



COMMUNICATION SUR LE PROGRES

GC-ADVANCED

2019



“Depuis 2015 DIANA HOLDING est engagée à l'initiative de la responsabilité d'entreprise Global Compact et ses principes dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de lutte contre la corruption.”



Table des matières

Objet du Document	3
Présentation de Diana Holding.....	3
Déclaration d'engagement continu	6
Documents fondateurs.....	7
Informations Générales - Auto-évaluation	8
I. Implanter les dix principes dans la Stratégie et les Opérations	12
Critère 1 : la COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles	12
Critère 2 : la COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur	15
II. Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme	17
Critère 3 : la COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme	17
Critère 4 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme	19
Critère 5 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme	22
III. Politiques et procédures fiables concernant les Normes du travail	26
Critère 6 : la COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail	26
Critère 7 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail	30
Critère 8 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail.....	33
IV. Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement.....	35
Critère 9 : la COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement.....	35
Critère 10 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement.....	39
Critère 11 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement.....	41
V. Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption.....	44



Critère 12 : la COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption	44
Critère 13 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption	46
Critère 14 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption	48
VI. Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies	49
Critère 15 : la COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU	49
Critère 16 : la COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie	51
Critère 17 : la COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique	53
Critère 18 : la COP décrit des partenariats et une action collective	54
VII. Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)	55
Critère 19 : la COP décrit l'engagement du Président et de la direction	55
Critère 20 : la COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance	57
Critère 21 : la COP décrit l'implication des parties prenantes	58
Acronymes.....	62
Notes	63



Communication sur le Progrès

Pacte mondial des Nations Unies - GC Advanced

Objet du Document

Diana Holding est membre du "United Nations Global Compact" depuis le 05 mars 2015.

Ce document résume les actions et les efforts réalisés par Diana Holding et ses filiales, dans la mise en œuvre des objectifs du Pacte mondial des Nations Unies tels que détaillés par les 21 critères du niveau "Global Compact Advanced" au sein de 7 piliers majeurs :

1. L'intégration des 10 principes dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles.
2. Les engagements, stratégies, politiques et systèmes de management précis dans le domaine des droits de l'homme.
3. Les engagements, stratégies, politiques et systèmes de management précis dans le domaine des normes de travail.
4. Les engagements, stratégies, politiques et systèmes de management précis dans le domaine du respect de l'environnement.
5. Les engagements, stratégies, politiques et systèmes de management précis dans le domaine de l'anti-corruption.
6. Les contributions aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU.
7. Les systèmes Gouvernance et le leadership de la RSE.

Le Groupe s'engage également à promouvoir les "objectifs plus vastes" des Nations Unies.





Présentation de Diana Holding

Diana Holding est un acteur majeur incontournable du secteur agro-industriel marocain depuis plus de 60 ans. C'est le 7^{ème} Groupe industriel et le 2^{ème} exploitant agricole au Maroc.

Le Groupe intègre les impératifs de la responsabilité sociétale de l'entreprise au centre de son action, avec pour objectif une création de valeur durable pour l'ensemble de ses parties prenantes à travers :

- une politique de formation et de développement du capital humain,
- un environnement de travail sécurisé, agréable et motivant,
- une gouvernance basée sur les principes et les pratiques de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE),
- un programme de réduction des impacts sur l'environnement.

Les filiales de Diana Holding sont donc engagées dans une démarche citoyenne qui vise l'amélioration des mécanismes organisationnels, managériaux et technologiques, permettant de promouvoir les principes et objectifs des Nations Unies.

Les filiales de Diana Holding opèrent au sein de Domaines d'activités diversifiés :



- Filière agricole
- Filière vins et spiritueux
- Filière avicole
- Filière industrie
- Filière conseil et formation



Domaines Zniber (DZ):

Production, conditionnement et commercialisation de fruits et légumes

30 produits - 300 variétés
25 fermes - 4000 Ha cultivés
16 filiales
2 stations de conditionnement



Roslane Wine & Spirits:

-Production de vins au sein de ses filiales "Celliers de Meknès" et "Thalvin"
-Distribution de vins et spiritueux à travers sa filiale "Ebertec"

300 HL produits
2.4 M de bouteilles/an
75% de la production viticole marocaine
2500 Ha de vignes plantés



Société Nouvelle de Volailles (SNV):

-Production d'aliments composés pour bétail et de protéines avicoles

4^{ème} producteur d'aliments composés au Maroc
2 usines totalement automatisées



Atlas Bottling Company (ABC):

-Embouteilleur de Coca-Cola Company pour la région Nord et Orientale
-Plasturgie, distribution et services aux clients à travers ses filiales "Atlantic Packaging" et "ABCDis"

2 usines d'embouteillage
200 000 000 bouteilles/an
17 000 préformes/heure

35 000 points de vente visités par semaine



IFA CONSEIL:

-Conseil,audit, ingénierie et formation dans les domaines de la qualité, l'hygiène, la sécurité, l'environnement, la responsabilité sociale des entreprises, et la sécurité de l'information.

12 secteurs d'activité
100 clients



Déclaration d'engagement continu



Face aux enjeux du développement durable, incluant l'urgence relative au changement climatique, les entreprises ont pour devoir de se mobiliser et de s'engager avec ferveur dans la mise en œuvre d'une démarche de responsabilité sociétale.

L'engagement citoyen de notre Groupe, formalisé en 2015 par la signature du Pacte mondial des Nations Unies est inconditionnel. Il s'illustre à travers nos efforts constants dans la voie menant à la création d'une valeur durable favorisant les impacts positifs au niveau humain et socio-économique, tout en réduisant les impacts négatifs sur notre environnement naturel.

Notre approche est définie et partagée avec nos parties prenantes. Elle est multidimensionnelle et vise à promouvoir :

- la production de produits sains et qualitatifs,
- la création d'emploi et l'insertion professionnelle,
- le développement d'un cadre de travail équitable et harmonieux,
- une gouvernance participative basée sur les principes d'éthique, d'exemplarité et de transparence,
- l'utilisation des nouvelles technologies respectueuses de l'environnement,
- le mécénat en faveur des actions sociales et solidaires.

Dans ce sens, c'est avec une conviction sans faille et une volonté décuplée, que nous réitérons notre soutien et notre engagement ferme dans la mise œuvre des initiatives visant à la divulgation et la réalisation des impératifs du Pacte mondial et des objectifs globaux des Nations Unies.

Rita Maria ZNIBER



Documents fondateurs

Les référentiels regroupant les règles, procédures et mécanismes de gouvernance de Diana Holding ont été promulgués en 2016 et sont régulièrement mis à jour conformément à l'évolution des nouveaux objectifs et du développement des activités du Groupe.

Intitulé	Contenu
Charte d'Ethique et de Conformité	Descriptif des valeurs éthiques et du code de conduite régissant la gouvernance du Groupe. Diana Holding et ses filiales sont tenues de mener leurs activités dans le respect le plus strict des lois et des réglementations nationales et internationales.
Référentiel de Gouvernance	Descriptif du rôle des organes de pilotage (comités de gestion).
Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines	Descriptif des lignes directrices relatives à la gestion du capital humain dans le but de favoriser le bien être des collaborateurs et le développement de la cohésion sociale.
Manuel des Règles de Gestion Achats-Fournisseurs	Descriptif des règles de gestion du cycle achats/fournisseurs.
Manuel Amélioration Continue	Descriptif des objectifs et du système de management de la qualité visant la satisfaction des parties prenantes, ainsi que la réalisation des objectifs de développement durable.
Manuel des processus système de management qualité	Identification des interfaces et des synergies entre les activités et définition d'objectifs d'amélioration continue communs et partagés par les parties prenantes.

Ces documents sont d'une part, complétés par les unités opérationnelles en fonction de la spécificité de leur activité et d'autre part, renforcés par les règlements intérieurs des filiales.

Intitulé	Contenu
Règlement intérieur des filiales	Enoncé des règles relatives à l'hygiène, la sécurité, la discipline et le code de conduite au sein des unités opérationnelles. Ce document détaille également les sanctions encourues en cas de manquement, ainsi que l'ensemble des mécanismes de protection des travailleurs. Le règlement intérieur est légalement applicable à tous les salariés de l'entreprise.



Informations Générales - Auto-évaluation

1. Veuillez indiquer le titre de votre publication :

Communication sur le progrès 2019 - GC Advanced -Diana Holding

2. La Communication sur le Progrès (COP) est sous le format suivant :

Un document autonome

3. Quelle est la période couverte par votre COP ?

Janvier à décembre 2019

4. Votre COP contient-elle une déclaration de soutien continu au Global Compact des Nations Unies et à ses principes, de la part du président-directeur général (du propriétaire ou du président dans le cas d'une petite entreprise) ?

Oui

5. Votre COP contient-elle une description des politiques ou des actions mises en œuvre par votre entreprise dans les domaines suivants ?

Droits de l'Homme	Normes Internationales du Travail	Environnement	Lutte contre la Corruption
<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Oui

6. Votre COP contient-elle des indicateurs (quantitatifs ou qualitatifs) de mesure des résultats ?

Oui

- Des indicateurs quantitatifs et qualitatifs de suivi annuels sont intégrés dans les programmes d'amélioration continue. Ce suivi permet une évaluation régulière de l'état d'avancement dans la réalisation des objectifs RSE.

7. Veuillez indiquer comment votre organisation partage cette COP avec ses parties prenantes ?

La COP est facilement accessible à toutes les parties intéressées.

La COP est distribuée activement à toutes les parties prenantes clés.

- La COP Diana Holding est diffusée à travers la plateforme collaborative SharePoint, et est partagée systématiquement par courrier électronique auprès des parties prenantes (envoi du lien du rapport sur le site UNGC).



8. Comment l'exactitude et le périmètre des informations dans votre COP sont-ils évalués par un tiers crédible ?

- Les informations sont passées en revue par un panel de pairs (par exemple, les membres de la même industrie, des concurrents, des leaders évalués, ou d'autres organisés par le Réseau Local du Pacte Mondial).
- Les informations sont assurées par des assureurs indépendants (par exemple, cabinet analytique ou de conseil) utilisant leur propre méthodologie.
- Les informations sont assurées par des assureurs indépendants (par exemple, cabinet analytique ou de conseil) utilisant des standards reconnus (par exemple, ISAE3000, AA1000AS, ou autre normes nationale ou spécifique à une industrie)
- Dans le cadre de l'obtention ou du renouvellement des certifications, les filiales sont évaluées par des organismes ou des institutions indépendantes reconnus opérant dans les domaines relatifs aux systèmes de management, à la conformité réglementaire, à santé et à la sécurité alimentaires ainsi qu'à la gestion des risques et des impacts environnementaux.
- Les données financières de Diana Holding et de ses filiales sont annuellement auditées et certifiées par les commissaires aux comptes conformément à la législation en vigueur.
 - Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.
- La démarche d'amélioration continue intègre des audits croisés réguliers (inter-directions et inter-départements) pour assurer le suivi et l'évaluation des réalisations et de leur adéquation avec les objectifs et critères de développement durable.

9. Votre COP intègre-t-elle des hauts standards de transparence et divulgation suivant :

- Appliquer les lignes directrices du GRI (Global Reporting Initiative)
- Être en conformité avec l'option "critères essentiels" du GRI G4
- Fournir des informations sur le profil et le contexte opérationnel de l'entreprise
- Dans le cadre des programmes d'amélioration continue, des indicateurs de performance ont été définis, pour le suivi mensuel des aspects relatifs à la mise en place des principes du développement durable (indicateurs de performance énergétique, suivi de l'empreinte carbone, indicateurs de la sécurité au travail, indicateurs du traitement des déchets...).



10. Parmi les Objectifs de Développement Durable (ODD) suivants, lequel (lesquels) a (ont) été intégré(s) à votre COP ?

- ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.
- ODD 5 : Parvenir à l'égalité entre les sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles.
- ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables.
- ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions.

