JUILLET 2020

SYNTHÈSE DES CONTRÔLES SPOT SUR L'ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET SUR LA CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS

amf-france.org

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

INTRODUCTION

Comme annoncé dans les priorités de supervision 2019 de l'AMF, une série de contrôles courts thématiques « SPOT »[1] portant sur l'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques et sur leur conservation a été menée dans le cadre des dispositions de la directive 2014/65/UE du 15 mai 2014[2] concernant les marchés d'instruments financiers (« MIF 2 ») complétées par le règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016. Les missions SPOT ont porté sur un panel de cinq prestataires de services d'investissement (« PSI »).

L'objectif principal de cette série de contrôles SPOT était de s'assurer de l'effectivité, de la qualité et de l'exploitabilité des enregistrements des PSI dans le cadre de leurs activités de marché. Ainsi, il a été porté une attention particulière sur les thèmes suivants :

- le périmètre d'application des mesures d'enregistrement ;
- les outils et systèmes utilisés ;
- les procédures et contrôles déployés ;
- le dispositif d'identification des incidents, ainsi que les mesures de remédiations mises en place le cas échéant.

La présente synthèse a ainsi pour objet d'apporter un éclairage sur la mise en œuvre opérationnelle des obligations qui incombent aux PSI en matière d'enregistrement et de conservation des communications.

Ce document ne constitue ni une position, ni une recommandation. Les pratiques identifiées comme « bonnes » ou « mauvaises » soulignent des approches constatées lors des contrôles et susceptibles de favoriser ou de compliquer le respect de la réglementation en matière d'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques.

Les investigations ont été menées de novembre 2019 à février 2020, sur une période d'activité antérieure à la crise sanitaire liée au Covid-19. À cet égard, les contrôles ont porté sur les enregistrements des années 2018 et 2019.

Postérieurement aux contrôles, les établissements concernés ont informé l'AMF des changements intervenus à ce sujet à l'occasion de cette crise. Ainsi, dans ces circonstances exceptionnelles, quatre des cinq PSI contrôlés ont déclaré aux services de l'AMF avoir autorisé l'utilisation des téléphones portables à des fins professionnelles alors que leur usage avait été proscrit auparavant, comme en attestent les constats réalisés lors de ces missions SPOT. Ils ont également déclaré avoir mis en place un système d'enregistrement et de conservation associé. L'AMF pourra être amenée, le cas échéant, à s'assurer que les dispositifs mis en place pendant la période de confinement soient conformes aux règles en vigueur.

---

[1] Supervision des Pratiques Opérationnelle et Thématique

[2] Directive 2014/65/UE du 15 mai 2014 concernant les Marchés d'instruments financiers, transposée par ordonnance n°2017-1107 en date du 22 juin 2017 et entrée en vigueur le 3 janvier 2018

1. RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES MISSIONS

D'une manière générale, les investigations réalisées par la mission ont permis d'apprécier la mise en œuvre opérationnelle par les cinq établissements des dispositions règlementaires relatives à leurs obligations en matière d'enregistrements et de conservation. En particulier, la mission a pu accéder aux enregistrements qu'elle avait sélectionnés, et a pu également assister sur place à des démonstrations qui lui ont permis de conclure à l'efficacité des outils et systèmes d'enregistrement et de conservation déployés par les cinq PSI contrôlés. En revanche, un certain nombre d'insuffisances, portant sur des défauts de formalisation et de suivi, ont pu être relevées auprès de l'ensemble des cinq PSI. Elles témoignent de la nécessité d'une revue des contrôles et du suivi des incidents mis en place afin d'en parfaire la bonne exécution.

En premier lieu, concernant le périmètre des enregistrements, l'ensemble des PSI contrôlés avait correctement identifié et défini le périmètre de leurs activités nécessitant l'enregistrement de leurs communications. L'analyse des modalités de suivi et de mise à jour du périmètre des enregistrements a fait ressortir des différences de pratiques parmi lesquelles, la mise en place d'un comité dédié et un élargissement des enregistrements des courriels à l'ensemble des collaborateurs opérant sur les marchés, ce qui constitue des bonnes pratiques. En revanche, l'utilisation d'une nomenclature à vocation fonctionnelle pour qualifier les postes des personnes enregistrées pouvait être de nature à rendre difficilement vérifiable le respect de cette obligation, ce qui constitue une mauvaise pratique. Enfin, la mission a identifié deux insuffisances, l'une portant sur l'absence de tenue d'un registre des personnes détenant des appareils soumis à enregistrement, l'autre portant sur l'absence de traçabilité des mises à jour de la liste des personnes enregistrées. Ces deux pratiques pourraient ne pas être conformes à la règlementation.

