



**IIA**  
Morocco

معهد المدققين الداخليين المغرب  
م.⊙ⵔⵓⵎⵓⵔ | ⵍⵎⵓⵔⵓⵎⵓⵔⵉⵎⵎⵓⵔ | I.I  
L'Institut des **Auditeurs Internes** · Maroc

**IIA – MAROC**

**INSTITUT DES AUDITEURS INTERNES – MAROC**

« AMACI »

*régie par le Dahir n°1-58-376 du 3 joumada I 1378 (15 novembre 1958), modifié par le Dahir portant la loi n° 1-73-283 du 10 Avril 1973 réglementant le droit d'association*

# **PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ETHIQUES**

**Approuvée par le Conseil d'Administration**

**A Casablanca, Session du 21 mai 2019**

## Table des matières

I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION .....	3
II. PRINCIPES DIRECTEURS.....	3
III. DEFINITIONS.....	3
IV. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE .....	3
1. Intervenants .....	3
2. Documents de référence (à titre non limitatif) .....	3
3. Etapes et Modalités.....	4
<b>Etape 1 : Reconnaître une action qui n'est pas éthique.....</b>	<b>4</b>
<b>Etape 2 : Signaler un manquement .....</b>	<b>4</b>
<b>Etape 3 : Coordonner avec l'IIA Global .....</b>	<b>5</b>
<b>Etape 4 : Examiner la réclamation.....</b>	<b>5</b>
<b>Etape 5 : Auditioner la personne mise en cause .....</b>	<b>5</b>
<b>Etape 6 : Conclure et prendre une décision .....</b>	<b>6</b>
<b>Etape 7 : Exercer le droit de recours.....</b>	<b>6</b>
<b>Etape 8 : Décider à l'issue du recours .....</b>	<b>6</b>
<b>Etape 9 : Reporting des réclamations éthiques.....</b>	<b>7</b>
V. ENTREE EN VIGUEUR, MISE A JOUR ET DIFFUSION DE LA PROCEDURE.....	7
VI. ANNEXE .....	7

## I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure a pour objet de définir les règles et les modalités de traitement des réclamations éthiques de l'Institut Marocain des Auditeurs Internes « IIA-Maroc » « AMACI ».

Cette procédure concerne les réclamations déposées contre des manquements aux textes statutaires et réglementaires de l'Association. Elle s'applique à tous les administrateurs, membres, formateurs et staff permanent de l'Association.

Sont cités ci-après, à titre illustratif, des exemples de violation à signaler :

- détournement de fonds ;
- falsification des registres comptables ;
- conflit d'intérêt potentiel, avéré ou perçu ;
- collusion ;
- dissimulation intentionnelle ou déclaration inexacte de données ou de faits importants ;
- acceptation de pots-de-vin ;
- utilisation illicite de biens de l'Association ;
- dépenses inappropriées ou exagérées ;
- paiement de biens ou de services qui n'ont pas été fournis ;
- substitution de biens par d'autres de moindre qualité ;
- utilisation du nom de l'Association pour des activités commerciales personnelles
- dérogation aux lois et aux règlements de l'Association ou de **l'IIA Global**.

À tout moment au cours du traitement d'une réclamation, l'Association se réserve le droit de consulter le Responsable de la déontologie de **l'IIA Global**, notamment sur les questions liées à l'interprétation du Code d'Éthique et de Déontologie et les procédures à suivre en matière d'enquêtes déontologiques, ou encore pour déterminer si une enquête est justifiée.

## II. PRINCIPES DIRECTEURS

- Mettre en place un mécanisme de signalement des manquements aux textes statutaires et réglementaires de l'IIA-Maroc.
- Garantir un traitement équitable des réclamations.
- Assurer le traitement des réclamations promptement et avec discrétion.

## III. DEFINITIONS

Etant entendu par :

- **Acteur** : Administrateur, membre, formateur, nouvel adhérent et staff permanent de l'Association
- **Association** : Institut des Auditeurs Internes-Maroc « IIA-MAROC »
- **Code** : Code d'Éthique et de Déontologie de l'Association
- **Partenaire** : partenaire, fournisseur ou prestataire de services de l'Association

## IV. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

### 1. Intervenants

- Le Président de l'Association
- Le Conseil d'Administration
- Le Comité d'Éthique et des Nominations

### 2. Documents de référence (à titre non limitatif)

- Principes directeurs pour une gouvernance efficace des instituts affiliés à **l'IIA Global**
- Statuts de l'Association
- Règlement Intérieur de l'Association
- Code d'Éthique et de Déontologie de l'Association
- Charte de l'Administrateur de l'Association
- Charte des Formateurs de l'Association

