Guide Pratique

ÉVALUER LES PROGRAMMES ET LES ACTIVITÉS RELATIFS À L'ÉTHIQUE

JANVIER 2013

ifaci
institut français de l'audit et du contrôle internes

The Institute of Internal Auditors

SOMMAIRE

ANNEXE A : Exemples d'outils d'audit servant à évaluer le climat éthique d'une organisation 4

1. Modèle de maturité 4

2. Enquête réalisée auprès de l'ensemble des salariés 11

3. Enquête réalisée auprès des salariés dans le cadre d'une mission d'audit 17

ISBN : *978-2-915042-49-8*
Toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, ou de ses ayants droits, ou ayants cause, est illicite (loi du 11 mars 1957, alinéa 1er de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code Pénal.

ANNEXE A : EXEMPLES D'OUTILS D'AUDIT SERVANT À ÉVALUER LE CLIMAT ÉTHIQUE D'UNE ORGANISATION

Cette annexe présente trois exemples d'outils d'audit (modèle de maturité, enquête ad hoc ou dans le cadre d'une mission) pouvant être utilisés pour évaluer le climat éthique. Ces outils ne conviennent pas, en l'état, à toutes les organisations. Ils devront donc, le cas échéant, être adaptés.

1- Modèle de maturité[1]

L'éthique est un domaine sensible qui ne se prête pas facilement à des évaluations selon les systèmes de cotation habituellement utilisés en audit. Plutôt que de formuler une opinion d'audit sur l'éthique, il peut être moins radical et plus utile d'évaluer les différents éléments du climat éthique en utilisant un modèle de maturité. Le tableau suivant propose un exemple de modèle de maturité d'un programme de conformité.

[1] Extrait de l'ouvrage « Internal Auditing: Assurance and Consulting Services », 2e édition /The Institute of Internal Auditors Research Foundation, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Floride 32701-4201, États-Unis. Copyright 2009. Reproduction autorisée.

DOMAINE	IMMATURE	RÉPÉTABLE	DÉFINI	MATURE	EXCELLENT
1. Code de déontologie (le code énonce-t-il clairement les attentes du management en matière de comportement éthique ?)	• Il n'existe pas de code de déontologie formellement documenté. • En général, il n'existe pas d'autre moyen de communiquer les attentes du management en matière de comportement éthique.	• Un code de déontologie a été élaboré, mais il n'est peut-être ni complet, ni à jour. • Les salariés expérimentés comprennent généralement les attentes de la direction en matière de comportement éthique. En revanche, il est possible que les nouveaux embauchés n'aient pas les moyens de les identifier.	• Un code de déontologie existe et a été approuvé par le Conseil. Il est mis à jour tous les deux ou trois ans. • Chaque année, tous les salariés doivent attester par écrit qu'ils respectent le code de déontologie. • Les nouveaux embauchés doivent attester par écrit qu'ils ont lu et comprennent le code.	• Le conseil externe examine si besoin le code de déontologie afin de s'assurer qu'il est à jour et approprié. • Le code de déontologie est revu chaque année et mis à jour si nécessaire. • Tous les salariés doivent renseigner des questionnaires annuels plus précis concernant la conformité au code de déontologie.	• Des politiques de conformité spécifiques sont mises en place à l'appui du code de déontologie. Elles donnent des lignes directrices supplémentaires sur les principaux points du code de déontologie. • Des groupes de discussion et des enquêtes auprès d'un échantillon représentatif de salariés évaluent régulièrement leur compréhension du code de déontologie et leur perception du niveau de conformité dans l'ensemble de l'organisation.