En deuxième lieu, s'agissant des outils et systèmes, les cinq PSI utilisaient la téléphonie fixe enregistrée, des messageries classiques de type "*outlook*" et des messageries instantannées de type "*chat*". Les communications étaient bien enregistrées et les procédures de l'ensemble des établissements mentionnaient que les enregistrements étaient inaltérables (ni modifiables, ni supprimables) pendant toute la durée de leur conservation. Globalement, la mission a identifié quatre bonnes pratiques portant principalement sur *i) l'interdiction de l'utilisation des téléphones portables pour effectuer des opérations de marché, ii) un renforcement des enregistrements par leur duplication et iii) une centralisation et une sécurisation des demandes d'accès aux enregistrements*. Concernant l'interdiction de l'utilisation des téléphones portables professionnel et personnel par les cinq PSI contrôlés, cette pratique se justifiait par des difficultés techniques d'enregistrement et de conservation qui pourraient ne pas permettre le respect des dispositions règlementaires.

En troisième lieu, **en matière de procédures, il apparaît que la majorité des établissements contrôlés était dotée d'un corpus procédural relativement opérationnel.** Concernant l'information préalable des collaborateurs entrant dans le champ d'application des enregistrements, des procédures et le règlement intérieur de quatre établissements faisaient état de cette obligation. Par ailleurs, un établissement informait sa clientèle des enregistrements et la possibilité d'en obtenir une copie à travers la documentation contractuelle. Ces deux pratiques permettent de pérenniser l'information dans des supports facilement accessibles à la population visée et constituent, en ce sens, des bonnes pratiques. En revanche, l'éclatement des dispositions relatives aux enregistrements et à leur conservation au sein de différentes procédures ainsi que l'absence de mention relative aux obligations de durée de conservation des enregistrements de communications électroniques sont de nature à affaiblir l'efficacité du dispositif et constituent, en ce sens, des mauvaises pratiques.

En quatrième lieu, s'agissant du dispositif de contrôles, la mission a observé auprès de l'ensemble des établissements contrôlés des insuffisances relatives soit à l'étendue des contrôles, soit à leur formalisation et leur suivi qui nécessiteront un renforcement afin d'en parfaire l'efficacité. En revanche, la mission a identifié une bonne pratique relative à la mise en place d'un dispositif de contrôle permanent (24h sur 24 et 7 jours sur 7) des enregistrements permettant ainsi de détecter tout dysfonctionnement et d'émettre une alerte immédiate et systématique le cas échéant.

En cinquième lieu, concernant le processus d'identification et de gestion des incidents, et, le cas échéant, les mesures de remédiations associées, un certain nombre de faiblesses voire d'insuffisances ont été observées par la mission, trois mauvaises pratiques et une bonne pratique ayant pu être relevées. En particulier, il ressort des constats de la mission que le suivi des incidents pouvait être assez disparate et manquer d'efficacité *i) absence d'un suivi dédié des incidents d'enregistrement, ii) absence de date de résolution des incidents et iii) absence de réactivité dans l'enregistrement des incidents*, ce qui constitue des mauvaises pratiques. En revanche, il a été observé la mise en place d'un double processus de reporting des incidents auprès des instances dirigeantes de l'établissement *: i) de façon* ad hoc *après chaque incident* et *ii) de façon périodique sur une base mensuelle*, ce qui constitue une bonne pratique. Par ailleurs, le manque de réactivité dans l'identification des incidents du fait d'un dispositif de contrôle inadapté, ainsi que l'absence de datation des incidents ont également été relevés et pourraient constituer des situations de non-conformité à la règlementation.