11. Concernant les actions de votre entreprise pour faire avancer les Objectifs de Développement Durable (ODD), votre COP décrit :

- Les opportunités et responsabilités que représentent un ou plusieurs ODD pour votre entreprise.
 - Quelles sont les priorités de l'entreprise au regard d'un ou plusieurs ODD.
- Diana Holding, à travers l'ensemble de ses entreprises, contribue à la lutte contre le réchauffement climatique en mettant en place annuellement des programmes de réduction des impacts environnementaux intégrant des objectifs de réduction de l'empreinte carbone.
 - Le Groupe est historiquement ancré dans les activités agricoles et soutien donc activement le développement de l'agriculture durable en optant pour les bonnes pratiques, les innovations et les technologies éco-responsables.
 - Les unités opérationnelles investissent régulièrement dans des procédés techniques novateurs et œuvrent à l'amélioration continue des systèmes productifs et managériaux dans le but d'améliorer les indicateurs de performance et réduire les impacts environnementaux.
 - L'éducation est un pilier du développement humain et socio-économique. Diana Holding encourage fortement les initiatives permettant l'accès à l'éducation, à la formation professionnelle et à l'égalité des chances.
 - Diana Holding pose la promotion des valeurs véhiculées par le Pacte mondial des Nations Unies comme une action prioritaire.
- Les objectifs et indicateurs fixés par votre entreprise en lien avec un ou plusieurs ODD
- Les unités opérationnelles fixent annuellement au sein de leurs programmes d'amélioration continue, des indicateurs de performance permettant le suivi des objectifs de développement durable portés par les Nations Unies (indicateurs liés aux impacts sur l'environnement, à l'optimisation énergétique, au recyclage des déchets, aux conditions de travail, à l'amélioration des droits humains et sociaux...).



- Diana Holding et ses filiales consacrent un budget annuel de mécénat conséquent pour le soutien et le financement des initiatives sociales et philanthropiques.
 - Les conséquences et impacts (attendus) de vos activités par rapport aux ODD

- Les actions de Diana Holding en lien avec l'intégration des principes du Pacte mondial des Nations Unies, doivent permettre de participer à l'effort citoyen en faveur :
 - de la préservation de l'environnement et de la qualité de vie,
 - du développement de l'agriculture durable,
 - du développement des droits humains (éducation, égalité et diversité, santé, culture...),
 - de l'amélioration des droits et conditions de travail,
 - du transfert des valeurs éthiques, du savoir-faire et des connaissances avec les parties prenantes.
 - Si les activités de l'entreprise en lien avec les ODD sont menées en collaboration avec d'autres parties prenantes

- Les initiatives relatives aux ODD sont menées en collaboration avec de multiples partenaires. On peut citer : "Coca-Cola Company", les fournisseurs agricoles, les collectivités locales, les institutions, les universités et les écoles de formation, la Fondation Rita Zniber, et de nombreux organismes non gouvernementaux...



I. Implanter les dix principes dans la Stratégie et les Opérations

Critère 1 : la COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles

- ☒ Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

L'engagement du Groupe en faveur du développement durable est indéfectible. Diana Holding est convaincue que sa politique d'amélioration continue visant un développement responsable et durable, est un levier majeur qui permet :

- d'augmenter la qualité des produits,
- de créer des partenariats avec des parties prenantes de confiance partageant les mêmes valeurs,
- de diminuer les coûts et d'améliorer la rentabilité (gestion optimisée des ressources),
- d'augmenter la productivité grâce à un environnement de travail sécurisé, agréable et motivant,
- d'être novateur en optant pour les technologies de pointes respectueuses de l'environnement,
- de développer son image de marque et son attractivité auprès des clients,
- d'œuvrer pour le développement humain, économique et social tout en préservant la nature.

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Lettre d'instruction Diana Holding 2019**
- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

Diana Holding met donc au centre de sa stratégie et de sa gouvernance, les exigences de la responsabilité sociétale de l'entreprise, qui sont systématiquement intégrées dans la définition de ses projets.

Les programmes d'amélioration continue des entités du Groupe précisent les objectifs, les descriptifs des activités, les indicateurs de suivi, ainsi que les moyens et ressources requis pour la réalisation des objectifs de développement durable.



- ☒ Donner la responsabilité exécutive de la stratégie de développement durable aux fonctions pertinentes (achats, affaires publiques, ressources humaines, juridique etc.), en s'assurant qu'aucune fonction ne soit en conflit avec les engagements et des objectifs de développement durable.

Les objectifs de développement durable sont déterminés après consultation de l'ensemble des fonctions à la fois au sein du Groupe mais aussi des filiales.

La mise en œuvre de la stratégie de développement et d'amélioration continue se fait selon une approche transversale incluant les représentants des fonctions clés de l'entreprise (Ressources Humaines, Achats et Logistique, Amélioration Continue) au sein de Comités RSE.

Ce mode de gouvernance favorise l'implication et la sensibilisation des parties prenantes et permet d'effectuer des contrôles croisés.

- ☒ Aligner les stratégies, objectifs, et formes d'incitation de toutes les filiales et unités opérationnelles avec la stratégie de développement durable.

Les exigences du Pacte mondial des Nations Unies, sont incluses au sein de la stratégie de développement et d'amélioration continue du Groupe (stratégie5/5) qui est déclinée dans l'ensemble des filiales à travers 5 axes majeurs :

1. Communication : la sensibilisation aux valeurs éthiques et au respect de la déontologie,
2. Production responsable : la réduction des coûts et des gaspillages, la protection de l'environnement,
3. Capital Humain : l'amélioration des conditions de travail et le développement des compétences,
4. Employabilité : la création d'emploi et l'insertion professionnelle,
5. Excellence Opérationnelle et Risk Management : la mise en place de systèmes de pilotage basés sur l'amélioration continue, les évaluations régulières et la gestion des risques.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Manuel Amélioration Continue**

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**



- ☒ Attribuer la responsabilité en matière de développement durable à un individu ou un groupe dans chaque unité ou filiale.

L'intégration des principes et des objectifs du développement durable au sein du Groupe Diana Holding est directement portée par l'équipe RSE Groupe et par la Présidente Directrice Générale.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**

Au niveau des filiales, cette responsabilité est attribuée au Comité RSE, comprenant le Directeur Général, le Directeur de l'Amélioration Continue (assurance qualité, contrôle qualité et protection de l'environnement), le Directeur des Ressources Humaines et le Directeur des Achats et de la Logistique.

- ☒ Concevoir une stratégie pour multiplier les synergies entre et parmi les domaines clés et pour gérer les compromis.

La stratégie de développement et d'amélioration continue Groupe a été définie suite à la tenue de sessions de réflexion impliquant l'ensemble des entités et des fonctions.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Manuel des processus**
- **Matrice des parties prenantes**
- **Lettre d'instruction 2019**

La stratégie et la Lettre d'instruction du Groupe (documents qui véhiculent les orientations stratégiques annuelles), guident les programmes d'amélioration continue des filiales. Ces plans d'actions sont tout d'abord développés au sein des fonctions, puis finalisés conjointement lors d'ateliers de consolidation.

Ce processus induit l'implication du plus grand nombre, favorise les échanges et permet la mise en place des mécanismes de coordination nécessaires à la fluidité de la coopération.

Les interactions sont synthétisées au sein de la matrice des parties prenantes qui détaille les responsabilités, les objectifs, les besoins et les opportunités en termes de synergies.

- ☒ S'assurer que les différentes fonctions de l'entreprise se coordonnent étroitement pour maximiser la performance et éviter les impacts négatifs non désirés.

Les directeurs se réunissent à travers les organes de gestion au moins une fois par semaine dans le but d'analyser l'état d'avancement des activités, identifier les axes de synergie, attribuer les responsabilités et définir les modalités de coordination. Cette rencontre hebdomadaire permet de vérifier que les objectifs fixés sont en adéquation avec les impératifs du développement durable, de faciliter la coopération et les compromis entre les différentes fonctions et d'éviter tout conflit ou impact négatif.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Manuel Amélioration continue**
- **Manuel des processus**



Critère 2 : la COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur

Ici, le terme "chaîne de valeur" se réfère aux partenaires professionnels en amont (dont fournisseurs et sous-traitants) et en aval (par exemple, transport des produits finis).

- ☒ Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Une évaluation des parties prenantes externes selon un système de notation reprenant les critères essentiels du développement durable, ainsi que des audits sur site, sont menés annuellement afin de valider leur conformité.

Ces mécanismes permettent de reconduire les partenaires validés au sein de la base de données agréée et de fixer le cas échéant, les axes d'amélioration et les actions correctives à mettre en œuvre.

En cas de manquement majeur avéré, le contrat est rompu et la collaboration prend fin dans les plus brefs délais.

- ☒ Analyse attentive de chaque segment de la chaîne de valeur, en amont et aval, en dressant la carte de risques, opportunités et impacts.

Dans le cadre de l'élaboration des programmes d'amélioration continue annuels, une analyse de l'ensemble des maillons de la chaîne de valeur des entités est réalisée. Cette démarche permet de mettre en exergue les opportunités, les synergies et les menaces pour chacune des étapes de l'activité (de l'achat des matières premières à la livraison chez le client). Elle représente une base solide pour identifier et situer précisément les axes d'optimisation en interne ou auprès des partenaires externes (fournisseurs, sous-traitants ou prestataires de services).

- ☒ Communiquer les politiques et attentes envers les fournisseurs et les autres partenaires professionnels.

Lors du processus d'appel d'offres, la RSE est systématiquement couverte. La Charte d'Ethique et de Conformité est transmise aux partenaires, les engageant à respecter les valeurs et le code de conduite de Diana Holding (jointe aux contrats).

Les préoccupations sociales et environnementales sont des critères essentiels de sélection des fournisseurs et prestataires lors de l'attribution des marchés.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Base de données les fournisseurs homologués**

- **Analyse de la chaîne de valeur des filiales**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des processus**
- **Cartographie des risques**

- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des processus**



- ☒ Mettre en œuvre des mécanismes de surveillance et d'assurance (audits, contrôles) pour la conformité des pratiques dans la sphère d'influence de l'entreprise.

Des contrôles et audits annuels sont menés pour évaluer la conformité des partenaires, prestataires de services ou fournisseurs par rapport au respect de la législation, des valeurs éthiques, et des exigences sociales et environnementales.

Des plans d'actions sont par la suite élaborés conjointement dans le cadre de l'amélioration continue.

En cas de manquements répétitifs aux impératifs RSE ou du non-respect des actions correctives recommandées, la collaboration est définitivement rompue.

- ☒ Sensibilisation, formation et autres types de renforcement des compétences avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels.

Les parties prenantes sont systématiquement informées que le respect des impératifs RSE est une condition préalable à toute collaboration possible avec le Groupe et ses filiales.

Des plans de formation sont planifiés annuellement dans l'ensemble des filiales autour de thématiques portées par la RSE (santé et sécurité au travail, réduction des impacts environnementaux, droits civiques et droits du travail, diversité, valeurs éthiques et code de conduite...).

Des séances de sensibilisation et de formation des employés ou et des fournisseurs agricoles sont réalisées par la filière Agricole, et concernent :

- l'initiation aux principes du développement durable,
- le partage des bonnes pratiques de l'agriculture éco-responsable,
- la lutte contre le travail des enfants et l'importance de la scolarisation.

- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Charte d'Éthique et de Conformité Diana Holding**
- **Programmes d'amélioration continue et plans de formation des filiales**



II. Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme

Critère 3 : la COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Les documents fondateurs, en particulier, le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines et le Manuel Amélioration Continue, illustrent l'intégration des engagements en faveur des droits de l'Homme au cœur de l'organisation et du fonctionnement de Diana Holding.

Les programmes d'amélioration continue des filiales intègrent des activités en faveur du développement des droits de l'Homme et précisent :

- la description des actions retenue et le résultat attendu,
- les objectifs à réaliser et les indicateurs de suivi retenus,
- les parties prenantes concernées,
- l'attribution de la responsabilité,
- les délais de réalisation,
- les budgets alloués,
- les ressources et moyens impartis.

- **Charte d'Ethique et de Conformité**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**

En tant que Groupe engagé et responsable, Diana Holding définit un budget annuel conséquent au soutien et au financement d'actions sociales et philanthropiques.