### 3. Etapes et Modalités

#### Etape 1 : Reconnaître une action qui n'est pas éthique

- S'il y a un doute au sujet d'une action constatée qui a des implications sur le plan de l'éthique, il faut se poser les questions suivantes :
  - Cette action est-elle conforme au Code ?
  - Cette action est-elle légale ?
  - Cette action est-elle juste et honnête ?
  - Comment réagiraient mes proches s'ils étaient au courant ?
  - L'activité de ce proche est-elle en conflit d'intérêts avec cette action ?
  - Les administrateurs de l'Association ou de l'**IIA Global** approuveraient-ils cette action ?
  - Puis-je montrer à mes collègues, à ma hiérarchie les cadeaux que je reçois ?
- Si la réponse génère un malaise, c'est peut-être que l'action proposée n'est pas appropriée.

#### Etape 2 : Signaler un manquement

- Tout Acteur de l'Association ou Partenaire ayant connaissance d'un possible manquement au Code, par l'Association ou l'un de ses Acteurs ou Partenaires, a le devoir de signaler et faire une réclamation.
- Bien qu'il soit normal d'hésiter devant une telle action, les Acteurs et Partenaires de l'Association sont néanmoins fortement encouragés à le faire car les conséquences de passer sous silence un tel manquement pourraient s'avérer très sérieuses pour l'Association.
- La réclamation doit être transmise par écrit à l'Association selon le modèle en annexe et comporter :
  - le nom et les contacts de la personne physique déposant la réclamation ;
  - le nom de la personne physique mise en cause ;
  - une annexe détaillant les faits sur lesquels le manquement repose et de tout autre document ou élément de preuve de nature à corroborer et à justifier les faits reportés.
- La réclamation est à soumettre à l'un des organes suivants selon l'ordre croissant ci-après :
  1. Comité Directeur ;
  2. Comité d'Ethique et des Nominations ;
  3. Président ;
  4. Conseil d'Administration.
- La réclamation est à envoyer par courrier électronique à l'adresse « [compliance@iimmaroc.org](mailto:compliance@iimmaroc.org) » ou par voie postale à l'adresse du siège social de l'Association :

**[Bd Sidi Mohamed Ben Abdellah Résidence Belle vue,  
Imm. B, Etage, 2 Bureau 1, Casablanca 20250](#)**

- L'adresse dédiée à déposer les réclamations est également indiquée sur le site internet de l'Association.
- La personne ayant déposé la réclamation qui constate qu'elle ne fait pas l'objet d'une enquête doit s'adresser à l'une des autres instances mentionnées ci-dessus.
- L'Association ne traite pas les réclamations anonymes, ni les dépositions orales. Elle prendra toute mesure adaptée pour protéger l'identité de la personne déposant la réclamation si elle le juge approprié et si elle y est invitée, mais elle ne peut en aucun cas garantir l'anonymat.
- L'Association fera tout en son pouvoir pour tenir la personne ayant déposé une réclamation, informée des mesures prises pour régler la situation.
- Aucun Acteur ou Partenaire de l'Association ne sera pénalisé, radié, congédié, rétrogradé ou suspendu ni ne fera l'objet de discrimination pour avoir déclaré un manquement possible au Code, s'être renseigné sur le sujet ou pour avoir demandé conseil sur la façon de traiter un manquement présumé.

### **Etape 3 : Coordonner avec l’IIA Global**

Si la personne mise en cause est titulaire de certification de **l’IIA Global** ou est candidat à celle-ci, l’Association prend attache avec **l’IIA Global** auquel le traitement de la réclamation est alors confié.

### **Etape 4 : Examiner la réclamation**

- Si la personne mise en cause n’est pas titulaire d’une certification de **l’IIA Global** ni candidat à celle-ci, l’Association traite la réclamation.
- Le Président de l’Association (ou un membre du Comité Directeur délégué par lui) procède dans un délai raisonnable, à un examen préliminaire en vérifiant le caractère suffisant des faits et informations fournies pour justifier la poursuite du processus.
- Il établit une lettre à adresser à la personne mise en cause. Cette lettre doit répondre aux impératifs cités ci-après :
  - a. informer du rôle du Président (ou de son délégataire) en la matière et préciser l’objet de la réclamation ;
  - b. indiquer les agissements allégués et l’article du Code qui font l’objet de la réclamation ;
  - c. demander une note détaillée décrivant la participation de la personne mise en cause aux activités qui font l’objet de la réclamation ;
  - d. proposer à la personne mise en cause une réunion ou un entretien téléphonique afin d’examiner la réclamation avec elle ;
  - e. accorder à la personne mise en cause un délai raisonnable (au minimum trente (30) jours) pour répondre, avant toute mesure à infliger pour violation du Code ;
  - f. indiquer que la personne mise en cause peut être représentée par autrui ou consulter les personnes de son choix.
- La lettre peut être envoyée par tout moyen disponible à la dernière adresse connue de la personne. Elle doit faire l’objet d’un accusé de réception.
- Dans le cas où les documents fournis par la personne déposant la réclamation à l’appui des faits invoqués ne sont pas suffisants, ou si l’affaire sort du cadre d’une violation du Code, une lettre lui est adressée en ce sens.
- Si un conflit d’intérêt est détecté à ce stade, le Président délègue le traitement de la réclamation à un autre membre du Comité Directeur ou un administrateur de son choix.

