

# Communication sur le Progrès GC Advanced 2017



**NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL**





# Diana Holding



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

## Table des matières

Contexte.....	3
Présentation de Diana Holding .....	4
Chiffres clés :.....	4
Vecteurs porteurs de progrès :.....	5
Domaines d'activité des filiales : .....	5
Certifications et Reconnaissances des filiales.....	6
Engagement de Madame la Présidente Directrice Générale .....	7
Documents Fondateurs.....	8
La Charte d'Ethique et de Conformité : .....	8
Le Référentiel de Gouvernance :.....	8
Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines : .....	8
Le Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs :.....	9
Le Manuel Amélioration Continue :.....	9
Informations Générales :.....	9
Implanter les dix principes dans la Stratégie et les Opérations.....	14
Critère 1 : La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles.....	14
Critère 2 : La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur.....	16
I. Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme .....	19
Critère 3 : La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme .....	19
Critère 4 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme.....	20
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.....	23
II. 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.....	29

Critère 8 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail .....	32
III. Politiques et procédures fiables concernant la Protection de l'environnement.....	34
Critère 9 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement .....	34
Critère 10 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement .....	37
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 .....	39
IV. Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption.....	42
Critère 12 : La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption.....	42
Critère 13 : La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption.....	44
Critère 14 : La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption .....	46
V. Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies.....	47
Critère 15 : La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU .....	47
Critère 16 : La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie .....	49
Critère 17 : La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique .....	51
Critère 18 : La COP décrit des partenariats et une action collective .....	52
VI. Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) .....	52
Critère 19 : La COP décrit l'engagement du Président et de la Direction .....	52
Critère 20 : La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance .....	54
Critère 21 : La COP décrit l'implication des parties prenantes.....	55
Acronymes.....	57

Ce document rend compte des progrès réalisés par Diana Holding dans la mise en application des principes du Pacte mondial des Nations Unies au travers des 21 critères constituant les bases du rapport "GC Advanced".

## Contexte

Depuis 2015, Diana Holding et ses filiales sont engagées dans la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies. Le Groupe formalise annuellement ses réalisations dans ce domaine au sein de sa Communication sur le Progrès.

Aujourd'hui, Diana Holding est amenée à évoluer vers le niveau "supérieur". Ce niveau implique la détermination de l'entreprise d'aller au-delà de la simple formalisation de ses actions pour présente les mécanismes d'intégration des exigences des Nations Unies au sein de sa stratégie, de son organisation, de sa gouvernance et de son fonctionnement. D'autre part, Diana Holding s'engage à soutenir et à agir en faveur "des objectifs plus vastes des Nations Unies".

**Cette Communication sur le Progrès 2018 "GC Advanced" englobe 21 critères regroupés en 7 thématiques :**

- I. Planter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations**
- II. Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme**
- III. Politiques et procédures fiables concernant les normes internationales du travail**
- IV. Politiques et procédures fiables concernant la protection de l'environnement**
- V. Politiques et procédures fiables concernant la lutte contre la corruption**
- VI. Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations Unies**
- VII. Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)**

## Présentation de Diana Holding

Diana Holding est un acteur historique de l'industrie agroalimentaire marocaine, dont la première unité opérationnelle a été créée en 1956. Diana Holding, sous l'impulsion de sa Présidente Directrice Générale Rita Maria ZNIBER, veille à agir comme un Groupe Citoyen intégrant les impératifs de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et du développement durable dans l'ensemble de ses activités.

### Chiffres clés :

- **243** millions de Dollars de Chiffres d'Affaires,
- **7 200** emplois directs et **20 000** emplois indirects,
- **8 200** hectares de terres agricoles en exploitation,
- **7<sup>ème</sup>** Groupe privé au Maroc,
- **2<sup>ème</sup>** acteur agricole du Maroc.

**Ambition :** "Diana Holding a pour ambition d'être le modèle de référence de la production des produits agricoles et agro-alimentaires au Maroc."

**Mission :** "Assurer la pérennité du Groupe dans ses métiers à travers la création de valeur durable pour toutes ses parties prenantes, notamment ses collaborateurs et partenaires."

**Vision :** "Créer une richesse pérenne en s'engageant et en engageant ses partenaires à bâtir une société durable et harmonieuse, à travers :

- une politique de développement du capital humain, de formation et d'environnement de travail sécurisé.
- un programme d'action basé sur la mise en place de démarches intégrant les normes de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), au niveau de l'ensemble des filiales du Groupe.
- un engagement à réduire les impacts nocifs à l'environnement afin de les préserver."

## Vecteurs porteurs de progrès :

Les vecteurs de progrès sont :

- l'adoption d'une démarche d'amélioration continue et d'un management par processus,
- les rencontres et discussions fréquentes entre les collaborateurs, ainsi que l'apprentissage collectif des nouvelles manières de penser et d'agir,
- la sensibilisation et la définition d'une vision et d'objectifs communs et partagés avec l'ensemble des parties prenantes,
- la diffusion et le partage systématique des idées, des documents, des bonnes pratiques et des informations pertinentes.

## Domaines d'activité des filiales :

### Filiale

#### Les Domaines Brahim Zniber (DBZ)

Agriculture



### Activités

- Production, conditionnement et commercialisation de fruits et légumes (local/export).
- Exploitation d'une pépinière en hors-sol équipée d'un laboratoire de production in-vitro.
- Production de compost biologique dans le cadre de la promotion de l'agriculture durable.
- Production, embouteillage et commercialisation d'huile d'olive.
- Promotion des techniques et principes indispensables à une agriculture durable à travers la mise en place du Centre de Développement et de Recherche Agricole.
- Production de vins à travers ses filiales **Celliers de Meknès** et **Thalvin**.
- Distribution de vins et spiritueux à travers sa filiale **EBERTEC**.
- Exportation de vins à destination des USA, de l'Asie et de l'Afrique.

#### Roslane Wine & Spirits

Vins et Spiritueux



#### Société Nouvelle de Volailles (SNV)

Aviculture



- Fabrication d'aliments pour bétail.
- Production de poussins d'un jour.

### Filiale

#### Atlas Bottling Company (ABC)

Boissons non alcoolisées,  
Plasturgie, Distribution, Services  
clients



#### IFA Conseil

Conseil, Audit, Ingénierie,  
Formation



### Activités

- Embouteilleur de **Coca-Cola Company** pour la région Nord et Orientale du Maroc.
- Production, mise en bouteille et distribution de boissons gazeuses à travers 2 usines situées à Tanger et Oujda.
- Collaboration étroite avec ses deux filiales Atlantic **Packaging** et **ABCDis**, spécialisées respectivement dans la plasturgie, la distribution et les services aux clients.
- Domaines d'intervention relatifs à la qualité, l'hygiène, la sécurité, l'environnement, la Responsabilité Sociétale des Entreprises, et la sécurité de l'information.
- Accompagnement des organisations dans les démarches relatives aux normes et référentiels.