- ☒ Engagement de se conformer à toutes les lois en vigueur et de respecter les droits de l'Homme internationalement reconnus, partout où l'entreprise opère (Déclaration Universelle des Droits de l'Homme etc.)

Diana Holding s'engage formellement et sans exception aucune, à respecter et à faire respecter par l'ensemble des parties prenantes :

1. les valeurs véhiculées par le Pacte mondial des Nations Unies,
2. la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies,
3. les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT),
4. le Code de Travail National,
5. les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE).

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**

- ☒ Déclaration d'engagement intégrée ou séparée pour le respect et le soutien des droits de l'Homme, approuvée au plus haut niveau de l'entreprise.

La Charte d'Ethique et de Conformité qui traduit l'engagement du Groupe à respecter et à véhiculer les valeurs et les principes de la Déclaration Universelle des droits de l'Homme, est signée par la Présidente Directrice Générale de Diana holding, Madame Rita Maria Zniber.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Adhésion au Pacte mondial des Nations Unies**

Cet engagement s'illustre aussi à travers l'adhésion en 2015 au Pacte mondial des Nations Unies, ratifié en personne par Madame la Présidente Directrice Générale Rita Maria Zniber.

- ☒ Déclaration d'engagement disponible publiquement, communiquée en interne et externe à tout le personnel, les partenaires professionnels ou autres parties prenantes.

La Charte d'Ethique et de Conformité s'applique à l'ensemble des parties prenantes. Elle est partagée avec les collaborateurs de Diana Holding à travers la plateforme collaborative et est attachée aux contrats d'embauche lors des recrutements. Ce document est également joint systématiquement aux contrats avec les partenaires (fournisseurs ou autres prestataires de services).

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **COP Diana Holding**

Par ailleurs, les Communications sur le Progrès de Diana Holding sont consultables par l'ensemble des parties prenantes sur le site du Global Compact.



Critère 4 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Le Groupe respecte la réglementation et les normes internationales et nationales en vigueur relatives aux droits de l'Homme et aux droits du travail.

Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines de Diana Holding décrit l'ensemble des modalités de gestion et de valorisation du capital humain.

Le Groupe met en place annuellement, et pour chacune de ses unités opérationnelles, les plans d'actions permettant de promouvoir :

- l'équité et l'égalité des chances au niveau du recrutement, de la rémunération, de la formation et des opportunités de carrières,
- le développement d'un cadre de travail sécurisé, agréable et motivant,
- les valeurs éthiques et les principes de bonne gouvernance,
- les actions sociales à destination de ses collaborateurs.

- Processus pour s'assurer que les droits de l'Homme internationaux sont respectés.

Diana Holding veille au respect des droits de l'Homme au sein de l'ensemble ses entités et auprès de ses partenaires (fournisseurs et autres prestataires de services) au moyen :

- d'une communication et d'une formation continue,
- de contrôles et d'audits croisés réguliers en interne et en externe,
- d'enquêtes de satisfaction collaborateurs,
- de la réalisation des bilans sociaux,
- de la mise en place des relais de communication et des relais de réclamation et de plainte à destination des parties prenantes,
- de l'évaluation des risques.

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Cartographie des risques**



- Sensibilisation interne et formation sur les droits de l'Homme pour la direction et les employés.

Des modules de formation pour les collaborateurs du Groupe sont programmés chaque année dans l'optique d'accroître leurs connaissances par rapport aux droits fondamentaux de l'Homme et aux droits du travail.

Ces séances sont organisées et réalisées par les responsables des ressources humaines avec l'aide des partenaires sociaux.

- Mécanismes de plainte au niveau opérationnel pour les parties prenantes potentiellement impactées par les activités de l'entreprise.

L'ensemble des entités de Diana Holding disposent de dispositifs anonymes d'alerte et de signalement permanents (boîtes de suggestions, de réclamations, de dénonciations ou de plaintes).

Ces relais d'information et de communication, permettent aux employés du Groupe :

- de faire part de leurs attentes, réclamations ou plaintes,
- de signaler tout manquement aux principes de la Charte d'Ethique et de Conformité ou toute situation préoccupante ou présentant un risque,
- de faire des suggestions permettant d'augmenter l'intégration des valeurs et des préceptes véhiculés et renforcer les mécanismes de contrôle.

Les doléances des collaborateurs peuvent également être transmises à travers les instances représentatives du personnel, les médecins du travail, les responsables des ressources humaines, les responsables hiérarchiques ou tout autre responsable.

Par ailleurs, les partenaires externes du Groupe ont la possibilité de déposer une réclamation à travers une adresse e-mail dédiée ou en s'adressant directement à un responsable.

- Attribution des responsabilités pour traiter efficacement les impacts sur les droits de l'Homme.

Les impacts sur les droits de l'Homme sont gérés par les membres des Comités RSE (Directeurs Généraux, Directeurs des Ressources Humaines et Directeurs de l'Amélioration Continue).

- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Plans de formation des filiales**

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Règlements intérieurs des filiales**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**



- ☒ Processus pour fournir ou coopérer dans la résolution d'impacts négatifs sur les droits de l'Homme que l'entreprise a causés ou auxquels elle a contribué.

Toute allégation ou plainte exprimée de bonne foi, donne lieu à l'ouverture immédiate d'une enquête et fait l'objet d'un examen minutieux. En cas de non-respect des droits de l'Homme, les mesures requises sont promulguées dans les plus brefs délais.

Concernant les parties prenantes externes, les non-conformités constatées font l'objet d'actions correctives et d'audits de suivi réguliers. Des manquements répétitifs ou des effractions majeures, entraînent l'arrêt définitif de la collaboration.

- ☒ Processus ou programmes pour soutenir les droits de l'Homme par : le cœur de métier; investissement stratégique/philanthropique/social; engagement public; partenariats et/ou d'autres formes d'action collective.

Diana Holding et ses filiales soutiennent chaque année, (en initiant, en finançant ou en aidant à leur organisation) de très nombreuses actions contribuant au développement social et humain auprès de bénéficiaires internes ou externes.

Pour les citoyens :

- actions en faveur des personnes en situation de fragilité socio-économique,
- actions en faveur des personnes souffrant de handicap,
- actions en faveur de l'employabilité des jeunes,
- actions en faveur de la promotion de l'éducation, de la santé, du sport et de la culture.

Le Groupe accorde une place particulière à la prise en charge de l'enfance abandonnée à travers le soutien de la Fondation Rita Zniber.

Pour les employés :

- actions de sensibilisation et de formation relatives aux droits de l'Homme et aux droits du travail,
- actions de sensibilisation et de formation relatives à la santé et à la sécurité au travail, aux comportements éthiques, à l'égalité des genres....

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel Amélioration Continue**

- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Plans de formation des filiales**
- **Budgets mécénat holding et filiales**



- actions sociales à destination des collaborateurs et de leur entourage à travers les Comités des Œuvres Sociales (colonies de vacances, pèlerinage à la Mecque, activités sportives, fonds de solidarité...).

Pour les partenaires, notamment les fournisseurs agricoles :

- actions de sensibilisation contre le travail des enfants et en faveur de la scolarisation,
- actions de soutien à la scolarisation des enfants des agriculteurs (aide pour les fournitures scolaires et le transport).

Dans le cadre de la mise en place de ces actions, les entités collaborent avec les instances de représentation du personnel, les médecins du travail, les collectivités locales, les institutions, les organismes de formation et d'enseignement, ainsi que de nombreux organismes non-gouvernementaux (associations, fondations, coopératives...).

Critère 5 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Les documents fondateurs du Groupe, prévoient les mécanismes et dispositifs permettant l'évaluation des principes liés aux droits de l'Homme.

Ces contrôles sont réalisés en interne pour l'ensemble des fonctions de l'entreprise, et en externe pour l'ensemble des prestataires ou partenaires.

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel Amélioration Continue**



- Système pour surveiller l'efficacité et la mise en œuvre des politiques de droits de l'Homme, avec des mesures quantitatives et qualitatives, y compris dans la chaîne logistique.

Un système d'évaluation basé sur des audits croisés réguliers, des enquêtes de satisfaction, un suivi des indicateurs ressources humaines et des risques, permettent de mesurer la performance du Groupe en termes d'intégration des droits de l'Homme.

Les audits sont menés par une équipe interne ou externe (cabinets spécialisés, organismes de certification, entreprises clientes, partenaires...).

Un bilan social est réalisé annuellement au sein des entités du Groupe.

Tout dysfonctionnement relevé dans le domaine des droits de l'Homme, donne lieu à mise en œuvre immédiate d'actions correctives.

Les parties prenantes entretenant une relation de travail, une relation commerciale ou une relation de partenariat avec Diana Holding, sont tenues de respecter les valeurs véhiculées au sein de la Charte d'Ethique et de Conformité du Groupe.

La conformité des partenaires, fournisseurs et prestataires du Groupe est évaluée annuellement, et permet de s'assurer du respect des lois applicables et de la prise en compte des exigences environnementales. En cas de manquements répétés (échec de la mise en place des actions correctives) ou d'effraction majeure, la relation contractuelle avec la partie prenante concernée est définitivement rompue.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des processus**



- Suivi des retours d'informations internes et externes incluant les parties prenantes affectées.

Les indicateurs relatifs à l'intégration des droits de l'Homme sont mesurés mensuellement et intégrés au sein d'un rapport du niveau de conformité réalisé trimestriellement par la Direction de l'Amélioration Continue.

Une enquête de satisfaction à destination des parties prenantes est effectuée chaque année (employés, fournisseurs et partenaires).

Les plaintes reçues par la voie des représentants du personnel, des managers ou de la boîte à suggestions, sont traitées en fonction de l'urgence de la situation, au plus tard au courant du mois suivant la réception de la doléance.

Les résultats des évaluations internes et externes, ainsi que le dialogue avec les parties prenantes, permettent d'identifier les axes d'optimisation, les actions correctives et les activités à intégrer au sein des programmes d'amélioration des entités du Groupe.

- Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats.

Les Comités d'Entreprise et les comités RSE sont en charge du suivi de la conformité et des activités en matière de droits de l'Homme.

- Processus pour gérer les incidents que l'entreprise a causés ou auxquels elle a contribué pour les parties prenantes internes et externes.

Diana Holding est à l'écoute de ses parties prenantes et favorise le dialogue régulier et la médiation pour prévenir tout incident ou conflit.

Les processus de Management des Risques (GRI), exposent les directives pour la résolution des incidents impliquant les parties prenantes.

En cas de dysfonctionnement ou d'incident majeur, un Comité de Crise est formé et les actions correctives définies et mises en œuvre en priorité.

- **Manuel d'Amélioration Continue**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**

- **Procédure de gestion des incidents**



- ☒ Mécanismes de plainte légitimes, accessibles, réguliers, équitables, transparents, compatibles avec la loi, sources d'apprentissage continu, basés sur l'engagement et le dialogue.

Les mécanismes d'échange et de réclamation sont disponibles au niveau de toutes les unités opérationnelles (boîtes de dialogue, échange avec les représentants syndicaux ou auprès des responsables...).

Diana Holding encourage la proximité entre les responsables et les collaborateurs (critère intégré au sein de la grille d'évaluation des managers).

Des enquêtes de satisfaction à destination des collaborateurs sont réalisées annuellement.

Une adresse e-mail est communiquée aux partenaires, fournisseurs et clients pour la remontée d'information, de réclamation ou de plainte.

- ☒ Résultats de l'intégration des principes relatifs aux droits de l'Homme.

Le bilan social fait ressortir un niveau de conformité légale de 100% et une évolution constante des indicateurs de suivi en matière de santé, de sécurité et d'amélioration des conditions de travail.

Des objectifs et des indicateurs sont fixés chaque année pour l'évaluation de l'intégration des critères en lien avec les droits de l'Homme (tels que les indicateurs de diversité par exemple).

Toutes les filiales mettent en place des plans de formation pour les collaborateurs contenant des modules relatifs aux apprentissages métiers, aux normes HQSE, au développement individuel et à l'approfondissement des connaissances en termes de droits de l'Homme et du travail.

Des sessions de sensibilisation au respect des droits de l'Homme et du travail sont également organisées à destination des fournisseurs et des prestataires, en particulier concernant la lutte contre le travail des enfants et l'importance de la scolarisation et de l'éducation.

