

- d'origine de respecter cette période transitoire, il en informe le client dans un délai de quatorze jours ouvrables après la demande de changement et indique une autre période transitoire ne pouvant excéder sept mois²¹. Le client de son côté a le droit de prolonger la période transitoire une fois pour une durée qu'il juge plus appropriée à ses propres fins²² ;
- une période de récupération des données débutant après la fin de la période transitoire et dont la durée minimale est de trente jours calendaires²³.

2.2 Rappel des conclusions relatives aux frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données énoncées par l'Autorité dans la consultation publique sur la régulation des services *cloud*

Dans la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, l'Arcep notait qu'au regard de la loi SREN et du règlement sur les données, il convient de distinguer :

- d'une part, **les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur**, réalisées par le fournisseur d'origine et qui rentrent dans le périmètre de ses obligations de facilitation du changement de fournisseur. Comme mentionné en section 1.2.1, les frais facturés pour ces prestations ne peuvent dépasser les coûts supportés par le fournisseur qui sont directement liés au processus de changement de fournisseur, et ces frais seront interdits à compter du 12 janvier 2027 ;
- d'autre part, **les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration**, qui peuvent être réalisées – notamment, mais pas exclusivement – par le fournisseur d'origine et qui vont au-delà de ses obligations de facilitation du changement de fournisseur. Les frais facturés pour ces prestations ne sont pas concernés par l'encadrement décrit en section 1.2.1.

Le règlement sur les données précise en effet que le client peut demander la fourniture de services supplémentaires allant au-delà des obligations en matière de changement de fournisseur imposées par le règlement²⁴. Il est possible, pour le fournisseur d'origine, de facturer de tels services supplémentaires lorsqu'ils sont demandés par le client et que ce dernier a donné à l'avance son accord sur le prix desdits services. Le règlement n'interdit pas au fournisseur de facturer ces services

une infrastructure TIC sur site, sans retard injustifié et, en tout état de cause, pas après la période transitoire maximale obligatoire de trente jours calendaires prenant effet au terme du délai de préavis maximal visé au point d), [...]. ».

²¹ Règlement sur les données, article 25 §4 : « *Lorsqu'il est techniquement impossible de respecter la période transitoire maximale obligatoire prévue au paragraphe 2, point a), le fournisseur de services de traitement de données en informe le client dans un délai de quatorze jours ouvrables à compter de la présentation de la demande de changement de fournisseur, motive dûment l'impossibilité technique et indique une autre période transitoire, qui ne peut excéder sept mois. Conformément au paragraphe 1, la continuité du service est assurée tout au long de l'autre période transitoire. »*

²² Règlement sur les données, article 25 §5 : « *Sans préjudice du paragraphe 4, le contrat visé au paragraphe 1 contient des clauses accordant au client le droit de prolonger la période transitoire une fois pour une durée que le client juge plus appropriée à ses propres fins. ».*

²³ Règlement sur les données, article 25 §2 : « *[...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants: [...] g) une période minimale d'au moins trente jours calendaires pour la récupération des données, débutant après la fin de la période transitoire convenue entre le client et le fournisseur de services de traitement de données, conformément au point a) du présent paragraphe et au paragraphe 4; [...]. ».*

²⁴ L'Autorité note toutefois que le règlement sur les données n'indique pas que la simple circonstance qu'un client ait demandé un service suffit à caractériser ce service comme un service supplémentaire. Dès lors qu'une prestation entre dans le périmètre des obligations du règlement sur les données, elle ne devrait pas être considérée comme une prestation supplémentaire d'accompagnement à la migration, quand bien même elle aurait fait l'objet d'une requête du client.

supplémentaires au-delà des coûts qu'il supporte pour la fourniture de ces services²⁵. Dans la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, l'Autorité notait que la nature de ces prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration peut varier et qu'elle est intimement liée au degré de dépendance du client à l'environnement *cloud* de son fournisseur : plus les services proposés au client sont personnalisés, plus il lui sera coûteux de migrer le service en question dans un autre environnement.

Dans la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, l'Autorité concluait que le périmètre des coûts sur lesquels elle est amenée à rédiger des lignes directrices porte sur le premier ensemble de prestations, à savoir les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, réalisées par le fournisseur d'origine dans le cadre de ses obligations de facilitation du changement de fournisseur, et pour lesquelles les textes règlementaires et législatifs interdisent une tarification au-delà des coûts²⁶. L'Arcep indiquait qu'il ressortait de ses échanges avec les acteurs que les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur les plus susceptibles d'être rencontrées relèveraient *a priori* de la mise à disposition de main d'œuvre.

2.3 Conclusion sur le périmètre des lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données

Les contributions à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* ont confirmé l'analyse de l'Autorité sur la nécessité d'opérer une distinction entre prestations directement liées au processus de changement de fournisseur et prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration.

Les répondants ont aussi confirmé l'analyse de l'Autorité selon laquelle les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur les plus susceptibles d'être rencontrées relèveraient *a priori* de la mise à disposition de main d'œuvre.