## Certifications et Reconnaissances des filiales

**Les Domaines Brahim Zniber** : Certification GLOBALG.A.P. (Agriculture Saine et Durable) - Prix de la Qualité au SIAM (Salon International de l'Agriculture au Maroc).

**Roslane Wine & Spirits** : Certification ISO 9001 de l'unité opérationnelle "Celliers de Meknès".

**Société Nouvelles de Volailles** : Certification ISO 9001 - Agréments et Certificats de l'ONSSA (Sécurité Alimentaire).

**Filière Boissons Non Alcoolisées** : Certification KORE de The 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 et FSSC 22000.

**Filière Conseil** : IFA Conseil a obtenu la certification du Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales en matière d'égalité des chances.



## Engagement de Madame la Présidente Directrice Générale



“L’engagement et la passion que je porte aux valeurs induites par le développement durable est autant personnel que professionnel. Compte tenu des défis environnementaux, notamment ceux en lien avec le réchauffement climatique, la mise en œuvre des actions responsables et citoyennes essentielles à un développement durable n’est plus un choix managérial, mais une **nécessité absolue**.”

Depuis notre adhésion au Pacte mondial des Nations Unies en mars 2015, le Groupe Diana Holding a continuellement renforcé la mise en place des principes d’une gestion citoyenne et responsable permettant de promouvoir les valeurs éthiques et humaines, les innovations et les technologies éco-responsables, ainsi que la sensibilisation de l’ensemble des parties prenantes.

Les efforts à réaliser sont à la fois individuels, collectifs et continus. Diana Holding met annuellement en place des programmes d’Amélioration Continue au sein de l’ensemble de ses filiales, afin de définir les axes de perfectionnement et les actions nécessaires à l’intégration des exigences portés par la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Dans ce domaine, le travail n’est jamais achevé, notre engagement, notre devoir et notre ambition nous dicte de faire plus et mieux d’année en année. Nous irons donc de manière volontaire et constante chercher à établir, mesurer, surveiller et améliorer nos indicateurs de performance sur les plans économique, humain, social et environnemental.

C’est tout naturellement que Diana Holding, à travers l’ensemble de ses filiales et le travail de ses collaborateurs, réitère son engagement pour le développement d’une entreprise portée par des valeurs d’éthique, d’égalité, de civisme, de responsabilité et de management participatif telles que véhiculées par le Pacte mondial des Nations Unies.”

Rita Maria ZNIBER

## Documents Fondateurs

Les documents qui véhiculent les principes universels du Pacte mondial des Nations Unies sont de deux ordres : les documents fondateurs Groupe et les documents complémentaires élaborés et appliqués au sein des unités opérationnelles.

Les filiales sont tenues de se conformer à l'esprit et aux documents fondateurs "Groupe" tels que **la Charte d'Ethique et de Conformité, le Référentiel de Gouvernance, le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines, le Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs, le Manuel Amélioration Continue et le Manuel des Processus.**

### La Charte d'Ethique et de Conformité :

Cette charte a pour ambition de formaliser les engagements de Diana Holding à exercer et à développer ses activités dans le respect le plus strict des lois et des réglementations nationales et internationales en vigueur. Diana Holding à travers ses filiales, souhaite conduire ses activités avec intégrité et professionnalisme, ce qui implique que chaque collaborateur, chaque prestataire, fournisseur ou autre partenaire, est tenu de se référer et de se conformer sans aucune exception à ce code de conduite.

La Charte d'Ethique et de Conformité est en refonte et une nouvelle version plus exhaustive sera disponible et diffusée en interne et en externe dès 2018 (lors de l'accueil de nouveaux collaborateurs, sur le site internet et en accompagnement des contrats avec les prestataires...).

### Le Référentiel de Gouvernance :

Ce document décrit les principes et les organes de pilotage (comités) devant guider la gouvernance de Diana Holding et de ses filiales.

Cette gouvernance est basée sur la transparence, les normes éthiques, la gestion responsable et le développement durable. Le système managérial, mis en place, devra à la fois renforcer la compétitivité, les performances, la création de valeur du Groupe, améliorer la confiance et les échanges entre les parties prenantes et s'inscrire dans une démarche de citoyenneté et de responsabilité.

### Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines :

La Direction des Ressources Humaines de Diana Holding a défini dans ce référentiel, émis en janvier 2016, les directives de fonctionnement qui régissent ses relations avec les filiales, ainsi que les principes inhérents à la gestion du capital humain au sein du Groupe, dans le but d'accompagner au mieux ses collaborateurs et développer la cohésion sociale.

## Le Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs :

Ce document finalisé et distribué en interne en juillet 2016, décrit les règles de gestion du cycle Achat-Fournisseurs (expression du besoin, choix du fournisseur, passation de la commande, contrôle et suivi, réception...). Ce dernier peut être complété par les règles émises par les filiales.

## Le Manuel Amélioration Continue :

Diffusé en interne depuis octobre 2016, ce Manuel Qualité est un document exigé par la norme ISO 9001. Il expose le contenu de la politique d'Amélioration Continue du Groupe ainsi que le fonctionnement du système de management de la qualité visant la satisfaction des parties prenantes et la réalisation des objectifs de développement durable. Ce document est complété par le Manuel des Processus Système de Management Qualité qui définit de façon transversale les interfaces entre les activités et incite les différents acteurs à travailler dans le sens d'objectifs communs et partagés.

## Informations Générales :

1. Veuillez indiquer le titre de votre publication :  
**Communication sur le progrès 2017 - Diana Holding**

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

3. Quelle est la période couverte par votre COP ?  
**Janvier - décembre 2017**

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"/> <b>Oui</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Oui</b>

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

**Oui**

- L'ensemble des filiales élaborent annuellement un Programme d'Amélioration Continue contenant des objectifs et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs dans l'ensemble des domaines couverts par la COP.

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 à toutes les parties prenantes clés.**

- La COP Diana Holding est diffusée en interne, notamment sur la plateforme collaborative SharePoint, et est partagée systématiquement avec les parties prenantes clés (partenaires, fournisseurs, instances de représentation du personnel...).

