

# Guide produit **Veillan**

CRM patrimonial pour cabinets CGP indépendants

Version 20260516

Phase pilote — usage interne et prospects

[veillan.fr](http://veillan.fr)

# Veillan — Guide produit pour gestionnaires de patrimoine

*Veillan est la plateforme de pilotage patrimonial dédiée aux cabinets de gestion de patrimoine. Ce guide présente concrètement ce que fait Veillan pour votre cabinet et comment il vous aide à respecter le cadre réglementaire applicable.*

*Version 2026-05-16 — France.*

## À qui ce guide s'adresse

Vous dirigez un cabinet de gestion de patrimoine. Vous cherchez un outil qui vous aide à suivre vos clients, à respecter vos obligations réglementaires, et à donner aux conseillers de votre cabinet les bons réflexes au bon moment.

Ce guide présente concrètement ce que fait Veillan pour votre cabinet, capacité par capacité. À la fin, un chapitre dédié rapproche chaque obligation réglementaire applicable aux CGP français des fonctionnalités qui vous y aident.

Le guide a été conçu pour être lu en autonomie. Il sert également de support de discussion lors d'une démonstration ou d'un appel d'offres. Lorsqu'une fonctionnalité est encore en feuille de route, nous le disons explicitement — vous n'aurez pas de mauvaise surprise après signature.

## Comment lire ce guide

Chaque capacité suit la même grille en six points : le besoin métier, ce que vous obtenez, le déroulé au quotidien, des cas d'usage concrets, ce qui fait la différence, nos engagements et feuille de route.

---

## Table des matières

1. [Surveillance patrimoniale et aide à l'arbitrage](#)
2. [Suivi périodique et bilan patrimonial](#)
3. [Pilotage des encours et de la performance](#)
4. [Centralisation automatique des données contrats](#)
5. [Gestion documentaire intelligente](#)
6. [Organisation et coordination du cabinet](#)
7. [Restitution client professionnelle](#)

## 8. [Conformité réglementaire et traçabilité](#)

Veillan et le cadre réglementaire CGP ([voir](#))

### Annexes

- [A. Glossaire métier](#)
  - [B. Nos engagements](#)
  - [C. Comment se passe la mise en place](#)
  - [D. Questions fréquentes](#)
- 

# 1. Surveillance patrimoniale et aide à l'arbitrage

## Le besoin

Vos conseillers doivent décider, contrat par contrat, quand arbitrer pour protéger un client contre une dégradation des marchés ou pour saisir une opportunité de réallocation. Le faire à la main, sur des dizaines ou centaines de portefeuilles, n'est pas tenable et n'est pas auditable. Le devoir de conseil continu, posé par MiFID II et la DDA, exige par ailleurs que vous puissiez justifier pourquoi un arbitrage a été ou non recommandé à une date donnée.

## Ce que vous obtenez

Veillan surveille en continu chaque contrat et chaque ligne du portefeuille de vos clients. Lorsqu'une dérive significative est détectée — gain à sécuriser, perte à arrêter, volatilité anormale, liquidité dégradée, frais excessifs —, le conseiller reçoit une alerte priorisée avec une recommandation d'action explicite (arbitrage partiel, arbitrage total, écarter, recalibrer la baseline). Chaque alerte porte une justification structurée, opposable au client comme à un contrôleur.

## Au quotidien

Le conseiller ouvre Veillan le matin et trouve sa file d'alertes priorisée. Pour chaque alerte, il voit immédiatement le client concerné, le contrat, la nature de la dérive, le seuil franchi, l'historique récent du fonds et la recommandation Veillan. Il peut soit valider la proposition d'arbitrage en un clic — l'arbitrage est alors créé pré-rempli, à confirmer après contact client —, soit écarter l'alerte avec un motif tracé. Une alerte écartée n'est pas perdue : elle reste consultable dans l'historique du client.

## Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Sécuriser une plus-value avant retournement** Le fonds actions présent sur l'assurance-vie d'un client a progressé de plus de 10 % au-dessus de sa baseline de référence. Veillan déclenche une alerte « opportunité d'arbitrage » avec recommandation d'arbitrage partiel

vers un support sécurisé. Le conseiller appelle le client, valide la décision, et l'arbitrage tracé en quelques minutes.

**Cas 2 — Stopper une perte sur un support volatil** Un fonds émergent en portefeuille bascule en perte de plus de 5 % sous sa baseline (palier asymétrique). L'alerte arrive en priorité haute, accompagnée d'une analyse de la volatilité du fonds. Le conseiller décide d'arbitrer totalement ou de recalibrer la baseline en accord avec le client, avec justification écrite conservée au dossier.

## Ce qui fait la différence

- **Une alerte = une décision recommandée tracée**, pas un signal brut à interpréter. Le conseiller n'a pas à reconstruire le contexte à chaque fois.
- **Asymétrie gain/perte calibrée** : les paliers ne sont pas symétriques, ce qui réduit le bruit sans manquer une dégradation rapide.
- **Lien direct vers l'arbitrage** : la proposition d'arbitrage est pré-remplie à partir de l'alerte, prête à être confirmée après contact client. Pas de double saisie.
- **Mesure interne sur notre cabinet pilote LGF Patrimoine (mai 2026)** : passage de 1 189 à 424 alertes par cycle, soit deux tiers de bruit en moins par rapport à la version précédente du moteur. Ces chiffres sont propres au cabinet pilote et indicatifs.

## Nos engagements et feuille de route

Le moteur d'alertes est en production sur cabinet pilote depuis mai 2026 ; il bénéficie des évolutions continues du référentiel de fonds et des paliers de détection. **Feuille de route — non disponible à date** : détection croisée « alerte arbitrage + document de conformité manquant » (la brique de classement existe mais le flux n'est pas câblé) ; transcription automatique des entretiens client pour enrichir le contexte d'arbitrage.