Enfin, il convient de préciser qu'une partie des constats pré-mentionnés a d'ores et déjà fait l'objet de modifications et corrections, notamment au niveau des listes des personnes enregistrées, des procédures et des plans de contrôle des établissements concernés. D'autres constats font l'objet de modifications qui étaient encore en cours ou à venir au moment de la rédaction de la présente synthèse, notamment dans l'attente d'une validation interne à l'établissement.
Il convient également de préciser que les dispositifs décrits dans cette synthèse répondent à des modalités de travail qui précèdent la crise sanitaire liée au Covid-19. Cette description ne préfigure pas les éventuels changements qui pourraient s'opérer en conséquence d'un recours durable au travail à distance.

2. CONTEXTE ET PÉRIMÈTRE

2.1. PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON DES PSI CONTRÔLÉS

Ces contrôles SPOT ont été réalisés conjointement auprès de quatre établissements de crédit et une entreprise d'investissement. Les critères qui ont présidé au choix de ces cinq établissements sélectionnés par la mission sont les suivants :

- la fourniture de services d'investissement en lien avec les activités de marchés ;
- le déploiement de systèmes de messageries, classiques (ex. : *outlook*) ou instantanées de type « *chat* », utilisées dans le cadre des activités de marché.

2.2. THÈMES ET MÉTHODOLOGIE APPLIQUÉS

Les thèmes abordés dans le cadre de ces contrôles ont été les suivants :

- le périmètre concerné (métiers, fonctions, personnes…) ;
- les outils et systèmes utilisés ;
- les procédures en vigueur ;
- le dispositif de contrôle ;
- le processus d'identification et de gestion des incidents et, le cas échéant, de mise en place de mesures de remédiation.

Pour chacun des cinq établissements contrôlés, la mission de contrôle a notamment analysé les documents ou éléments suivants :

- les listes des activités et des collaborateurs faisant l'objet d'un enregistrement de leurs conversations téléphoniques et de leurs communications électroniques (envoyées et reçues) ;
- l'inventaire et/ou la cartographie des outils et des systèmes utilisés ;
- les procédures en vigueur relatives à l'enregistrement et à la conservation des conversations et des communications ;
- la formalisation des travaux et des résultats des contrôles de premier et de second niveau effectués par l'établissement ;
- le descriptif du processus d'identification et de gestion des incidents des outils, ainsi que les tableaux de suivi et les éventuelles mesures de remédiation mises en place.

De plus, afin de compléter ses analyses et de parfaire son appréhension des outils et systèmes déployés par les établissements, la mission de contrôle a également :

- assisté sur place pour chaque établissement, à plusieurs démonstrations du fonctionnement des systèmes d'enregistrement et de conservation des enregistrements utilisés;
- procédé, pour chaque établissement, à un test sur la base d'un échantillon afin de s'assurer de l'existence, de la disponibilité et l'exploitabilité des enregistrements. Ce test a porté sur l'ensemble des outils de communication utilisés par les établissements contrôlés :
    - la téléphonie fixe ;
    - la messagerie Outlook ;
    - la messagerie instantanée Symphony ;

- la messagerie instantanée Reuters / Refinitiv ;
- la messagerie instantanée Bloomberg ;
- la messagerie instantanée Skype.

En pratique, pour ce test, la mission a sélectionné 6 personnes différentes (soit une personne pour chaque outil) et 6 journées ouvrées différentes (soit une journée pour chaque personne). Ensuite, pour chaque personne et la journée correspondante, la mission de contrôle a sélectionné, sur une base aléatoire, un enregistrement (conversation téléphonique ou communication électronique) à vocation professionnelle. Enfin, la mission a demandé à chaque établissement de lui communiquer les 6 enregistrements relatifs aux 6 conversations et communications sélectionnées.

2.3. RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Pour réaliser ses travaux, la mission de contrôle s'est appuyée notamment sur :

- ☐ Le code monétaire et financier, en particulier les articles issus de la transposition de la directive MIF 2[3] ;
- ☐ Le règlement délégué (UE) 2017/565 de la commission du 25 avril 2016 complétant la directive MIF 2 ;
- ☐ Le règlement général de l'AMF, et notamment les articles relatifs aux enregistrements et à la conservation des données.

[3] Ordonnance n°2017-1107 en date du 22 juin 2017 et entrée en vigueur le 3 janvier 2018

Principales sources de droit :

- ✓ Article L. 533-10 II. 6) et III. du code monétaire et financier relatif aux dispositions applicables aux prestataires de services d'investissement en matière d'enregistrement de tout service fourni et de conservation des enregistrements.