Il ressort par ailleurs des retours de la consultation publique sur la régulation des services *cloud* que les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur ont pour caractéristique que leur non-réalisation entraverait le processus de changement de fournisseur. Ces prestations rentrent ainsi dans le périmètre de l'obligation imposée par le règlement sur les données aux fournisseurs de services *cloud* d'offrir, dans les limites de leurs capacités, toute l'assistance et le soutien nécessaires pour que le processus de changement de fournisseur soit fructueux, efficace et sûr, ce qui selon les répondants exclut en particulier les actions réalisées afin de répondre à des exigences spécifiques du client allant au-delà de ce que prévoit le règlement sur les données.

Les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* confirment que des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration, allant au-delà des obligations du règlement sur les données en matière de facilitation du changement de fournisseur, peuvent être proposées par le fournisseur d'origine, bien qu'elles soient souvent réalisées par le fournisseur de destination ou par une entité tierce mandatée par le client. Selon les répondants, l'accompagnement supplémentaire à la migration, peut couvrir, par exemple :

- des prestations d'audit du système d'information et des données du client ;

²⁵ Règlement sur les données, considérant (89) : « [...] Le présent règlement permet au client de demander la fourniture de services supplémentaires allant au-delà des obligations du fournisseur en matière de changement de fournisseur au titre du présent règlement. Ces services supplémentaires peuvent être fournis et facturés par le fournisseur lorsqu'ils sont fournis à la demande du client et que celui-ci marque à l'avance son accord sur le prix desdits services. ».

²⁶ Avant la suppression de cette facturation à compter du 12 janvier 2027.

- l'analyse approfondie des besoins du client et la fourniture de conseils personnalisés dans le cadre de son projet de migration ;
- des prestations de planification et de gestion du projet de migration ;
- la modification de *scripts* ou de certaines parties du code en vue d'adapter les services migrés à la configuration et aux spécificités de l'environnement du fournisseur de destination ;
- la formation aux nouveaux outils et à l'utilisation de l'environnement de destination.

Il convient cependant de noter que, selon les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, dans un nombre significatif de cas, le processus de changement de fournisseur peut être réalisé sans qu'une intervention de la part du fournisseur d'origine ne soit nécessaire. Les contributions indiquent qu'une grande part des coûts supportés par le client pour la migration est en effet liée à l'adaptation et la reconfiguration des services dans l'environnement de destination.

De plus, les contributions reçues font état du fait que la nature des actions de soutien que le fournisseur d'origine peut être amené à effectuer pour le processus de changement de fournisseur dépend intrinsèquement des besoins particuliers de chaque client. Selon les répondants, la grande diversité des exigences et situations individuelles empêche de préétablir une liste générique de toutes les actions de soutien qu'un fournisseur d'origine peut être conduit à réaliser.

Compte tenu de ce qui précède, les présentes lignes directrices ne dressent pas une liste exhaustive des actions de soutien pouvant être réalisées par le fournisseur d'origine lors du processus de changement de fournisseur, mais identifient des catégories auxquelles peuvent être rattachées les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur. Si des catégories de prestations pouvant être rattachées aux prestations directement liées au processus de changement de fournisseur autres que celles présentées dans ces lignes directrices venaient à être identifiées, et que ces prestations occasionnaient des coûts pour le fournisseur d'origine, il apparaît que seule la part de ces coûts directement imputable au processus de changement de fournisseur serait susceptible d'être facturée au client dans le cadre des frais de changement de fournisseur qui peuvent lui être imposés jusqu'au 12 janvier 2027.

3 Les obligations de facilitation du changement de fournisseur imposées par le règlement sur les données

Afin de catégoriser les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, il est nécessaire d'analyser les obligations imposées aux fournisseurs de services *cloud* par le règlement sur les données pouvant conduire le fournisseur d'origine à la réalisation d'actions ou à la fourniture de ressources pour l'un de ses clients souhaitant changer de fournisseur. Dès lors, la présente section rappelle les obligations de facilitation du changement de fournisseur imposées par le règlement sur les données aux fournisseurs de services *cloud* relatives à :

- la fourniture d'une assistance raisonnable dans le cadre du processus de changement de fournisseur (section 3.1) ;
- la fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur (section 3.2) ;
- la fourniture des informations pertinentes pour la réalisation du processus de changement de fournisseur (section 3.3) ;
- le maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur (section 3.4).

3.1 La fourniture d'une assistance raisonnable pour que le changement de fournisseur soit fructueux, efficace et sûr

L'article 25 du règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* de fournir une assistance raisonnable au client et aux tiers autorisés par le client dans le cadre du processus de changement de fournisseur²⁷. Le considérant 92 du règlement sur les données précise : « *les fournisseurs de services de traitement de données devraient être tenus, dans les limites de leurs capacités et proportionnellement à leurs obligations respectives, d'offrir toute l'assistance et le soutien nécessaires pour que le processus de changement de fournisseur de services de traitement de données soit fructueux, efficace et sûr.* »

3.2 La fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur

L'article 30 du règlement sur les données impose aux fournisseurs de services d'infrastructure en tant que service (appelés également *Infrastructure-as-a-Service* ou *IaaS*)²⁸ de faciliter le processus de changement de fournisseur notamment en fournissant des capacités et les outils nécessaires²⁹. Ce même article impose aux fournisseurs de services autres que ceux liés à des éléments d'infrastructure de mettre à disposition gratuitement des interfaces ouvertes afin de faciliter le processus de changement de fournisseur³⁰. Il convient de noter que l'article 30 du règlement précise que les fournisseurs de services *cloud* ne sont pas tenus de développer de nouvelles technologies ou de nouveaux services³¹.

