

La médiation, un enjeu de taille pour le groupe OCP

Afin de maintenir un environnement des affaires serein avec l'ensemble de son écosystème, le Groupe OCP s'est doté d'un Ombudsman. Ce dernier doit veiller au grain et prévenir chaque conflit.

PAR ROLAND AMOUSSOU

Le groupe OCP ne ménage aucun effort pour faire fonctionner son écosystème. Dans l'objectif d'aller encore plus loin dans ce sens, le phosphatier a créé une nouvelle structure. Il s'agit d'une entité de médiation dédiée aux parties prenantes externes du groupe, en particulier les clients et les fournisseurs. Ce nouvel organe, dirigé par Larbi Hilali, Ombudsman du groupe OCP, jouit d'une indépendance totale, et revêt une importance capitale pour l'industriel. Quelle est la mission principale de cette nouvelle structure, et quels sont les moyens dont elle dispose pour mener à bien son travail ? Dans quelle mesure sa mission peut-elle aider le groupe à réaliser ses objectifs ? Autant de questions qui s'imposent. Ainsi, à la faveur d'une rencontre organisée, en fin de semaine par la Chambre française de commerce et d'industrie du Maroc (CFCIM), l'Ombudsman du groupe OCP a pu clarifier les zones d'ombre qui taraudaient encore les chefs d'entreprises, venus massivement pour l'occasion. Larbi Hilali a d'abord fait comprendre que son rôle est de faciliter le maillage entre le groupe OCP et l'ensemble de son écosystème. Une tâche qui n'est pas du tout des plus fastoches, vu la dimension intercontinentale du géant phosphatier. L'Ombudsman reçoit les doléances des parties prenantes et doit permettre un règlement à l'amiable en cas



Larbi Hilali,
Ombudsman
du groupe
OCP.

de conflit. Depuis qu'il a pris ses fonctions il y a à peine deux mois, une quarantaine de dossiers sont sur son bureau, et il les passe au peigne fin.

Une médiation conforme aux standards internationaux en la matière

« L'Ombudsman est un médiateur institutionnel, cela a une implication directe. Ce qui veut dire que quand une partie vient me saisir, parce qu'elle se sent lésée par une décision, et bien l'OCP doit accepter la médiation. Tous les dossiers précisés au nom de l'Ombudsman de l'OCP reçoivent l'aval du groupe pour entrer dans le processus de médiation », a expliqué Larbi Hilali. Il doit tout mettre en oeuvre pour capitaliser sur les problèmes de sorte à ce que le climat des affaires entre le groupe OCP et ses différents partenaires soit toujours serein. Quels sont donc les moyens mis à

sa disposition pour mener à bien sa mission ? « Nous avons un observatoire où on reçoit les gens. Certaines demandes de leur part peuvent être des demandes de type entrepreneurial, soit des informations sur des marchés de l'OCP ou sur les appels d'offre. Les dossiers que nous gérons sont ceux qui présentent des risques systématiques qu'on doit résoudre »,

a-t-il détaillé. En clair, les initiatives que l'Ombudsman est amené à prendre sont conformes aux standards internationaux en la matière, et permettent d'instruire les dossiers après une écoute approfondie des différentes parties. Le médiateur organise, ensuite une médiation et propose aux parties une solution de règlement, équitable et objective, du désaccord dont il a été saisi. Lors de son intervention, Larbi Hilali a notamment insisté sur le caractère indépendant, neutre, informel et confidentiel de l'action du bureau de l'Ombudsman. C'est d'ailleurs dans cet esprit d'indépendance que l'Ombudsman-OCP est directement rattaché à la présidence du groupe OCP. Force est de remarquer aussi que l'Ombudsman peut s'autosaisir de toute problématique qu'il juge sensible et entrant dans le cadre de l'exercice de ses missions. ■