DOMAINE	IMMATURE	RÉPÉTABLE	DÉFINI	MATURE	EXCELLENT
2. Culture et cohérence d'ensemble (comment l'organisation perçoit-elle l'engagement du management en matière de conformité ?)	• L'organisation ne semble pas se préoccuper de la conformité. • Le programme a été élaboré par un nombre limité de personnes, sans contribution externe. • Des incohérences dans les mesures disciplinaires et du favoritisme sont ressentis. • Les promotions ne tiennent pas compte formellement du comportement éthique. • Les manquements à la conformité sont généralement mis au jour par des plaintes et non par les activités de contrôle permanent ou d'audit.	• La conformité est perçue comme étant importante. • Un programme traitant des conséquences juridiques de la non-conformité a été élaboré. • La discipline est généralement laissée à la discrétion des responsables des activités et des services. Elle n'est donc pas homogène. • Tout en étant pris en compte, le comportement éthique n'est pas intégré aux descriptions de poste. • Les manquements à la conformité sont généralement signalés rapidement, mais peu d'efforts sont réalisés pour signaler des incidents précurseurs en amont des manquements à la conformité.	• La direction générale est perçue comme prenant la conformité au sérieux et faisant preuve d'exemplarité. • Le programme a été élaboré avec la contribution du service juridique, des ressources humaines et de l'audit interne. • Les ressources humaines sont consultées afin de s'assurer que les mesures disciplinaires sont appropriées et conformes à la réglementation. • Les descriptions de poste englobent des attentes concernant le comportement éthique. • De nombreux salariés soulèvent des questions sur la conformité avant qu'elles ne deviennent un problème.	• La conformité et l'éthique sont des thèmes abordés lors des réunions de l'organisation et de ses services. Cela permet de véhiculer un message homogène sur la culture d'entreprise. • Le programme a été élaboré avec la contribution de différents groupes de salariés. • Les ressources humaines, le service juridique et le service chargé de la conformité participent aux décisions disciplinaires afin de veiller à ce qu'elles soient appropriées et cohérentes. • Les descriptions de postes et les entretiens couvrent formellement le comportement éthique. • Les salariés se sentent autorisés à soulever des questions sur la conformité.	• Des enquêtes ou des groupes de discussion évaluent régulièrement comment la culture de la conformité est perçue, et apportent les ajustements nécessaires. • Les salariés sont régulièrement sollicités pour améliorer le programme. • Les mesures disciplinaires sont revues par un groupe indépendant (par exemple l'audit interne) qui veille à leur cohérence. • Le comportement éthique des individus est reconnu. • Les salariés formulent des recommandations pour améliorer le programme de conformité.

DOMAINE	IMMATURE	RÉPÉTABLE	DÉFINI	MATURE	EXCELLENT
3. Sensibilisation (les salariés et les parties prenantes externes sont-ils sensibilisés au programme de conformité et à ses dispositions ?)	• Les salariés sont généralement informés de l'existence du programme, mais ne savent pas comment obtenir des informations. • Les salariés ne connaissent pas bien les dispositions particulières. • Les salariés ignorent qui sont les responsables de la conformité ou des risques. • Les parties prenantes ignorent tout du programme.	• Les salariés savent que le programme existe. Ils ont suivi une formation et connaissent intuitivement certaines dispositions du programme. • Les salariés savent qui est le responsable de la conformité, mais ils ne connaissent pas les responsables des risques. • Les parties prenantes supposent qu'un programme existe, mais en ignorent la teneur ou ne savent pas où obtenir des informations.	• Les salariés sont globalement sensibilisés au programme. • Tous les salariés ont suivi une formation au cours des trois dernières années. • Les salariés savent qui est le responsable de la conformité. • Les salariés savent qu'il existe des responsables des risques. Ils en connaissent éventuellement un ou deux avec lesquels ils collaborent, mais ne connaissent pas la plupart d'entre eux. • Les parties prenantes sont informées de l'existence du programme et peuvent trouver des références sur le site Internet de la société.	• Une formation annuelle renforce le programme grâce à des modules individuels approfondis. • Les salariés savent qui sont tous les responsables des risques et comprennent généralement les responsabilités inhérentes à chaque domaine de risque. • Les contrats conclus avec les fournisseurs intègrent la conformité et les attentes d'ordre éthique.	• Les attentes inscrites dans le programme sont régulièrement communiquées/rappelées aux salariés. • Le programme est intégré à la communication annuelle externe sur le développement durable