²⁷ Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants : a) des clauses permettant au client, sur demande, de passer à un service de traitement de données proposé par un fournisseur de services de traitement de données différent ou de porter toutes les données exportables et tous les actifs numériques vers une infrastructure TIC sur site, sans retard injustifié et, en tout état de cause, pas après la période transitoire maximale obligatoire de trente jours calendaires prenant effet au terme du délai de préavis maximal visé au point d), période pendant laquelle le contrat de fourniture de service reste applicable et durant laquelle le fournisseur de services de traitement de données : i) fournit une assistance raisonnable au client et aux tiers autorisés par le client dans le cadre du processus de changement de fournisseur; [...] ».

²⁸ Les services IaaS permettent d'accéder à des ressources informatiques essentielles, comme des machines virtuelles ou des réseaux virtuels. À partir de ces ressources, les clients peuvent ainsi structurer leurs propres services et leurs applications.

²⁹ Règlement sur les données, article 30 §1 : « Les fournisseurs de services de traitement de données qui concernent des ressources informatiques modulables et variables limitées à des éléments d'infrastructure tels que les serveurs, les réseaux et les ressources virtuelles nécessaires à l'exploitation de l'infrastructure, sans donner accès aux services, logiciels et applications d'exploitation qui sont stockés, autrement traités ou déployés sur ces éléments d'infrastructure, prennent, conformément à l'article 27, toutes les mesures raisonnables en leur pouvoir afin de faciliter une équivalence fonctionnelle pour le client dans l'utilisation du service de traitement de données de destination, après qu'il soit passé à un service couvrant le même type de service. Le fournisseur d'origine de services de traitement de données facilite le processus de changement de fournisseur en fournissant des capacités, les informations adéquates, de la documentation, une assistance technique et, le cas échéant, les outils nécessaires. ».

³⁰ Règlement sur les données, article 30 §2 : « Les fournisseurs de services de traitement de données, autres que ceux visés au paragraphe 1, mettent gratuitement et dans la même mesure à la disposition de tous leurs clients et des fournisseurs de destination de services de traitement de données concernés des interfaces ouvertes afin de faciliter le processus de changement de fournisseur. Ces interfaces contiennent des informations suffisantes sur le service concerné pour permettre le développement de logiciels capables de communiquer avec les services, aux fins de la portabilité et de l'interopérabilité des données. ».

³¹ Règlement sur les données, article 30 §6 : « Les fournisseurs de services de traitement de données ne sont pas tenus de développer de nouvelles technologies ou de nouveaux services, ou de divulguer ou transférer des actifs numériques qui sont protégés par des droits de propriété intellectuelle ou qui constituent un secret d'affaires, à un client ou à un fournisseur de

3.3 La fourniture des informations pertinentes pour la réalisation du changement de fournisseur

L'article 25 du règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* de concourir à la stratégie de sortie du client concernant les services couverts par le contrat, y compris en communiquant toutes les informations pertinentes³². Le considérant 95 du règlement sur les données précise que « *les informations que les fournisseurs de services de traitement de données doivent donner aux clients pourraient appuyer la stratégie de sortie des clients. Ces informations devraient comprendre les procédures à suivre pour entamer le changement de services de traitement de données; les formats de données lisibles par machine vers lesquels les données de l'utilisateur peuvent être exportées ; les outils destinés à exporter les données, dont des interfaces ouvertes, ainsi que les informations sur la compatibilité avec les normes harmonisées ou les spécifications communes fondées sur des spécifications d'interopérabilité ouvertes; des informations sur les restrictions et les limites techniques connues qui pourraient influer sur le processus de changement de fournisseur; et le temps considéré comme nécessaire pourachever ledit processus de changement.* » Par ailleurs, l'article 25 du règlement sur les données³³ impose aux fournisseurs de services *cloud* de spécifier les catégories de données et d'actifs pouvant être portées, ainsi que les catégories de données spécifiques au fonctionnement interne du service devant être exclues des données exportables³⁴. Cet article impose de plus de fournir des informations sur les risques connus pour la continuité des services, qui relèvent du fournisseur d'origine³⁵.

L'article 26 du règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* de fournir des informations sur les procédures disponibles pour le changement de fournisseur et le portage, y

services de traitement de données différent ou de compromettre la sécurité et l'intégrité du service du client ou du fournisseur. ».

³² Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants : [...] b) une obligation pour le fournisseur de services de traitement de données de concourir à la stratégie de sortie du client concernant les services couverts par le contrat, y compris en communiquant toutes les informations pertinentes ; ».

³³ Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants : [...] e) une spécification exhaustive de toutes les catégories de données et d'actifs numériques qui peuvent être portées pendant le processus de changement de fournisseur, y compris, au minimum, toutes les données exportables ; f) une spécification exhaustive des catégories de données spécifiques au fonctionnement interne du service de traitement de données du fournisseur qui doivent être exclues des données exportables au titre du point e) du présent paragraphe lorsqu'il existe un risque de violation des secrets d'affaires du fournisseur, à condition que ces exclusions n'entraînent ni ne retardent le processus de changement de fournisseur prévu à l'article 23; ».