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 Domaines Brahim Zniber ont été certifié par le GLOBALG.A.P. "the Global partnership for Good Agricultural Practice" (Agriculture saine et durable).
- Atlas Bottling Company est régulièrement audité par le partenaire majeur "The Coca-Cola Company" (au minimum 2 fois par an), qui vérifie et apprécie le degré de conformité aux exigences KORE (Coca-Cola Requirements) portant sur la salubrité alimentaire, la santé et la sécurité au travail, le respect de l'écologie et de l'environnement ainsi que sur la conformité légale et réglementaire.
- IFA Conseil a obtenu la certification du Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales en matière d'égalité des chances.

**Les informations sont assurées par des assureurs indépendants (par exemple, cabinet analytique ou de conseil) utilisant leur propre méthodologie.**

- L'ensemble des filiales et la Holding sont certifiés ISO 9001. Atlas Bottling Company est également certifiée ISO 14001, ISO 45001 et FSSC 22000.
- Les données financières sont annuellement auditées par les commissaires aux comptes.

**Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.**



- Les informations sont auditées annuellement de manière fonctionnelle par les auditeurs internes ou externes, dans le but de s'assurer que les réalisations sont alignées avec les objectifs de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et de Développement Durable.

9. Votre COP intègre-t-elle les hauts standards de transparence et de divulgation suivants ?

- 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**

- Les lignes directrices du GRI G4 sont largement couvertes, surtout par rapport aux "critères essentiels".
- Diana Holding a opté pour la généralisation de l'Excellence Opérationnelle comme modèle de gestion (mise en place de systèmes de pilotage basés sur les reportings et les indicateurs de suivi).
- En effet, dans le cadre de la réalisation des programmes d'Amélioration Continue du Groupe, de nombreux indicateurs ont été identifiés pour le suivi mensuel des aspects relatifs à l'intégration des principes du Développement Durable (indicateurs de performance énergétique, suivi de l'empreinte carbone, indicateurs de sécurité au travail, indicateurs de traitement des déchets...). Ces indicateurs sont consolidés au sein du Reporting du Développement Durable de Diana Holding.
- Des efforts sont en cours afin de répondre aux exigences de l'option "Critères Exhaustifs" (Ajout d'indicateurs supplémentaires).

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

- 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 15 :** Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité.

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.**

- Diana Holding a identifié le développement de l'agriculture durable et des technologies éco-responsables comme un impératif mais aussi une nouvelle opportunité de croissance. Diana Holding est un Groupe qui tire sa richesse de la nature et se doit donc de la préserver en retour.
- Le Groupe est responsable de l'amélioration et de l'efficacité de ses systèmes. Il œuvre en continu à la réduction des gaspillages, de la consommation énergétique et des impacts environnementaux.
- Diana Holding et ses filiales intègrent dans la Charte d'Ethique et de Conformité du Groupe et au sein de son Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines, le respect de l'égalité des chances comme une valeur essentielle.
- Diana Holding encourage ses filiales à promouvoir l'éducation, notamment celle des jeunes à travers diverses actions sociales de parrainage. L'éducation étant primordiale pour le développement d'un pays et l'avenir de sa jeunesse, il est du devoir et de la responsabilité des entreprises citoyennes de s'investir dans ce domaine.
- Les actions de Diana Holding et de ses filiales pour le soutien des Objectifs de Développement Durable, sont également une opportunité car elles contribuent au renforcement de la confiance des parties prenantes (collaborateurs, partenaires...).

**Quelles sont les priorités de l'entreprise au regard d'un ou plusieurs ODD ?**

- Le Groupe porte un intérêt majeur à la préservation de l'environnement (réduction des impacts environnementaux), au développement des innovations et technologies éco-responsables, à la promotion de l'agriculture durable, ainsi qu'au développement des Droits de l'Homme et droits du travail.
- Diana Holding pose la sensibilisation aux valeurs véhiculées par le Pacte mondial des Nations Unies et leur diffusion comme une action prioritaire.

**Oui Les objectifs et indicateurs fixés par votre entreprise en lien avec un ou plusieurs ODD.**

- Diana Holding impose annuellement à ses filiales d'intégrer systématiquement des objectifs et des indicateurs de suivi spécifiques et mesurables d'amélioration pour l'ensemble de ses unités de production :
  - des indicateurs relatifs aux impacts sur le sol, l'air et l'eau, à l'optimisation des ressources énergétiques et au recyclage des déchets,

- des indicateurs de suivi sociaux et humains,
- des indicateurs relatifs à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail.

**Les conséquences et impacts (attendus) de vos activités par rapport aux ODD.**

- Le Groupe Diana Holding favorise une politique de développement durable au sein de l'ensemble de ses entreprises et de ses exploitations agricoles en incitant la mise en œuvre des actions et l'utilisation des technologies innovantes permettant de protéger l'environnement. Un budget Recherche et Développement est consacré annuellement dans cette optique.
  - La filière agricole de Diana Holding sensibilise et forme les exploitants régionaux aux techniques de l'agriculture saine et responsable.
  - Diana Holding, à travers l'ensemble de ses filières, agit sur le développement du droit des femmes et leur accompagnement dans l'accès au savoir et à l'emploi, en parrainant tous les ans un programme de lutte contre l'analphabétisme des femmes et leur réinsertion professionnelle.
  - Par ailleurs, de nombreuses actions sont mises en place pour la promotion de la scolarisation et de l'éducation des jeunes. Dans ce cadre Roslane Wine & Spirits, a mis en place une formation académique "Bartenders Academy" destinée à promouvoir l'emploi à travers la formation de jeunes professionnels aux métiers et services du Bar.
  - Les filiales de Diana Holding, organisent régulièrement des journées de sensibilisation à la préservation de l'environnement accompagnées d'une action de ramassage des déchets, au profit des enfants.
- **L'impact et les conséquences attendus de ces actions concernent :**
- la réduction des impacts environnementaux,
  - le développement de l'alimentation saine,
  - la sensibilisation à l'importance de la préservation de l'environnement,
  - la promotion de l'éducation et de l'égalité des chances.
- Si les activités de l'entreprise en lien avec les ODD sont menées en collaboration avec d'autres parties prenantes :**
- Diana Holding collabore avec les collectivités locales, le Ministère du Commerce et de l'Industrie, le Ministère de l'Agriculture, le Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales, la Fondation Rita Zniher et l'Association Cœur de Gazelles pour la mise en place des actions en lien avec le soutien des Objectifs de Développement Durable.

## 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.**

Diana Holding s'engage dans une stratégie d'entreprise citoyenne qui met au cœur de sa gouvernance tous les enjeux de la responsabilité.

Cela se traduit par une intégration systématique au sein de ses projets et de ses actions des enjeux économiques, sociaux et environnementaux.