Les entités du Groupe allouent chaque année un budget conséquent pour le soutien d'actions sociales ou caritatives.

Des audits annuels, des sondages et des vérifications juridiques auprès des parties prenantes permettent de valider leur conformité.

Aucun incident en lien avec le respect des droits de l'Homme n'a été signalé en 2019.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Règlements intérieurs des filiales**
- **Programmes d'amélioration Continue des filiales**

- **Manuel d'Amélioration Continue**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Rapports de conformité**



III. Politiques et procédures fiables concernant les Normes du travail

Critère 6 : la COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Diana Holding pose ses ressources humaines au centre de son développement et veille à leur santé, leur sécurité et leur bien-être.

Les filiales de Diana Holding intègrent les principes du Pacte mondial des Nations Unies et respectent les normes nationales et internationales relatives aux droits du travail. Par ailleurs, toutes les entités s'interdisent de collaborer avec des parties prenantes ne partageant pas les mêmes valeurs.

Les programmes d'amélioration continue des filiales contiennent des initiatives en faveur :

- de l'amélioration de la gouvernance du capital humain,
- de l'amélioration des conditions de travail et des droits des travailleurs,
- du développement des capacités et des compétences des employés,
- du développement individuel des employés et de leur épanouissement.

- Référence aux conventions internationales pertinentes (Conventions de l'OIT) et à d'autres normes internationales dans les politiques d'entreprises.

Diana Holding opère sous l'égide du code du travail intégrant le respect des :

- droits et libertés dans le domaine du travail garantis par la Constitution marocaine,
- principes des droits de l'Homme tels qu'ils sont universellement reconnus,
- conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**



- ☒ Politique d'entreprise écrite pour respecter les droits du travail nationaux, respecter les standards internationaux dans les activités internationales, et engager le dialogue avec les représentants d'organisation d'employés (internationales, nationales ou sectorielles).

Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines Groupe Diana Holding ainsi que le Manuel de l'Amélioration Continue, décrivent les orientations, les objectifs, les actions et les modalités de gouvernance et de suivi permettant l'intégration des exigences et des politiques relatives aux droits du travail.

Ces orientations sont déclinées au sein des programmes d'amélioration continue des filiales de Diana Holding (plan de formation, projet d'évaluation des compétences et de gestion des carrières, programme santé et sécurité au travail, initiatives du Comité des Œuvres sociales...).

Toutes les entités opérationnelles ont signé des conventions collectives ou des accords collectifs du travail avec les syndicats les plus représentatifs. Ces accords reprennent les thématiques de l'OIT et particulièrement, celles de la Déclaration de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

- ☒ Intégration de références aux principes contenus dans les normes internationales du travail dans les contrats avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels pertinents.

Les parties prenantes (fournisseurs, sous-traitants, prestataires, et autres partenaires) sont invités à se conformer sans exception aucune, aux principes éthiques et au respect des normes du travail telles que définies dans les Conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et dans le code du travail marocain, notamment en matière de :

- déclaration à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale,
- respect de l'âge légal de travail,
- salaire minimum,
- conditions de travail (temps de travail et application des normes de santé et de sécurité).

La Charte d'Ethique et de Conformité et les exigences QHSE sont intégrées automatiquement dans les contrats avec les fournisseurs et autres partenaires.

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Accords Collectifs du Travail**

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel des Processus**



- Engagements spécifiques et politiques de Ressources humaines alignés avec les priorités de développement national ou les priorités de travail décent dans les pays d'opération.

Le progrès social et la croissance durable étant indissociables, Diana Holding déploie des politiques ambitieuses afin de créer un environnement de travail agréable et motivant. La politique de gouvernance du capital humain de Diana Holding se base sur l'équité et l'égalité des chances (mixité et diversité).

Le Référentiel des Ressources Humaines pose les orientations du Groupe et de ses filiales en matière de protection sociale, de recrutement, de rémunération, de droit à la représentation, de santé, de sécurité, de formation et de gestion des carrières.

Par ailleurs, les filiales sont amenées à inclure au sein de leurs programmes d'amélioration continue, leurs propres initiatives visant à répondre à la spécificité de leur domaine d'activité, de leur environnement local ou encore des attentes de leurs employés.

Diana Holding participe à la création d'emploi au Maroc (que ce soit au niveau des zones urbaines ou dans les régions rurales défavorisées) et soutient l'employabilité. Le groupe est donc amené à collaborer régulièrement avec le Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales ; le Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts, le Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat et la CGEM (Confédération des Entreprises du Maroc).

Les entités organisent annuellement des journées de sensibilisation et de prévention selon les besoins identifiés par les responsables ressources humaines, les médecins du travail et les instances de représentation du personnel (don du sang, radios pulmonaires, vaccination contre la grippe...). Le choix des thématiques se fait également après consultation des recommandations émises par le Ministère de la Santé, le Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales et le Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat.

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**



- ☒ Participation et leadership dans les efforts plus larges des organisations d'employeurs (niveau international et national) pour relever collectivement les défis concernant les normes du travail dans les pays d'opération, éventuellement dans une approche tripartite (entreprises, syndicats, gouvernements).

Le Groupe, est l'initiateur de la mise en place de conventions collectives dans le secteur agricole. Ce cadre novateur d'accords de travail a servi de modèle pour des acteurs et des institutions agricoles au niveau national et international.

Diana Holding participe aux événements et ateliers de travail organisés par les différentes commissions de la CGEM, et particulièrement ceux de la commission Economie Responsable et Citoyenne.

- **Conventions collectives DZ**
- **Travaux de l'Atelier National Tripartite sur le Dialogue Sociale dans le Secteur Agricole**
- **Travaux de la CGEM**

- ☒ Bonnes pratiques établies ou naissantes.

En 2019 Diana Holding a mis en place un **plan d'actions en faveur de la diversité** au sein du Groupe :

- mise en place d'objectifs de mixité et de diversité au sein des filiales,
- demande adressée aux bureaux de recrutement partenaires pour la mise à disposition des responsables ressources humaines d'autant d'offres de services féminines que masculines lors des recrutements,
- audit du système de rémunération, actualisation des grilles salariales et mise en place des régularisations nécessaires,
- organisation d'une réunion des cadres pour la sensibilisation à l'égalité des genres,
- organisation de la Journée de la Femme (ateliers de réflexion et moments de partage festifs),
- mise en œuvre d'un programme de dépistage du cancer du sein (organisation des visites médicales et prise en charges des mammographies).

- **Programmes d'Amélioration Continue des filiales**

Par ailleurs, un nouveau Projet Ressources Humaines "**BE COMING**" a été élaboré et sera déployé en 2020. Ce projet se base sur une nouvelle méthodologie :

- de gestion du développement individuel
- du renforcement des compétences
- de réalisation des plans de carrières.



Critère 7 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Le Groupe a développé une stratégie de gestion des ressources humaines équitable, motivante et ambitieuse.

Elle se décline sur plusieurs axes induisant la formalisation de politiques et de plans d'actions dédiés, concernant : le recrutement, la gestion des carrières, la rémunération, la santé et la sécurité des collaborateurs, la formation, et les initiatives sociales.

Diana Holding favorise une politique de formation et de mobilité qui permet à ses collaborateurs de développer leurs compétences, d'en acquérir de nouvelles, d'exprimer leurs talents et de pouvoir évoluer dans l'ensemble des entités du Groupe.

Pour Diana Holding, la diversité est un de puissant levier de réussite qui repose sur une gouvernance des ressources humaines rigoureusement fondée sur la non-discrimination et l'égalité des chances.

- Evaluations des risques et impacts concernant les normes du travail.

Les responsables de l'amélioration continuent, les responsables des ressources humaines, ainsi que le Comité d'Audit et des Risques identifient et mesurent les risques professionnels liés aux normes et conditions de travail.

Cette évaluation entraîne l'élaboration des procédures, consignes et actions préventives organisant la maîtrise du volet "Santé et Sécurité au travail".

▪ **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**

▪ **Manuel Amélioration Continue**
▪ **Cartographie des risques**
▪ **Programmes d'amélioration continue des filiales**



- ☒ Mécanismes de dialogue avec les syndicats pour discuter régulièrement et vérifier les progrès de l'entreprise relatifs aux normes du travail.

Diana Holding et ses filiales soutiennent les activités des syndicats qui agissent dans le cadre de leurs droits et des prérogatives dictées par la réglementation internationale et par le code du travail marocain.

- **Charte d’Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**

Les négociations annuelles, les réunions du Comité d'Entreprise (semestrielles) incluant 2 représentants du personnel, les réunions des responsables Ressources Humaines avec les partenaires sociaux (mensuelles) et les commissions relatives à l'Hygiène et la Sécurité au travail (trimestrielles), facilitent les échanges avec les partenaires sociaux, permettent la remontée d'informations ou de réclamations, et contribuent activement aux progrès réalisés en matière de normes et de conditions de travail.

- ☒ Attribution des responsabilités relatives aux normes du travail dans l'organisation.

La Direction des ressources humaines est en charge de la mise en œuvre des critères liés aux normes et droits du travail au sein des entités.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**

Les initiatives et les indicateurs pour optimiser et évaluer l'intégration des droits et conditions de travail sont traités régulièrement au sein du Comité RSE, du Comité d'Entreprise, du Comité Exécutif et de la Commission Hygiène et Sécurité.

- ☒ Sensibilisation interne et formation sur les normes du travail pour les dirigeants et les employés.

Les plans de formation des entités comprennent des formations sur les normes et droits du travail en liens avec :

- les principes fondateurs du Droit du Travail et les valeurs véhiculés au sein de la politique ressources humaines de Diana Holding (équité, égalité des chances et diversité),
- le processus d'évaluation,
- le rôle des partenaires sociaux,
- les normes de sécurité, d'hygiène et de santé,
- les premiers gestes de secours...

- **Programmes d’Amélioration Continue des filiales**
- **Plans de formation des filiales**
- **Plateforme Collaborative SharePoint**

Des journées de sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs sont organisées régulièrement dans les filiales (lutte contre le tabagisme, don de sang ...). Une synthèse de ces thématiques est partagée sur la plateforme collaborative.



- Engagement actif avec les fournisseurs concernant les défis relatifs aux normes du travail.

Les parties prenantes sont invitées à respecter les Conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et la législation locale, notamment en matière de protection sociale, de salaire minimum, de temps de travail, d'application des normes de santé et de sécurité.

Les dossiers d'appels d'offres intègrent des critères de sélection en lien avec les préoccupations légales, sociales et environnementales.

Les contrats stipulent l'engagement des fournisseurs à respecter les droits de l'Homme et du travail. Par ailleurs, la Charte d'Ethique et de conformité est systématiquement jointe aux contrats.

La conformité des fournisseurs est évaluée tous les ans. Tout manquement entraîne la mise en œuvre d'actions correctives. En cas de fautes répétées ou d'effraction majeure, la partie prenante concernée est exclue définitivement de la base de données des fournisseurs agréés.

Les fournisseurs agricoles sont sensibilisés aux normes du travail et contrôlés régulièrement par rapport au travail des enfants.

- Mécanismes de plainte, canaux de communication et autres procédures

Des relais de communication et de réclamation sont disponibles au sein existent au niveau de l'ensemble des entités (boîte de dialogue ; échanges avec les représentants syndicaux, les responsables Ressources Humaines ou tout autre responsable...).

Des enquêtes de satisfaction à destination des collaborateurs sont réalisées annuellement permettent d'identifier les attentes, les réclamations ou les suggestions à travers les espaces d'expression libres réservés aux commentaires.

Le mode de gouvernance Ressources Humaines adopté par le Groupe Diana Holding favorise :

- la proximité des responsables avec leurs équipes (être disponibles et à l'écoute). Ce critère a été incorporé au sein de la grille d'évaluation des managers.
- la multiplication des interactions avec les délégués du

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des processus**

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**



personnel qui sont représentés au sein du Comité d'Entreprise, du Comité Exécutif et de la Commission Hygiène et Sécurité.

Les informations recueillies auprès des collaborateurs sont des éléments essentiels pour la formalisation des plans d'actions en faveur de l'amélioration des normes, droits et conditions de travail au sein des filiales de Diana Holding.