³⁴ Le considérant 82 du règlement sur les données précise que « *les données exportables devraient comprendre, au minimum, les données d'entrée et de sortie, y compris les métadonnées directement ou indirectement générées ou cogénérées par l'utilisation du service de traitement de données par le client, à l'exclusion de tous les actifs ou de toutes les données du fournisseur de services de traitement de données ou d'un tiers. Les données exportables devraient exclure les actifs ou les données du fournisseur de services de traitement de données ou des tiers qui sont protégés par des droits de propriété intellectuelle ou qui constituent des secrets d'affaires de ce fournisseur ou de ce tiers, ou les données liées à l'intégrité et à la sécurité du service, dont l'exportation exposera les fournisseurs de services de traitement de données à des vulnérabilités en matière de cybersécurité. Ces exclusions ne devraient pas entraver ou retarder le processus de changement de fournisseur.* »

³⁵ Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants: a) des clauses permettant au client au client, sur demande, de passer à un service de traitement de données proposé par un fournisseur de services de traitement de données différent ou de porter toutes les données exportables et tous les actifs numériques vers une infrastructure TIC sur site, sans retard injustifié et, en tout état de cause, pas après la période transitoire maximale obligatoire de trente jours calendaires prenant effet au terme du délai de préavis maximal visé au point d), période pendant laquelle le contrat de fourniture de service reste applicable et durant laquelle le fournisseur de services de traitement de données: [...] iii) fournit des informations claires sur les risques connus, qui relèvent du fournisseur d'origine de services de traitement de données, pour la continuité de la fourniture des fonctions ou services; ».

compris sur les méthodes et formats disponibles, ainsi que sur les restrictions et limitations techniques connues du fournisseur³⁶.

L'article 29 du règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* de fournir des informations au client sur les services pour lesquels un changement de fournisseur est très complexe, coûteux, ou entraîne une interférence significative portant sur les données, les actifs numériques ou l'architecture des services³⁷.

3.4 Le maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur

L'article 25 du règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* de veiller à ce qu'un niveau élevé de sécurité soit maintenu tout au long du processus de changement de fournisseur³⁸. Le considérant 94 du règlement précise : « *tout au long du processus de changement de fournisseur, un niveau élevé de sécurité devrait être maintenu. Cela signifie que le fournisseur d'origine de services de traitement de données devrait étendre le niveau de sécurité auquel il s'est engagé pour le service à toutes les modalités techniques dont ce fournisseur est responsable au cours du processus de changement de fournisseur, telles que les connexions réseau ou les dispositifs matériels.* » (soulignement ajouté).

4 Les catégories de prestations directement liées au processus de changement de fournisseur susceptibles d'être considérées pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données

Au regard des différentes obligations rappelées en section 3, la présente section examine trois catégories de prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, susceptibles d'être considérées pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données :

- les actions menées par le fournisseur d'origine en vue de fournir une assistance raisonnable à ses clients dans le cadre de leur processus de changement de fournisseur (section 4.1) ;

³⁶ Règlement sur les données, article 26 : « *Le fournisseur de services de traitement de données fournit au client: a) des informations sur les procédures disponibles pour le changement de fournisseur et le portage vers le service de traitement de données, y compris des informations sur les méthodes et formats de changement de fournisseur et de portage disponibles, ainsi que sur les restrictions et les limitations techniques connues du fournisseur de services de traitement de données; [...]* ».

³⁷ Règlement sur les données, article 29 §5 : « *Le cas échéant, les fournisseurs de services de traitement de données communiquent à un client des informations sur les services de traitement de données pour lesquels un changement de fournisseur est très complexe ou coûteux ou pour lesquels il est impossible de changer de fournisseur sans qu'il y ait une interférence significative portant sur les données, les actifs numériques ou l'architecture des services.* ».

³⁸ Règlement sur les données, article 25 §2 : « *[...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants: a) des clauses permettant au client au client, sur demande, de passer à un service de traitement de données proposé par un fournisseur de services de traitement de données différent ou de porter toutes les données exportables et tous les actifs numériques vers une infrastructure TIC sur site, sans retard injustifié et, en tout état de cause, pas après la période transitoire maximale obligatoire de trente jours calendaires prenant effet au terme du délai de préavis maximal visé au point d), période pendant laquelle le contrat de fourniture de service reste applicable et durant laquelle le fournisseur de services de traitement de données: [...] iv) veille à ce qu'un niveau élevé de sécurité soit maintenu tout au long du processus de changement de fournisseur, en particulier en ce qui concerne la sécurité des données pendant leur transfert et le maintien de la sécurité des données pendant la période de récupération indiquée au point g), conformément au droit de l'Union ou au droit national applicables; [...]* ».

- la fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur (section 4.2) ;
- le maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur (section 4.3).

Les prestations relatives à l'obligation de fourniture des informations pertinentes pour la réalisation du changement de fournisseur décrite dans la section 3.3 sont incluses dans les catégories de prestations décrites aux sections 4.1 et 4.2.

Si le fournisseur d'origine venait toutefois à identifier d'autres catégories de prestations qu'il est susceptible, pour répondre à ses obligations au regard du règlement sur les données, de fournir à ses clients souhaitant changer de fournisseur, et que ces catégories de prestations lui occasionnaient des coûts, il apparaît que seule la part de ces coûts directement imputable au processus de changement de fournisseur serait susceptible d'être facturée dans le cadre des frais de changement de fournisseur.