---

## 2. Suivi périodique et bilan patrimonial

### Le besoin

Le devoir de conseil ne s'arrête pas à la signature. MiFID II et la DDA imposent une revue périodique de l'adéquation du portefeuille à la situation du client, généralement annuelle. Au-delà du cadre légal, c'est aussi la condition d'une vraie relation de conseil : voir chaque client à intervalle régulier, lui présenter un bilan patrimonial à jour, recueillir les évolutions de sa situation, et conserver une trace écrite de l'entretien.

### Ce que vous obtenez

Veillan centralise pour chaque client son bilan patrimonial consolidé (contrats, supports, valorisations, performance brute et nette sur la période). À l'approche d'un rendez-vous, l'outil prépare automatiquement un **brief intelligent** qui synthétise les évolutions de portefeuille, les

alertes en cours, les documents arrivant à échéance et les points à valider avec le client. Pendant l'entretien, le conseiller peut enregistrer l'audio de la conversation, ce qui constitue une trace conforme aux exigences d'enregistrement des échanges.

## Au quotidien

Avant chaque rendez-vous, le conseiller ouvre la fiche client et lance la génération du brief de préparation : en quelques secondes, il dispose d'une synthèse rédigée. Pendant le rendez-vous, il peut activer l'enregistrement audio. Après l'entretien, il consigne ses notes et déclenche le cas échéant les actions issues de la rencontre (arbitrage, mise à jour du profil, demande de pièce). Le bilan patrimonial mis à jour reste accessible depuis la fiche client et peut être exporté pour remise au client.

## Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Préparer un point annuel en 5 minutes** Un conseiller a 12 rendez-vous dans la semaine. Pour chacun, il génère le brief la veille au soir. Il dispose ainsi d'une synthèse à jour de la situation patrimoniale, des alertes ouvertes et des documents à demander. Sa préparation se concentre sur l'écoute du client plutôt que sur la fouille de dossiers.

**Cas 2 — Conserver la trace écrite d'une décision sensible** Lors d'un entretien, un client demande à augmenter son exposition actions malgré un profil prudent. Le conseiller enregistre la conversation audio et consigne dans la fiche client la motivation explicite du client, sa propre mise en garde, et la décision retenue. La pièce est conservée chiffrée, opposable en cas de contestation ultérieure.

## Ce qui fait la différence

- **Bilan patrimonial consolidé en temps réel** : le conseiller voit toute la situation du client sans avoir à reconstruire un patchwork de fichiers.
- **Brief intelligent généré en quelques secondes** : la préparation cesse d'être un frein à la cadence des rendez-vous.
- **Enregistrement audio des entretiens stocké chiffré**, opposable comme support durable de l'échange.

## Nos engagements et feuille de route

Bilan patrimonial, brief intelligent et enregistrement audio sont disponibles en production. **Feuille de route — non disponible à date** : rappels automatiques de cadence des rendez-vous périodiques (la brique est posée côté serveur, l'envoi automatisé reste à câbler) ; transcription écrite des enregistrements audio ; vue agrégée des dossiers par conseiller (en accompagnement d'une future fonction de délégation de portefeuille). Ces évolutions sont prioritaires sur notre feuille de route conformité.

---

## 3. Pilotage des encours et de la performance

### Le besoin

Vous devez disposer à tout moment d'une vision juste et actualisée des encours sous gestion du cabinet, de leur répartition par compagnie, par type de contrat et par client, ainsi que de leur performance. Le dirigeant a besoin d'une vue d'ensemble ; le conseiller, d'une mesure fiable par client. Cette donnée doit être recalculable et reposer sur une référence claire — typiquement le **prix moyen pondéré**, qui sert de base au calcul de plus-value et de performance.

### Ce que vous obtenez

Veillan valorise chaque ligne du portefeuille à partir des dernières valeurs liquidatives connues du référentiel — et non pas en recopiant aveuglément les évaluations fournies par les compagnies. Le prix moyen pondéré est tenu à jour ligne à ligne, ce qui permet une mesure de performance brute, nette de frais, et sur la période choisie. La couverture du prix moyen pondéré sur notre cabinet pilote dépasse aujourd'hui 96 % du portefeuille suivi (mai 2026), contre un peu plus de la moitié il y a quelques mois.

### Au quotidien

Le dirigeant ouvre le tableau de bord cabinet et voit instantanément les encours totaux, leur évolution, leur répartition par compagnie et la performance moyenne sur la période. Il peut descendre par contrat ou par client pour comprendre une variation. Le conseiller, sur la fiche client, voit la valorisation à jour, la plus-value latente par support et la performance sur la période. Lorsque le prix moyen pondéré d'une ligne n'est pas calculable de façon certaine (donnée historique manquante), Veillan le signale plutôt que d'inventer un chiffre.

### Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Expliquer une variation de performance à un client** Lors d'un rendez-vous, le client constate une baisse de la performance affichée. Le conseiller descend dans la fiche au niveau du support concerné, voit le prix moyen pondéré, la dernière valeur liquidative connue et l'historique des mouvements. Il peut documenter sur place l'origine de la variation et conserver la trace de l'explication remise au client.

**Cas 2 — Suivre la concentration du cabinet sur une compagnie** Le dirigeant observe que la part d'encours portée par une seule compagnie a franchi un seuil interne. Depuis le tableau de bord, il identifie les conseillers et les clients concernés, et déclenche une réflexion de diversification à l'échelle du cabinet.

## Ce qui fait la différence

- **Valorisation recalculée à partir des valeurs liquidatives officielles** : pas de dépendance à la fiabilité des évaluations fournies par chaque compagnie (correction notable d'un biais antérieur).
- **Prix moyen pondéré tenu à jour à plus de 96 % du portefeuille** sur notre cabinet pilote, avec une traçabilité explicite de la source de chaque valeur (importée, recalculée ou indéterminée).
- **Mesure transparente** : lorsqu'une donnée historique manque, l'outil le dit plutôt que de produire une performance trompeuse.