DOMAINE	IMMATURE	RÉPÉTABLE	DÉFINI	MATURE	EXCELLENT
4. Structure et devoir de rendre compte (la structure de gestion du programme est-elle efficace ? renforce-t-elle le devoir de rendre compte ?)	• Il n'existe pas de structure de conformité formelle. • La surveillance indépendante est inexistante ou occasionnelle • Les responsabilités ne sont pas définies. • Les investigations sont ponctuelles. • Les risques de non-conformité ne sont pas compris.	• Un responsable de la conformité a été désigné, mais ses attributions sont imprécises. • La surveillance et le contrôle sont hétérogènes et curatifs • Les responsabilités sont globalement comprises mais ne sont pas formellement documentées. • Les investigations sont généralement réalisées par le personnel approprié. • Les risques de non-conformité sont généralement compris mais ne sont pas formellement documentés.	• Une structure de conformité a été établie et les responsables des risques ont un devoir de rendre compte. • La surveillance est définie du point de vue de la direction générale et du Conseil. • Un contrôle est effectué, notamment par l'audit interne. • Il existe un correspondant pour déterminer qui devrait mener les investigations. • Les risques de non-conformité et les scénarios sont documentés.	• La remontée d'informations par les responsables des risques au responsable de la conformité est cohérente et effectuée en temps utile. • Le comité du Conseil concerné reçoit des informations trimestrielles sur les questions de conformité. • L'audit interne dispose d'un plan cohérent pour auditer tous les risques de non-conformité. • Un protocole d'investigation formel indique les ressources à utiliser (internes / externes), la documentation nécessaire et la façon dont les investigations sont clôturées. • Une évaluation formelle du risque de non-conformité a été réalisée.	• Un plan de contrôle intégré impliquant le responsable de la conformité, les responsables des risques et l'audit interne a été mis en œuvre. • Les investigations sensibles ou importantes sont menées conformément au protocole, par des individus formés aux techniques d'investigation judiciaire. • Des scénarios sur les risques de non-conformité ont été identifiés, évalués et rapprochés des contrôles de conformité. Ils sont actualisés au moins une fois par an.

DOMAINE	IMMATURE	RÉPÉTABLE	DÉFINI	MATURE	EXCELLENT
5. Automatisation et intégration des processus (les contrôles de conformité et les processus sont-ils standardisés, intégrés et automatisés de manière efficace ?)	• Bien que de nombreux salariés sachent intuitivement comment agir, il n'existe pas de procédures ou de contrôles de conformité formels. • Il n'existe pas de protocole formel qui permette aux salariés ou aux tiers de signaler les manquements potentiels à la conformité. • Les informations / données sur la conformité ne sont pas disponibles.	• Il existe des procédures et des contrôles de conformité, mais ils ne sont pas homogènes dans l'ensemble de l'organisation ou formellement documentés. • Les tests des procédures et des contrôles existants sont limités. • Les salariés comprennent généralement qu'ils peuvent contacter le service juridique ou les ressources humaines s'ils soupçonnent un manquement à la conformité. • Les informations / données sur les manquements à la conformité sont difficiles à collecter.	• Les procédures et les contrôles de conformité sont bien documentés et standardisés dans l'ensemble de l'organisation. • Les procédures et les contrôles de conformité sont régulièrement testés afin d'identifier les écarts ou les faiblesses. • Un dispositif d'alerte externe permet aux salariés ou aux tiers de signaler les manquements potentiels à la conformité. • Certains contrôles de conformité sont intégrés à d'autres processus et automatisés dans la mesure où les systèmes existants le permettent. • Certains rapports standards sur les incidents de conformité sont établis.	• Les procédures et les contrôles de conformité font partie intégrante des processus de l'organisation. • De nombreux contrôles portent sur les principaux risques de non-conformité dans le cadre du programme de gouvernance, gestion du risque et conformité (GRC). • Les salariés ou les tiers disposent de nombreux moyens pour signaler les manquements potentiels à la conformité. Tous suivent un protocole homogène de collecte et de remontée des informations. • Un plan de test homogène est utilisé pour assurer la mise en œuvre efficace des procédures et des contrôles de conformité. • La technologie est utilisée lors de l'identification et de l'investigation des manquements à la conformité.	• La société a créé un programme GRC qui assure que les risques de non-conformité sont gérés conformément à l'appétence de l'organisation pour les risques. • Un logiciel de gestion des manquements est utilisé pour assurer que toutes les données importantes sont collectées et que la résolution des manquements est documentée de façon complète et homogène. • Un logiciel GRC fournit des informations intégrées sur le programme. • Des procédures informatiques routinières sont intégrées dans l'application afin de prévenir ou de détecter des manquements potentiels à la conformité.