Critère 8 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Dans l'optique de l'amélioration continue, des objectifs et des plans d'actions sont définis pour l'ensemble des critères contribuant à l'amélioration des droits et conditions de travail : formation, hygiène, santé et sécurité, protection sociale et solidarité, mixité et diversité, équité et transparence, évaluations des compétences, et gestion des carrières...

Des audits réguliers, des enquêtes de satisfaction collaborateurs, le dialogue constant avec les représentants du personnel, le suivi mensuel des indicateurs de ressources humaines, permettent de procéder au contrôle et à l'évaluation de l'application des droits et normes du travail au sein des entités du Groupe.

- Système pour tracer et mesurer la performance basé sur des mesures de performance standardisées.

Le référentiel de Gouvernance Ressources Humaines, le Manuel de l'Amélioration Continue et la procédure de maîtrise des risques "Santé et Sécurité au Travail" définissent les modalités de mise en place des dispositifs permettant :

- le suivi des critères permettant d'établir annuellement un audit social détaillé (indicateurs liés aux effectifs, aux départs, à l'absentéisme, aux congés, à l'embauche, à la mixité, à la diversité, à l'intégration, aux rémunérations, aux évaluations, à la mobilité et aux reclassements, à la formation, à l'hygiène et à la santé, à la sécurité, aux conditions de travail, aux accidents de travail, aux relations avec les syndicats, aux plaintes et réclamations...),
- le diagnostic des métiers et compétences pour la formulation de plans de carrières adaptés,

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Programme d'amélioration continue des filiales**

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Programme d'amélioration continue des filiales**



- la réalisation d'un sondage auprès des collaborateurs pour mesurer la satisfaction et évaluer le climat social. Le niveau de satisfaction des employés est évalué par rapport aux différents aspects du fonctionnement des unités opérationnelles : le management, la communication, l'ambiance de travail, les conditions et l'organisation du travail et les perspectives d'évolution.

La mise en œuvre d'audits croisés internes pour contrôler et valider les progrès réalisés.

- Dialogues avec les représentants des organisations de travailleurs pour vérifier régulièrement les progrès effectués et identifier conjointement les priorités pour l'avenir.

Les négociations annuelles, les réunions du Comité d'Entreprise, les réunions des responsables ressources humaines avec les partenaires sociaux et les réunions de la Commission Hygiène et Sécurité au travail, permettent d'instaurer des échanges réguliers avec les représentants du personnel qui sont une source importante pour l'identification et la priorisation des actions liées à l'amélioration des conditions de travail.

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Programmes Amélioration Continue des filiales**
- **Organisation interne**

- Audits ou autres mesures pour contrôler et améliorer les normes du travail des entreprises dans la chaîne logistique, en ligne avec les normes du travail internationales.

Diana Holding et ses filiales procèdent à l'évaluation et à l'audit des fournisseurs et des partenaires afin de valider leur conformité par rapport aux obligations légales, sociales et environnementales. Ce contrôle est annuel et permet d'établir la liste des fournisseurs homologués.

Le non-respect des valeurs éthiques et des engagements précédemment énumérés, entraîne la mise en œuvre d'actions correctives. La constatation d'une effraction majeure ou de manquements répétitifs, entraîne l'arrêt de la collaboration et la suppression définitive du tiers concerné de la base de données des fournisseurs agréés.

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des processus**



- ☒ Résultats de l'intégration des principes relatifs aux Normes du travail.

Le dispositif mis en place pour le suivi de l'intégration des normes de travail, a permis d'établir le bilan global du climat social au sein des entités du Groupe.

Les résultats de ce bilan servent de support pour l'élaboration des procédures, consignes, actions préventives ou correctives à mettre en place dans le contexte de l'amélioration continue des normes et conditions de travail.

- **Résultats bilans sociaux et des audits relatifs aux normes et conditions de travail**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**



IV. Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement

Critère 9 : la COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement

- ☒ Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

La politique de développement durable de Diana Holding encadre l'ensemble des activités organisationnelles dans le but d'induire une croissance responsable qui induit un impact social positif tout en minimisant l'impact écologique. Les unités opérationnelles favorisent donc l'utilisation des technologies innovantes permettant :

- le développement et la promotion d'une agriculture durable,
- la réduction des impacts environnementaux (air, eau, sol),
- l'optimisation des ressources énergétiques.

Dans ce sens, l'ensemble des filiales ont développé des programmes permettant de dresser un bilan concret des activités et d'identifier les actions à déployer afin de pousser toujours plus loin les efforts permettant l'atteinte des objectifs environnementaux.

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Manuel Amélioration Continue**



Diana Holding doit son développement à la terre et à ses travailleurs, de ce fait son engagement en faveur du développement durable est volontaire et inconditionnel. Toutes les entités du Groupe mettent en œuvre des modèles économiques respectueux de l'Homme et de la Nature.

- ☒ Référence aux conventions internationales pertinentes et à d'autres dispositifs internationaux (par exemple la Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement).

Diana Holding respecte les orientations de la Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable.

Le Groupe s'appuie et adhère aux grands standards et conventions internationales en matière de protection de la Biodiversité dans le développement de ses activités opérationnelles, comme :

- la Convention sur la Diversité Biologique,
- les Objectifs Mondiaux du Millénaire,
- la Convention-Cadre des Nations Unies sur le Changement Climatique,
- la Convention internationale pour la protection des végétaux.

- ☒ Réflexion sur la pertinence de la gestion durable de l'environnement pour l'entreprise.

Les activités de Diana Holding, dépendent fortement de la production agricole. A ce titre, le respect et la préservation de l'environnement est un impératif vital pour la pérennité et le développement du Groupe.

Diana Holding valorise les modes de production durables qui représentent de plus en plus une source de rentabilité et d'attractivité car ils permettent :

- d'améliorer la qualité des produits,
- de réduire les coûts et d'améliorer la rentabilité (réduire la consommation énergétique, réduire les gaspillages, recycler les déchets...),
- de creuser la différenciation,
- de construire la préférence,
- de s'adapter aux nouveaux modes de consommation,
- de renforcer l'image de l'entreprise et de ses marques.

- **Charte d'Ethique et de Conformité**
- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
-

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**



- ☒ Politique d'entreprise écrite sur la gestion durable de l'environnement.

La Charte d'Ethique et de Conformité et la stratégie de développement et d'Amélioration Continue (reprenant les volets QHSE), formalisent et opérationnalisent l'engagement de Diana Holding et de ses filiales en faveur d'une gestion responsable et durable de l'environnement.

- **Charte d'Ethique et Conformité**
- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**

- ☒ Intégration de standards environnementaux minimums dans les contrats avec les fournisseurs et autres partenaires professionnels pertinents.

Le respect des valeurs de la Charte d'Ethique et de Conformité et des exigences QHSE de Diana Holding sont communiquées et incluses au sein des contrats avec les parties prenantes.

- **Manuel des Règles de Gestion Groupes Achats-fournisseurs**
- **Manuel des processus**

- ☒ Engagements spécifiques et objectifs pour des années déterminées.

Diana Holding, alloue des budgets conséquents en faveur du développement durable (études, recherche et développement, investissements...).

Toutes les filiales du Groupe réalisent annuellement des études d'impact (y compris des bilans carbone) et mettent en place des plans de surveillance et de contrôles de l'environnement.

Par conséquent, les objectifs environnementaux sont quantifiés dans toutes les filiales, et concernent en particulier :

- **la réduction des GES,**
- **la réduction des déchets poussiéreux**
- **le traitement des déchets (solides, liquides et organiques),**
- **l'amélioration des taux énergétiques (électricité, eau, fuel, gaz propane liquéfié...),**

- **Manuel Amélioration Continue**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Cartographie des risques**

Des séances de sensibilisation et de formation portant sur des thématiques en lien avec la préservation de l'environnement sont prévues tous les ans.

Chaque filiale, intègre au sein de son programme d'amélioration continue, des initiatives complémentaires en fonction de sa spécificité. A titre d'exemple, on peut citer pour 2019 :



Les Domaines Brahim Zniber :

- mise en place des pratiques de l'agriculture durable (reconversion des fertilisants chimiques par du compost ou des engrais naturels, choix bioclimatiques des plantations en fonction des espèces afin de réduire le recours à l'irrigation excessive et à l'utilisation de produits phytosanitaires ...),
- isolation des réseaux d'eau (eau pluviale, eau à traiter et eau sanitaire),
- réalisation de l'étude pour le déploiement des énergies renouvelables,
- recyclage de 98% des déchets organiques en Bio compost.

Roslane Wine & Spirits :

- rationalisation du système d'irrigation,
- construction d'une station de traitement des eaux usées,
- certification Bio pour les domaines vinicoles Saïss,
- reconvention de plus de zones de plantations agricoles traditionnelles en zones agricoles biologiques.

La Société Nouvelle de Volailles :

- optimisation et sécurisation du circuit d'élimination des déchets.

Atlas Bottling Company :

- actualisation de la politique QHSE intégrant l'ensemble des entités de la filière Industrie.

Atlantic Packaging :

- mise en œuvre d'un projet pour le recyclage des déchets plastiques et leur réutilisation dans la chaîne de production.

Quelques objectifs du groupe à l'horizon 2020 :

- Réduction de 15% de la consommation énergétique
- Réduction des GES de 20%
- Retraitement des déchets liquides 75%
- Retraitement des déchets solides et organiques 100%



Critère 10 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement

☒ Evaluations des risques et impacts environnementaux.

La préservation de l'environnement est intégrée au sein de 3 piliers de la Stratégie de Diana Holding : Excellence Opérationnelle, Développement Durable et Risk Management.

Des audits environnementaux sont menés tous les ans et donnent lieu l'élaboration de la cartographie des risques et à la formalisation du plan de surveillance et de contrôle de l'environnement au sein des unités de production, comprenant le volet relatif à la gestion des incidents.

Les unités opérationnelles ont toutes été formées à la méthodologie permettant d'effectuer le bilan carbone et ont mis en place les procédures de suivi des émissions de gaz à effet de serre.

Les études relatives aux impacts et risques environnementaux sont menées par des prestataires externes, accompagnés par une équipe interne pluridisciplinaire. La gestion de ces projets est attribuée aux responsables de l'amélioration continue.

- Manuel Amélioration Continue
- Programmes d'amélioration continue des filiales

☒ Évaluations de l'impact du cycle de vie des produits, assurant des politiques de gestion écologiques.

Diana Holding souhaite que ses nouveaux produits puissent induire des impacts environnementaux positifs. Dans ce sens, ces innovations doivent impérativement répondre à l'un des paramètres ci-dessous :

- faire appel à un mode de production ou d'agriculture responsable,
- utiliser des ressources renouvelables ou des matières premières éco-responsables,
- bénéficier d'un packaging écologique.

- Programmes d'amélioration continue des filiales
- Règles de gestion des stocks et des déchets des filiales

Une gestion de stock adaptée à la nature des produits permet de minimiser le stock de produits périmés. Le cas échéant, les produits sont recyclés à plus de 90% (notamment en compost biologique dans les exploitations agricoles).



Attribution des responsabilités dans l'organisation.

La Gouvernance de la Responsabilité Environnementale et Sociétale et du Développement Durable au sein du Groupe Diana Holding est portée au plus haut niveau de l'entreprise par la Présidente Directrice Générale, le Conseil d'Administration et le Comité Exécutif du Groupe.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**

Au niveau des filiales la RSE est gérée de manière transversale par une équipe composée par les Directeurs Généraux, les Directeurs Amélioration Continue, les Directeurs Ressources Humaines et les Directeurs Achats et Logistique (Comités RSE).

Sensibilisation interne et formation sur la gestion durable de l'environnement pour la direction et les employés.

Un plan de formation et de sensibilisation au développement durable est défini annuellement dans l'ensemble des filiales au profit des collaborateurs ou des partenaires (méthodologie du bilan carbone, agriculture durable, optimisation énergétique, éco-gestes...).

- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Plans de formation des filiales**

Les formations sont assurées par des collaborateurs internes ou par des prestataires externes.

