

## RÉGLEMENTATION

Conformité, blanchiment, MIF...  
des formations tous azimuts

Marie-Agnès  
Nicolet

Associée et  
directrice générale  
Audisoft  
Consultants

Les formations concernant le blanchiment, la conformité, les directives Abus de marché ou MIF, doivent se décliner auprès de l'ensemble des populations bancaires tout en s'adaptant au métier de chacune. Le recours à l'intranet et à l'e-learning sont des solutions possibles.

Les établissements bancaires et financiers ont l'obligation de former leur personnel à différentes problématiques liées à la conformité réglementaire. Depuis déjà de nombreuses années, l'obligation de former les collaborateurs à la prévention du blanchiment s'est traduite dans les établissements par la mise en place de programmes de formation destinés aux différentes populations des banques, des entreprises d'investissement, des sociétés de gestion comme des sociétés d'assurance. Par rapport à cette obligation, de nombreuses questions se sont posées : comment définir des populations homogènes pour pouvoir mieux cibler la formation à dispenser ? Faut-il privilégier les formations en e-learning ou en face à face ? Comment procéder à l'évaluation des connaissances ? Comment faire

participer l'ensemble du personnel à ces formations et les intéresser à un sujet qui ne constitue pas le cœur de leur activité bancaire ?

### Définir des populations homogènes

Concernant le blanchiment, comme la conformité au sens large, il s'agit bien évidemment de pouvoir adapter les formations aux différentes activités des établissements. Une formation spécifique sera dispensée aux opérateurs de salles de marchés, aux gérants d'actifs, aux sociétés financières spécialisées, aux sociétés de gestion de FCPR qui peuvent avoir des risques très divers et doivent mettre en place des dispositifs différents (encadré).

Pour que la formation soit plus percutante et atteigne son objectif premier (sensibiliser et intéresser le personnel concerné), il est indispensable de montrer des cas pratiques, qui présenteront la manière dont un établissement pourrait être victime et impliqué dans une opération de blanchiment. Il est également utile de lister les indices de blanchiment qui permettront aux différents acteurs d'être alertés sur des opérations atypiques afin de pouvoir les analyser et transmettre l'information, ces indices de blanchiment n'étant pas fournis en annexe à la réglementation française, contrairement à certaines autres réglementations.

Lorsque l'établissement dispose d'outils de détection automatisés, la formation est, là aussi, indispensable

pour pouvoir utiliser au mieux ces derniers.

Même lorsque la formation est réalisée par un organisme extérieur à l'établissement, il est primordial que des dispositifs et procédures propres aux métiers soient intégrés dans le support de formation. C'est en effet après avoir défini les mécanismes du blanchiment, les enjeux réglementaires et les risques que l'on peut, avec le plus de succès, justifier de procédures et de dispositifs à appliquer par tous les acteurs.

### Complémentarité entre formateurs et e-learning

Pour pouvoir former les dizaines de milliers de collaborateurs d'un réseau bancaire, deux solutions sont envisageables. La première solution consiste à former des formateurs qui dispenseront la bonne parole lors des réunions organisées par la hiérarchie des réseaux bancaires, chaque responsable d'agence étant ensuite en charge de former ses collaborateurs. La seconde solution, également préconisée pour former un réseau à l'étranger, est l'outil e-learning. En effet, celui-ci permet à chaque utilisateur de prendre connaissance, à son rythme, des différents éléments nécessaires à la compréhension du sujet, sans faire appel à du temps de formation. Évidemment, le développement d'outils de e-learning est un investissement préalable, car le contenu diffusé doit être suffisamment pédagogique et compréhensible, la possibilité d'in-

terrogation de l'animateur étant réduite. Certains établissements ont, par ailleurs, développé des FAQ (foires aux questions) sur ce thème. Ce type d'initiative, complémentaire à la formation elle-même, qui permettra d'obtenir des réponses spécifiques ou des éclaircissements par rapport à un sujet complexe, est intéressant. Un petit travail de classement des réponses par thématiques reste néanmoins nécessaire pour permettre l'exploitation de cet outil afin d'améliorer les formations.

### Formations à la conformité

En vue d'être conforme à la réglementation, il s'agit également de mettre en place des formations adaptées sur les différents aspects de la conformité. Le problème qui se pose aux établissements est, sur ce point, plus épineux. En effet, quel est le bon format à adopter pour former des populations très diverses sur un sujet aussi étendu que les réglementations applicables aux activités bancaires

et financières ? Ce support doit-il être axé sur les réglementations ou sur leur application pratique dans le cadre des procédures ?

En général, les établissements ont opté pour une formation en deux étapes : une sensibilisation à la conformité qui passe par la mise en exergue des risques d'image et des moyens de le prévenir, puis, dans un second temps, des formations plus ciblées. Sur ce thème, comme pour la partie blanchiment, la difficulté réside dans la formation du réseau de la banque de détail. En effet, l'ensemble des réglementations que doit connaître un chargé de compte est particulièrement significatif : la réglementation AMF sur la réception-transmission des ordres, l'obligation de faire signer une convention de services aux clients, les réglementations spécifiques relatives à la couverture des ordres atypiques. Sur le volet crédit, les chargés de compte doivent connaître les réglementations sur le surendettement, les lois

Scrivener (qui prévoit soit un délai de réflexion, soit un délai de rétractation sur les offres préalables de crédit), les articles du CRBF 97-02 relatifs à cette activité... Enfin, il s'agira pour eux de connaître les spécificités des produits d'épargne réglementés.

Pour cette population de chargés de compte, quelle solution pour une formation opérationnelle ? Au-delà de la sensibilisation aux risques de non-respect de ces réglementations, une solution consiste à leur proposer des fiches produits ou services synthétiques, qu'ils puissent consulter sur l'intranet, au moment voulu...

### Formations aux abus de marché et à la MiFID

La formation et la sensibilisation à la prévention des abus de marché sont des sujets qui ont mobilisé les formateurs dès le mois de juillet 2006. Cette formation, plus légère pour la banque de détail et plutôt centrée sur la détection des délits d'initiés, doit être beaucoup plus développée pour les traders des salles de marchés et les gestionnaires d'actifs. En effet, il s'agit d'expliquer les opérations interdites et de présenter les pratiques de places admises avant de décrire le mode opératoire à suivre pour une transmission des opérations suspectes à la cellule chargée d'analyser et de déclarer ces opérations au régulateur.

Enfin, l'un des derniers sujets sur lequel les plans de formation commencent à se définir, c'est celui de la directive MIF. L'ensemble des nouvelles normes (segmentation des clients, informations diffusées aux clients pour les aider à choisir l'une ou l'autre des catégories, informations sur les risques et l'exécution des ordres de Bourse, devoir de conseil...) se doit de faire l'objet de formations sur 2007, puisque l'entrée en vigueur de la transposition est fixée au 1<sup>er</sup> novembre. ■

“ L'obligation de former les collaborateurs à la prévention du blanchiment s'est traduite par la mise en place de programmes de formation destinés aux différentes populations des banques. ”

#### UNE FORMATION POUR CHAQUE MÉTIER

#### Extrait d'un support adapté à l'activité crédit bail

