

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE – 14 juin 2022

### Les associations d'utilisateurs professionnels appellent à un marché du cloud équilibré : 11 principes équitables pour libérer le potentiel numérique de l'UE

*Les entreprises et organisations publiques méritent un meilleur environnement de cloud computing.*

La plupart des organisations dépendent fortement des services de cloud computing. Cependant, ce déséquilibre dans les relations entre les fournisseurs et leurs clients professionnels conduit trop souvent à des pratiques déloyales. Aujourd'hui, le cadre réglementaire européen en construction ouvre des perspectives pour améliorer la situation. Sur la base d'exemples concrets de pratiques préjudiciables sur le marché, nos quatre associations proposent 11 principes équitables à mettre en œuvre dans les relations B2B entre les utilisateurs professionnels et leurs fournisseurs de services numériques, pour alimenter les législateurs et les autorités nationales et européennes compétentes. Ce document est également à l'usage des organisations utilisatrices et des fournisseurs qui souhaiteraient s'illustrer par des pratiques responsables.

---

*« Une des promesses importantes du cloud est la transparence et la simplicité. La budgétisation est censée être facile. Cependant, la réalité est toute autre. »*

**Bernard Duverneuil, Vice-Président du Cigref en charge des Affaires européennes.**

---

### Un environnement non compétitif exige des principes équitables

Le marché du cloud est caractérisé par plusieurs particularités défavorables aux utilisateurs professionnels :

1. Une fois qu'un logiciel est déployé, il est fortement imbriqué dans les processus métier, ce qui conduit à verrouiller le client : il est si **complexe et si coûteux de changer** de fournisseur que les organisations utilisatrices sont contraintes de conserver le même fournisseur.
2. Les utilisateurs professionnels n'ont **pas de pouvoir de négociation** vis-à-vis des grands fournisseurs.
3. Les fournisseurs peuvent modifier unilatéralement les prix des abonnements et les paramètres sur lesquels ces prix sont basés. Les organisations ne peuvent bâtir leur analyse de rentabilité si elles ne peuvent pas prévoir les coûts futurs.

---

*« Une entreprise utilisait des distributeurs de billets dont la tarification du logiciel est à cout fixe, par mois et par machine. Le fournisseur du logiciel a modifié le modèle tarifaire pour passer à des abonnements basés sur le nombre de personnes utilisant les machines. Non seulement la décision du fournisseur a complètement changé l'analyse de rentabilité, mais il a également été très complexe pour l'entreprise de s'organiser, car les machines étaient utilisées dans*

*différents environnements applicatifs. » **Hans-Joachim Popp, Deputy chairman**  
**Voice***

---

4. Ces pratiques concernent non seulement les grands fournisseurs mais aussi les **acteurs de niche**.
5. Le marché des logiciels d'entreprise et des services cloud est essentiellement **concentré entre les mains de quelques grands acteurs**. Les grands éditeurs copient les fonctionnalités de leurs concurrents plus petits et les intègrent dans leurs logiciels, ce qui **réduit la concurrence et le choix des clients**, et augmente ainsi leur dépendance. Les nouvelles fonctionnalités sont souvent d'abord proposées gratuitement ou à très bas prix pour convaincre les clients de les adopter.

---

*« Lors de la première négociation, le fournisseur propose des prix très attractifs et promet un tas de fonctionnalités. Après la signature, des coûts cachés apparaissent et les fonctionnalités ne sont pas celles promises » **Martijn Koning, Président de CIO Platform Nederland***

---

6. Les éditeurs et fournisseurs cloud ont tendance à **combiner les offres verticales**. Ils peuvent ainsi limiter le choix de l'infrastructure ou des applications que l'entreprise cliente est en droit d'utiliser pour exécuter ses applications dans le cloud.
7. Les **coûts et la complexité pour récupérer les données** du fournisseur au terme du contrat peuvent être dissuasifs.

