




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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LIGNES DIRECTRICES

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

2 juillet 2026



ISSN n°2258-3106

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 dans 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.....	5
1.3	Les travaux de l'Autorité	6
2	Périmètre des lignes directrices	8
2.1	Le processus et les frais de changement de fournisseur selon le règlement sur les données ..	8
2.2	Distinction entre les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur et les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration	10
2.2.1	Les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur	11
2.2.2	Les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration	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	16
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	18
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	20
5.1	Les coûts liés à la fourniture d'une assistance raisonnable	20

5.2	Les coûts liés à la fourniture d’outils et ressources dans le cadre du processus de changement de fournisseur.....	21
5.3	Les coûts liés au maintien d’un niveau élevé de sécurité tout au long du processus de changement de fournisseur	22
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).

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 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.

1.2 L'encadrement des frais de changement de fournisseur dans 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.

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.

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.

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

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 numérique¹⁰ 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

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 et le développement du *multi-cloud*, 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. 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 cette première consultation publique sur la régulation des services *cloud*¹¹. Ces contributions émanaient d'acteurs français, d'acteurs issus des autres États membres de l'Union européenne, ou d'acteurs extra-européens, dont les principaux fournisseurs mondiaux de services *cloud*. Douze contributions ont abordé les enjeux liés aux frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.

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.](#)

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>

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.

Du 16 février au 27 mars 2026, l'Arcep a mis en consultation publique :

- un projet de 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 (ci-après « consultation publique sur les lignes directrices ») ;
- et un projet de lignes directrices sur les coûts susceptibles d'être pris en compte dans la détermination des frais de transfert de données en cas de recours simultané à plusieurs fournisseurs.

L'Autorité a reçu douze réponses à cette seconde consultation publique. Ces réponses émanaient principalement de fournisseurs de services *cloud*, français, issus d'autres États membres de l'Union européenne, ou extra-européens, dont deux des principaux fournisseurs mondiaux de services *cloud*. Dix contributeurs ont formulé des observations sur le projet de lignes directrices sur les frais de changement de fournisseur autres que ceux liés au transfert de données.

*

Au vu notamment des retours à ces deux consultations publiques, l'Arcep adopte les présentes lignes directrices, lesquelles 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. Ces lignes directrices pourront, le cas échéant, faire l'objet d'adaptations ultérieures pour tenir compte notamment des évolutions du cadre juridique, telles que des modifications du périmètre des prestations susceptibles d'être considérées dans la détermination des frais de changement de fournisseur.

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

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.](#)

données que les fournisseurs peuvent imposer jusqu'au 12 janvier 2027 à leurs clients souhaitant changer de fournisseur.

2 Périmètre des lignes directrices

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 amène à distinguer deux ensembles :

- un premier ensemble constitué des prestations directement liées au processus de changement de fournisseur, et sur les coûts desquelles portent les présentes lignes directrices ;
- et un deuxième ensemble constitué des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration.

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.

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

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. [...] ».

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

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 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

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 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), [...] ».

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.

Il convient de noter que l'article 31 du règlement sur les données prévoit un régime spécifique notamment pour les services conçus sur mesure pour répondre aux besoins d'un client particulier²⁴. Certaines obligations du règlement sur les données ne s'appliquent pas à ces services, en particulier les obligations relatives aux frais de changement de fournisseur fixées par l'article 29.

2.2 Distinction entre les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur et les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration

L'Arcep note 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.

La nécessité d'opérer une distinction entre les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur et les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration a également été confirmée par les contributions reçues aux deux consultations publiques.

Il convient cependant de noter que, selon les retours aux consultations publiques, 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

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 Règlement sur les données, article 31 §1 : « Les obligations prévues à l'article 23, point d), à l'article 29 et à l'article 30, paragraphes 1 et 3, ne s'appliquent pas aux services de traitement de données dont la majorité des caractéristiques principales ont été conçues sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques d'un client particulier ou dont tous les composants ont été développés pour les besoins d'un client particulier, et lorsque ces services de traitement de données ne sont pas proposés à grande échelle sur le plan commercial par l'intermédiaire du catalogue de services du fournisseur de services de traitement de données. »

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.

2.2.1 Les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur

Les prestations directement liées au processus de changement de fournisseur correspondent aux prestations réalisées par le fournisseur d'origine et qui rentrent dans le périmètre de ses obligations de facilitation du changement de fournisseur imposées par le règlement sur les données. Ces obligations peuvent en effet 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 (cf. section 3).

Il ressort par ailleurs des retours aux consultations publiques 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 se rattachent aux obligations de facilitation du changement de fournisseur imposées au fournisseur d'origine par le règlement sur les données, ce qui 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.

L'Arcep indiquait dans ses consultations publiques 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. Les répondants ont confirmé cette analyse de l'Autorité.

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.