Périmètre

- ✓ Article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à l'enregistrement de conversations téléphoniques ou de communications électroniques, alinéa 1. a) (identification des conversations téléphoniques et des communications électroniques), alinéa 2. (supervision et contrôle effectif des politiques et procédures par l'organe de direction) et alinéa 4. (registre des personnes).

Outils et systèmes utilisés

- ✓ Article 72 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à la conservation des enregistrements.
- ✓ Article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à l'enregistrement de conversations téléphoniques ou de communications électroniques, alinéa 10 (stockage sur un support durable).
- ✓ Articles 312-39, 312-40 et 312-41 du règlement général de l'AMF relatifs aux enregistrements et à la conservation des données.

Procédures en vigueur

- ✓ Article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif aux exigences organisationnelles en matière de conformité, alinéa 2. a) (contrôle et évaluation des mesures, politiques et procédures).
- ✓ Article 72 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à la conservation des enregistrements.
- ✓ Article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à l'enregistrement de conversations téléphoniques ou de communications électroniques, alinéa 1. (politique d'enregistrement) et alinéa 8 (information du client).
- ✓ Articles 312-39, 312-40 et 312-41 du règlement général de l'AMF relatifs aux enregistrements et à la conservation des données.

Dispositif de contrôle

- ✓ Article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif aux exigences organisationnelles en matière de conformité, alinéa 2. a) (contrôle et évaluation des mesures, politiques et procédures).
- ✓ Article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à l'enregistrement de conversations téléphoniques ou de communications électroniques, alinéa 6 (contrôle des enregistrements).
- ✓ Articles 312-39, 312-40 et 312-41 du règlement général de l'AMF relatifs aux enregistrements et à la conservation des données.

Processus d'identification et de gestion des incidents

- ✓ Article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif aux exigences organisationnelles en matière de conformité, alinéa 2. a) (contrôle et évaluation des mesures, politiques et procédures).

3. CONSTATS ET ANALYSES

3.1. PERIMETRE CONCERNE (METIERS, FONCTIONS, PERSONNES…)

Dans cette partie, la mission s'est attachée à analyser le processus d'identification du périmètre des enregistrements défini dans la politique d'enregistrement des établissements contrôlés tel que visée au 1. a) de l'article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatif à l'identification des conversations téléphoniques et des communications électroniques. Elle s'est également intéressée à la tenue par ces établissements du registre des personnes enregistrées comme le prévoit le 4. de l'article précité.

À cet égard, la mission de contrôle a constaté que tous les établissements contrôlés avaient bien identifié et défini le périmètre de leurs activités soumises à ces dispositions en terme de métiers, de fonctions exercées et de personnes nécessitant l'enregistrement de leurs conversations et communications. Le suivi était formalisé au moyen de tableaux Excel pour l'ensemble des établissements contrôlés. En revanche, les modalités de suivi et de mise à jour du périmètre concerné par les enregistrements se sont révélées très différentes selon les établissements. Ces différences de mises en œuvre ont permis d'identifier des bonnes et des mauvaises pratiques comme décrit ci-après :

- Parmi les bonnes pratiques observées, un établissement sur cinq avait mis en place un comité de suivi dédié aux problématiques d'enregistrement et de conservation des enregistrements des conversations téléphoniques et des communications électroniques.

  Au-delà des exigences règlementaires applicables, un autre établissement sur cinq avait fait le choix d'enregistrer et de conserver, par défaut et de façon prudente, les courriels de l'ensemble des collaborateurs occupant une fonction en lien avec les activités de marché, et ce, quelle que soit leur fonction, même si ces personnes n'étaient pas directement concernées par la fourniture d'un service d'investissement. Ce dispositif avait pour objectif d'éviter le risque opérationnel de défaut de mise à jour de la liste des personnes soumises à l'enregistrement (par exemple au gré des arrivées / départs et des changements de postes / mutations…).

- S'agissant des mauvaises pratiques, la mission a constaté que trois établissements sur cinq avaient établi des listes de personnes enregistrées mentionnant des intitulés de poste, en français et/ou en anglais, conformément à la nomenclature de leur direction des ressources humaines respective. Or, certains libellés de postes sont apparus peu explicites (exemples : manager, alternant, stagiaire, spécialiste, assistant…) et ne permettaient ni de statuer sur la nécessité d'enregistrer ces collaborateurs, ni d'assurer un suivi précis et adéquat en termes de modalités d'enregistrement des conversations et communications.