## Nos engagements et feuille de route

Le pilotage des encours et le calcul de performance sont en production sur cabinet pilote depuis avril 2026 (couverture prix moyen pondéré 96 %). **Feuille de route — non disponible à date** : comparaison de la performance d'un portefeuille à des indices de marché de référence (benchmarks) ; vue agrégée des encours et de la performance par conseiller (en lien avec la future délégation de portefeuille). Pour les cabinets ayant besoin d'un benchmark dès aujourd'hui, nous documentons une intégration sur étude au cas par cas.

---

## 4. Centralisation automatique des données contrats

### Le besoin

Vous travaillez avec plusieurs compagnies, chacune avec son propre extranet, son propre format de fichier et son propre rythme de mise à jour. Saisir ou ressaisir manuellement les contrats, les mouvements et les positions, c'est du temps perdu et une source d'erreurs. Pour autant, l'automatisation ne doit jamais écraser les corrections de votre cabinet : ce qu'un conseiller a saisi ou corrigé à la main est généralement plus fiable que la donnée brute renvoyée par la compagnie.

### Ce que vous obtenez

Veillan se connecte automatiquement à vos sources de données : O2S (fichier exhaustif export de votre outil de back-office), Penelop (flux Nomineo couvrant Generali Patrimoine et e-cie vie), Oddo BHF Asset Management (récupération automatisée depuis l'extranet Oddo), GVFM / Quantalys pour les valeurs liquidatives des supports en euros. Les contrats, mouvements et positions remontent dans Veillan sans saisie manuelle. Les corrections que vos conseillers font à la main sont **protégées** : un réimport ultérieur ne les écrase pas.

## Au quotidien

Les imports tournent en arrière-plan selon une cadence définie par votre cabinet. Chaque import génère un rapport (nombre de contrats créés, mis à jour, mouvements orphelins en attente de rapprochement). Lorsqu'un mouvement ne peut pas être rattaché à un contrat connu (cas typique : mouvement reçu avant le contrat lui-même), Veillan le met en quarantaine plutôt que de le perdre — il sera rattaché à la prochaine remontée du contrat. Pour les corrections manuelles, le conseiller voit un cadenas sur le champ qu'il a modifié : il sait que la prochaine remontée automatique ne touchera pas sa correction.

## Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Une compagnie ajoutée sans tout reconstruire** Votre cabinet commence à travailler avec un nouvel assureur. Plutôt que de tout ressaisir, vous configurez la source dans Veillan ; les contrats déjà ouverts remontent automatiquement, les mouvements et positions suivent. Vos conseillers se concentrent sur la relation client, pas sur la double saisie.

**Cas 2 — Préserver une correction de montant** Un conseiller a corrigé manuellement le montant d'un versement après réception du justificatif client (le flux compagnie était partiel). Trois semaines plus tard, l'assureur renvoie le mouvement avec son ancien montant erroné. Veillan détecte que le champ est verrouillé par la correction manuelle et conserve la valeur du conseiller. La correction est tracée et historisée.

## Ce qui fait la différence

- **Plusieurs sources couvertes en standard** : O2S, Nomineo / Generali, Oddo BHF, GVFM-Quantalys. D'autres compagnies sont intégrables au cas par cas selon les flux disponibles.
- **Protection des corrections manuelles** : plus de 5 000 champs verrouillés actuellement gérés sur notre cabinet pilote, sans aucun écrasement involontaire par réimport.
- **Imports séquentiels et tracés** : les imports ne se marchent pas dessus, chaque opération est journalisée, et les erreurs ou anomalies sont remontées au lieu d'être absorbées silencieusement.
- **Mouvements orphelins gérés** : un mouvement reçu avant son contrat est mis en quarantaine et réconcilié automatiquement à la remontée suivante (jusqu'à 5 000 cas par cycle).

## Nos engagements et feuille de route

Les quatre connexions citées sont en production sur cabinet pilote. L'ajout d'une nouvelle compagnie ou source repose sur l'existence d'un flux exploitable (connexion technique fournie par la compagnie, export régulier, ou extranet permettant une récupération automatisée) ; nous étudions chaque demande au cas par cas. **Feuille de route — non disponible à date** : confirmation automatique des arbitrages exécutés lors d'un import (à ce jour, Veillan détecte l'écart mais ne clôture pas automatiquement l'arbitrage côté CRM, qui reste confirmé manuellement).

---

## 5. Gestion documentaire intelligente

### Le besoin

Votre cabinet manipule en permanence des justificatifs : pièces d'identité, justificatifs de domicile, bulletins de souscription, avenants, rapports d'adéquation, documents d'information clé. Le devoir de conseil et le RGPD imposent que ces pièces soient conservées de façon sécurisée, retrouvables rapidement, et tracées dans leur cycle de vie. Le temps perdu à chercher la bonne version du bon document est un temps perdu sur la relation client.

### Ce que vous obtenez

Veillan intègre une **gestion électronique de documents (GED)** qui centralise toutes les pièces du cabinet, rattachées au client et au contrat. La **reconnaissance automatique du contenu des documents** extrait le texte des PDF et des images pour les rendre indexables, ce qui permet une recherche puissante combinant à la fois les mots-clés et la similarité de sens (un conseiller qui cherche « avenant retraite » trouvera aussi les pièces formulées différemment mais portant sur le même sujet). Les documents générés depuis Veillan (rapports, courriers, attestations) reposent sur des modèles personnalisables au charte de votre cabinet. Toutes les pièces sont stockées chiffrées.

### Au quotidien

Le conseiller dépose une pièce sur la fiche client par glisser-déposer. Veillan en extrait automatiquement le contenu et la rend immédiatement consultable et recherchable depuis n'importe quelle fiche. Pour produire un document (bilan, attestation, courrier), il choisit un modèle et l'outil pré-remplit les champs depuis la fiche client. Le document final est conservé au dossier avec horodatage.

### Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Retrouver une clause oubliée dans un avenant** Un conseiller cherche dans quel contrat se trouve la clause de désignation bénéficiaire particulière qu'il a vue passer il y a plusieurs mois. Plutôt que de fouiller des dizaines de PDF, il interroge directement la recherche de la GED ; les pièces pertinentes remontent classées par pertinence, le passage cherché surligné.

**Cas 2 — Produire un courrier personnalisé à partir d'un modèle cabinet** Pour un dossier de transmission, le conseiller a besoin d'envoyer un courrier de demande de pièces personnalisé. Il sélectionne le modèle correspondant ; le courrier est généré pré-rempli avec les informations du client. Le PDF final est conservé au dossier, horodaté.

## Ce qui fait la différence

- **Recherche qui comprend le sens, pas seulement les mots** : la combinaison recherche mots-clés + recherche sémantique fait remonter des pièces que la recherche classique manquerait.
- **Chiffrement de bout en bout** : les pièces sont stockées chiffrées avec une clé propre à votre cabinet ; même l'hébergeur ne peut pas les lire en clair.
- **Modèles documentaires personnalisables** au charte de votre cabinet, sans dépendance à un éditeur de bureautique externe.

## Nos engagements et feuille de route

La GED, la reconnaissance automatique du contenu et la génération de documents par modèle sont en production. Le stockage est chiffré avec clé par cabinet. **Feuille de route — non disponible à date** : signature électronique qualifiée des documents contractuels au sens d'eIDAS (horodatage qualifié RFC 3161, signatures XAdES/PAdES, archivage à valeur probante NF Z42-013) ; classification réglementaire automatique des pièces (DIC, IPID, KID, rapport d'adéquation) ; purge automatisée à l'échéance de conservation. Ces évolutions sont en réflexion en lien avec l'arrivée de la stratégie d'investissement de détail (RIS) et l'évolution de la doctrine AMF.

---

## 6. Organisation et coordination du cabinet

### Le besoin

Un cabinet de gestion de patrimoine, dès qu'il dépasse le conseiller seul, doit organiser les dossiers, répartir le travail, valider certaines étapes à deux paires d'yeux, et garantir que rien ne se perd entre les conseillers. Le dirigeant a besoin d'une vue d'avancement claire ; les conseillers d'un outil simple pour savoir ce qui leur revient et où en est chaque dossier.

### Ce que vous obtenez

Veillan structure le travail du cabinet autour de tâches rattachées à un client ou à un dossier, organisées sur un **tableau de suivi des dossiers en cours** (un tableau présenté par étapes : à traiter, en cours, à valider, clos). Chaque membre du cabinet voit instantanément ce qui lui revient. Les rôles et droits sont gérés finement : les conseillers accèdent à leurs clients, les responsables à l'ensemble du cabinet, et certaines opérations sensibles peuvent être réservées à un valideur ou à un administrateur.

### Au quotidien

Le conseiller ouvre son tableau de bord le matin et trouve ses tâches priorisées. Il fait avancer les dossiers d'une colonne à l'autre au fur et à mesure : un dossier qui passe « à valider » apparaît

instantanément côté responsable. Les notifications temps réel signalent les nouvelles tâches assignées et les validations en attente sans avoir à recharger la page.

## Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Validation à deux paires d'yeux sur une opération sensible** Un conseiller termine un dossier de souscription pour un client classé en risque LCB-FT élevé. La tâche bascule automatiquement en « à valider » côté responsable conformité. Tant que celui-ci n'a pas validé, l'opération ne peut pas être considérée comme close ; toute la chaîne reste tracée.

**Cas 2 — Vue d'ensemble pour le dirigeant** Le dirigeant ouvre le tableau cabinet le lundi matin : il voit en une page combien de dossiers sont en cours, lesquels stagnent au-delà de la durée habituelle, et qui est sous-chargé ou sur-chargé. Il peut intervenir sur la répartition sans passer un appel à chaque conseiller.

## Ce qui fait la différence

- **Tableau de suivi des dossiers en cours** simple, sans formation lourde, lisible immédiatement par un dirigeant comme par un conseiller.
- **Gestion fine des rôles** : un même cabinet peut faire cohabiter administrateurs, responsables, conseillers, valideurs et lecteurs sans bricolage de droits.
- **Notifications temps réel** : les validations et assignations remontent sans rechargement, ce qui fluidifie le travail à plusieurs sans avoir à se passer des messages parallèles.

## Nos engagements et feuille de route

Le tableau de suivi des dossiers en cours et la gestion fine des rôles sont en production sur l'application principale du cabinet. Une nouvelle interface, plus moderne, est en cours de déploiement progressif ; le tableau de suivi y sera porté dans une prochaine livraison. **Feuille de route — non disponible à date** : délégation temporaire de portefeuille (transfert d'un sous-ensemble de clients d'un conseiller à un autre, avec traçabilité et date de fin), et tableau cabinet agrégeant la performance et les encours par conseiller. Ces évolutions répondent directement à l'exigence de continuité du conseil de la doctrine AMF.

---

# 7. Restitution client professionnelle

## Le besoin

Vos clients attendent une restitution claire, lisible et régulière de la situation de leur patrimoine confié. Au-delà du compte rendu, la restitution est aussi une preuve de la qualité du conseil rendu et un support concret pour les revues périodiques d'adéquation imposées par MiFID II et la DDA. Elle doit être produite vite, refléter l'image de votre cabinet, et porter une information complète sans noyer le client.

## Ce que vous obtenez

Veillan génère un **rapport annuel patrimonial au format paysage A4**, sur six à sept pages, à partir des données du client : situation consolidée, répartition par compagnie et par type de contrat, performance brute et nette sur la période, mouvements clés, alertes traitées dans l'année. Le rapport est produit automatiquement depuis la fiche client et conservé à son dossier ; il peut être imprimé, envoyé au client par mail, ou remis en main propre lors d'un rendez-vous. La mise en page suit votre charte cabinet (logo, couleurs, mentions légales).