Des objectifs spécifiques, des règles de fonctionnement, des indicateurs de contrôle et de suivi, ainsi que les moyens et les ressources adéquats, ont été définis pour la mise en œuvre d'un développement durable du Groupe.

- Business Plan Opérationnel 2015-2020
- Note de cadrage Diana Holding 2017
- Référentiel de Gouvernance Diana Holding

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

L'ensemble des fonctions supports et métiers sont formellement engagées en matière de Développement Durable et de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

Les objectifs de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise ont été définis à travers la consultation des parties prenantes. Le suivi des actions RSE se fait selon une approche transversale incluant les fonctions clés de l'entreprise.

Ce mode de gestion permet des contrôles croisés visant à prévenir tout manquement aux principes du développement durable.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Manuel Amélioration Continue



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

La stratégie 5/5 du Groupe Diana Holding, qui intègre les exigences du Pacte mondial de Nations Unies, a été déclinée au sein de l'ensemble des filiales. En 2017, 6 axes ont été définis :

1. **Pilotage de la Profitabilité et ROI** : Réduction des coûts et des gaspillages pour améliorer les conditions de travail (Personnel) et offrir des produits avec un meilleur rapport quantité/qualité/prix.
2. **Organisation** : Instauration des principes de bonne gouvernance, méritocratie, formation, développement des compétences et création d'emploi
3. **Excellence Opérationnelle** : Systèmes de pilotage basés sur les reportings et les indicateurs de suivi.
4. **Développement** : Développement durable par la mise en place de processus, procédures et procédés de protection de l'environnement.
5. **Communication** : Focus sur l'éthique et le respect de la déontologie.
6. **Risk Management** : Généralisation de la culture de la gestion des risques dans tous les métiers.

- Note de cadrage Diana Holding 2017
- Note d'instructions des filiales 2017

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

La Gouvernance de la Responsabilité Environnementale et Sociétale au sein du Groupe Diana Holding est portée au plus haut niveau de l'entreprise par la Présidente Directrice Générale.

La Direction de l'Amélioration Continue est en charge des questions relatives au management de la Qualité, intégrant les aspects liés à l'Hygiène, la Sécurité et la Protection de l'Environnement (Politique et programmes QHSE).

Le suivi RSE, au niveau de la Holding se fait aussi lors des réunions des Comités d'Audit et des Risques, du CODIR et de la Revue Annuelle de l'Amélioration Continue.

Au niveau des filiales, la RSE est gérée de manière transversale par une équipe composée par les Directeurs Généraux et par les Directeurs ou Responsables de l'Amélioration Continue, des Ressources Humaines et des Achats.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Organisation interne

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

La matrice des parties prenantes a été finalisée dans toutes les filières et les métiers du Groupe, faisant apparaître les responsabilités, les attentes et les synergies dans tous les domaines, y compris le développement durable.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Matrice des parties prenantes

Au sein des filiales, le Comité "COPER" (Directeurs Généraux et de Départements) se réunit toutes les semaines afin de définir les modalités de coordination et les axes de synergie.

Ce Comité hebdomadaire favorise la coopération, les échanges et les compromis entre les différentes fonctions.

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

Les interactions entre les processus sont déterminées et clarifiées.

- Matrice des interactions
- Manuel des Processus
- Référentiel de Gouvernance Diana Holding

Les sujets relatifs au développement durable et à la responsabilité sociale et environnementale sont discutés lors de la tenue des instances de gouvernance du Groupe et des filiales afin d'optimiser la coordination, vérifier que les objectifs sont en adéquation avec les impératifs du développement durable et éviter tout impact négatif.

## **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 (incluant fournisseurs et sous- traitants) et en aval (transport des produits finis, par exemple).

**☒ 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 le cadre de la politique d'Amélioration Continue mise en œuvre, Diana Holding et ses filiales procèdent à l'évaluation et à l'audit des fournisseurs et des partenaires dans le but de vérifier leur conformité par rapport aux obligations légales, sociales et environnementales. Les contrats établis avec les partenaires, les fournisseurs, les prestataires ou tout autre tiers intègrent systématiquement une clause stipulant leur engagement à se soumettre aux lois et règlements en vigueur, ainsi qu'à respecter les valeurs de la Charte d'Ethique et de Conformité de Diana Holding.

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

Diana Holding et ses filiales suppriment de leurs bases de données agréées tout fournisseur, prestataire, partenaire ou autre tiers ayant commis un manquement aux valeurs éthiques ou aux engagements précédemment énumérés.

Les dossiers d'appel d'offres ont été renforcés et introduisent désormais des critères de sélection plus larges, en lien avec les préoccupations sociales et environnementales, dans l'objectif d'inciter les prestataires à considérer des pratiques responsables et durables.

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

Les responsables de la logistique des filiales assurent la gestion et le suivi de toutes les parties prenantes en amont (fournisseurs, prestataires).

- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs
- Analyse de la chaîne de valeur des filiales
- Cartographie des risques

Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie et du plan d'action 2017, une analyse détaillée de la chaîne de valeur du Groupe et de ses filiales a été menée en mettant en exergue les opportunités, les risques et les menaces.

**Communiquer les politiques et attentes envers les fournisseurs et les autres partenaires professionnels.**

La Charte d'Ethique et de Conformité est systématiquement transmise aux partenaires qui s'engagent à respecter les politiques et le code de conduite de Diana Holding.

Les dossiers d'appel d'offres ont été renforcés et introduisent désormais des critères de sélection plus larges, en lien avec les préoccupations sociales et environnementales, dans l'optique d'inciter les prestataires à considérer des propositions responsables et durables.

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

**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.**

Les contrats avec les fournisseurs, prestataires, sous-traitants, ou autres partenaires, incluent un volet relatif aux engagements sociaux et environnementaux.

Des audits et des contrôles annuels des prestataires ou des partenaires sont également menés dans le cadre des audits croisés du système de Qualité Hygiène Sécurité et Environnement (QHSE) mis en place dans l'ensemble des filiales.

- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs
- Manuel Amélioration Continue
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

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

Conformément à la procédure d'évaluation des fournisseurs et au mode d'administration des appels d'offres, les départements achats procèdent à la sensibilisation régulière des prestataires vis-à-vis de la nécessité du respect des impératifs RSE.

- Par ailleurs, plusieurs actions de sensibilisation des fournisseurs agricoles sont organisées régulièrement pour les initier aux préceptes du développement durable, partager les bonnes pratiques de l'agriculture saine et responsable et lutter contre le travail des enfants. Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs
- Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding
- Programmes d'Amélioration Continue et plans de formation des filiales

## I. 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.**

L'engagement du Groupe en faveur du respect des droits humains tels que définis dans les textes de références internationaux est réitéré dans les documents fondateurs, notamment la Charte d'Ethique et de Conformité, le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines et le Manuel d'Amélioration Continue.