- Enfin, la mission a également observé des insuffisances qui pourraient constituer des non-conformités à la règlementation (alinéa 4 de l'article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 : « *Les entreprises d'investissement conservent et tiennent régulièrement à jour un registre des personnes qui disposent d'appareils de l'entreprise ou d'appareils privés dont l'utilisation a été approuvée par l'entreprise.* »).

  - ✓ Un établissement sur cinq ne disposait pas de registre des personnes enregistrées et un autre établissement n'avait pas élaboré de registre des personnes détenant un téléphone portable fourni ou autorisé par l'établissement ;
  - ✓ Un autre établissement sur cinq n'avait pas défini avec précision le périmètre des personnes à enregistrer. Toutefois, cette situation a ensuite été corrigée avec la mise en place d'un comité de suivi dédié ;
  - ✓ Pour deux établissements sur cinq, la liste des personnes enregistrées ne mentionnait pas la date de la dernière mise à jour de cette liste.

Bonnes pratiques :
- Mettre en place un comité de suivi dédié au périmètre d'enregistrement et de conservation des communications.
- Enregistrer et conserver par défaut les courriels de l'ensemble des collaborateurs occupant une fonction en lien avec les activités de marché, et ce quelle que soit leur fonction.

Mauvaise pratique :
- Etablir une liste de personnes enregistrées mentionnant des intitulés de poste, en français et/ou en anglais, correspondant à la nomenclature de la direction des ressources humaines, mais peu explicites afin de statuer sur la nécessité ou non d'enregistrer les collaborateurs concernés. Exemples : *manager*, alternant, stagiaire, spécialiste, assistant….

3.2. LES OUTILS ET SYSTEMES UTILISÉS

Dans cette partie, la mission s'est attachée à analyser les outils et les systèmes utilisés en matière de conversations téléphoniques et de communications électroniques ainsi qu'à analyser leur utilisation conformément aux dispositions de l'article 72 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatives à la conservation des enregistrements et de l'article 76 du même règlement relatives à l'enregistrement de conversations téléphoniques ou de communications électroniques.

Parmi les outils et systèmes de conversation et de communication utilisés par les établissements, on peut distinguer deux principales catégories :

- les outils de téléphonie fixe (ex. : *dealerboard*, platine de négociation…) et de téléphonie mobile ;
- les outils de messageries classiques et de messageries instantanées (de type « *chat* »).

➢ Concernant la téléphonie, il apparaît que pour les cinq établissements contrôlés, seuls les téléphones fixes mis à disposition par l'établissement sont autorisés pour les conversations de marchés (traitement des ordres de bourse, conversations avec les clients). Ainsi, conformément aux procédures des établissements, l'utilisation des téléphones portables professionnel et personnel pour effectuer des opérations de marchés était interdite, et ce, sans exception, ce qui constitue une bonne pratique à défaut d'une solution technique efficace d'enregistrement, de conservation et d'exploitabilité des données.

Dans les circonstances exceptionnelles liées à la crise sanitaire, quatre établissements sur les cinq ont indiqué avoir autorisé l'utilisation des téléphones portables à des fins professionnelles, en précisant que les conversations étaient bien enregistrées et en mentionnant la solution technologique utilisée.

Concernant les messageries électroniques, les établissements disposent de plusieurs outils parmi les suivants (mais pas nécessairement de l'intégralité des outils suivants) :

- Microsoft Outlook (messagerie par courriels) ;
- Symphony (messagerie instantanée de type « *chat* »);
- Bloomberg (messagerie instantanée de type « *chat* ») ;
- Reuters Messenger Eikon / Refinitiv (messagerie instantanée de type « *chat* ») ;
- Ice chat (messagerie instantanée de type « *chat* ») ;
- Skype for Business (messagerie instantanée de type « *chat* »).

Selon les procédures de ces établissements, certains utilisent la fonctionnalité d'encryptage des données, d'autres non. En revanche, les procédures de l'ensemble des établissements mentionnent que les enregistrements sont inaltérables (ni modifiables ni supprimables) pendant toute la durée de leur conservation.