## Au quotidien

Avant un rendez-vous annuel, le conseiller lance la production du rapport en un clic depuis la fiche client. Le PDF est prêt en quelques secondes. Le conseiller peut le relire, l'annoter mentalement, et l'utiliser comme fil conducteur de l'entretien. Une copie horodatée reste au dossier client, ce qui constitue une trace formelle de la restitution effectuée à cette date.

## Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Préparer la revue annuelle d'adéquation** Pour la revue annuelle d'un client au profil dynamique, le conseiller produit le rapport patrimonial, le confronte au profil signé et identifie les éventuels écarts (drift) à discuter en entretien. Le rapport sert ensuite de support à la discussion, et la version remise reste au dossier comme preuve de la revue.

**Cas 2 — Remettre un état complet à un nouveau co-titulaire** À l'occasion de l'arrivée d'un nouveau co-titulaire sur un contrat, le conseiller remet à ce dernier un rapport patrimonial à jour qui formalise la situation du jour. La pièce, conservée chiffrée, est opposable comme preuve de l'information délivrée.

## Ce qui fait la différence

- **Génération en quelques secondes** : la restitution cesse d'être une tâche que l'on repousse. Une revue annuelle se prépare quelques minutes, pas une demi-journée.
- **Format paysage A4 lisible** par un client de 60 ou 70 ans, qui n'a pas envie de zoomer sur son écran ou de plisser les yeux sur un tableau Excel.
- **Trace au dossier horodatée** : chaque rapport produit est conservé, ce qui constitue une preuve simple de la restitution effectuée.

## Nos engagements et feuille de route

Le rapport annuel patrimonial est en production. Les modèles sont personnalisables au charte de votre cabinet pendant la mise en place. Nous étudions les besoins de restitution complémentaires (point semestriel, rapport thématique transmission, restitution post-arbitrage) selon les usages remontés par les cabinets pilotes.

---

## 8. Conformité réglementaire et traçabilité

### Le besoin

Vous êtes responsable de la sécurité et de la traçabilité de toutes les données patrimoniales confiées par vos clients. Le RGPD impose un chiffrement et une gestion fine des accès. MiFID II et l'AMF imposent une traçabilité des conseils, des opérations et des évolutions de profil. La LCB-FT impose la conservation des éléments de connaissance client pendant cinq ans. Concrètement, votre CRM doit garantir trois choses : la confidentialité des données, la traçabilité des actions sensibles, et la capacité à présenter à un contrôleur l'historique demandé.

### Ce que vous obtenez

Veillan repose sur trois piliers techniques que vous pouvez documenter face à un contrôleur :

- **Chiffrement de bout en bout** des données sensibles, avec une clé propre à votre cabinet. Une seconde clé de récupération est conservée selon une procédure que vous documentez. Même l'hébergeur ne peut pas lire vos données en clair.
- **Authentification renforcée** : double facteur par code temporaire (TOTP), verrouillage automatique au bout de cinq tentatives sur quinze minutes, mots de passe hachés selon l'état de l'art.
- **Gestion fine des permissions** : plus de soixante droits élémentaires distribués sur douze ressources métier, organisés en groupes prêts à l'emploi (administrateurs, responsables, conseillers, lecteurs, valideurs).

À cela s'ajoute une **traçabilité ciblée** sur les zones réglementaires les plus sensibles : cycle de vie des alertes (création, validation, clôture, décision prise), historique horodaté des corrections manuelles sur les fiches clients, contrats, positions et mouvements (avec mention de la source : import O2S, import Penelop, saisie manuelle, intervention système), et historisation des valorisations qui servent au calcul de performance. L'hébergement est réalisé en France.

### Au quotidien

L'administrateur du cabinet ajuste les rôles de chaque membre depuis l'interface dédiée. Les conseillers se connectent avec leur double facteur. Lorsqu'un conseiller corrige manuellement un champ sur une fiche, l'historique le retient avec horodatage et identité de l'auteur ; si un import compagnie tente de réécrire ce champ par la suite, la correction manuelle est protégée. Sur les alertes, chaque décision (validation, écartement, recalibrage) est tracée et reste consultable.

### Cas d'usage typiques

**Cas 1 — Présenter à un contrôleur l'historique d'une décision d'arbitrage** Lors d'un contrôle, l'autorité demande à voir l'historique d'une décision d'arbitrage prise il y a 18 mois. Le conseiller ouvre la fiche client, accède au cycle de vie de l'alerte concernée et présente : la date de

détection, le motif détecté, la recommandation Veillan, la décision finale, son auteur, l'horodatage. La preuve est immédiate.

**Cas 2 — Confirmer la conformité du chiffrement face à un DPO** Lors d'un audit interne mené par votre délégué à la protection des données, vous présentez la documentation du dispositif de chiffrement : algorithme, clé par cabinet, procédure de récupération, hébergement français. Le DPO dispose du nécessaire pour son registre de traitements et son analyse d'impact.

## Ce qui fait la différence

- **Chiffrement avec clé propre à votre cabinet** : ce n'est pas le chiffrement « par défaut » de l'hébergeur, c'est un dispositif spécifique sur lequel vous avez la maîtrise (notamment la clé de récupération).
- **Hébergement et données en France**, ce qui simplifie votre conformité RGPD vis-à-vis de vos clients et de la CNIL.
- **Traçabilité ciblée et lisible**, plutôt qu'un journal exhaustif inutilisable. Vous trouvez l'historique pertinent là où il sert : sur la fiche client, sur l'alerte, sur la position valorisée.