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

- ☒ **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.)**

Les documents fondateurs véhiculent les engagements du Groupe, dont le premier est de "respecter tous les droits internationalement reconnus" tels que définis par les textes et les traités internationaux en vigueur. Il précise également les engagements de Diana Holding en matière de droits des travailleurs selon les exigences de l'Organisation Internationale du Travail et du Code du Travail marocain.

- 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 Présidente Directrice Générale, Madame Rita Maria ZNIBER, a signé une déclaration d'engagement assurant son respect et celui de l'ensemble du Groupe Diana Holding envers la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

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

L'adhésion de Diana Holding aux principes du Global Compact est aussi un garant de l'engagement en faveur du respect et de la promotion des Droits de l'Homme.

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

La Présidente Directrice Générale, Madame Rita Maria ZNIBER, a signé une déclaration d'engagement assurant son respect et celui de l'ensemble du Groupe Diana Holding envers la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. La Charte d'Ethique et de Conformité intègre les engagements de Diana Holding envers les principes régissant le Pacte mondial des Nations Unies. Cette Charte s'applique à l'ensemble des collaborateurs et des partenaires et est de ce fait, diffusée en interne et en externe.

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

La Communication sur le Progrès de Diana Holding est systématiquement diffusée en interne et est consultable par tous 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 Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines de Diana Holding décrit avec précision les modalités de gestion du capital humain.

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

Le Groupe respecte la réglementation et les normes en vigueur.

Diana Holding et ses filiales interdisent et sanctionnent tout type de discrimination raciale, ethnique, religieuse ou de genre. Dans ce sens, de nombreuses mesures sont mises en place afin de favoriser l'équité et l'égalité des chances au niveau du recrutement, de la rémunération, de la formation et des opportunités d'avancement (promotions).

Les évaluations annuelles concernent l'ensemble des collaborateurs et se basent sur des objectifs réalistes et agréés par l'évaluateur et l'évalué.

**Processus pour s'assurer que les Droits de l'Homme internationaux sont respectés.**

Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines Groupe Diana Holding ainsi que le Manuel d'Amélioration Continue diffusés en interne prévoient également un système de suivi et de contrôle permanent de la Ressource Humaine à travers des audits internes ou externes, des évaluations croisés et des enquêtes de satisfaction.

Les filiales ont mis en place des cellules de contrôle qui ont pour objectif de détecter toute anomalie ou manquement par rapport à la législation et aux règles de gouvernance internes.

Ces évaluations sont également conduites auprès des fournisseurs et des partenaires afin de prévenir toute effraction aux Droits de l'Homme.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Manuel d'Amélioration Continue
- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs

**Sensibilisation interne et formation sur les Droits de l'Homme pour la direction et les employés.**

Des séances de sensibilisation relatives aux droits fondamentaux de l'Homme, aux droits du travail, à l'égalité des chances et à la non-discrimination ont été programmées auprès des collaborateurs dans les différentes filiales.

Ces séances ont été organisées avec l'aide des partenaires sociaux.

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Plans de formation des filiales

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

Les unités opérationnelles ont mis en place des dispositifs d'alerte et de signalement à la disposition des collaborateurs (boîte à idées/suggestions), leur permettant de communiquer, de manière anonyme et protégée, d'éventuelles violations ou manquements aux valeurs et principes de la Charte d'Ethique et de Conformité.

Les effractions commises au regard des Droits de l'Homme peuvent également être communiquées par l'intermédiaire des représentants syndicaux (ou autre instance représentative du personnel), des médecins du travail, des gestionnaires des ressources humaines ou encore des responsables hiérarchiques.

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

**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 responsables chargés de la mise en place de la politique RSE à savoir, les Directeurs Centraux, les Directeurs Généraux, les Directeurs des Ressources Humaines, les Directeurs de l'Amélioration Continue et les Directeurs des Achats, ainsi que les représentants syndicaux.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Organisation interne

**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.**

L'ensemble des failles détectées entraînent des actions correctrices intégrées dans le Programme d'Amélioration Continue.

Dans le cas d'un manquement majeur, le Groupe prévoit la mise en place d'une équipe "Gestion de Crise" comprenant les Directeurs concernés et le cas échéant, des tiers externes (représentants du personnel, fournisseurs, collectivités locales, institutions, communautés...).

- Manuel Amélioration Continue
- Manuel des Processus
- Organisation interne

**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 consacre annuellement un budget conséquent aux actions philanthropiques. Cela lui permet de soutenir le développement des droits humains, mais aussi de développer sa notoriété et son image de mécène auprès de ses clients et de ses collaborateurs.

Les filiales soutiennent ou mettent en place des actions en faveur des associations, fondations ou autres types d'organisations non gouvernementales qui ont pour vocation de promouvoir les Droits de l'Homme.

Les nombreux projets parrainés concernent des thématiques telles que l'enfance abandonnée, l'aide à la scolarisation, l'insertion et l'alphabétisation des femmes dans le milieu rural, le réaménagement et l'embellissement des écoles primaires publiques, l'aménagement des espaces sportifs pour les jeunes, l'aide à l'autonomisation et à l'employabilité des jeunes...

- Plans d'actions des filiales



Par ailleurs, le Groupe (en son nom ou à travers ses filiales) contribue au développement culturel et sportif en sponsorisant ou en organisant annuellement des événements artistiques ou sportifs majeurs tels que Mawazine, Tanjazz, Jazzablanca, Festival Gnaoua, Festival International du Raï, Festival International du Film de Marrakech, expositions artistiques, animations sportives et culturelles sur les plages en été, compétitions et manifestations sportives, ...

Les filiales financent aussi des programmes ou des équipements pour encourager leurs employés et leurs enfants à faire du sport.

Les entités organisent tous les ans de nombreuses actions de sensibilisation relatives à la santé, la sécurité, les comportements civiques...

### **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.**

Diana Holding a réalisé dans ses filiales des processus de management des risques ainsi que des cellules de veille et de suivi relatifs au respect des Droits de l'Homme.

Des audits et des évaluations menées en interne ou à travers des partenaires ou prestataires externes (cabinets spécialisés, entreprises clientes, The Coca-Cola Company, etc...) permettent d'assurer que les conditions de mise en œuvre, au sein des différentes entités du Groupe, des impératifs du Pacte mondial des Nations Unies, sont réunies et appliquées. Tout manquement aux Droits de l'Homme donne lieu à des actions correctrices intégrées dans le Programme d'Amélioration Continue.