4.1 La fourniture d'une assistance raisonnable dans le cadre du processus de changement de fournisseur

Une première catégorie de prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, susceptibles d'être considérées dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données, est constituée des actions de soutien menées par le fournisseur d'origine en vue de fournir une assistance raisonnable à ses clients souhaitant changer de fournisseur.

L'Autorité note que la Commission européenne, dans ses clauses contractuelles standard non contraignantes pour les contrats *cloud* publiées le 19 novembre 2025³⁹ en application de l'article 41 du règlement sur les données (ci-après « clauses contractuelles standard »), précise que les frais liés à la fourniture d'une assistance raisonnable dans le cadre d'un changement de fournisseur devraient être considérés comme des frais de changement de fournisseur⁴⁰.

Un premier exemple d'actions susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable est, selon les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, le support technique apporté par le fournisseur d'origine lorsque le client rencontre des difficultés dans le processus de changement de fournisseur. D'après les retours à cette consultation publique, ce support technique couvre notamment l'analyse des causes des problèmes rencontrés et, dans la mesure où ces problèmes sont liés à l'environnement du fournisseur d'origine, l'identification et la mise en œuvre des solutions adéquates. Dans le cadre de l'assistance que peut apporter le fournisseur d'origine à ses clients souhaitant changer de fournisseur, certaines contributions reçues à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* mentionnent notamment l'accès à des canaux de communication dédiés.

Un autre exemple d'actions susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable, mentionné par plusieurs contributions à la consultation publique sur la régulation des services *cloud*,

³⁹ [Draft Commission Recommendation on non-binding model contractual terms on data access and use and non-binding standard contractual clauses for cloud computing contracts](#).

⁴⁰ Cf. Draft Commission Recommendation on non-binding model contractual terms on data access and use and non-binding standard contractual clauses for cloud computing contracts, Annexe VI « standard contractual clauses on Switching and Exit », p 118 : « *Where the Data Act defines “switching charges” as charges „imposed by a provider of data processing services on a customer for the actions mandated by this Regulation for switching to the system of a different provider or to on-premises ICT infrastructure [...]”, Article 25 (2)(a)(i) of the Data Act also specifies that the provider must “provide reasonable assistance to the customer and third parties authorised by the customer in the switching process”. Any charges related to the provision of such “reasonable assistance” should be withdrawn over time as mentioned in Article 29.* »

consiste en la réalisation de certaines opérations de traitement des données que le client souhaite exporter vers l'environnement de destination, comme la préparation des données en vue de leur extraction dans un format couramment utilisé et lisible par machine, et la vérification de leur caractère complet et intègre. Ces contributions appellent toutefois à considérer les opérations de transformation ou de restructuration des données une fois extraites comme des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration.

Comme mentionné en section 2.1, le règlement sur les données précise que le fournisseur d'origine est responsable de l'extraction des données dans un format lisible par machine. **Dès lors, l'Autorité considère que les opérations de traitement des données directement liées à l'étape d'extraction sont susceptibles de relever de l'assistance raisonnable. Ces opérations correspondent notamment à la préparation des données en vue de leur extraction, en particulier leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine, ainsi que la vérification, une fois ces données extraites, de leur caractère complet et intègre.**

Un troisième exemple d'actions susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable rapporté par plusieurs contributions à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* est la réalisation de tests afin de vérifier le fonctionnement du processus de changement de fournisseur. L'Autorité note de plus que la Commission européenne, dans ses clauses contractuelles standard, précise que, dans le cadre du changement de fournisseur, les frais facturés pour l'assistance raisonnable fournie par le fournisseur pour conduire des tests devraient être considérés comme des frais de changement de fournisseur⁴¹.

Dès lors, l'Autorité considère que le fait, pour le fournisseur d'origine, de réaliser, à la demande du client, des tests visant à vérifier si les données et actifs sont correctement exportés et conservent leur intégrité à l'issue du processus de changement de fournisseur, ou d'assister le client dans la conduite de tels tests, est susceptible de relever de l'assistance raisonnable.

Par ailleurs, les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* mentionnent, dans le cadre de l'assistance que peut apporter le fournisseur d'origine à un de ses clients souhaitant changer de fournisseur, la fourniture d'une documentation technique claire et détaillée conférant au client toutes les informations nécessaires à la réalisation du changement de fournisseur. **L'Autorité considère que la fourniture de l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation du processus de changement de fournisseur, au moyen par exemple d'une documentation technique mise à disposition du client, est inhérente à la fourniture d'une assistance raisonnable dans le cadre du processus de changement de fournisseur.**

4.2 La fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur

Une deuxième catégorie de prestations directement liées au changement de fournisseur, susceptibles d'être considérées dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données, est constituée de la fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur.

En premier lieu, il ressort des retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* qu'un certain nombre de fournisseurs de services *cloud* proposent des outils et solutions logicielles

⁴¹ Cf. Draft Commission Recommendation on non-binding model contractual terms on data access and use and non-binding standard contractual clauses for cloud computing contracts, Annexe VI « standard contractual clauses on Switching and Exit », p 135 : « *The testing tools for switching and the Provider's reasonable support of the Customer in testing as agreed in the Plan should be regarded as forming part of the switching process and consequently, the charges for such services should be gradually withdrawn in accordance with Article 29 of the Data Act.* ».

pour la réalisation du processus de changement de fournisseur, comme des outils d'export ou de transformation des données.