### **Etape 5 : Auditionner la personne mise en cause**

Le Président du Comité de l’Ethique et des Nominations est responsable de l’audition. Si un conflit d’intérêt est détecté à ce stade, le Président de l’Association désigne un administrateur de son choix pour accomplir les tâches décrites ci-après :

- Le responsable de l’audition organise l’audition dans un délai raisonnable suivant la notification, ledit délai étant laissé à l’appréciation de l’Association. La personne mise en cause peut renoncer à l’Audition. Un autre administrateur ou membre de l’Association est désigné par le Président, pour assister à l’audition en tant qu’observateur.
- Le responsable de l’audition adresse une notification avec accusé de réception, à la personne mise en cause en l’informant i) des dispositions spécifiques du Code dont la violation est invoquée, ii) de la date de l’Audition et iii) de la possibilité d’être entendue.
- La date de l’Audition est programmée au moins dix (10) jours à la suite de la réception de la réponse écrite de la personne mise en cause au contenu de la réclamation par le responsable de l’audition.
- Le responsable de l’audition présente les parties, expose brièvement l’objet de l’Audition et précise ses modalités de déroulement. Il décrit la violation du Code de déontologie alléguée pour le compte de l’Association.
- Autorisée par le responsable de l’audition, la personne mise en cause expose oralement les éléments invoqués dans sa réponse.

- Après avoir entendu la personne mise en cause, le responsable de l'audition peut lui poser toute question nécessaire au traitement de la réclamation. Les membres du Comité d'Ethique et des Nominations peuvent participer à l'audition.

#### **Etape 6 : Conclure et prendre une décision**

- Le responsable de l'audition présente ses conclusions au Comité d'Ethique et des Nominations. Sous la présidence du responsable de l'audition, le Comité d'Ethique et des Nominations examine les éléments de preuve et décide s'il y a lieu de mettre un terme aux droits accordés à la personne mise en cause en sa qualité d'Acteur ou Partenaire à l'Association.
- Le responsable de l'audition est tenu de communiquer à la personne mise en cause une décision écrite dans un délai raisonnable suivant l'Audition.
- Le responsable de l'audition peut :
  - adresser une lettre d'avertissement, de suspension ou de radiation ;
  - exiger la participation à un séminaire de déontologie ou à une autre formation et en faire une condition du maintien de l'adhésion à l'Association ;
  - soumettre la personne mise en cause à des mesures de probation ou de suspension ;
  - radier la personne mise en cause de la liste des membres de l'Association ;
  - ou envisager toute autre mesure disciplinaire jugée appropriée.

#### **Etape 7 : Exercer le droit de recours**

- La décision écrite peut faire l'objet d'un recours formulé par la personne mise en cause auprès du Président de l'Association.
- La personne mise en cause dispose d'un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de la décision écrite du responsable de l'audition pour introduire un recours par écrit. Le recours doit impérativement préciser les erreurs de procédure ou les erreurs factuelles qui ont pu se produire au cours de l'Audition. Il ne peut en aucun cas invoquer de nouvelles informations factuelles.
- Le Président de l'Association organise et conduit une seconde audition dont il fixe la date. Cette dernière est fixée dans un délai raisonnable suivant la notification, ledit délai étant laissé à l'appréciation de l'Association. Un administrateur ou membre de l'Association est désigné par le Président, pour assister à l'audition en tant qu'observateur.
- Le Président de l'Association présente les parties, expose brièvement l'objet de la seconde audition et précise ses modalités. La personne mise en cause présente ses observations concernant le recours.
- Après audition la personne mise en cause, le Président de l'Association peut lui poser toute question nécessaire au traitement de la réclamation. Il peut autoriser le Président du Comité d'Ethique et des Nominations à répondre aux observations de la personne mise en cause. Les membres du Comité d'Ethique et des Nominations peuvent participer à l'audition.

