



Circonstance spécifique

Point de contact national marocain pour les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

Le point de contact national marocain (PCN) pour la mise en œuvre des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des multinationales a été saisi le 18 mars 2016 par un Plaignant de nationalité franco-marocaine qui met en cause une multinationale d'origine suisse, opérant dans le secteur des assurances.

La saisine vise trois principes directeurs : la publication d'information, les droits de l'Homme et la protection des intérêts des consommateurs.

Le PCN a demandé au Plaignant, en date du 21 mars 2016, de présenter une requête détaillée incluant les mentions obligatoires que doit contenir une saisine afin qu'elle soit recevable du point de vue de la forme, et en lui expliquant les procédures à suivre une fois cette requête admise.

En date du 21 mars 2016, le Plaignant a transmis par courriel sa demande ainsi que des documents justificatifs.

En date du 04 avril 2016, le PCN marocain a redemandé au Plaignant des informations supplémentaires concernant des documents mentionnés dans la saisine faite par le Plaignant mais non transmis au PCN.

Le Plaignant a transmis l'ensemble des informations demandées en date du 06 avril 2016, date à compter de laquelle il est procédé à la comptabilisation du délai des 03 mois fixé pour instruire la recevabilité de la circonstance spécifique.

Contenu de la circonstance spécifique :

Le Plaignant, de nationalité franco-marocaine, était employé à dans une multinationale spécialisée en Audit international (l'Employeur). L'Employeur avait contracté au nom du Plaignant, le 05 mars 2014, une police d'assurance pour le régime collectif de prévoyance, auprès d'une multinationale spécialisée en Assurances (l'Entreprise). Ce contrat est sous une forme tripartite entre l'Employeur, l'Entreprise et le Plaignant.



Le Plaignant a été victime le 30 juin 2014 d'un accident de travail. Il a fait parvenir sa déclaration à son Employeur qui a refusé de le déclarer auprès de la société d'assurances (Entreprise).

Le Plaignant a déposé une requête auprès de son avocat pour prendre sa défense dans le cadre dudit accident.

Le 04 Août 2015, la juridiction compétente a prononcé un jugement en faveur du Plaignant. Son avocat a emprunté les voies d'exécution en vigueur pour faire parvenir le jugement à l'Entreprise et le faire exécuter. Un auxiliaire de justice s'est chargé de la notification du jugement et de la demande d'exécution du jugement auprès de l'Entreprise. Celle-ci Maroc disposait de 30 jours pour faire appel au jugement. L'Entreprise n'a pas fait appel et le jugement est devenu définitif le 03 septembre 2015.

Le Plaignant a commencé à réclamer son indemnisation à l'Entreprise, et devant son insistance et ses réclamations répétitives, le président directeur général de celle-ci lui a adressé un courriel le menaçant de déposer une plainte à son encontre auprès du procureur du Roi.

Le Plaignant a été convoqué devant la préfecture de police de Casablanca suite à une plainte déposée par l'Entreprise à son encontre.

Le Plaignant met en cause l'Entreprise installée au Maroc et sa maison mère pour le non respect des principes directeurs suivants :

- ✓ Publication d'information.
- ✓ Droits de l'Homme.
- ✓ Protection des intérêts des consommateurs.

Les manquements reprochés à l'Entreprise par le Plaignant se déclinent comme suit :

- ✓ Préjudice moral.
- ✓ Humiliation.
- ✓ Chantage.
- ✓ Intimidation.
- ✓ Harcèlement et atteinte aux droits de l'Homme et du consommateur.



Objectifs de la circonstance spécifique :

A travers sa requête, le Plaignant réclame de :

- Soumettre l'entreprise aux principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- Réaliser une médiation pour l'obtention des droits figurant dans le jugement du 04 Août 2015 n° 9235 du tribunal social de Casablanca ;
- Obtenir des excuses par écrit de la part de l'Entreprise et sa maison mère ;
- Etre indemnisé pour la réparation de l'ensemble des dommages liés à la plainte déposée auprès du Procureur du Roi de Casablanca à l'encontre du Plaignant, il s'agit de :

1. L'atteinte aux droits de l'homme ;
2. L'atteinte à l'image d'un professionnel libéral.
3. L'atteinte à sa santé physique ;
4. L'atteinte à sa santé morale et psychologique ;
5. Traumatisme à plusieurs niveaux.