Ces outils peuvent être utilisés par le fournisseur d'origine, ou être mis à la disposition du client souhaitant changer de fournisseur. L'utilisation de tels outils par le client (ou par un tiers mandaté par le client) permet ainsi, dans un nombre significatif de cas, que le processus de changement de fournisseur puisse être réalisé sans intervention de la part du fournisseur d'origine. Pour que les clients puissent effectivement s'emparer de ces outils dans le cadre de leur processus de changement de fournisseur, il apparaît toutefois essentiel que ces outils soient accompagnés d'une documentation technique détaillant leur fonctionnement. Ces outils peuvent notamment être utilisés dans le cadre de tests visant à vérifier le fonctionnement du processus de changement de fournisseur. Il convient par ailleurs de noter que, si les outils d'export ou de transformation des données peuvent être utilisés au moment où le client change de fournisseur, ils peuvent tout aussi bien être utilisés par le client dans le cadre de l'utilisation courante de ses services *cloud*.

L'Autorité note que la Commission européenne, dans ses clauses contractuelles standard, précise (traduction de courtoisie) : « *Si un fournisseur utilise des outils pour le changement de fournisseur afin d'effectuer les actions requises par le règlement sur les données pour le passage au système d'un fournisseur différent ou à une infrastructure sur site, le fait de facturer au client l'utilisation de ces outils serait considéré comme un frais de changement de fournisseur.* »⁴²

Il ressort toutefois des retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* que, selon les besoins particuliers des clients ou les caractéristiques des services *cloud* migrés, l'utilisation de tels outils peut ne pas être adaptée à la migration de certains services *cloud*. Par ailleurs, plusieurs contributions mentionnent que certaines migrations peuvent nécessiter le développement de solutions techniques adaptées aux besoins et spécificités du client et invitent à considérer le développement de ces solutions dédiées comme des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration.

Dès lors, au regard de ce qui précède, l'Autorité considère que, lorsque le fournisseur d'origine utilise ou met à disposition des outils afin de se conformer aux obligations imposées par le règlement sur les données relatives au processus de changement de fournisseur, l'utilisation de ces outils est susceptible d'être considérée dans la détermination des frais de changement de fournisseur. Ces outils peuvent notamment inclure des outils d'export ou de conversion de données. La mise à disposition de ces outils devrait s'accompagner de la fourniture d'une documentation technique claire et détaillée sur leur fonctionnement. L'utilisation d'outils pour répondre à des exigences du client allant au-delà de ce que prévoit le règlement sur les données devrait être considérée comme relevant d'une prestation supplémentaire d'accompagnement à la migration.

Par ailleurs, lorsqu'il est fait recours, dans le cadre d'un processus de changement de fournisseur, à des interfaces ouvertes mises à disposition en application de l'article 30 du règlement sur les données, comme mentionné en 3.2, le règlement sur les données prévoit explicitement que cette mise à disposition est gratuite. Dès lors, la mise à disposition de ces interfaces ouvertes ne devrait pas être considérée pour la détermination des frais de changement de fournisseur.

En second lieu, plusieurs contributions à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* ont indiqué que certaines migrations peuvent occasionner la mobilisation de ressources supplémentaires pour la réalisation du processus de changement de fournisseur. En particulier,

⁴² Cf. Draft Commission Recommendation on non-binding model contractual terms on data access and use and non-binding standard contractual clauses for cloud computing contracts, Annexe VI « standard contractual clauses on Switching and Exit », p 124 : « *If a provider employs switching tools to carry out the actions mandated by the Data Act for switching to the system of a different provider or to on-premises ICT infrastructure, the act of charging the Customer for the use of these switching tools would be considered to constitute a switching charge.* »

plusieurs répondants ont mentionné l'existence de cas nécessitant le stockage temporaire d'une copie des données pendant le processus de changement de fournisseur.

L'Autorité considère que le stockage temporaire d'une copie des données pendant le processus de changement de fournisseur est susceptible d'être considéré pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données, lorsque ce stockage résulte d'une contrainte technique le rendant nécessaire pour la réalisation du processus.

4.3 Le maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur

Plusieurs contributions à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* invitent l'Autorité à prêter attention aux coûts supportés par les fournisseurs de services *cloud* pour assurer la sécurité du processus de changement de fournisseur. Ces contributions mentionnent, par exemple, la mise en place de circuits sécurisés, l'utilisation de protocoles spécifiques de chiffrement de données, ou encore la mobilisation d'équipes en heures non ouvrées.

Comme mentionné en 3.4, le règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* de veiller à ce qu'un niveau élevé de sécurité soit maintenu tout au long du processus de changement de fournisseur, ce qui signifie, selon le considérant 94 du règlement, que le fournisseur d'origine devrait étendre le niveau de sécurité auquel il s'est engagé pour le service à toutes les modalités techniques dont il est responsable au cours du processus de changement de fournisseur. Dès lors, **en ce qui concerne les prestations liées à la sécurité, l'Autorité estime que seules les prestations réalisées par le fournisseur d'origine pour répondre à l'obligation imposée par le règlement sur les données sont susceptibles d'être considérées pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.**

L'Autorité considère que les prestations découlant d'exigences du client allant au-delà de ce que prévoit le règlement sur les données relèvent pour leur part de prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration, pouvant être facturées y compris après le 12 janvier 2027 si elles sont demandées par le client et que ce dernier a donné à l'avance son accord sur leur prix.