2.2.2 Les prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration

Le règlement sur les données précise que le client peut demander la fourniture de services supplémentaires allant au-delà des obligations en matière de changement de fournisseur imposées par le règlement. 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 supplémentaires au-delà des coûts qu'il supporte pour la fourniture de ces services²⁵.

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 d'accompagnement à la migration. 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 migration²⁶, quand bien même elle aurait fait l'objet d'une requête du client.

Les retours aux deux consultations publiques confirment que des prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration, allant au-delà des obligations du règlement sur les données en

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 À titre d'exemple, toutes les mesures mises en œuvre pour faciliter l'équivalence fonctionnelle conformément à l'article 30 §1 du règlement ne sauraient constituer des prestations supplémentaires.

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. La nature de ces prestations supplémentaires d'accompagnement à la migration peut varier et elle est intimement liée au degré de dépendance du client à l'environnement *cloud* de son fournisseur. Selon les répondants, l'accompagnement supplémentaire à la migration, pourrait couvrir, par exemple :

- des prestations d'audit du système d'information et des données du client ;
- l'analyse approfondie des besoins du client et la fourniture de conseils personnalisés dans le cadre de son projet de migration ;
- la réalisation d'un plan de réversibilité spécifiquement adapté au client ;
- 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.

*
**

Ainsi, le périmètre des coûts sur lesquels l'Autorité 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 réglementaires et législatifs interdisent une tarification au-delà des coûts²⁷.

Compte tenu de la diversité des cas possibles en fonction des besoins de chaque client, 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, 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

²⁷ Avant la suppression de cette facturation à compter du 12 janvier 2027.

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 fournisseur²⁸. 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*)²⁹ de faciliter le processus de changement de fournisseur notamment en fournissant des capacités et les outils nécessaires³⁰. 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

²⁸ 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; [...] ».

²⁹ 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.

³⁰ 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. »

changement de fournisseur³¹. 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 services³².

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 pertinentes³³. 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 influencer sur le processus de changement de fournisseur; et le temps considéré comme nécessaire pour achever ledit processus de changement.* » Par ailleurs, l'article 25 du règlement sur les données³⁴ 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 exportables³⁵. Cet article impose de plus de fournir

³¹ 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.* »

³² 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 services de traitement de données différent ou de compromettre la sécurité et l'intégrité du service du client ou du fournisseur.* »

³³ 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 ;* ».

³⁴ 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'entravent ni ne retardent le processus de changement de fournisseur prévu à l'article 23 ;* ».

³⁵ 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.* »

des informations sur les risques connus pour la continuité des services, qui relèvent du fournisseur d'origine³⁶.

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 compris sur les méthodes et formats disponibles, ainsi que sur les restrictions et limitations techniques connues du fournisseur³⁷.

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 services³⁸.

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 fournisseur³⁹. 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.* »

³⁶ 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; ».

³⁷ 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 ; [...] ».

³⁸ 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. »

³⁹ 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; [...] ».

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) ;
- 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 son projet de recommandation relative à des clauses contractuelles types non contraignantes concernant l'accès aux données et leur utilisation et à des clauses contractuelles types non contraignantes pour les contrats d'informatique en nuage publié le 19 novembre 2025⁴⁰ 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 fournisseur⁴¹.

⁴⁰ [Projet de recommandation relative à des clauses contractuelles types non contraignantes concernant l'accès aux données et leur utilisation et à des clauses contractuelles types non contraignantes pour les contrats d'informatique en nuage.](#)

⁴¹ Cf. Projet de recommandation relative à des clauses contractuelles types non contraignantes concernant l'accès aux données et leur utilisation et à des clauses contractuelles types non contraignantes pour les contrats d'informatique en nuage, Annexe VI « standard contractual clauses on Switching and Exit », p 118 : « *Where the Data Act defines "switching*

Au regard des retours reçus aux consultations publiques, plusieurs exemples d'actions sont susceptibles de relever de la fourniture d'une assistance raisonnable, tels que :

- **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 répondants, 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. Selon certaines contributions reçues à la consultation publique sur la régulation des services *cloud*, ce support technique peut notamment être fourni *via* des canaux de communication dédiés ;
- **la réalisation de certaines opérations de traitement des données que le client souhaite exporter vers l'environnement de destination.** Ces opérations correspondent par exemple à la préparation des données en vue de leur extraction, leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine, ou, comme mentionné dans certaines contributions à la consultation publique sur les lignes directrices, le fait d'assister le client pour la vérification de la complétude et de l'intégrité des données une fois extraites⁴² ;
- **l'assistance du client dans 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 fournisseur⁴³ ;
- **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.**

Plusieurs contributions à la consultation publique sur les lignes directrices relèvent cependant l'absence de visibilité et de maîtrise du fournisseur d'origine sur l'environnement du fournisseur de destination, et pointent que, dès lors, certaines prestations ne devraient pas relever de l'assistance raisonnable du fournisseur d'origine⁴⁴.