DOMAINE	IMMATURE	RÉPÉTABLE	DÉFINI	MATURE	EXCELLENT
6. Objectifs et indicateurs (comment la réussite du programme de conformité est-elle mesurée ?)	• Il n'existe pas d'objectifs ou d'indicateurs formels et il n'est pas envisagé d'en mettre en place.	• Bien que les objectifs et les indicateurs ne soient pas formalisés, les salariés comprennent généralement que l'absence de manquements à la conformité témoigne de l'efficacité du programme.	• Des objectifs de conformité généraux sont établis et communiqués. • Des indicateurs globaux mesurent la nature et la fréquence des incidents de conformité.	• Des objectifs spécifiques de conformité sont intégrés au processus annuel de détermination des objectifs pour chaque domaine de risque. • Des indicateurs sont établis pour chaque domaine de risque.	• Tous les salariés ont des objectifs individuels de conformité. • Des indicateurs sont intégrés au processus global d'évaluation de la performance.

2- Enquête réalisée auprès de l'ensemble des salariés[1]

Le climat éthique n'est pas toujours conforme à ce que veulent ou imaginent les dirigeants ou le Conseil. Le climat éthique est ce que les salariés vivent au quotidien. En conséquence, une enquête réalisée dans l'ensemble de l'organisation reflétera le climat éthique d'une manière relativement précise. En identifiant les écarts entre le climat éthique réel et le climat éthique souhaité à partir des résultats de l'enquête, on pourra aboutir à des actions permettant de combler ces écarts. L'enquête apportera ainsi une valeur ajoutée importante à l'organisation.

Un exemple de questionnaire est présenté ci-après. Il n'est pas exclusivement axé sur le climat éthique, mais les problématiques afférentes sont intégrées à une enquête plus large.

[1] Extrait de l'ouvrage : Best Practices: Evaluating the Corporate Culture 2nd ed. / The Institute of Internal Auditors Research Foundation, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Floride 32701-4201, États-Unis. Copyright 2010. Reproduction autorisée.

VOTRE SERVICE _____

Dans quel État se situe votre lieu de travail ? ..... IL IN MI OH WI AUTRE

ENQUÊTE RÉALISÉE AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES SALARIÉS DE L'ORGANISATION

(POUR CHAQUE QUESTION, VEUILLEZ ENTOURER LE CHIFFRE DÉCRIVANT LE MIEUX VOTRE RÉACTION PAR RAPPORT AUX PROPOSITIONS.)

LÉGENDE :
1 = Entièrement d'accord
2 = D'accord
3 = Pas d'accord
4 = Pas du tout d'accord
5 = Ne sais pas

SECTION I : Culture d'entreprise

La culture d'entreprise donne le ton d'une organisation en influençant la sensibilisation au contrôle de ses salariés. La culture d'entreprise représente la base de toutes les autres composantes du contrôle interne. (VEUILLEZ ENTOURER UN SEUL CHIFFRE POUR CHAQUE PROPOSITION.)

1. La direction générale de mon unité opérationnelle respecte des exigences éthiques élevées.	1	2	3	4	5
2. La direction générale de mon unité opérationnelle s'efforce de respecter la législation et la réglementation auxquelles la société est soumise.	1	2	3	4	5