La mission de contrôle a constaté une utilisation modérée de la messagerie Symphony auprès des cinq établissements contrôlés. Plusieurs éléments d'explication ont été fournis par les établissements eux-mêmes :

- présence historique forte des autres messageries (ex. : Bloomberg, Reuters / Refinitiv) ;
- poids des habitudes prises par les opérateurs de marchés ;
- faible déploiement de la messagerie Symphony au sein des clients *corporates*, d'où l'impossibilité de communiquer via cette messagerie avec ces clients ;
- manque de fonctionnalité et de convivialité (à ce stade) s'agissant notamment de la mise à disposition d'informations de marchés, ce que proposent les fournisseurs historiques.

À cet égard, certains établissements ont fait part de leur intention de poursuivre le développement et le déploiement de la messagerie Symphony, d'autres ont marqué une attitude neutre visant à laisser le choix de l'utilisation ou non à leurs opérateurs.

➢ S'agissant des outils utilisés, la mission a observé plusieurs bonnes pratiques, parmi lesquelles :

✓ Un établissement sur cinq centralise au niveau de sa Direction de la conformité un registre des demandes d'accès aux enregistrements des conversations et des communications. Ceci constitue une bonne pratique permettant de faciliter le respect des dispositions de l'article 312-40 du règlement général de l'AMF relatives à « l'audition de l'enregistrement d'une conversation ».

✓ Un autre établissement sur cinq a mis en œuvre les modalités d'enregistrement et de conservation suivantes :

- double enregistrement des conversations téléphoniques de marchés effectué à partir de la platine de négociation (*dealerboard*) : un enregistrement conversation par conversation et un autre enregistrement par plage de 30 minutes ;
- durée de conservation des enregistrements de la messagerie Symphony étendue à 7 ans (au lieu de la durée règlementaire de 5 ans) ;
- double approbation, par la Direction de la conformité et par la Direction de l'informatique / cybersécurité, des demandes d'accès aux enregistrements.

➢ En revanche, il a également été observé une pratique qui pourrait être non-conforme à la règlementation (alinéa 1 de l'article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 : « *Les entreprises d'investissement établissent, mettent en oeuvre et maintiennent une politique effective d'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques […] ».*

✓ Un établissement sur cinq n'enregistrait pas les conversations téléphoniques effectuées par l'un de ses collaborateurs depuis son téléphone portable alors même que ce collaborateur occupait une fonction liée aux activités de marché et que les procédures internes de cet établissement prévoyaient l'enregistrement des conversations pour ce type de fonction.

Bonnes pratiques :
- Rappeler dans les procédures l'interdiction d'utiliser le téléphone portable pour effectuer des opérations de marché dès lors que les solutions d'enregistrement et de conservation correspondantes ne sont pas déployées.
- Centraliser au niveau de la Direction de la conformité le registre des demandes d'accès aux enregistrements des conversations et des communications.
- Effectuer un double enregistrement des conversations téléphoniques de marchés effectuées à partir de la platine (dealerboard) : un enregistrement conversation par conversation et un autre enregistrement par plage de 30 min.
- Mettre en place une double approbation, par la Direction de la conformité et par la Direction de l'informatique / cybersécurité, des demandes d'accès aux enregistrements.

3.3. LES PROCEDURES EN VIGUEUR

Dans cette partie, la mission s'est attachée à analyser les procédures en vigueur en matière d'enregistrement et de conservation au regard des dispositions de l'article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatives aux exigences organisationnelles en matière de conformité, alinéa 2. a) (contrôle et évaluation des mesures, politiques et procédures), ainsi que des dispositions des articles précités 72 et 76 alinéa 1. (politique d'enregistrement) et alinéa 8 (information du client) du même règlement.

S'agissant des procédures en vigueur en matière d'enregistrement et de leur conservation, il apparaît que l'ensemble des établissements contrôlés était doté d'un corpus procédural relativement opérationnel visant à rappeler et à préciser les dispositions règlementaires applicables (telles que précitées dans la partie 2.3 de la présente synthèse).

Après analyse de l'ensemble de cette documentation, la mission de contrôle a recensé plusieurs bonnes et mauvaises pratiques, mais aucune situation de non-conformité.