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. »

⁴² L'assistance pour la vérification de la complétude et de l'intégrité des données peut notamment consister à laisser au client le délai nécessaire (en conformité avec les délais prévus par le règlement sur les données pour encadrer le processus de changement de fournisseur rappelés en section 2.1) pour réaliser cette vérification et faire remonter les éventuels défauts de complétude ou d'intégrité rencontrés, et à mettre en œuvre les moyens de résolution nécessaires lorsque les difficultés rencontrées sont imputables à la procédure prévue par le fournisseur d'origine.

⁴³ Cf. Projet de recommandation relative à des clauses contractuelles types non contraignantes concernant l'accès aux données et leur utilisation et à des clauses contractuelles types non contraignantes pour les contrats d'informatique en nuage, 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.* »

⁴⁴ À cet égard, l'article 30§5 du règlement sur les données prévoit que « *le fournisseur des services de traitement de données exporte, à la demande du client, toutes les données exportables, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine* », le considérant 85 du même règlement précisant que le fournisseur d'origine est responsable de l'extraction des données dans un format lisible par machine, comme mentionné en section 2.1.

Comme rappelé en section 3.1, le considérant 85 du règlement sur les données indique : « *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* ». De plus, 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* ». Le considérant 92 du règlement sur les données indique par ailleurs qu' « *un fournisseur d'origine de services de traitement de données n'a pas accès à l'environnement du fournisseur de destination de services de traitement de données ou n'a pas d'informations sur celui-ci* ».

Si le périmètre des prestations relevant de la fourniture d'une assistance raisonnable doit, en tout état de cause, être apprécié au cas par cas, il apparaît, au regard de ce qui précède, que les actions relevant de l'assistance raisonnable ne devraient a priori pas porter sur des éléments intrinsèques à la configuration de l'environnement de destination sur lesquels le fournisseur d'origine n'a pas d'information et auxquels il n'a pas accès.

À titre d'exemple et comme relevé dans les réponses à la consultation publique sur les lignes directrices, serait susceptible, selon les cas, de constituer un accompagnement supplémentaire à la migration la transformation des données (autre que l'opération d'extraction des données dans un format couramment utilisé et lisible par machine) en vue de répondre aux exigences de format spécifiques à l'environnement de destination.

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 aux consultations publiques qu'un certain nombre de fournisseurs de services *cloud* proposent des outils et solutions logicielles 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* »⁴⁵.

Il ressort toutefois des retours aux consultations publiques 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 donne pas lieu à la facturation de 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, 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 imposée au client par le fournisseur d'origine pour la réalisation du processus de changement de fournisseur.

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

Plusieurs contributions aux consultations publiques invitent l'Autorité à prêter attention aux coûts supportés par les fournisseurs de services *cloud* pour assurer la sécurité du processus de changement

⁴⁵ Cf. Projet de recommandation relative à des clauses contractuelles types non contraignantes concernant l'accès aux données et leur utilisation et à des clauses contractuelles types non contraignantes pour les contrats d'informatique en nuage, 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.* »

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 la préparation des données, leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine ou le fait d'assister le client pour la vérification de la complétude et de l'intégrité des données une fois extraites), ou encore le fait d'assister le client pour lui permettre de réaliser des tests visant à vérifier que les données et actifs sont correctement exportés et conservent leur intégrité dans le cadre du processus de changement de fournisseur.

Les retours aux consultations publiques 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. L'Autorité considère que les coûts de mise à disposition de main d'œuvre peuvent être appréciés en coûts complets.

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 liés 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 outils⁴⁶.

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.

⁴⁶ L'Autorité note toutefois qu'il apparaît que certains outils utilisés dans le cadre du processus de changement de fournisseur sont accessibles gratuitement.

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, en dehors de ceux qui ont pour unique objet de s'adapter à des éléments intrinsèques à la configuration de l'environnement de destination, 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 engagés pendant la fourniture du service. Dès lors, dans la mesure où les coûts afférents à la fourniture des garanties de sécurité sont déjà consentis pour la fourniture des services, l'Autorité n'identifie pas de coûts supplémentaires 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.

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 éventuels 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 la préparation des données, leur conversion dans un format couramment utilisé et lisible par machine, ou le fait d'assister le client pour la vérification de la complétude et de l'intégrité des données une fois extraites) ou le fait d'assister le client pour lui permettre de réaliser des tests visant à vérifier que les données et actifs sont correctement exportés et conservent leur intégrité dans le cadre du processus de changement de fournisseur. Ces coûts correspondent essentiellement à la mise à disposition de main d'œuvre pour la réalisation de ces actions ;

- **les éventuels 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 est imposé par le fournisseur d'origine au client pour la réalisation du processus de changement de fournisseur.** 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-avant, 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 2027⁴⁷. 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 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* »⁴⁸.

⁴⁷ 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. »

⁴⁸ Cf. Règlement sur les données, considérant 89.