3. Mon superviseur respecte la législation et la réglementation auxquelles la société est soumise.	1	2	3	4	5
4. Les objectifs de performance de mon unité opérationnelle sont réalistes et réalisables.	1	2	3	4	5
5. Les salariés de mon unité opérationnelle possèdent les connaissances, les compétences et la formation requises pour s'acquitter convenablement de leurs fonctions.	1	2	3	4	5
6. Mon unité opérationnelle tire les enseignements de ses erreurs.	1	2	3	4	5
7. La rotation du personnel n'a pas affecté la capacité de mon unité opérationnelle à s'acquitter efficacement de ses fonctions.	1	2	3	4	5
8. L'intégrité des résultats financiers et opérationnels prévaut toujours sur la communication d'objectifs de performance acceptables.	1	2	3	4	5
9. Les salariés de mon unité opérationnelle sont traités de façon juste et équitable.	1	2	3	4	5
10. Les salariés de mon unité opérationnelle ne doivent pas prendre de risques inutiles menaçant la sécurité pour s'acquitter de leurs fonctions.	1	2	3	4	5

11. Si vous êtes en désaccord avec une ou plusieurs propositions précitées sur la culture d'entreprise, veuillez expliquer pourquoi.

.....

.....

.....

SECTION II : Objectifs et obstacles

Les organisations identifient et analysent les obstacles susceptibles de menacer la réalisation de leurs objectifs afin de déterminer comment les gérer. (VEUILLEZ ENTOURER UN SEUL CHIFFRE POUR CHAQUE PROPOSITION.)

12. Cette année, je suis responsable d'objectifs définis et mesurables.	1	2	3	4	5
13. Je dispose de suffisamment de ressources, d'outils et de temps pour réaliser mes objectifs.	1	2	3	4	5
14. Dans mon service, nous identifions les barrières et les obstacles, et résolvons les problèmes pouvant affecter la réalisation des objectifs.	1	2	3	4	5

15. Dans mon service, les processus supportant les innovations tant technologiques, qu'au niveau des produits, des services ainsi que des autres évolutions importantes sont convenablement gérés.	1	2	3	4	5
16. Mon unité opérationnelle tient compte de l'impact de ses décisions et de ses actes sur les clients.	1	2	3	4	5

17. Si vous êtes en désaccord avec une ou plusieurs propositions précitées sur les objectifs et les obstacles, veuillez expliquer pourquoi.

.....

.....

.....

18. À votre avis, quels sont les principaux risques opérationnels / financiers auxquels votre unité est confrontée ?

.....

.....

.....

SECTION III : Politiques et procédures

Les politiques, procédures et autres garde-fous contribuent à la réalisation des objectifs. (VEUILLEZ ENTOURER UN SEUL CHIFFRE POUR CHAQUE PROPOSITION.)

19. Dans mon unité opérationnelle, les politiques et procédures me permettent de m'acquitter efficacement de mes fonctions.	1	2	3	4	5
20. Les salariés qui volent des biens, de l'argent, des informations et/ou du temps à la société seront identifiés.	1	2	3	4	5
21. Les salariés qui volent et qui sont identifiés seront sanctionnés comme il convient.	1	2	3	4	5
22. Les salariés qui enfreignent la législation et la réglementation auxquelles la société est soumise seront identifiés.	1	2	3	4	5
23. Les salariés qui enfreignent la législation et la réglementation auxquelles la société est soumise et qui sont identifiés seront sanctionnés comme il convient.	1	2	3	4	5

24. Si vous êtes en désaccord avec une ou plusieurs questions précitées sur les politiques et les procédures, veuillez expliquer pourquoi.

.....

.....

.....

SECTION IV : Information et communication

Les organisations doivent identifier et enregistrer les informations pertinentes, et les communiquer sous une forme et selon un calendrier permettant aux collaborateurs de s'acquitter de leurs responsabilités. (VEUILLEZ ENTOURER UN SEUL CHIFFRE POUR CHAQUE PROPOSITION.)