L'ensemble des projets des entités sont systématiquement analysés au regard des indicateurs définis pour le suivi des Droits de l'Homme.

- Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding
- Manuel Amélioration Continue
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs
- Manuel des Processus

Les contrats avec les fournisseurs, prestataires, sous-traitants et autres partenaires intègrent une clause relative au respect par ces derniers des engagements du Groupe en matière de droits humains. La conformité des partenaires du Groupe est évaluée annuellement. En cas d'irrégularités avérées, et en fonction de la nature de la non-conformité relevée, des actions correctrices sont conjointement mises en place par le partenaire ou le partenariat est rompu.

**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.**

Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines Groupe Diana Holding ainsi que le Manuel d'Amélioration Continue (diffusés en interne) prévoient un système de suivi et de contrôle permanent des ressources humaines. Ces contrôles s'appliquent à la fois en interne, à l'ensemble des fonctions de l'entreprise, et en externe à l'ensemble des prestataires ou partenaires.

Les actions relatives aux Droits de l'Homme sont inscrites dans le programme d'amélioration continue annuel des filiales qui intègre des indicateurs spécifiques de suivi et de contrôle.

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

Un rapport du niveau de conformité (consolidation des résultats des audits internes ou externes et des actions préventives et correctives) est effectué et analysé trimestriellement par la Direction de l'Amélioration Continue.

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

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

- Manuel d'Amélioration Continue
- Manuel des Processus

- Manuel d'Amélioration Continue
- Manuel des Processus
- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines

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

Des comités ont été mis en place pour le suivi de l'activité au niveau de la Holding et au niveau des filiales. On peut citer la Revue de Direction de l'Amélioration Continue (Annuelle), les CODIR / Comités de Direction (trimestriels), les Comex / Comités exécutifs (mensuels), les Comités d'Audit et des Risques (semestriels), Comités Opérationnels (trimestriel) et le Comité d'Entreprise (semestriel).

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

Les missions et le mode de fonctionnement de ces comités au niveau du Groupe ou des filiales est clairement défini au sein du Référentiel de Gouvernance Diana Holding et du Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines.

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

Les filiales de Diana Holding sont à l'écoute des parties prenantes, ils encouragent le dialogue et favorisent le processus de médiation auprès des collaborateurs, des clients, des fournisseurs et autres partenaires.

- Politique d'Amélioration Continue
- Manuel des Processus

Les processus de Management des Risques (GRI), les processus de gestion des Ressources Humaines, et les processus Achats sont aussi des supports pour la gestion des incidents avec les parties prenantes.

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

Les mécanismes de réclamation sont mis en place au niveau de toutes les unités opérationnelles (boîte à idées, plaintes auprès des représentants syndicaux ou auprès d'un manager...).

Une adresse mail de réclamation est communiquée et réservée pour les réclamations des partenaires, fournisseurs ou clients...

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

**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 amélioration appréciable des indicateurs de suivi en matière de santé, de sécurité et d'amélioration des conditions de travail.

Les audits auprès des fournisseurs et autres partenaires ont permis de vérifier leur conformité et leur respect vis-à-vis des exigences du Groupe en termes de Droits de l'Homme. En cas d'irrégularités avérées, et en fonction de la nature de la non-conformité relevée, des actions correctives sont mises en place par le partenaire ou le partenariat est définitivement rompu.

- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Résultats des audits

## II. 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.**

Le Groupe Diana Holding est adhérent depuis 2015 au Pacte mondial des Nations Unies et respecte ses 10 principes fondamentaux.

La politique et les procédures managériales du Groupe Diana Holding prennent en compte les normes internationales prévues dans les conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) à savoir la promotion et la sécurité de l'emploi, l'égalité des chances et de traitement, la formation, la rémunération et les avantages sociaux, la sécurité et santé au travail et les relations professionnelles.

Les entités du Groupe ont élaboré dans le cadre des programmes d'Amélioration Continue, des procédures et activités pertinentes répondants aux exigences normatives internationales du travail.

- Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding
- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Manuel Amélioration Continue
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Manuel des processus

**☒ 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 garantis par la Constitution dans le domaine du travail, des principes des Droits de l'Homme tels qu'ils sont universellement reconnus, ainsi que des conventions de l'OIT. De ce fait, les conventions collectives et les accords collectifs signés avec les syndicats les plus représentatifs, sont inspirés des thèmes de l'OIT et particulièrement de la Déclaration de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

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

Les programmes annuels d'Amélioration Continue des filiales incluent les exigences internationales en termes de Droits de l'Homme et bien sûr, de travail.

**☒ 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).**

Toutes les entités opérationnelles de Diana Holding ont signé des conventions collectives et des accords collectifs du travail après plusieurs étapes de concertation et de négociation avec les syndicats dans le respect des dispositions du code du travail marocain.

- Accords Collectifs du Travail signés dans les filiales

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

Les fournisseurs, sous-traitants, partenaires ou autres tiers sont obligatoirement soumis aux exigences de conformité par rapport aux déclarations à la CNSS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale), aux accidents de travail, aux épreuves de qualification, au respect des consignes de sécurité sociale, au respect des consignes de sécurité au travail, aux plans de prévention.

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

Le respect de la Charte d'Ethique et de Conformité et les clauses QHSE sont intégrées automatiquement dans les contrats avec nos fournisseurs et autres partenaires.

**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.**

Au sein du Groupe, de nombreuses mesures sont mises en place afin de favoriser l'égalité des chances au niveau du recrutement, de la rémunération, de la formation et des opportunités d'avancement.

Diana Holding a mis en place une gestion des carrières (gérée par le Comité des Nominations et des Rémunérations Groupe) visant à ajuster les recrutements et à accompagner les collaborateurs vers les futurs besoins de l'entreprise. A ce titre, l'ensemble des filiales établissent annuellement des plans de formation concernant les différents niveaux hiérarchiques.

Les employés de Diana Holding et de ses filiales bénéficient sans exception de la sécurité sociale et d'une couverture médicale conformément à la législation en vigueur.

Les filiales organisent régulièrement des journées de sensibilisation et de prévention consacrées au don du sang, aux radios pulmonaires, à la vaccination contre la grippe, à lutte contre le tabagisme... Ces thématiques sont préconisées par le Ministère de la Santé et le Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales.

La politique Emploi de Diana Holding est alignée avec les priorités du développement national en matière de sauvegarde et de création d'emploi, que ce soit au niveau des zones industrielles urbaines ou dans les régions rurales défavorisées (chaque année, la filière agricole de Diana Holding permet de générer 1 200 000 journées de travail dans les principales régions agricoles du Maroc).