Dans ce contexte, des "formations des formateurs" sont également prévues pour multiplier et faciliter l'échange et la transmission du savoir.

Mécanismes de plainte, canaux de communication et autres procédures (par exemple mécanismes de dénonciation) pour rapporter des préoccupations ou demander conseil concernant les impacts environnementaux.

Diana Holding et ses filiales incitent les collaborateurs à signaler tout dysfonctionnement ou toute situation pouvant présenter un risque pour l'entreprise ou pour son environnement.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**

Ils peuvent informer les représentants syndicaux, leurs responsables hiérarchiques, les responsables de l'amélioration continue ou tout autre supérieur hiérarchiques.

Le sondage de satisfaction réalisé auprès des collaborateurs, ainsi que les boîtes de dialogue (idées, réclamations, dénonciations, informations ou plaintes) sont aussi des relais de communication et d'expression ouverts à tous.



Critère 11 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

La stratégie de développement durable et d'amélioration continue de Diana Holding s'est traduite par la formalisation et la mise en œuvre de procédures en faveur de la préservation de l'environnement :

- Procédure IMCR (Incident Management and Crisis Resolution) permettant la résolution des incidents impactant l'environnement.
- Procédure d'évaluation des aspects et impacts environnementaux.
- Procédure de gestion des déchets.
- Procédure de protection d'ozone.
- Procédure de gestion des eaux usées.
- Procédure de gestion des achats intégrant les exigences QHSE dans le choix des technologies et des matières respectueuses de l'environnement.
- Procédure analyses de résidus microbiologiques et de métaux lourds et procédure de suivi nutritionnel des plantes (exploitations agricoles).

- Système pour tracer et mesurer la performance basé sur des mesures de performance standardisées.

Le reporting mensuel du comité RSE consolidé par la Direction de l'Amélioration Continue, expose le suivi quantifié des aspects relatifs aux impacts sur l'environnement (performance énergétique, traitement des déchets, bilan carbone, gestion des eaux usées...).

Les entités du Groupe ont mis en place des programmes de suivi quotidien de la consommation et de la performance énergétique ayant entraîné des économies significatives.

- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des processus**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

- **Manuel Amélioration Continue**



Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats.

Au niveau des filiales, les Comités RSE traitent mensuellement des indicateurs du développement durable.

Les Comités Exécutifs, les Comités RSE et le Comité d'Audit et des Risques du Groupe veillent au suivi des projets relatifs à la préservation de l'environnement.

Les résultats relatifs aux initiatives et indicateurs de développement durables sont consolidés, analysés et présentés annuellement lors de la tenue de la Revue de Direction de l'Amélioration Continue.

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**

Processus pour gérer les incidents.

En matière de sécurité, le Groupe respecte la conformité réglementaire, et détermine les procédures à appliquer pour le contrôle des installations et des activités, dans le but de prévenir les risques d'atteinte aux personnes, aux biens et à l'environnement. La cartographie des risques est mise à jour annuellement.

Cette politique est accompagnée d'une procédure de gestion des incidents (IMCR). En cas d'incident, des fiches de non-conformité sont immédiatement saisies et une réunion d'urgence du Comité RSE et du Comité d'Audit et des Risques est organisée pour la détermination des actions correctrices à mettre en place. En cas de dysfonctionnement majeur, une équipe "Gestion de Crise" peut être formée pour la gestion de l'incident.

Les filiales procèdent régulièrement à des exercices de simulation d'incidents visant à l'amélioration de la réactivité quant à la mise en place des plans de continuité et des plans de reprise de l'activité.

- **Manuel des processus**
- **Cartographie des risques**
- **Procédure de gestion des incidents (IMRC)**

Audits ou autres mesures pour contrôler et améliorer la performance des entreprises de la chaîne logistique concernant les impacts environnementaux.

Les audits annuels des fournisseurs portent sur les dimensions relatives à la qualité des produits, au respect des droits sociaux et aux efforts en faveur de la protection de l'environnement.

- **Programmes d'Amélioration Continue des filiales**
- **Plans de formation des filiales**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe**



Pour évaluer la performance sociale et environnementale des fournisseurs, un tableau de bord a été développé par les responsables des achats et de la logistique conjointement avec les responsables de l'amélioration continue.

▪ **Manuel des processus**

Les exploitations agricoles de Diana Holding organisent des séances de formation et de sensibilisation pour les exploitants régionaux, dans le but de les initier aux principes, techniques et bonnes pratiques de l'agriculture durable.

☒ Résultats de l'intégration des principes relatifs à l'environnement.

L'intégration des principes relatifs à l'environnement a contribué à :

▪ **Résultats des programmes d'Amélioration Continue des filiales**

- la mise en place du bilan carbone et le suivi des émissions de gaz à effet de serre dans toutes les unités de production,
- la réduction de la consommation énergétique grâce à un programme de suivi quotidien,
- les efforts significatifs pour le traitement des déchets et le recyclage de l'eau,
- l'adoption des pratiques de l'agriculture durable,
- le contrôle des efforts en faveur de la préservation de l'environnement à tous les niveaux de la chaîne logistique.
- Le projet relatif à l'utilisation de l'énergie photovoltaïque est en cours de finalisation (opérationnel pour la filière Industrie et en phase de test pour les autres filiales).

Depuis 2015, les édifices et installations ou unités de production, respectent les aspects environnementaux et sont certifiés Haute Qualité Environnementale.

Quelques exemples de réalisations Groupe en 2019 :

- Réduction de 10% de la consommation
- Réduction des GES de 13%
- Sécurisation de 100% des déchets dangereux

Quelques exemples de réalisations Filiales en 2019 :

- Recyclage de 98% des déchets organiques - Filière Agricole
- Retraitement de 95% des déchets liquides - Filière Industrie



V. Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption

Critère 12 : la COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption

Soutien de la direction envers la lutte contre la corruption.

Les documents fondateurs du Groupe sont validés et signés par la Présidente Directrice Générale.

La Charte d'Éthique et de Conformité, le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines et le Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs, engagent formellement Diana Holding en faveur de la lutte contre la corruption.

Au sein des filiales, les règlements intérieurs et les codes de conduites, signés par les Directeurs Généraux, intègrent les valeurs du Groupe, et sont systématiquement partagés avec les parties prenantes.

La stratégie (5/5) du Groupe Diana Holding, dédie un axe à la sensibilisation aux valeurs éthiques et déontologiques.

- **Charte d'Éthique et de Conformité Diana Holding**
- **Règlement intérieurs de filiales**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**

Politique formelle et publique de tolérance-zéro pour la corruption.

La Charte d'Éthique et de Conformité de Diana Holding énonce publiquement une politique de tolérance zéro en matière de corruption. Elle s'applique à toutes les parties prenantes du Groupe sans exception (collaborateurs, mandataires sociaux, membres des Comités, partenaires, fournisseurs, sous-traitants...).

Le Groupe et l'ensemble de ses filiales ont adopté des procédures et des règles de gestion rigoureuses et transparentes qui déterminent les moyens de contrôle devant prévenir tout comportement non éthique : attribution des marchés par comité mixte, impartialité envers les clients, démocratisation des mécanismes promotionnels, sécurisation des paiements, certification des états financiers par les commissaires aux comptes...

- **Charte d'Éthique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel Amélioration Continue**



- ☒ Engagement de se conformer à toutes les lois relatives à la corruption, mise en place de procédures pour connaître la loi et surveiller ses évolutions.

Diana Holding est membre du Pacte mondial des Nations Unies. Le Groupe soutient la lutte contre la corruption, respecte la Convention des Nations Unies du 31 octobre 2003 contre la corruption et s'engage à appliquer la législation en vigueur, incluant les lois anti-corruption.

Aucune indulgence n'est tolérée en cas de corruption avérée ou même de tentative de corruption. La corruption est traitée comme une faute grave et est sanctionnée suivant la réglementation et les lois en vigueur.

Les conseillers juridiques internes et les consultants spécialisés, informent les entités du Groupe sur les évolutions des lois anti-corruption.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Manuel Amélioration Continue**

- ☒ Politique anti-corruption concernant les partenaires professionnels.

Les contrats avec les partenaires, fournisseurs ou autres prestataires de services, incluent obligatoirement une clause relative à l'intégration et au respect des valeurs éthiques, sociales et environnementales du Groupe.

Le Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs encadre rigoureusement la procédure d'achat qui est renforcée par l'utilisation du système intégré SAP.

Tout incident impliquant une tentative de corruption, entraîne la fin de la collaboration avec les parties prenantes internes et externes concernées.

L'entreprise et ses collaborateurs ne donnent, ni n'acceptent aucune forme de dons, pourboires ou cadeaux.

- ☒ Réalisation d'évaluation des risques pour les potentielles zones de corruption.

Le risque corruption est intégré dans l'évaluation et la cartographie des risques.

- **Charte d'Ethique et de Conformité**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Règlements Intérieurs des filiales**
- **Cartographie des risques**



Critère 13 : la COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption

- Procédures des Ressources humaines qui soutiennent l'engagement ou la politique anti-corruption, incluant communication et formation pour tous les employés.

La Charte d'Ethique et de Conformité fait partie du livret d'accueil qui est remis obligatoirement aux nouvelles recrues.

Les questions relatives à la corruption, au conflit d'intérêt, et aux gestes non éthiques réalisés dans le but de l'obtention de faveurs (dons, paiements de facilitation, cadeaux, invitations...) sont abordés lors des séances de sensibilisation portant sur l'éthique et l'intégrité professionnelle.

- Séparation des pouvoirs en interne pour assurer la cohérence avec l'engagement anti-corruption.

Le dispositif d'audit interne des entités comprend des contrôles portant sur les activités opérationnelles, en particulier en ce qui concerne les comportements non éthiques (vols et corruption).

L'indépendance de la fonction d'audit et de contrôle (centralisée au niveau du Groupe et rattachée directement à la Direction Générale), ainsi que la transversalité de la gestion des questions relatives à la RSE, permettent de garantir la véracité des informations recueillies, l'objectivité des évaluations, ainsi que l'impartialité des décisions managériales.

- Actions prises pour encourager les partenaires professionnels à prendre des engagements anti-corruption.

Diana Holding adhère aux valeurs du Global Compact et partage cet engagement avec ses parties prenantes.

Le Groupe reporte ses exigences et ses valeurs éthiques auprès de ses fournisseurs, clients et partenaires à travers :

- la diffusion de sa Charte d'Ethique et de Conformité notifiant sa tolérance-zéro par rapport à la corruption,
- la mise en œuvre des procédures définies dans le Manuel des Règles de Gestion Achats-Fournisseurs,
- l'intégration des exigences QHSE au sein des appels d'offres et des contrats.

- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**
- **Plans de formation des filiales**

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Manuel Amélioration Continue**

- **Charte d'Ethique et de Conformité**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**



- ☒ Responsabilité de la direction pour mettre en œuvre les engagements et politiques anti-corruption.

Le premier principe véhiculé dans le Référentiel de Gouvernance de Diana Holding concerne la dimension éthique.

La lutte contre la corruption est traitée dans un chapitre spécifique au sein de la Charte d’Ethique et de Conformité signée par la Présidente Directrice Générale.

La stratégie de développement durable du Groupe Diana Holding dédie un axe à l’éthique et la déontologie

Les Comité Exécutifs, les Comités RSE et le Comité d’Audit et des Risques du Groupe veillent au bon déploiement et au respect du dispositif de prévention de la corruption.

- ☒ Canaux de communication (signaux d’alerte) et mécanismes de suivi pour rapporter les préoccupations ou demander conseil.

Le Groupe incite les parties prenantes à partager leurs préoccupations ou à signaler tout manquement aux principes véhiculés au sein de la Charte d’Ethique et de Conformité.

Des relais de communication (boîtes de dialogue, forum, numéros de téléphone, services consommateurs...) sont mis en place au sein des entités opérationnelles.

Les parties prenantes ont la possibilité de s’adresser directement à un responsable.

Diana Holding et ses entités favorisent la transparence, l’échange continu et la proximité avec les parties prenantes.

- ☒ Comptabilité interne et procédures d’audits concernant l’anti-corruption.

Le Groupe a mis en place des procédures et des règles de gestion limitant les risques de corruption à tous les niveaux de la chaîne logistique.