25. Nos systèmes d'information communiquent rapidement au management des rapports sur les performances de mon unité en les comparant aux objectifs fixés.	1	2	3	4	5
26. Des dispositifs m'incitent à formuler des recommandations pour améliorer les processus.	1	2	3	4	5
27. L'interaction entre la direction générale et mon unité opérationnelle nous permet de nous acquitter efficacement de nos fonctions.	1	2	3	4	5
28. La communication entre mon unité opérationnelle et les autres services nous permet de nous acquitter efficacement de nos fonctions.	1	2	3	4	5
29. La communication entre unités opérationnelles permet aux collaborateurs de s'acquitter efficacement de leurs fonctions.	1	2	3	4	5
30. Je dispose de suffisamment d'informations pour m'acquitter de mes fonctions.	1	2	3	4	5
31. La direction générale de XXX Groupe est informée de la performance réelle de mon unité opérationnelle.	1	2	3	4	5
32. Il existe un canal de communication pour signaler les manquements potentiels.	1	2	3	4	5
33. Les personnes qui signalent un potentiel manquement sont protégées contre des mesures de rétorsion.	1	2	3	4	5
34. Je suis convaincu que le signalement à mon superviseur mettra un terme au manquement en question.	1	2	3	4	5

35. Si vous êtes en désaccord avec une ou plusieurs questions précitées sur l'information et la communication, veuillez expliquer pourquoi.

.....

.....

.....

SECTION V : Évaluation et informations fournies en retour

Les processus d'évaluation et de retour d'informations permettent à une organisation d'évaluer, de suivre et de contrôler sa performance au fil du temps. (VEUILLEZ ENTOURER UN SEUL CHIFFRE POUR CHAQUE PROPOSITION.)

36. Les informations communiquées à la direction générale reflètent les résultats réels des activités de mon unité opérationnelle.	1	2	3	4	5
37. Je dispose de suffisamment d'informations pour contrôler les performances des fournisseurs.	1	2	3	4	5
38. Je dispose de suffisamment d'informations pour contrôler la satisfaction ou le mécontentement des clients (internes ou externes).	1	2	3	4	5
39. Les informations fournies en retour par les clients internes et/ou externes et les réclamations font l'objet d'un suivi rapide et efficace.	1	2	3	4	5
40. La qualité des éléments produits par mon unité opérationnelle est mesurable.	1	2	3	4	5
41. Les salariés de mon unité opérationnelle savent ce qu'il faut faire lorsqu'ils découvrent des erreurs ou des écarts dans la performance.	1	2	3	4	5
42. Mon superviseur passe régulièrement en revue ma performance avec moi.	1	2	3	4	5
43. Je sais ce que je dois faire si je suis informé de manquements à l'éthique ou d'activités frauduleuses.	1	2	3	4	5

44. Si vous êtes en désaccord avec une ou plusieurs questions précitées sur l'évaluation et les informations fournies en retour, veuillez expliquer pourquoi.

.....

.....

.....

45. Je soupçonne / je sais qu'il existe une activité frauduleuse sur mon lieu de travail. OUI NON

Si vous avez répondu OUI à la question 45, veuillez répondre aux questions ci-après :

45A. À quelle activité faites-vous référence dans la question 45 ?

.....

.....

.....

45B. L'avez-vous signalée ? OUI NON (Entourez la réponse)

45C. Si vous ne l'avez pas signalée, pourquoi ?

.....

.....

.....

(NOTE : Vous pouvez signaler une fraude en appelant la « Ligne d'alerte professionnelle » au numéro suivant : 0033-xxx xxx xxx)

3- Enquête réalisée auprès des salariés dans le cadre d'une mission d'audit[1]

Ainsi que mentionné dans le guide, les managers opérationnels créent localement, par leurs paroles et par leurs actes, un climat éthique dans les domaines qu'ils couvrent. Ce climat local pouvant être différent du climat général, il peut également être utile de réaliser une enquête auprès des salariés lors de chaque mission d'audit. La courte enquête ci-après est utilisée par une université au cours de chaque mission, et ses résultats sont intégrés à chaque rapport d'audit. Le management local est invité à ajouter des commentaires à l'enquête afin d'obtenir des informations en retour sur des questions qui le préoccupent.

[1] Extrait de l'ouvrage : Best Practices: Evaluating the Corporate Culture, 2nd ed., / The Institute of Internal Auditors Research Foundation, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Floride 32701-4201, États-Unis. Copyright 2010. Reproduction autorisée.