---

*« Le marché du cloud est très hétérogène. Nous ne cibons pas de fournisseurs de cloud spécifiques. Les principes équitables décrits devraient être respectés par tous les fournisseurs de cloud. » **Claude Rapoport, Président de Beltug***

---

## **Il faut agir MAINTENANT**

Les futures lois sur les marchés numériques, sur l'intelligence artificielle et sur les données, ainsi que le *rulebook* sur le cloud et les clauses contractuelles types, sont des opportunités d'améliorer la situation.

**Nous appelons la Commission européenne, le Parlement européen, les gouvernements nationaux et les autorités de régulation et de concurrence européennes et nationales à sécuriser l'avenir du cloud en Europe. Les organisations européennes s'appuient sur les fournisseurs de cloud pour réaliser leur transformation numérique et fournir leurs services : il est essentiel que ces fournisseurs respectent les règles d'un commerce équilibré et de la concurrence saine sur le marché européen, afin que tous les acteurs puissent bénéficier des opportunités.**

Nous invitons ainsi ces institutions à :



- Mettre fin à l'**abus du verrouillage des fournisseurs et aux pratiques déloyales** des fournisseurs de solutions et de services numériques, et à garantir des pratiques commerciales équitables sur les marchés des technologies numériques.
- Veiller à ce que **le contrôle des données reste entre les mains des utilisateurs** professionnels des technologies numériques, sans que cela n'entraîne des coûts supplémentaires ou d'autres effets négatifs.

---

*« Il y a une trentaine d'années, l'UE a démantelé les monopoles des opérateurs de télécommunications, car elle avait compris que la concurrence sur le marché des télécommunications créerait de nombreuses opportunités. Aujourd'hui, les entreprises sont confrontées à un verrouillage à un niveau bien plus élevé sur le marché des services cloud. » **Bernard Duverneuil, Vice-Président du Cigref en charge des Affaires européennes.***

---

---

#### **A propos de nos associations – Qui sommes-nous ?**

Associations d'utilisateurs de services numériques, Beltug, Cigref, CIO Platform Nederland et VOICE représentent ensemble plusieurs milliers d'organisations privées et publiques en Belgique, en France, aux Pays-Bas et en Allemagne. Nos associations fédèrent des communautés de directeurs des systèmes d'information (DSI) et des dirigeants responsables des technologies et de la transformation numérique de leurs organisations. Nos associations ne représentent aucun fournisseur et consultant du secteur du numérique.

[Beltug](#) – Belgique

[Cigref](#) – France

[VOICE](#) – Allemagne

[CIO Platform](#) – Pays-Bas

Contact presse française : Baptiste Chauveau, Responsable Relations presse - Cigref

## 11 principes équitables

1. Les fournisseurs doivent respecter les obligations réglementaires existantes.
2. Les fournisseurs ne doivent pas créer de blocage technique ou commercial.
3. Les clients doivent rester maîtres de leurs propres données et de toutes les données téléchargées ou traitées par le service ou la solution.
4. Les termes et conditions contractuels doivent être clairs et non ambigus. Ils ne doivent pas être modifiables unilatéralement.
5. Les conditions contractuelles ne doivent pas restreindre ou discriminer le choix du client quant au fournisseur de services cloud, au partenaire d'externalisation ou à la plateforme matérielle.
6. Les conditions contractuelles relatives aux licences et aux abonnements doivent être exemptes de restrictions géographiques et d'entités.
7. Les conditions contractuelles doivent permettre aux clients d'utiliser des technologies et des modèles de déploiement progressifs ou innovants.
8. Les niveaux de service et les spécifications des produits doivent être explicitement énumérés et tenir compte du contexte du client.
9. Les modèles commerciaux ne doivent pas être modifiés unilatéralement et doivent adhérer à un principe de consentement explicite.
10. Les modèles commerciaux et les offres doivent être cohérents et raisonnables, et ne doivent pas combiner différents modèles au profit des revenus du vendeur.
11. Le périmètre, l'exécution et le résultat escompté d'un audit doivent être clairement définis dans le contrat.