## Nos engagements et feuille de route

Chiffrement, double facteur, gestion des rôles, traçabilité ciblée des actions sensibles et hébergement en France sont en production. **Feuille de route — non disponible à date** : stockage formel des dates de consentement et de revue du profil de risque au niveau de la fiche client (l'information existe, sa formalisation au schéma est en cours) ; écran de visualisation dédié à l'historique d'audit côté utilisateur final ; purge automatique des pièces à l'échéance de leur durée légale de conservation ; screening permanent contre les listes PPE, sanctions et gel des avoirs DG Trésor. Ces évolutions sont alignées sur les attentes MiFID II, LCB-FT et l'évolution de la stratégie d'investissement de détail (RIS) au niveau européen.

---

## Veillan et le cadre réglementaire CGP

### Le contexte

MiFID II, la DDA, le RGPD et la LCB-FT structurent désormais l'exercice du conseil en investissement. Vous devez non seulement faire votre métier, mais aussi **prouver** que vous le faites, que vous l'avez fait, et que vous continuez de le faire. Les contrôles AMF et ACPR, les associations professionnelles agréées, les délégués à la protection des données et la justice civile en cas de litige client attendent tous une chose en commun : des traces écrites, datées, opposables. L'outillage CRM cesse d'être un confort organisationnel pour devenir un facteur de robustesse réglementaire — au même titre qu'une bonne assurance responsabilité civile professionnelle.

Le tableau ci-dessous rapproche chacune des neuf grandes obligations applicables aux CGP français du dispositif Veillan correspondant. Il est volontairement honnête : lorsque Veillan ne couvre que partiellement une obligation, ou seulement de manière indirecte, c'est écrit.

## Comment Veillan vous aide à respecter vos obligations

Légende : **Complète** (le besoin est outillé bout en bout) · **Partielle** (le socle est posé, des briques restent à livrer) · **Aide indirecte** (Veillan facilite mais ne réalise pas l'obligation).

| # | Obligation | Source | Ce que Veillan apporte | Couverture honnête | |---|---|---|---|---| | 1 | Devoir de conseil — actualisation périodique | MiFID II ; DDA art. 30 ; CMF L.533-13 ; orientations ESMA 35-43-3172 | Alertes de dérive de portefeuille (palier, trailing stop, volatilité), historique horodaté des valorisations, brief intelligent de préparation de RDV. | **Partielle** — les dérives produit/marché sont détectées ; la cadence des rendez-vous périodiques n'est pas encore pilotée par l'outil. | | 2 | Devoir d'information précontractuelle | Code des assurances L.521-2/4/6 ; CMF L.533-12 | GED documentaire, génération PDF par modèle au charte cabinet, horodatage et conservation chiffrée des pièces remises. | **Aide indirecte** — pas encore de signature électronique qualifiée eIDAS, pas encore de bibliothèque centrale DIC/KID/IPID auto-rattachée. | | 3 | Adéquation produit / profil client | MiFID II art. 25 §2 ; AMF DOC-2013-02 ; ESMA 35-43-3172 | Profil MiFID II complet au dossier client, verrouillage des corrections manuelles contre l'écrasement automatique, historique des évolutions. | **Partielle** — datation formelle du consentement et de la dernière revue de profil au niveau de la fiche client en cours de formalisation. | | 4 | Traçabilité des opérations et des échanges | CMF L.533-8 et L.533-10 §4 ; RG AMF art. 312-39 à 312-41 ; MiFID II art. 16 §7 | Historique des actions sur les zones sensibles (alertes, valorisations, corrections), traçabilité des sources d'import, enregistrement audio des entretiens. | **Partielle** — traçabilité ciblée sur les zones réglementaires sensibles, pas un journal exhaustif de toutes les actions. Transcription audio en feuille de route. | | 5 | Protection des données clients | RGPD art. 5, 25, 30, 32, 35 ; recommandation CNIL MFA (mars 2025) | Chiffrement de bout en bout avec clé propre au cabinet, double facteur d'authentification, gestion fine des droits, hébergement en France. | **Complète** sur le socle technique ; purge automatique à l'échéance et écran self-service de visualisation des permissions en feuille de route. | | 6 | LCB-FT / KYC / gel des avoirs | CMF L.561-1 à L.561-50 ; ordonnance 2020-115 du 12 février 2020 ; registre DG Trésor | Stockage structuré des éléments KYC, PPE, bénéficiaire effectif, classification de risque LCB-FT et listes officielles. | **Partielle** — les zones de stockage existent ; le contrôle permanent automatisé contre listes officielles et le parcours guidé de déclaration TRACFIN sont en feuille de route. | | 7 | Continuité du conseil | AMF DOC-2006-23 v7 ; règlements intérieurs des associations professionnelles agréées | Gestion fine des rôles, export PDF complet des dossiers client, traçabilité des modifications. | **Aide indirecte** — la délégation et le transfert formels de portefeuille entre conseillers sont en feuille de route. | | 8 | Conservation des données 5 ans | CMF L.533-10 §4 ; L.561-12 ; RG AMF art. 312-39 à 312-41 | Stockage durable et chiffré, conservation des historiques d'actions, archivage des pièces générées. | **Aide indirecte** — l'infrastructure assure la conservation ; la purge automatique à l'échéance reste à câbler côté outil. | | 9 | Conservation chiffrée des justificatifs | RGPD art. 32 §1 a) ; guide CNIL 2024 ; Code des assurances L.521-6 ; règlement eIDAS 910/2014 | Chiffrement de

bout en bout avec clé propre au cabinet, journal des accès aux pièces, hébergement français. | **Complète** sur la confidentialité. Signature qualifiée eIDAS, horodatage RFC 3161 et archivage à valeur probante NF Z42-013 sont en feuille de route. |

## Note de transparence

*Veillan vous aide à respecter ces obligations en outillant les bons réflexes et en garantissant la traçabilité. **Veillan ne se substitue pas à votre devoir de conseil ni à votre jugement professionnel.** Certaines obligations — comme l'établissement initial du profil de risque MiFID II, la signature de la fiche conseil par le client, ou la décision finale d'arbitrage — restent de votre responsabilité. Veillan en facilite l'exécution et la traçabilité, pas l'appréciation.*

## Évolutions réglementaires à venir

**FIDA (Financial Data Access Regulation)** Le règlement européen FIDA, en cours d'adoption (proposition Commission du 28 juin 2023, accord politique attendu en 2026 pour application progressive vers 2027-2028), encadrera le partage des données financières détenues par les institutions, y compris les CGP. Concrètement : votre client pourra autoriser un tiers (banque, autre conseiller) à consulter une partie de ses données patrimoniales détenues chez vous, et inversement. Centraliser proprement la donnée patrimoniale aujourd'hui, comme le fait Veillan, est la condition préalable à toute préparation à FIDA.

