

Médiation

L'OCP opte pour l'ombudsmanship

● Le médiateur officiel de l'OCP, Larbi Hilali, s'est livré, à l'occasion de l'une de ses premières sorties médiatiques, à un exercice de banalisation des missions qui lui ont été confiées par le groupe, versant dans le traitement et le règlement équitable des conflits.

L'Office chérifien des phosphates (OCP) a nommé Larbi Hilali ombudsman du groupe. Ce dernier a animé, jeudi 12 mai à Casablanca, une conférence à la Chambre française de commerce et d'industrie au Maroc (CFCIM), tenue sous le thème «*Les enjeux de la médiation pour le groupe OCP et son écosystème*». Invité par le Centre de la médiation pour l'entreprise (CME, relevant de la CFCIM), Larbi Hilali, qui a signé l'une de ses premières interventions publiques depuis sa prise de fonction début mars 2016, est intervenu sur

le caractère indépendant, neutre, informel et confidentiel de l'action du bureau de l'ombudsman-OCP. Pour marquer cette indépendance, le poste d'ombudsman a été directement rattaché à la présidence du groupe. Ses recommandations, analyses et suggestions sont ainsi réservées, en exclusivité, au top management de l'OCP. Hilali a également détaillé les missions de cette nouvelle entité, qui vise d'abord à écouter, à faciliter la résorption des problèmes. Une sorte de «*problems solver*» qui va contribuer, par son input, à l'amélioration du modèle

de gouvernance, de gestion et d'optimisation des ressources, et ce par un travail de médiation et de traitement des réclamations faites par les partenaires du groupe. Sa mission essentielle est de recevoir les doléances et de promouvoir les règlements amiables. L'action de l'ombudsman, conformément aux standards internationaux en la matière, permet d'instruire les dossiers après une écoute approfondie des différentes parties dans le respect des réalités des faits. Il organise ensuite une médiation et propose aux parties une solution de règlement du

désaccord dont il a été saisi de manière équitable et objective. Il est également investi de la fonction de prévention des conflits entre le groupe OCP et ses parties prenantes. À ce titre, l'ombudsman peut s'autosaisir de toute problématique qu'il juge sensible et entrant dans le cadre de l'exercice de ses missions. À terme, l'objectif pour l'ombudsman-OCP est de promouvoir un «*climat des affaires sain pour l'OCP et l'ensemble de ses partenaires*», selon Hilali. Par ailleurs, l'ombudsman-OCP a récemment été admis au Club de la médiation de la CFCIM, qui compte une soixantaine d'organes de médiation sectoriels. ●

PAR MEHDI MOUTTALIB
m.mouttalib@leseco.ma