Les risques de corruption font l’objet d’un examen systématique lors des missions d’audit qui prévoient la consignation systématique et le suivi des incidents liés aux questions éthiques.

- **Charte d’Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Manuel de Gouvernance Diana Holding**
- **Manuel de Gouvernance Ressources Humaines**

- **Charte d’Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Règlements intérieurs des filiales**
- **Référentiel des Ressources Humaines**
- **Manuel Amélioration Continue**

- **Manuel Amélioration Continue**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Système intégré SAP**



Critère 14 : la COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corrupcion

- Politiques, procédures et activités pertinentes que l'entreprise planifie d'entreprendre pour remplir ce critère, y compris des objectifs, plannings, mesures et ressources humaines dédiées.

Les documents fondateurs véhiculent les principes éthiques et déontologiques et définissent des règles de gestion rigoureuses posant les verrous nécessaires à la prévention des risques de corruption.

Le Groupe partage ses valeurs et ses principes avec les parties prenantes et organise régulièrement des séances de sensibilisation par rapport à la lutte contre la corruption.

La comptabilité financière des entités du Groupe est certifiée annuellement par des auditeurs externes et des commissaires aux comptes.

Les audits réguliers internes ou externes à destination des fournisseurs, intègrent le contrôle anti-corrupcion (contrôles planifiés et suivis par les responsables de l'amélioration continue, les responsables des achats et de la logistique, et le Comité d'Audit et des Risques Groupe).

La cartographie des risques et le rapport annuel des incidents est élaboré et permet l'identification des zones ou postes à risque, ainsi que la détermination des actions préventives à mettre en œuvre.

- Examen de la direction pour contrôler et améliorer les résultats.

Les Comité Exécutifs, les Comités RSE et le Comité d'Audit et des Risques du Groupe sont en charge de gérer et de mettre en place les dispositifs anti-corrupcion. Ces organes de gestion étudient les risques, déterminent les actions et les mécanismes préventifs et traitent les incidents liées à la corruption.

- Processus pour gérer les incidents.

Les incidents d'éthique et de déontologie (incluant les cas de corruption avérée ou de tentative de corruption) font l'objet d'un traitement immédiat qui induit le lancement d'une enquête précisant les faits, ainsi que la mise en œuvre de mesures correctives, préventives et disciplinaires.

- **Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding**
- **Manuel des processus**
- **Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs**
- **Système intégré SAP**
- **Cartographie des risques**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Référentiel des Ressources Humaines**

- **Procédure de gestion des incidents**



- ☒ Résultats de l'intégration des principes relatifs à la lutte contre la corruption.

Aucun incident ou action judiciaire liés à la corruption n'a été enregistré en 2019.

- **Résultats des audits**
- **Rapport d'incidents**



VI. Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies

Critère 15 : la COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU

- ☒ Aligner la stratégie du cœur de métier avec un ou plusieurs Objectifs des Nations Unies pertinents.

Le Groupe Diana Holding est engagé dans une démarche de développement durable qui guide ses choix stratégiques et opérationnels.

Les activités du Groupe sont donc définies selon une approche responsable devant créer de la valeur pour l'entreprise et ses parties prenantes tout en respectant son écosystème.

Cette vision induit de repenser en permanence les modes de production et de gestion des projets du Groupe et de ses filiales selon le prisme de l'amélioration continue.

De ce fait, les orientations stratégiques et les initiatives de Diana Holding sont alignées sur les objectifs des Nations Unies, particulièrement en ce qui concerne les sujets relatifs aux droits de l'Homme, aux droits du travail, à l'éducation, à l'égalité des chances, à la sécurité alimentaire, à la promotion de l'agriculture durable et à la réduction des impacts environnementaux.

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Manuel Amélioration Continue**



- ☒ Développement de produits, services et de modèles d'entreprises qui contribuent aux objectifs et thèmes des Nations Unies.

Diana Holding place les exigences RSE au cœur de son développement.

Le Groupe met en place les politiques et les initiatives qui contribuent au développement :

- des droits de l'Homme en parrainant de nombreuses actions caritatives, sociales, éducatives, culturelles et sportives ;
- des droits du travail en créant des conditions favorables à la cohésion, la motivation et le bien-être de ses collaborateurs ;
- de l'égalité des chances et des genres ;
- des relations éthiques avec les parties prenantes ;
- d'offres de produits qualitatifs et sains pour ses clients ;
- du développement de l'agriculture durable au sein de ses entités agricoles et de leurs sphères d'influence ;
- des mesures en faveur de la réduction des impacts environnementaux (réduction de la consommation énergétique, réduction des gaz à effet de serre, traitement et recyclage des déchets...).

Diana Holding a la volonté de dépasser les exigences légales et réglementaires en termes de droits de l'Homme, droits et normes du travail ou encore d'exigences environnementales.

Dans cette optique, les filiales déterminent annuellement des programmes d'amélioration continue déterminant les objectifs, indicateurs et actions en faveur du développement durable.

- ☒ Adopter ou modifier les procédures opérationnelles pour maximiser la contribution aux objectifs et thèmes des Nations Unies.

Les procédures opérationnelles et les plans d'actions développés reflètent les politiques et la stratégie de développement durable du Groupe, on peut citer à titre d'exemple :

- les procédures ressources humaines,
- les procédures santé et sécurité,
- les procédures achats responsables,
- les procédures de gestion des risques,
- la procédure de gestion des incidents (droits de l'Homme, droits du travail, éthique et déontologie, environnement),

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Manuel Amélioration Continue**

- **Procédures QHSE**
- **Manuel Amélioration Continue**



- les procédures et programmes de suivi de la consommation énergétique,
- les programmes en faveur de la réduction des impacts environnementaux (air, sol, eau)
- les procédures de gestion des déchets (solides, organiques et liquides).

Critère 16 : la COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie

- Rechercher des investissements sociaux et des contributions philanthropiques liés au cœur de métier ou au contexte opérationnel de l'entreprise, en tant que partie intégrante de sa stratégie de développement durable.

Diana Holding, à travers l'ensemble de ses entités, soutient de nombreuses actions sociales et philanthropiques en faveur de l'intégration des principes du développement durable.

- **Programmes d'amélioration continue des filiales**
- **Budgets mécénat**

Les filiales aident à l'organisation et financent les initiatives en faveur :

1. de l'accès à l'éducation (scolarisation des enfants abandonnés, alphabétisation des femmes dans le milieu rural, insertion professionnelle des jeunes...),
2. du développement culturel et sportif,
3. de la sensibilisation à la préservation de l'environnement et à la promotion de l'agriculture durable,
4. du soutien des personnes défavorisées ou souffrant de handicap.

On peut citer :

- La contribution annuelle à la Fondation Rita Zniber qui soutient la prise en charge des enfants abandonnés et leur scolarisation, ainsi que l'amélioration des conditions des mères célibataires.
- Le parrainage du programme éducatif de l'Association Cœur de Gazelle, qui lutte contre l'analphabétisme des femmes dans les zones rurales et leur réinsertion professionnelle.
- Le développement du programme "d'ouverture sur le monde académique" consistant à organiser des rencontres-débats avec des étudiants pour favoriser leur insertion professionnelle (initiative interne).
- L'organisation des actions de sensibilisation à l'importance de la scolarisation dans le milieu rural à



destination des employés et de la population locale. Cette activité est renforcée par la mise en place d'un système d'allocations pour la scolarisation des enfants des employés et d'une aide financière pour l'acquisition de véhicules de transport scolaire (initiative interne).

- Le développement du programme académique "Bartenders Academy" destiné à la formation des jeunes aux métiers et services du Bar (initiative interne).
- Le sponsoring d'évènements musicaux majeurs tels que Mawazine, Tanjazz, Jazzablanca, le Festival Gnaoua, le Festival International du Rai, et les festivals régionaux de musiques traditionnelles.
- Le sponsoring du Festival International du Film de Marrakech.
- Le parrainage d'expositions d'art et d'actions en faveur de la découverte et de l'émergence des talents.
- Le soutien à l'Association La Voie du Cœur qui œuvre pour le développement du patrimoine artistique marocain.
- Le financement des équipements sportifs et l'organisation de compétitions pour les employés et leurs enfants (initiative interne).
- L'organisation de journées de sensibilisation aux comportements civiques (incluant des actions de ramassage des déchets) à destination des enfants dans les villes et dans les campagnes (initiative interne).
- L'octroi tout au long de l'année de dons en faveur des associations prenant soin des personnes défavorisées.
- Le soutien des femmes en situation de précarité en confiant la confection des tenues de travail de la filière Agricole à l'Association Mains tendues (insertion par l'emploi).

- Coordonner ses efforts avec d'autres organisations et initiatives pour amplifier- et ne pas nier ou dupliquer- les efforts d'autres contributeurs.

Diana Holding et ses filiales coopèrent avec des organismes pour la mise en place et le développement d'actions spécifiques. On peut citer les collectivités locales et les associations régionales, les écoles et les universités, la Fondation Rita Zniber, l'Association Cœur de Gazelles, l'Association Main Tendue, l'Association La Voie du Cœur, ...

- **Conventions et partenariats avec les institutions, ONG et autres acteurs de la société civile**



- Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.

L'ensemble des filiales développent annuellement des actions sociales au bénéfice des employés à travers les Comités des Œuvres Sociales.

Un budget a été alloué à la prise en charge de l'eau potable et de l'électricité pour les petits villages à proximité des exploitations agricoles (mise à disposition de l'eau et de l'électricité ou remise d'une compensation financière).

- **Programmes d'amélioration continue des filiales**

Critère 17 : la COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique

- Engagement public sur l'importance d'agir sur un ou plusieurs objectif(s)/thème(s) des Nations Unies.

Le partage systématique de ses Communications sur le Progrès auprès de ses parties prenantes, ainsi que la participation régulière aux travaux du Global Compact Network Maroc, rendent public l'engagement de Diana Holding en faveur du développement responsable et durable.

Madame Rita Maria Zniber, Présidente Directrice Générale de Diana Holding, communique sur l'importance du développement durable lors de ses interventions publiques en faveur : de la lutte contre le changement climatique, de la promotion de l'agriculture durable et de l'engagement social et philanthropique.

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Adhésion au GC et Communication sur le progrès de Diana Holding**
- **interventions lors de la COP 22 et la Cop 23**

- Encourager les dirigeants d'entreprises à participer à des sommets, conférences et autres importantes interactions au sujet des politiques publiques en relation avec un ou plusieurs objectif(s)/thème(s) des Nations Unies.

Les dirigeants et les équipes de Diana Holding sont invités à participer et à intervenir régulièrement lors d'évènements en lien avec les objectifs et les thématiques portés par les Nations Unies, notamment : le développement du capital humain, la performance énergétique, l'agriculture durable, la réduction des impacts environnementaux...

- **Plans de formation**

- Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.

Diana Holding à travers sa filière Conseil et Formation, encourage ses clients à s'inscrire dans une démarche de développement durable et à prendre connaissance des principes du Pacte mondial des Nations Unies.

- **Démarche clientèle IFA Conseil**



Critère 18 : la COP décrit des partenariats et une action collective

- Développer et implémenter des partenariats avec des organisations publiques ou privés (entités des Nations Unies, Gouvernement, ONG ou autres) sur le cœur de métier, les investissements sociaux et/ ou "advocacy".

Diana Holding parraine, sponsorise ou organise des activités sociales et philanthropiques en partenariat avec de nombreuses ONG, collectivités locales et institutions.

Diana Holding soutient l'action de la Fondation Rita Zniber, incluant le plaidoyer auprès des instances gouvernementales en faveur de l'enfance abandonnée et de la situation des mères célibataires.

Le Groupe, à travers sa filière Industrie, est partenaire de Coca-Cola Company avec laquelle il est amené à développer de nombreuses actions dans le domaine de la RSE.

Le Groupe, à travers sa filière Agricole, développe annuellement un programme de sensibilisation et de formation aux droits civiques pour les femmes ouvrières avec le concours de plusieurs ONG nationales et internationales.