- On relève ainsi les bonnes pratiques suivantes :

  - ✓ Quatre établissements sur cinq mentionnaient, dans leur corpus procédural mais également dans leur règlement intérieur, les dispositions législatives et règlementaires applicables en matière d'enregistrement et de conservation des enregistrements des conversations téléphoniques et des communications électroniques.

    Ces quatre mêmes établissements précisaient également dans leurs procédures et dans leur règlement intérieur respectif les modalités d'information préalable des collaborateurs faisant l'objet d'un enregistrement de leurs conversations et communications.

  - ✓ Un établissement sur cinq mentionnait sur un support durable, en l'occurrence sur les documents contractuels avec ses clients (ex. : dans les « *terms of business* »), l'obligation de les informer préalablement à la fourniture de services d'investissement et l'obligation de communiquer à leur demande une copie des enregistrements.

- En revanche, on relève également les mauvaises pratiques suivantes :

  - ✓ Un établissement sur cinq traitait le sujet des enregistrements et de la conservation des enregistrements de façon très disparate dans différentes procédures non dédiées, au point de rendre complexe l'accès à l'ensemble de l'information.

Ce même établissement ne mentionnait pas la durée de conservation des enregistrements dans ses procédures relatives aux communications électroniques.

- ✓ Un autre établissement sur cinq ne mentionnait ni dans ses procédures, ni dans son règlement intérieur, l'information préalable de ses collaborateurs faisant l'objet d'un enregistrement de leurs conversations et communications. Il convient cependant de noter que cet établissement informait les collaborateurs concernés par un courriel à leur arrivée dans l'entreprise ou à leur prise fonction, puis par un courriel de rappel périodique.

Bonnes pratiques :
- Mentionner dans les procédures mais également dans le règlement intérieur les dispositions relatives à l'enregistrement et à la conservation des enregistrements des conversations téléphoniques et des communications électroniques, et notamment l'information préalable des collaborateurs faisant l'objet d'un enregistrement de leurs conversations et communications.
- Utiliser un support durable, par exemple la documentation contractuelle avec le client (ex. : « *terms of business* »), afin de mentionner l'obligation de l'informer préalablement à la fourniture de services d'investissement et l'obligation de communiquer à sa demande une copie des enregistrements.

Mauvaises pratiques :
- Traiter le sujet des enregistrements et de la conservation des enregistrements de façon disparate dans différentes procédures non dédiées.
- Ne pas mentionner dans les procédures la durée de conservation des enregistrements des communications électroniques.

3.4. LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE

Dans cette partie, la mission s'est attachée à analyser le dispositif de contrôle en matière d'enregistrement et de conservation au regard des dispositions de l'article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatives aux exigences organisationnelles en matière de conformité, alinéa 2. a) (contrôle et évaluation des mesures, politiques et procédures) et de l'article 76 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatives à l'enregistrement de conversations téléphoniques ou de communications électroniques, alinéa 6 (contrôle des enregistrements).

S'agissant du dispositif de contrôle relatif aux enregistrements et à leur conservation, la mission de contrôle a observé une seule bonne pratique. Elle a également constaté auprès de l'ensemble des établissements contrôlés des insuffisances soit sur l'étendue des contrôles, soit sur leur formalisation et leur suivi. Par ailleurs, il est souligné qu'un établissement avait tenu compte des priorités de supervision de l'AMF et des thématiques des contrôles SPOT annoncées à la Place. Ainsi, cet établissement avait anticipé et réalisé en interne des contrôles sur ces différentes thématiques annoncées, avant même d'être informé de l'ouverture du contrôle par l'AMF.

- ➢ Une bonne pratique a ainsi été observée :

  - ✓ Un établissement sur cinq avait mis en place une solution de supervision, par un contrôle continu 24h sur 24 et 7 jours sur 7, des systèmes d'enregistrement et de conservation. Ce dispositif était assorti d'un mécanisme d'alerte en cas de dysfonctionnement.