**Retail Investment Strategy (RIS)** Le paquet européen Retail Investment Strategy, dont l'accord politique provisoire est intervenu en décembre 2025, renforcera notamment la démonstration du « value for money » des produits recommandés, la documentation des inducements perçus, et la qualité du test d'adéquation. Application attendue vers fin 2027 / 2028. Cela durcira l'exigence de traçabilité du conseil et de comparaison coût/performance : autant de besoins déjà préfigurés dans les capacités Veillan et qui s'enrichiront avec ces échéances.

---

## Annexe A — Glossaire métier

- **Alerte V9** : déclencheur intelligent calculé en continu sur chaque ligne de portefeuille, basé sur une référence dynamique propre au support et au client.
- **Baseline dynamique** : référence calculée à partir de l'historique du support et du client, qui sert de point de comparaison pour détecter une dérive significative (gain ou perte).
- **Bilan patrimonial** : synthèse consolidée de la situation d'un client à une date donnée (contrats, supports, valorisations, performance).
- **Prix moyen pondéré (PMP)** : coût moyen d'acquisition d'une position, qui sert de base au calcul de plus-value et de performance.
- **Valeur liquidative (VL)** : prix d'une part de fonds à une date donnée, publié par la société de gestion.
- **Position** : nombre de parts détenues sur un fonds donné à l'intérieur d'un contrat.

- **Mouvement** : opération financière sur un contrat (versement, rachat, arbitrage).
- **Arbitrage** : mouvement de réallocation entre supports d'un même contrat sans sortir d'enveloppe.
- **Document d'entrée en relation (DER)** : pièce remise au client à l'entrée en relation, précisant statut, services et rémunération du conseiller.
- **Fiche conseil** : justificatif écrit du conseil donné, exigé par MiFID II et la DDA.
- **KYC (Know Your Customer)** : ensemble des informations de connaissance client exigées par la réglementation (identité, bénéficiaire effectif, situation patrimoniale, profil de risque).
- **PPE (Personne politiquement exposée)** : catégorie de personnes (élus, hauts fonctionnaires, etc.) soumises à une vigilance LCB-FT renforcée.
- **LCB-FT** : Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme — corpus réglementaire imposant identification, vigilance et déclaration de soupçon.
- **TRACFIN** : cellule française de renseignement financier destinataire des déclarations de soupçon LCB-FT.
- **AMF (Autorité des Marchés Financiers)** : régulateur français des marchés financiers, notamment compétente pour les CIF.
- **ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)** : régulateur français du secteur assurance et banque.
- **MiFID II** : directive européenne (transposée 2017) encadrant les services d'investissement, dont le devoir de conseil et le test d'adéquation.
- **DDA** : Directive sur la Distribution d'Assurances (transposée 2018), équivalent assurance des règles MiFID II.
- **RGPD** : Règlement Général sur la Protection des Données — texte européen sur la protection des données personnelles.
- **FIDA** : Financial Data Access Regulation — futur règlement européen sur le partage des données financières.
- **RIS** : Retail Investment Strategy — paquet législatif européen renforçant la protection des investisseurs particuliers.
- **CIF** : Conseiller en Investissements Financiers — statut réglementé immatriculé à l'ORIAS, soumis à l'AMF et adhérent à une association professionnelle agréée.
- **CRM** : Customer Relationship Management — outil de gestion centralisée de la relation et du dossier client.
- **ESMA** : European Securities and Markets Authority — autorité européenne des marchés financiers, qui publie notamment les orientations applicables à MiFID II.
- **DIC / KID / IPID** : Documents d'Information Clé remis au client avant souscription (DIC pour les fonds, KID pour les produits packagés PRIIPs, IPID pour les contrats d'assurance non-vie).
- **MFA** : authentification à plusieurs facteurs (mot de passe + code temporaire), recommandée par la CNIL pour l'accès aux données personnelles sensibles.
- **TOTP** : code temporaire à usage unique généré par une application d'authentification, utilisé comme deuxième facteur d'authentification.

- **DPO** : Délégué à la Protection des Données — personne désignée au titre du RGPD pour piloter la conformité du cabinet en matière de protection des données.
  - **AIPD** : Analyse d'Impact relative à la Protection des Données — étude obligatoire au titre du RGPD lorsqu'un traitement présente un risque élevé pour les personnes concernées.
- 