5 Les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données

La présente section analyse les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données, pour chacune des catégories de prestations directement liées au processus de changement de fournisseur identifiées dans la section précédente.

Ainsi, l'Autorité analyse, en section 5.1, les coûts afférents à la fourniture d'une assistance raisonnable, en section 5.2, les coûts afférents à la fourniture d'outils et de ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur et, en section 5.3, les coûts liés au maintien d'un niveau de sécurité élevé tout au long du processus de changement de fournisseur.

5.1 Les coûts liés à la fourniture d'une assistance raisonnable

Comme indiqué en 4.1, une catégorie de prestations susceptibles d'être prises en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données est constituée des actions menées par le fournisseur d'origine en vue de fournir une assistance raisonnable au client souhaitant changer de fournisseur. L'Autorité note en particulier, parmi les

actions susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable, le support technique dans la résolution de difficultés rencontrées pendant le processus de changement de fournisseur, le traitement des données en vue de leur extraction (en particulier leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine), ou encore la réalisation de tests visant à vérifier que les données et actifs sont correctement exportés et conservent leur intégrité à l'issue du processus de changement de fournisseur (ou l'assistance pour la conduite de tels tests).

Les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* indiquent que les coûts supportés par le fournisseur d'origine liés à ces actions correspondent essentiellement aux coûts supportés pour mettre à disposition du client des experts techniques pour la réalisation de ces actions.

En ce qui concerne les canaux de communication au travers desquels peut être fournie l'assistance raisonnable apportée par le fournisseur d'origine dans le cadre du processus de changement de fournisseur, l'Autorité n'a pas connaissance de canaux de communication spécialement développés pour les besoins d'une opération de changement de fournisseur. Il apparaît plutôt que les canaux de communication utilisés par les clients dans le cadre du processus de changement de fournisseur sont ceux mis à leur disposition dans le cadre de l'utilisation générale de leurs services. Dès lors, l'Autorité considère que les coûts supportés par le fournisseur d'origine pour le développement de ces canaux de communication ne devraient pas être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux lié au transfert de données, dans la mesure où ces coûts ont déjà été consentis pour la fourniture des services. **Seule la part des coûts supportés par le fournisseur d'origine pour les canaux de communication directement imputable à l'utilisation de ces canaux par un client dans le cadre de son changement de fournisseur serait susceptible d'être prise en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données payés par ce client.**

Par ailleurs, il ressort des échanges menés avec les acteurs et de l'analyse de l'Autorité que les informations nécessaires au processus de changement de fournisseur ne font pas nécessairement l'objet d'une documentation technique dédiée, mais sont plutôt incluses dans une documentation technique couvrant plus largement l'utilisation des services *cloud* proposés par le fournisseur. Ce faisant, il apparaît que les coûts liés à la fourniture des informations nécessaires au processus de changement de fournisseur sont déjà consentis par les fournisseurs dans le cadre de la fourniture des informations nécessaires à l'utilisation de leurs services. **Dès lors, l'Autorité considère que les coûts liés à l'élaboration de la documentation technique accompagnant l'utilisation courante des services *cloud* ne sont pas susceptibles d'être facturés dans le cadre des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données, quand bien même cette documentation généraliste contiendrait des informations utiles pour le changement de fournisseur.**

Si d'autres exemples d'actions susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable que ceux mentionnés par l'Autorité venaient à être identifiés par le fournisseur d'origine, et que ces actions lui occasionnaient des coûts, il apparaît que seule la part de ces coûts directement imputable au processus de changement de fournisseur serait susceptible d'être facturée dans le cadre des frais de changement de fournisseur que le fournisseur peut imposer jusqu'au 12 janvier 2027 à ses clients souhaitant changer de fournisseur.

5.2 Les coûts liés à la fourniture d'outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur

En ce qui concerne les coûts liés à l'utilisation ou la mise à disposition d'outils pour le processus de changement de fournisseur, les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud*

indiquent qu'ils correspondent principalement aux coûts de développement ou d'acquisition de ces outils⁴³.

Par ailleurs, comme évoqué en 4.2, les contributions à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* notent que, si un certain nombre de clients se satisfont, dans le cadre d'un changement de fournisseur, des fonctionnalités standard offertes par ces outils, certains clients peuvent présenter des spécificités nécessitant une adaptation des outils.

Dès lors, l'Autorité considère que, lorsque des outils sont utilisés dans le cadre du processus de changement de fournisseur, les coûts de développement, d'adaptation ou d'acquisition de ces outils sont susceptibles d'être facturés dans le cadre des frais de changement de fournisseur sous réserve que l'utilisation, le développement ou l'adaptation de ces outils soit nécessaire au respect par le fournisseur d'origine des obligations imposées par le règlement sur les données.