- ➢ **En revanche, la mission de contrôle a également observé des insuffisances qui pourraient constituer des pratiques non-conformes à la règlementation (alinéa 2 de l'article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 : « *Les entreprises d'investissement établissent et gardent opérationnelle en permanence une fonction de vérification de la conformité efficace […]* » :**

- ✓ **Pour les cinq établissements du panel, le dispositif de contrôle relatif aux enregistrements et à leur conservation présentait des insuffisances :**

  - **On observe notamment que les contrôles réalisés en 2018 et en 2019 sur ce thème apparaissaient souvent incomplets (ex. : parties non couvertes) au sein de trois établissements.**

  - **Par ailleurs, pour quatre établissements, ces contrôles présentaient des défauts de formalisation (qui ne permettaient pas toujours d'en comprendre le périmètre, la méthodologie associée, leur description, leurs conclusions, ou les éventuelles actions correctives mises en place).**

Bonne pratique :
- Mettre en place un dispositif de contrôle et d'alerte sur le bon fonctionnement des systèmes d'enregistrement et de conservation opérant 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

3.5. LE PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET DE GESTION DES INCIDENTS

Dans cette partie, la mission s'est attachée à analyser le processus d'identification et de gestion des incidents d'enregistrement et de conservation au regard des dispositions l'article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 relatives aux exigences organisationnelles en matière de conformité, alinéa 2. a) (contrôle et évaluation des mesures, politiques et procédures).

S'agissant du processus d'identification et de gestion des incidents d'enregistrement et de leur conservation, et par voie de conséquence du processus de remédiation à ces incidents, la mission de contrôle a observé une seule bonne pratique et plusieurs mauvaises pratiques ainsi que des situations de non-conformité à la règlementation.

- Une seule bonne pratique en matière de gestion des incidents d'enregistrement a été observée :

  - ✓ Cette pratique observée auprès d'un établissement sur cinq consiste à mettre en place un double processus de reporting des incidents auprès de la Direction générale de l'établissement : *i) de façon* ad hoc *après chaque incident* et *ii) de façon périodique sur une base mensuelle*.

- Par ailleurs, plusieurs mauvaises pratiques ont été observées :

  - ✓ Un établissement sur cinq ne disposait pas d'un fichier ou d'un système de suivi et de gestion dédié aux incidents d'enregistrement et de conservation des conversations téléphoniques et des communications électroniques. Les incidents étaient bien recensés mais de façon agrégée avec tous types d'incidents, tous domaines confondus, ce qui a pu retarder l'identification et le traitement des incidents.

  - ✓ Un autre établissement sur cinq n'alimentait pas au fil des incidents le fichier de suivi et de gestion des incidents, ce qui a pu également retarder l'identification et le traitement des incidents.

  - ✓ Enfin, un troisième établissement sur cinq ne mentionnait pas la date de résolution des incidents sur le fichier de suivi et de gestion des incidents.

- La mission de contrôle a également observé plusieurs pratiques qui pourraient être non-conformes à la règlementation (alinéa 2 de l'article 22 du règlement délégué (UE) 2017/565 : « *Les entreprises d'investissement établissent et gardent opérationnelle en permanence une fonction de vérification de la conformité efficace […]* » :

- ✓ Un établissement sur cinq a détecté très tardivement un incident d'enregistrement relatif à une messagerie instantanée utilisée dans le cadre d'opérations sur les marchés. Cette détection tardive témoigne de l'absence de mise en œuvre d'une politique efficace d'enregistrement des communications électroniques mais également des défaillances de la fonction de vérification de la conformité du dispositif d'enregistrement. En effet, des contrôles périodiques efficaces auraient pu permettre de détecter et de gérer cet incident d'enregistrement plus tôt.

- ✓ Un autre établissement sur cinq n'enregistrait pas les dates de début des incidents et, de ce fait, n'avait pas été en mesure de les communiquer à la mission de contrôle.

- ✓ Enfin, un établissement était insuffisamment associé au suivi des incidents dans le cadre du processus de contrôles externalisés sur les communications électroniques.

Bonne pratique :
- Mettre en place un double processus de reporting des incidents auprès des instances dirigeantes de l'établissement *: i) de façon* ad hoc *après chaque incident* et *ii) de façon périodique sur une base mensuelle*.

Mauvaises pratiques :
- Ne pas disposer d'un système de suivi et de gestion dédié aux incidents concernant l'enregistrement et la conservation des enregistrements.
- Ne pas mentionner la date de résolution de l'incident sur le fichier de suivi et de gestion des incidents.
- Ne pas alimenter au fil des incidents le fichier de suivi et de gestion des incidents.