## Annexe B — Nos engagements

- **Hébergement souverain en France**, chez un opérateur français de référence. Vos données et celles de vos clients ne quittent pas le territoire.
  - **Chiffrement de bout en bout** : les données sensibles sont chiffrées avec une clé propre à votre cabinet. L'hébergeur lui-même ne peut pas les lire en clair.
  - **Sauvegardes quotidiennes** des données et des pièces, avec procédure de restauration documentée.
  - **Disponibilité visée** : 99% en best-effort sur une fenêtre glissante de trente jours, hors maintenance planifiée annoncée 48 heures à l'avance.
  - **Support** : email et visioconférence sur rendez-vous, jours ouvrés de 9h à 18h, délai de réponse cible d'un jour ouvré pour les demandes non bloquantes, traitement dans la journée pour un incident bloquant.
  - **Réversibilité** : vos données vous appartiennent. Un export complet est disponible à tout moment, dans des formats ouverts, sans surcoût.
  - **Conformité RGPD** : la désignation d'un DPO n'est pas requise à ce stade (structure de moins de 250 personnes, hors traitement à grande échelle de données sensibles) ; une AIPD est en cours d'élaboration et notre registre des traitements est en cours de finalisation. Nous fournissons sur demande la documentation nécessaire à votre propre conformité (registre des traitements miroir, modèle d'AIPD).
  - **Mises à jour réglementaires intégrées** : lorsque la réglementation évolue (par exemple MiFID II, DDA, FIDA, RIS), nous adaptons l'outil et documentons l'impact pour votre cabinet, sans coût additionnel.
- 

## Annexe C — Comment se passe la mise en place

- 1. Cadrage** — Entretien initial pour comprendre votre cabinet (taille, compagnies travaillées, organisation, contraintes réglementaires propres), définir le périmètre de la mise en place et les sources de données à raccorder.
- 2. Mise en place technique** — Configuration des connexions aux compagnies (O2S, Nomineo / Generali, Oddo BHF, valeurs liquidatives), import historique des contrats, mouvements et positions, paramétrage des règles d'alerte et des rôles d'utilisateurs au charte de votre cabinet.
- 3. Formation** — Sessions par profil d'utilisateur (dirigeant, responsable, conseiller, valideur), supports écrits remis, accompagnement en visioconférence ou sur site selon votre préférence.

**4. Démarrage** — Accompagnement renforcé pendant les premières semaines : revue hebdomadaire des alertes, ajustements de paramétrage, traitement express des questions remontées par vos équipes.

**Durée totale typique** : quelques jours pour la mise en place technique et la formation initiale, dès lors que les accès aux flux compagnies sont disponibles.

---

## **Annexe D — Questions fréquentes**

**Combien coûte un changement de solution ?** Au-delà de l'abonnement Veillan (nous contacter pour un échange sur votre périmètre), le coût d'un changement est principalement celui de la mise en place : connexion des compagnies, import historique, formation. Nous communiquons un devis détaillé après cadrage, sans frais cachés.

**Comment migrer mes données depuis mon outil actuel ?** Nous récupérons votre base contrats, mouvements et positions depuis votre outil actuel (export direct ou flux compagnies). L'import est rejoué en mode pilote, vous validez le résultat avant bascule effective. Vos corrections manuelles antérieures sont préservées.

**Que se passe-t-il si je résilie ?** Vous récupérez à tout moment l'intégralité de vos données dans des formats ouverts, sans surcoût et sans délai. Aucune captation : votre base, vos pièces, vos historiques restent les vôtres.

**Qui voit quoi dans mon cabinet ?** Vous définissez les rôles : un conseiller voit ses clients, un responsable voit ceux de son équipe, un administrateur voit l'ensemble. Plus de soixante droits élémentaires permettent un ajustement fin. Chaque accès sensible est tracé.

**Comment Veillan se comporte en cas de contrôle ACPR ou AMF ?** L'historique des décisions d'arbitrage, des évolutions de profil et des corrections sur les fiches sensibles est consultable et exportable. Nous accompagnons votre équipe dans la production des éléments demandés par le contrôleur.

**Mes données sont-elles à l'abri en cas de défaillance de Veillan ?** Vous récupérez vos données à tout moment dans des formats ouverts, indépendamment de notre situation. En complément, en cas de cessation, nous nous engageons à fournir un export complet de votre base et l'accès au code source nécessaire à la continuité, sans recours à un tiers séquestre formel à ce stade.

**Combien de temps avant que mon cabinet soit opérationnel ?** Typiquement quelques jours entre le cadrage et le démarrage effectif (cf. Annexe C), dès lors que les accès aux flux compagnies sont disponibles. La variable principale est la disponibilité des identifiants de connexion aux compagnies et le volume de données historiques à importer.

**Qui forme mes conseillers ?** Nous prenons en charge la formation initiale par profil d'utilisateur. Des supports écrits restent disponibles. Pour les nouveaux arrivants après mise en place, un

parcours d'auto-formation est prévu, complété par un point individuel en visioconférence si nécessaire.

**Comment Veillan se met à jour quand la réglementation évolue ?** Les évolutions du dispositif (par exemple les chantiers FIDA ou RIS en cours d'adoption) sont intégrées dans les versions successives de l'outil, sans coût additionnel. Nous documentons l'impact pour votre cabinet et communiquons les ajustements de paramétrage éventuels.

**Puis-je tester avant de m'engager ?** Oui. Nous proposons une période d'évaluation de trente jours sur un sous-ensemble représentatif (un à trois clients tests, une compagnie raccordée), ce qui vous permet de vous faire votre propre opinion sur l'adéquation de Veillan à votre cabinet.

---

*Veillan est édité par Echoterra. Pour toute question : [contact@veillan.fr](mailto:contact@veillan.fr) · [veillan.fr](http://veillan.fr) · [LinkedIn Veillan](#). Document à jour au 2026-05-16. Consultez [veillan.fr/guide](http://veillan.fr/guide) pour la version la plus récente.*

## Pour aller plus loin

Une question, un cas d'usage à valider ? Contactez-nous :

**Équipe Veillan** · [equipe@veillan.fr](mailto:equipe@veillan.fr)

**DPO** · [dpo@veillan.fr](mailto:dpo@veillan.fr)

**Démo** · [veillan.fr/demo](http://veillan.fr/demo)

Document confidentiel. Vous recevez ce document suite à votre demande sur [veillan.fr](http://veillan.fr).

Politique de confidentialité : [veillan.fr/politique-confidentialite](http://veillan.fr/politique-confidentialite)