Enquête réalisée auprès des salariés

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Non applicable
1. Le management montre l'importance de l'intégrité et du comportement éthique à ses salariés.	1	2	3	4	N/A
2. Le management est ouvert aux suggestions des salariés concernant l'amélioration de la productivité et de la qualité.	1	2	3	4	N/A
3. Le management outrepasse parfois les politiques, les procédures ou les règles de l'organisation (par exemple en travaillant trop rapidement aux dépens de la qualité, ce qui est interdit par la politique).	1	2	3	4	N/A
4. Le management possède les connaissances, les compétences et la formation requises pour s'acquitter efficacement de ses responsabilités.	1	2	3	4	N/A
5. Le personnel administratif possède les connaissances, les compétences et la formation requises pour s'acquitter efficacement de ses responsabilités.	1	2	3	4	N/A
6. Le management contrôle, surveille et supervise efficacement les activités de mon unité.	1	2	3	4	N/A
7. Le management se préoccupe et tient compte des informations fournies en retour par les clients et de leurs suggestions.	1	2	3	4	N/A

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Non applicable
8. Je comprends les politiques et les règles de mon lieu de travail et je dispose de ressources réelles pour obtenir des explications sur les politiques le cas échéant.	1	2	3	4	N/A
9. Le management ne m'a pas réellement informé de mes fonctions et de mes responsabilités.	1	2	3	4	N/A
10. Le management prendrait les mesures correctives appropriées en cas de violation des politiques, des procédures ou des règles.	1	2	3	4	N/A
11. Je serai protégé contre des mesures de rétorsion si je signale une potentielle violation.	1	2	3	4	N/A
12. Je sais comment signaler des violations de la législation ou de la politique, et je connais le dispositif d'alerte téléphonique de l'université.	1	2	3	4	N/A

Souhaitez-vous faire d'autres commentaires sur les activités de votre entité ?

.....

.....

.....

NOM (facultatif) _____

A PROPOS DE L'INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS

Fondé en 1941, The Institute of Internal Auditors (IIA) est une organisation professionnelle internationale dont le siège mondial se situe à Altamonte Springs, en Floride, aux États-Unis. L'Institute of Internal Auditors est la voix mondiale, une autorité reconnue, un leader incontesté et le principal défenseur de la profession d'auditeur interne. C'est également un acteur de premier plan pour la formation des auditeurs internes. Il est représenté en France par l'IFACI.

A PROPOS DES GUIDES PRATIQUES

Les guides pratiques détaillent la réalisation des activités d'audit interne. Ils contiennent des processus et des procédures, tels que les outils et techniques, les programmes et les approches pas-à-pas, et donnent des exemples de livrables. Les guides pratiques s'inscrivent dans le Cadre de référence international des pratiques professionnelles de l'audit interne de l'Institute of Internal Auditors. Ces guides pratiques relèvent de la catégorie des dispositions fortement recommandées. La conformité à ces guides pratiques n'est donc pas obligatoire, mais fortement recommandée. Ces guides ont été officiellement révisés et approuvés par l'IIA.

Pour de plus amples informations sur les documents de référence proposés par l'Institute, vous pouvez consulter notre site Web, www.theiia.org.guidance ou www.ifaci.com.

AVERTISSEMENT

L'Institute of Internal Auditors publie ce document à titre informatif et pédagogique. Cette ligne directrice n'a pas vocation à apporter de réponses définitives à des cas précis, et doit uniquement servir de guide. L'Institute of Internal Auditors vous recommande de toujours solliciter un expert indépendant pour avoir un avis dans chaque situation. L'Institute dégage sa responsabilité pour les cas où des lecteurs se fieraient exclusivement à ce guide.

COPYRIGHT

Le copyright de ce guide pratique est détenu par l'Institute of Internal Auditors et par l'IFACI pour sa version française. Pour l'autorisation de reproduction, prière de contacter l'Institute of Internal Auditors à l'adresse guidance@theiia.org ou l'IFACI à l'adresse recherche@ifaci.com

The Institute of Internal Auditors
247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Florida 32701, États-Unis
Téléphone : +1 407 937 1100
Télécopie : 1 407 937 1101
Site Web : www.theiia.org
Courrier électronique : guidance@theiia.org

IFACI
98bis, Bulevard Haussmann
75008 PARIS, France
Téléphone : 01 40 08 48 00
Fax : 01 40 08 48 20