Questions soulevées par la circonstance spécifique:

1. Publication d'informations

Dans sa requête, le Plaignant reproche à l'entreprise la diffusion « des informations erronées qui portent le nom de l'Entreprise juste pour donner une bonne impression au Public et aux Institutions ».

Le paragraphe 1 du chapitre « Publications d'informations" incite : « Les entreprises devraient s'assurer de la publication, dans les délais requis, d'informations exactes sur tous les aspects significatifs de leurs activités, de leur structure, de leur situation financière, de leurs résultats, de leur actionnariat et de leur système de gouvernement d'entreprise.

Ces informations devraient être fournies pour l'entreprise dans son ensemble et, s'il y a lieu, par branche d'activité ou zone géographique.

Les politiques de publication d'informations des entreprises devraient être adaptées à leur nature, à leur taille et au lieu de leur implantation, en tenant compte du coût, de la confidentialité et 'autres considérations relevant de la concurrence».



Le Plaignant est un consommateur de produits et de services rendus par l'Entreprise. Celle-ci publie un certain nombre d'informations sur les services qu'elle vend, sur la gouvernance pratiquée au sein de son entreprise, sur la responsabilité sociale et sur un nombre d'information financière tel qu'encouragé et préconisé par les principes directeurs de l'OCDE.

La publication d'informations erronées par l'Entreprise ainsi que l'impact négatif devant y découler n'a pas été démontré par le Plaignant.

De ce fait, le PCN prononce la non recevabilité de ce principe étant donné :

- Preuves et documentations insuffisantes démontrant le caractère erroné des informations publiées par l'entreprise ainsi que l'impact négatif y découlant.
- Absence de lien entre les accusations du Plaignant et le principe de la Publication d'informations.

2. Droits de l'Homme

Dans sa requête, le Plaignant reproche à l'Entreprise la survenance d'une incidence négative sur les droits de l'homme, son harcèlement et atteinte à ses droits. Le Plaignant accuse aussi l'Entreprise en la personne de son président directeur général qui, selon lui, a emprunté la voie de la force et de la menace pour l'humilier à son domicile devant ses voisins, et à son bureau devant ses clients et ses confrères. Le Plaignant reproche aussi à l'Entreprise des propos mensongers exprimés dans des procès verbaux déposés à la police judiciaire de la Préfecture de Casablanca.

Le chapitre relatif aux Droits de l'Homme dans son paragraphe 42 d « recommande aux entreprises d'éviter d'être la cause d'incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer par leurs activités et de parer à ces incidences négatives lorsqu'elles surviennent. Le terme « activités » recouvre à la fois les actions et les omissions. Lorsqu'une entreprise a ou est susceptible d'avoir une incidence négative sur les droits de l'homme, elle devrait prendre les mesures nécessaires pour empêcher cette incidence ou y mettre un terme. Lorsqu'une entreprise contribue ou est susceptible de contribuer à une telle incidence, elle devrait prendre les mesures nécessaires pour empêcher cette contribution ou y mettre un terme, ou user de son pouvoir pour atténuer le plus possible l'incidence résiduelle éventuelle.

L'entreprise détient un tel pouvoir lorsqu'elle est en mesure de modifier les pratiques d'une entité qui ont des incidences négatives sur les droits de l'homme ».