- **Conventions et partenariats avec les institutions, ONG et autres acteurs de la société civile**



VII. Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

Critère 19 : la COP décrit l'engagement du Président et de la direction

- Le Président délivre un engagement public explicite, démontre un leadership personnel concernant le développement durable et l'engagement envers le Global Compact.

La Présidente Directrice Générale de Diana Holding, Madame Rita Maria Zniber, a été l'initiatrice de l'adhésion du Groupe au Global Compact et du développement de la stratégie d'amélioration continue du Groupe.

▪ **Activités de la Présidente Directrice Générale de Diana Holding**

Madame Rita Maria Zniber, est impliquée dans de nombreuses initiatives en faveur de la promotion de l'entrepreneuriat et de l'employabilité, de la lutte contre le réchauffement climatique, de la promotion de l'agriculture durable et de l'engagement philanthropique.

Madame Rita Maria Zniber est :

- Présidente fondatrice de la Fondation Rita ZNIBER, à travers laquelle elle contribue à défendre la cause des enfants privés de famille et des mères célibataires depuis 1992.
- Membre du Comité de Soutien de la Fondation Mohammed V pour la Solidarité.
- Fondatrice de l'Association La Main Tendue, vouée à l'aide des personnes en situation précaire.
- Membre du Conseil d'Administration de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM)
- Membre du Conseil d'Administration de la Chambre de Commerce Américaine au Maroc.



- ☒ Le Président promeut des initiatives améliorant la durabilité du secteur d'activité de l'entreprise et conduit le développement de standards pour l'industrie.

De par ses convictions personnelles relatives à l'urgence climatique, ses fonctions à Diana Holding et ses activités au sein de la CGEM, la Présidente Directrice Générale est un fervent défenseur et porte-parole en faveur :

- du développement des nouvelles technologies écoresponsables à faible émission de carbone,
- de l'utilisation des énergies renouvelables,
- de la promotion de l'agriculture durable.

La filière de Diana Holding a été la première entreprise agricole marocaine ayant signé des conventions collectives.

A ce titre, la Présidente Directrice Générale a participé en 2015 aux travaux de l'Atelier National Tripartite sur le Dialogue Sociale dans le Secteur Agricole visant à développer un dispositif pour encourager les entreprises agricoles à mettre en place des accords collectifs de travail. Ce cadre novateur dans le domaine agricole a servi de modèle pour des acteurs et des institutions agricoles nationales et internationales.

- ☒ Le Président mène l'équipe de direction exécutive dans la conception de la stratégie de développement durable, définissant les buts et surveillant leur mise en œuvre.

La stratégie de développement et d'amélioration continue du Groupe, intégrant les exigences de la RSE et du développement durable, a été initiée et validée par la Présidente Directrice Générale de Diana Holding. Madame Rita Maria Zniber est informée de l'état d'avancement des projets directement par les Directeurs Généraux des filiales, les directeurs Centraux, les Directeurs de l'Amélioration Continue et lors de la tenue des organes de gestion du Groupe.

- **Stratégie de développement et d'amélioration continue**
- **Activités de la Présidente Directrice Générale de Diana Holding**

- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**



- ☒ Intégrer les critères de développement durable et les principes du Global Compact aux objectifs et programmes d'intéressement pour le PDG et l'équipe de direction.

La politique d'amélioration continue du Groupe tient compte des exigences du développement durable. De ce fait, les objectifs des directions, ainsi que les objectifs individuels de l'ensemble des collaborateurs de Diana Holding intègrent les thématiques véhiculées par le Global Compact.

▪ **Objectifs annuels des directions et des collaborateurs**

Les évaluations et les primes de l'ensemble des collaborateurs sont liées à la performance des programmes d'amélioration continue.

Critère 20 : la COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance

- ☒ Le Conseil d'administration (ou équivalent) assume la responsabilité et la surveillance de la stratégie et de la performance long terme de la RSE.

L'ensemble des documents fondateurs sont ratifiés par la Présidente Directrice Générale, membre du Conseil d'Administration.

▪ **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**

La stratégie de développement et d'amélioration continue du Groupe (intégrant les exigences RSE) et les programmes y afférents sont approuvés et suivis régulièrement par la Présidente Directrice Générale.

Les travaux du Conseil d'Administration sont axés sur l'activité, la stratégie et les engagements du Groupe dans les domaines économiques, sociaux et environnementaux.

- ☒ Le Conseil d'administration établit, où cela est possible, un Comité de suivi ou attribue la RSE à un membre du Conseil.

L'intégration et le suivi de la RSE sont gérés au niveau du Groupe par une équipe transversale composée par les Directeurs Centraux, les Directeurs Généraux, les Directeurs de l'Amélioration Continue, les Directeurs Ressources Humaines et les Directeurs Achats et Logistique. Cette équipe est directement rattachée à la Présidente Directrice Générale.

▪ **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**

Au niveau des filiales, cette responsabilité est attribuée au Comité de pilotage RSE, comprenant le Directeur Général, le Directeur de l'Amélioration Continue (assurance qualité, contrôle qualité et protection de l'environnement), le



Directeur des Ressources Humaines et le Directeur des Achats et de la Logistique.

Le suivi de l'état d'avancement des activités d'amélioration continue se fait également lors des réunions des organes de gestion : Comité d'Audit et des Risques, Comité des Projets, Comité Exécutif et Revue Annuelle de l'Amélioration Continue.

- Le Conseil (ou le Comité), où cela est possible, approuve le reporting formel en matière de RSE (Communication sur le Progrès).

La Communication sur le Progrès de Diana Holding est le rapport de la Revue de Développement et d'Amélioration Continue sont validées par la Présidente Directrice Générale de Diana Holding, elle-même membre du Conseil d'Administration.

- **Communication sur le Progrès**
- **Revue de Développement et d'Amélioration Continue**

Critère 21 : la COP décrit l'implication des parties prenantes

- Responsabilité de l'entreprise publiquement reconnue pour ses impacts sur les parties prenantes internes et externes.

La responsabilité de Diana Holding est publiquement reconnue à travers les certifications et les reconnaissances obtenues par l'ensemble de ses filiales.

- **Certifications et reconnaissances des filiales**

Domaines Zniber :

- Certification ISO 22000 pour le management de la sécurité des denrées alimentaires.
- Certification Global G.A.P. (Agriculture Saine et Durable).
- Certification GRASP portant sur l'évaluation des risques sociaux.
- Certification SMETA concernant l'évaluation éthique des fournisseurs.
- Certification IFS/BRC relative à la sécurité alimentaire.

Roslane Wine & Spirits :

- Certification ISO 9001 pour les 2 filiales "Celliers de Meknès" et "Ebertec".
- Certification IFS/BRC relative à la sécurité alimentaire pour les "Celliers de Meknès".
- Certification ONSSA (Office National de Sécurité Sanitaire des produits Alimentaires) obtenue par "Celliers de Meknès" et "Thalvin".



Société Nouvelle de Volailles :

- Certification ISO 9001.
- Agréments et Certificats de l'ONSSA (Sécurité Sanitaires des Produits Alimentaires).

Atlas Bottling Company :

- Certification KORE de Coca-Cola Company portant sur la salubrité alimentaire, la santé et sécurité au travail, le respect de l'écologie et de l'environnement ainsi que sur la conformité légale et réglementaire.
- Atlas Bottling Company est aussi certifiée ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 5001 et FSSC 22000.

IFA Conseil :

- Certification ISO 29990 qui atteste de la qualité des formations dispensées.
- Certification du Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales en matière d'égalité des chances

- Définir les stratégies de développement durable, les objectifs et les politiques en consultation avec les parties prenantes clés.

Le dialogue avec les parties prenantes notamment avec les représentants syndicaux, les collaborateurs, les fournisseurs, les partenaires et les clients, nourrit la réflexion du stratégique du Groupe.

Leurs préoccupations, attentes et suggestions aident à la formulation des programmes d'amélioration continue annuels.

▪ Méthodologie d'élaboration de la stratégie de développement et d'amélioration continue

- Consulter les parties prenantes concernant les dilemmes et défis de mise en œuvre et les inviter à prendre activement part à l'examen de la performance.

Les parties prenantes sont les moteurs essentiels du développement de Diana Holding. Leur connaissance du marché, leur expertise et leur évaluation de la performance du groupe, permettent de déterminer les axes d'optimisation et les initiatives à mettre en œuvre. Par conséquent, les échanges avec les parties prenantes sont à l'origine de nombreuses avancées du Groupe.

▪ Gouvernance des filiales



On peut citer à titre d'exemple les consultations avec les :

- partenaires et des fournisseurs, par exemple Coca-Cola Company pour l'étude et l'installation de technologies éco-responsables,
- représentants syndicaux pour la négociation des accords collectifs,
- fournisseurs agricoles pour la définition d'un cahier de charges incitant au développement d'une agriculture responsable et durable,
- les sous-traitants pour la mise en place d'un système de contrôle qualité,
- les clients pour la sensibilisation sur les conditions de stockage. et de préservation des produits...

Une rencontre annuelle entre des Directeurs de l'ensemble du Groupe et les collaborateurs est organisée au sein de chacune des filiales pour partager les résultats et les performances, et aussi présenter les nouvelles orientations stratégiques.

Ces échanges permettent de recueillir les préoccupations, attentes et suggestions des collaborateurs, et contribuent donc à consolider l'esprit d'appartenance et à construire la cohésion au sein de Diana Holding.

- ☒ Établir des canaux de communication pour s'engager avec les salariés et autres parties prenantes pour entendre leurs idées, aborder leurs préoccupations et protéger "les plaignants".

Diana Holding et ses filiales encouragent vivement le dialogue entre les employés et leurs supérieurs hiérarchiques. Les employés peuvent donc s'adresser à tout moment aux responsables ou aux représentants de leur choix pour apporter des suggestions, des signalements ou porter plainte. Ils peuvent également utiliser les boîtes de dialogue (boîtes à idées ou à suggestion) mises à leur disposition.

Les collaborateurs peuvent aussi s'exprimer à travers les sondages de satisfaction menés annuellement par les Directions des Ressources Humaines.

Le Comité RSE, responsable de traiter les plaintes des employés est tenu à la confidentialité. Aucun employé ne peut être sanctionné pour avoir déposé plainte conformément aux prérogatives de la Charte d'Ethique et de Conformité de Diana Holding.

- **Charte d'Ethique et de Conformité**
- **Référentiel de Gouvernance Diana Holding**
- **Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines**



Un numéro de téléphone et une adresse mail sont communiqués aux partenaires (fournisseurs, sous-traitants, clients...) pour toute réclamation ou demande de prise de contact.

Des projets relatifs à la mise en place d'études de satisfaction clients et de mécanismes de gestion et de suivi de la relation clientèle (Customer Relationship Management) sont en cours d'étude.



Acronymes

ABC	Atlas Bottling Company
AERTA	Organisme de certification pour les entreprises du secteur agricole (GLOBAL G.A.P. et GRASP)
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
COP	Communication sur le Progrès
COP	Conferences of the Parties - cadre d'action de lutte contre le réchauffement climatique
DZ	Domaines Zniber
GES	Gaz à effet de serre
GLOBALG.A.P.	Certification GLOBALG.A.P. - Good Agricultural Practices (Agriculture Saine et Durable)
GRASP	GLOBAL G.A.P. Risk Assessment on Social Practice (certification concernant le respect des normes sociales dans le cadre de la production primaire)
GRI	Global Reporting Initiative
HQE	Haute Qualité Environnementale
IMCR	Incident Management and Crisis Resolution
IFS	International Featured Standard (audit des fournisseurs de marques alimentaires)
IRP	Instances de Représentation du Personnel
ODD	Objectifs de Développement Durable
OIT	Organisation Internationale du Travail
ONG	Organisme Non Gouvernemental
ONSSA	Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires
QHSE	Qualité Hygiène Sécurité et Environnement
RSE	Responsabilité Sociale ou Sociétale des Entreprises
SIGMA	Cabinet de certification des chefs de projets d'amélioration continue
SNV	Société Nouvelle de Volailles
TÜV Rheinland	Cabinet d'audit et de certification des systèmes de management Qualité Hygiène Sécurité et Environnement
SGS Maroc	Société Générale de Surveillance (cabinet d'audit et de certification)