Toutefois, comme mentionné en section 4.2, l'Autorité note que ces outils ne sont généralement pas dédiés au changement de fournisseur, mais sont couramment mobilisés par les clients dans le cadre de l'utilisation de leurs services *cloud*. Dès lors, **l'Autorité considère que seule la part des coûts de développement, d'adaptation ou d'acquisition de ces outils directement imputable à l'utilisation de ces outils dans le cadre du changement de fournisseur serait susceptible d'être facturée dans le cadre des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.**

En ce qui concerne les coûts liés au stockage temporaire d'une copie des données pendant le processus, les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* indiquent qu'ils correspondent principalement aux coûts de mise à disposition des ressources informatiques nécessaires à ce stockage (e.g. serveurs), ainsi qu'aux coûts opérationnels liés à l'utilisation de ces ressources (e.g. alimentation en énergie). L'Autorité note que la facturation, dans le cadre des frais de changement de fournisseur, de frais liés au stockage temporaire des données pendant le processus de changement de fournisseur ne devrait pas amener à ce que le client paye deux fois ce stockage : une première fois au titre de l'utilisation courante de ses services *cloud*, et une seconde fois au titre de son changement de fournisseur.

L'Autorité n'identifie pas d'autres coûts liés à la fourniture d'outils pour le processus de changement de fournisseur, ou liés au stockage d'une copie temporaire des données pendant le processus.

5.3 Les coûts liés au maintien d'un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur

Comme mentionné en section 3.4, le règlement sur les données précise que l'obligation faite aux fournisseurs de services *cloud* est de maintenir tout au long du processus de changement de fournisseur le niveau de sécurité auquel ils s'étaient engagé pendant la fourniture du service. **Dès lors, l'Autorité n'identifie pas de coûts liés au maintien des garanties de sécurité pendant le processus de changement de fournisseur qui soient susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur**, dans la mesure où ces coûts sont déjà consentis par les fournisseurs pour la fourniture de leurs services.

⁴³ L'Autorité note toutefois qu'il apparaît que certains outils utilisés dans le cadre du processus de changement de fournisseur sont accessibles gratuitement.

6 Conclusion

En conclusion, en ce qui concerne les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, réalisées par le fournisseur d'origine et qui rentrent dans le périmètre de ses obligations de facilitation du changement de fournisseur, l'Arcep estime que sont *a priori* susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données :

- **les coûts liés aux actions menées par le fournisseur d'origine en vue de fournir une assistance raisonnable à ses clients pour leur processus de changement de fournisseur.** Ces actions comportent par exemple le support technique dans la résolution de difficultés rencontrées pendant le processus de changement de fournisseur, les opérations de traitement des données en vue de leur extraction (en particulier leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine) ou la réalisation de tests visant à vérifier que les données et actifs sont correctement exportés et conservent leur intégrité à l'issue du processus de changement de fournisseur (ou l'assistance pour la conduite de tels tests). Ces coûts correspondent essentiellement à la mise à disposition de main d'œuvre pour la réalisation de ces actions ;
- **les coûts liés à l'utilisation d'outils logiciels et la fourniture de ressources informatiques dans le cas où un stockage temporaire d'une copie des données pendant le processus de changement de fournisseur est nécessaire.** Ces coûts correspondent essentiellement :
 - d'une part, aux coûts de développement, d'adaptation ou d'acquisition d'outils, pour la part directement imputable à l'utilisation de ces outils dans le cadre du changement de fournisseur, et dans la mesure où l'utilisation, le développement ou l'adaptation de ces outils sont nécessaires au respect par le fournisseur d'origine des obligations imposées par le règlement sur les données ;
 - d'autre part, à la mise à disposition des ressources informatiques nécessaires au stockage temporaire d'une copie des données ainsi qu'aux coûts opérationnels liés à l'utilisation de ces ressources.

Si d'autres catégories de prestations pouvant être rattachées aux prestations directement liées au processus de changement de fournisseur venaient à être identifiées, et par conséquent, d'autres postes de coûts que ceux présentés ci-dessus, il apparaît que seule la part de ces coûts directement imputable au processus de changement de fournisseur est susceptible d'être facturée par le fournisseur d'origine à l'un de ses clients souhaitant changer de fournisseur dans le cadre des frais de changement de fournisseur qu'il peut lui imposer jusqu'au 12 janvier 2027.

Qu'il s'agisse des prestations directement liées au processus de changement de fournisseur pouvant être considérées pour la détermination des frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données, ou des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration, les retours à la consultation publique sur la régulation des services *cloud* insistent sur la nécessité d'une facturation transparente de ces prestations.

Pour rappel, le règlement sur les données impose aux fournisseurs de services *cloud* que soient indiqués dans le contrat signé avec le client les frais de changement de fournisseur pouvant être facturés au titre de l'article 29 jusqu'au 12 janvier 2027⁴⁴. En ce qui concerne les services supplémentaires allant au-delà des obligations du règlement sur les données qu'un client peut demander au fournisseur d'origine dans le cadre du changement de fournisseur, le règlement sur les

⁴⁴ Règlement sur les données, article 25 §2 : « [...] le contrat visé au paragraphe 1 comporte au moins les éléments suivants: [...] i) les frais de changement de fournisseur pouvant être facturés par les fournisseurs de services de traitement de données conformément à l'article 29. »

données précise bien qu'ils « [...] peuvent être fournis et facturés par le fournisseur lorsqu'ils sont fournis à la demande du client et que celui-ci marque à l'avance son accord sur le prix desdits services »⁴⁵.

⁴⁵ Cf. Règlement sur les données, considérant 89.