Le Plaignant évoque un harcèlement et une atteinte aux droits de l'homme sans pour autant les déterminer ou apporter les preuves d'un tel agissement. A cet égard, le PCN a relevé les points suivants :

- L'Entreprise a déposé une plainte à l'encontre du Plaignant en raison des relances répétitives de ce dernier à l'Entreprise lui demandant de lui verser l'indemnité. Un responsable de l'Entreprise l'a prévenu par écrit et un écrit dans ce sens a été adressé par l'avocat de l'Entreprise à l'avocat du Plaignant.
- La saisine n'apporte pas d'éléments appuyant les accusations du Plaignant concernant le non respect des droits de l'Homme. La présence du Plaignant au commissariat de police se justifie par la plainte qui a été déposée à son encontre par l'Entreprise et fait partie de la procédure normale prévue à cet effet, c'est-à-dire en cas de dépôt de plainte à l'encontre d'une personne.
- Le PCN ne peut pas se prononcer sur la véracité des procès verbaux qui ont été déposés à la police judiciaire de la Préfecture de Casablanca, ceci ne relève pas de ses missions mais du ressort des autorités compétentes.
- Le recours par l'Entreprise à la justice relève d'un conflit entre le Plaignant et celle-ci et non pas du ressort du PCN.
- D'après la lecture de l'email envoyé par le responsable de l'Entreprise au Plaignant, il a été constaté que cet email ne démontre aucun acte d'harcèlement. Le responsable met le Plaignant en garde de le poursuivre devant les autorités compétentes.
- Le Plaignant n'a pas démontré les incidences négatives survenues en raison des agissements de l'Entreprise et s'est contenté de transmettre au PCN les certificats médicaux qui lui ont été délivrés dans le cadre de son accident de travail.
- Le refus d'exécuter le jugement prononcé par le tribunal en faveur du Plaignant ne relève pas des missions du PCN mais des autorités compétentes. Le Plaignant a demandé à l'Entreprise de lui verser l'indemnisation prévue dans le jugement sans attendre que le jugement soit notifié à ladite Entreprise par les moyens légaux prévus à cet effet. Le PCN ne peut pas s'immiscer dans le cours des actions engagées en parallèle.
- Les éléments évoqués par le Plaignant concernent un litige entre le Plaignant et l'Entreprise qui ne relèvent pas des missions du PCN.

Ainsi, et vu des éléments précédents, le PCN prononce la non recevabilité de ce principe.



3. Intérêts des consommateurs :

Dans sa requête, le Plaignant reproche à l'Entreprise le non respect des intérêts des consommateurs ainsi que le dépôt d'une plainte faussée à son encontre par l'Entreprise ce qui constitue une atteinte flagrante de ses droits.

Le chapitre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sur les intérêts des consommateurs, prévoit : « Dans leurs relations avec les consommateurs, les entreprises devraient se conformer à des pratiques loyales dans l'exercice de leurs activités en matière commerciale, de marketing et de publicité et prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la qualité et la fiabilité des biens ou des services qu'elles fournissent ».

Les éléments évoqués par le Plaignant ne rentrent pas dans le cadre du principe « Intérêts des consommateurs ». Le Plaignant en tant que consommateur d'un service d'assurance, reproche à l'Entreprise de ne pas pouvoir bénéficier du service en question dans la mesure où l'indemnisation à laquelle il avait droit dans le cadre de l'accident de travail dont il a été victime a été fixée dans le cadre d'une décision judiciaire.

La société d'assurance ne pouvait indemniser le Plaignant qu'après avoir été notifiée dans ce sens.

Les éléments évoqués par le Plaignant et dénonçant le non respect par l'entreprise du principe « Intérêts des consommateurs » ne rentrent pas dans le cadre de ce principe.

Le litige persistant entre le Plaignant et l'Entreprise ne relève pas du ressort du PCN mais des autorités compétentes.

Au vu des éléments précédents, le PCN prononce la non recevabilité de ce principe.

Conclusion :

Le PCN clôture la circonstance spécifique en prononçant la non recevabilité de la saisine pour :

- Absence de lien entre les éléments évoqués par le Plaignant comme étant des manquements et les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.
- Absence d'éléments, documentation et preuves pour établir les impacts et incidences négatifs devant découler en raison des manquements de l'Entreprise.