#### **Etape 8 : Décider à l'issue du recours**

- Le Président de l'Association présente ses conclusions au Conseil d'Administration. Le Conseil d'Administration examine les éléments de preuve et décide de confirmer ou d'infirmer la décision prise en premier instance. Le Président du Comité d'Ethique et des Nominations (ou le Délégué Général) est tenu de communiquer à la personne mise en cause une décision écrite dans un délai raisonnable suivant l'audition.
- La décision du Conseil d'Administration est définitive.
- En cas de sanction infligée au membre de l'Association concerné, **IIA Global** est informé de cette sanction. Elle est mentionnée dans le dossier d'adhésion de la personne mise en cause.
- Les décisions ne sont pas diffusées au public. L'Association conserve les dossiers relatifs aux procédures déontologiques conformément aux obligations légales applicables en la matière. L'ensemble des pièces constituant la réclamation demeure, à tout moment, à disposition des membres du Comité d'Ethique et des Nominations.

## **Etape 9 : Reporting des réclamations éthiques**

Un état de reporting régulier du traitement des réclamations est établi par le Comité Directeur et diffusé au Président et aux administrateurs de l'Association.

## **V. ENTREE EN VIGUEUR, MISE A JOUR ET DIFFUSION DE LA PROCEDURE**

La présente procédure entre en vigueur à compter de la date de son approbation par le Conseil d'Administration de l'Association.

Toute modification ou mise à jour de la présente procédure doit être préalablement soumise au Conseil d'Administration pour approbation.

Un exemplaire de cette procédure sera affiché dans le siège social et publié sur le site internet de l'Association.

## **VI. ANNEXE**

Est annexé à la présente procédure, le modèle de formulaire de réclamation éthique de l'IIA-Maroc

*Approuvé par le Conseil d'Administration de l'IIA-Maroc*

*A Casablanca, Session du 21 mai 2019*

## Annexe : Formulaire de réclamation éthique de l'IIA-Maroc

Une copie du présent formulaire de réclamation et des annexes jointes le cas échéant peut être communiquée à la personne mise en cause.

Ce formulaire doit être envoyé par courrier électronique à l'adresse « [compliance@iimmaroc.org](mailto:compliance@iimmaroc.org) » ou par voie postale à l'adresse du siège social de l'Association :

**[Bd Sidi Mohamed Ben Abdellah Résidence Belle vue,  
Imm. B, Etage, 2 Bureau 1, Casablanca 20250](#)**

L'IIA-Maroc n'accepte pas les réclamations anonymes, ni les dépositions orales. Elle prendra toute mesure adaptée pour protéger l'identité de la personne déposant la réclamation s'il le juge approprié et s'il y est invité, mais il ne peut en aucun cas garantir l'anonymat.

Le Règlement Intérieur ainsi que le Dispositif Ethique de l'IIA-Maroc est disponible sur le site internet : [www.iimmaroc.org](http://www.iimmaroc.org)

A, \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_\_

### Personne physique déposant la réclamation

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse électronique : \_\_\_\_\_

Je, sous-signé, Prénom NOM, dépose par la présente, une réclamation à l'encontre de :

### Personne physique mise en cause :

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse électronique : \_\_\_\_\_

La note ci-attachée expose en résumé les faits sur lesquels ma réclamation est fondée et comporte en jointure, l'ensemble des pièces et autres éléments de preuve qui corroborent et justifient ma réclamation.

Je certifie que les déclarations et les informations figurant dans la présente réclamation sont exactes et sincères compte tenu des informations dont je dispose.

### SIGNATURE DE LA PERSONNE DÉPOSANT LA RECLAMATION

**NB :** Si vous avez déposé une réclamation concernant la même affaire auprès d'un autre organisme, veuillez joindre une annexe indiquant à qui la réclamation a été présentée, à quelle(s) date(s) approximative(s) et si/comment l'affaire a été résolue.





**IIA**  
Morocco

معهد المدققين الداخليين المغرب  
ⴰⴳⴷⴰⵏ ⴰⴳⴷⴰⵏ ⴰⴳⴷⴰⵏ ⴰⴳⴷⴰⵏ | I.I  
L'Institut des **Auditeurs Internes** · Maroc

### HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU DOCUMENT

Référence	Version	Désignation des modifications	Date de mise à jour
IIA-Maroc/PR/V1/Mai 2019	V1 (21 mai 2019)	1 <sup>ère</sup> Version	-

### RESPONSABLE DE CONSERVATION DU DOCUMENT

**Support papier (Original) :** Office Manager de l'IIA-Maroc  
**Support informatique :** Secrétaire Général de l'IIA-Maroc

### LIEU DE CONSERVATION DU DOCUMENT

**Support papier (Original) :** Siège social de l'IIA-Maroc  
**Support informatique :** Siège social de l'IIA-Maroc