**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).**

Les Domaines Brahim Zniber, filiale agricole de Diana Holding, est la première entreprise agricole marocaine ayant signé des conventions collectives. A ce titre, elle contribue aux travaux de l'Atelier National Tripartite sur le Dialogue Sociale dans le Secteur Agricole initiés par le Ministère de l'Emploi et des Affaires Sociales.

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

- Travaux de l'Atelier National Tripartite sur le Dialogue Sociale dans le Secteur Agricole

## **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.**

Diana Holding a défini une politique de développement des ressources humaines qui a pour ambition d'assurer la pérennité du Groupe à travers la valorisation de son capital humain, l'accompagnement des collaborateurs tout au long de leur carrière et le développement du bien-être et de la cohésion sociale.

La politique d'Amélioration Continue s'inscrit dans cette vision et est à l'origine de plusieurs programmes et actions tels que l'audit social annuel, la maîtrise des risques "Santé et Sécurité au Travail", les plans de formation et de sensibilisation...

- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

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

Le Comité d'Audit et Risques est en charge de l'évaluation et de l'identification des risques liés aux normes et conditions de travail.

Les résultats de ces contrôles sont notamment discutés lors des réunions du Comité Opérationnel, du COMEX et du Comité d'Entreprise des filiales.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Manuel d'Amélioration Continue
- Manuel des processus

**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 supportent les activités des syndicats en tant que partenaires actifs dans l'amélioration et la défense des conditions de travail du personnel. Les délégués du personnel agissent dans le cadre de leurs droits et des prérogatives dictées par le code du travail et par la réglementation internationale. Outre les négociations annuelles, les réunions du Comité d'Entreprise (semestrielles) incluant deux représentants du personnel, les réunions Ressources Humaines avec les partenaires sociaux (mensuelles) et les réunions relatives à l'Hygiène et la Sécurité au travail (trimestrielles) facilitent le dialogue avec les partenaires sociaux et contribuent aux progrès réalisés en matière de normes et de conditions de travail.

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

**Attribution de responsabilités relatives aux normes du travail dans l'organisation.**

Les responsabilités relatives aux normes du travail sont du ressort de la Direction Générale, de la Direction des Ressources Humaines et de la Direction de l'Amélioration Continue.

Les comités en charge des questions en lien avec les conditions et les normes de travail au sein des unités opérationnelles sont le Comité Opérationnel et le Comité d'Entreprise intégrant au moins deux représentants des partenaires sociaux.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Organisation interne



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

Les filiales organisent régulièrement à travers les Comités d'Entreprise et les médecins du travail, des journées de sensibilisation, de dépistage et de prévention consacrées au don du sang, aux radios pulmonaires, à la vaccination contre la grippe, à la lutte contre le tabagisme... Ces séances de sensibilisation et de formation sont destinées à l'ensemble du personnel.

Des formations de sensibilisation à l'utilisation systématique et efficace du matériel et équipement de protection, ainsi que des formations de secourismes sont également administrées tous les ans au sein des filiales.

Par ailleurs, des programmes de sensibilisation sont organisés pour les représentants du personnel portant sur les droits et les obligations des délégués du personnel et sur le rôle des partenaires sociaux.

Pour sa part, Atlas Bottling Company (ABC) a aussi partagé avec le management, un répertoire sur la plateforme collaborative contenant les principales réglementations liées au travail.

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Plans de formation des filiales
- Plateforme Collaborative ABC

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

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

Les contrats contiennent une clause stipulant l'engagement des fournisseurs à respecter les Droits de l'Homme, incluant les conditions et normes de travail en vigueur. La Charte d'Ethique et de Conformité est systématiquement transmise aux partenaires. Les fournisseurs sont évalués au moins une fois par an. En cas de non-conformité, ils sont, soit exclus de la base des fournisseurs agréés, soit amenés à s'engager en faveur de la mise en place d'actions correctives requises.

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

- ☒ **Mécanismes de plainte, canaux de communication et autres procédures (mécanismes de dénonciation par exemple) disponibles permettant aux employés de rapporter leurs préoccupations, suggestions ou de demander conseil, conçus et fonctionnant en accord avec les représentants des organisations de travailleurs.**

Les mécanismes de réclamations sont mis en place au niveau de toutes les unités opérationnelles (boîte à idées, plainte auprès des représentants syndicaux, auprès d'un responsable Ressources Humaines, ou auprès d'un manager...).

- Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding
- Règlements intérieurs des filiales

### 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.**

Le Comité d'Audit et Risques est en charge de l'évaluation et de l'identification des risques (procédure maîtrise des risques "Santé et Sécurité au Travail", audit social annuel...).

Les responsables de l'Amélioration Continue collaborent transversalement avec les différentes fonctions de l'entreprise afin d'établir des reportings mensuels relatifs à l'intégration et au suivi des principes de gestion durable. De ce fait, les indicateurs relatifs aux conditions et normes du travail sont aussi évalués mensuellement.

Les résultats de ces contrôles sont notamment discutés lors des réunions du Comité Opérationnel, du COMEX et du Comité d'Entreprise des filiales.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Manuel Amélioration Continue
- Manuel des Processus

- ☒ **Système pour tracer et mesurer la performance basée sur des mesures standardisées.**

Un bilan social est conduit tous les ans permettant un suivi de l'évolution des paramètres relatifs aux ressources humaines, aux normes et aux conditions de travail.

La procédure de maîtrise des risques "Santé et Sécurité au Travail" intègre des objectifs quantifiés sur des indicateurs standardisés tels que le suivi des accidents de travail et des arrêts maladie.

- Manuel des Processus
- Manuel d'Amélioration Continue

La revue mensuelle de la Direction de l'Amélioration Continue, intègre des évaluations qualitatives et quantitatives relatives aux obligations réglementaires et légales, à la sûreté des sites, à la sécurité des collaborateurs et aux impacts environnementaux.

☒ **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 Ressources Humaines avec les partenaires sociaux et les réunions concernant l'Hygiène et la Sécurité au travail facilitent le dialogue avec les partenaires sociaux qui sont consultés pour la détermination des actions relatives à l'amélioration des conditions de travail. A ce titre, les IRP (Instances de Représentation du Personnel) contribuent activement aux progrès réalisés.

- Référentiel de Gouvernance RH
- 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.**

Le Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines ainsi que le Manuel de l'Amélioration Continue diffusés en interne prévoient un système de suivi mensuel relatif aux conditions et normes de travail. Ces contrôles sont menés par des ressources du Groupes ou des prestataires ou partenaires externes (auditeurs internes, cabinets spécialisés, clients, ...).

- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Manuel Amélioration Continue
- Manuel des Processus

Des audits et des contrôles annuels des prestataires sont également menés dans le cadre des audits croisés du système QHSE mis en place dans l'ensemble des filiales afin de vérifier leur conformité. Le cas échéant, des actions correctives sont mises en œuvre.

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

Les conclusions de la Revue Annuelle de la Direction de l'Amélioration Continue (traitant des évaluations qualitatives et quantitatives relatives aux obligations réglementaires et légales, à la sûreté des sites, à la sécurité des collaborateurs, ainsi qu'aux impacts environnementaux), montrent des améliorations appréciables au niveau des indicateurs sociaux de l'ensemble des filiales.

- Résultats des bilans sociaux et des audits relatifs aux normes et conditions de travail
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

### III. 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.**

Diana Holding opte pour une stratégie de développement durable déclinée au sein de ses unités opérationnelles. Le Groupe favorise la mise en œuvre d'actions et l'utilisation de technologies permettant de favoriser l'équité sociale et de protéger l'environnement.

A cet effet, l'ensemble des filiales ont développé des programmes d'actions continues visant à mettre en place les pratiques adaptées et les innovations favorables à l'atteinte des objectifs environnementaux de Diana Holding.

La gestion de ces plans d'actions est prise en charge par la Direction ou le Département de l'Amélioration Continue. Les questions environnementales sont discutées lors des réunions des instances de gouvernance notamment (Comité d'Audit et Risques, COMEX, COPER).

Les programmes mis en place dans les filiales sont nombreux et sont en lien avec le développement et la promotion d'une agriculture durable, la réduction de l'impact sur le sol, l'eau, et l'air incluant la réduction de l'émission des gaz à effet de serre, l'optimisation des ressources énergétique...

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding
- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Manuel d'Amélioration Continue

- 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 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.

- Charte d'Ethique et de Conformité
- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding

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

Historiquement le Groupe tire sa richesse de la terre et de ses bienfaits. Ses activités agricoles, avicoles, vinicoles et agro-industrielles impliquent une corrélation forte entre la pérennité du Groupe et la préservation de l'environnement. A ce titre, la gestion durable de l'environnement est un facteur clé de succès pour Diana Holding et ses filiales.

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding

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

La Charte d'Ethique et de Conformité et la politique d'Amélioration Continue, formalisent et opérationnalisent l'engagement de Diana Holding et de ses filiales en faveur d'une gestion responsable et durable.

- Charte d'Ethique et de Conformité
- Manuel 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 de Diana Holding et de ses exigences QHSE sont automatiquement incluses au sein des clauses spécifiques dans les contrats avec les fournisseurs ou les autres partenaires.

- Manuel des Règles de Gestion Groupes Achats-fournisseurs

**Engagements spécifiques et objectifs pour des années déterminées.**

Les objectifs et les actions concernant le respect de l'environnement définies en 2017 par les filiales se déclinent comme suit :

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

**Les Domaines Brahim Zniber :**

- Certification GLOBALG.A.P. (Agriculture saine et responsable) sur les fermes oléicoles en 2017.
- Certification BRC (Sécurité Alimentaire) à l'unité de trituration en 2017.
- Certification GLOBALG.A.P. sur les fermes arboricoles en 2018.
- Certification BRC sur les unités de conditionnement en 2018.
- Renouvellement des Certificats de l'ONSSA (Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires) sur les fruits rouges.



- Confection de bassins pour le stockage d'eau.
- Valorisation de 100% des déchets organiques par compostage.
- Conversion en agriculture biologique pour les cultures d'oliviers.

Passage à la lutte biologique sur les fruits rouges.

#### **Roslane Wine & Spirits :**

- Conversion étendue des cultures de raisins en viticulture BIO (agriculture biologique).
- Elaboration du bilan carbone.

#### **Société Nouvelle de Volailles :**

- Amélioration de l'empreinte carbone de 50% au sein des sites opérationnels.
- Diminution des rejets poussiéreux de 85%.

#### **Atlas Bottling Company :**

- Réduction des GES de 13% à l'horizon 2020.
- Recyclage des déchets solides de 92% avec un objectif de 95% en 2018.
- Recyclage des déchets liquides à 95% (Projet en cours avec la régie locale Amendis).
- Amélioration des taux énergétiques :
  - Energie : 0,42 MJ/L Produit fini - Eau : 1,99 L/L Produit fini.
- Conformité à la norme 50001 (Energie) en 2018.
- Changement du Fuel à Tanger par le GPL (Gaz Propane Liquéfié) dans l'optique de réduire les émissions GES.

#### **IFA Conseil :**

- Projet de certification Haute Qualité Environnementale (HQE) pour la construction de nouveaux locaux.

## **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.**

Les responsables de l'Amélioration Continue et le Comité d'Audit et Risques procèdent à l'évaluation et à l'identification des risques en conduisant des audits environnementaux au sein des exploitations et des unités de production (procédure d'évaluation des aspects et impacts environnementaux).

Les études d'impact sont réalisées par un bureau d'études spécialisé en la matière.

Les résultats permettent de déterminer les objectifs, les actions, les indicateurs et les plans de contrôle et de surveillance en faveur du développement durable qui sont inclus au sein des programmes d'Amélioration Continue des filiales.

L'avancement et le suivi de la réalisation de ces actions se fait mensuellement à travers le "Reporting Développement Durable" du Groupe qui est consolidé au niveau de la Holding.

- Manuel d'Amélioration Continue
- Manuel des processus
- Programmes d'Amélioration Continue

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

L'impact du cycle de vie des produits est géré de manière rigoureuse par les responsables de l'Amélioration Continue et les responsables logistiques.

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).

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Manuel des processus
- Règles de gestion des stocks et des déchets des filiales

**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.

Au niveau des filiales, le Développement Durable est géré de manière transversale par une équipe composée des Directeurs Généraux, des Directeurs ou responsables Amélioration Continue, Ressources Humaines et Achats.

Les programmes d'Amélioration Continue (QHSE) des filiales intègrent des actions relatives à la protection de l'environnement clairement définies (impliquant la description des objectifs, tâches, indicateurs de suivi et responsabilités).

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Organisation interne
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

**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 (agriculture durable, optimisation énergétique, écogestes...).

- 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 anormale repérée au sein de leur entreprise. Ils peuvent informer les représentants syndicaux, leurs responsables hiérarchiques, les responsables Amélioration Continue ou tout autre manager...

Une boîte à idées permet également aux employés de remonter toute observation pouvant constituer une menace pour l'environnement, ainsi que toute suggestion pertinente.

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Plans de formation des filiales

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



☒ **Bonnes pratiques établies ou naissantes.**

Les unités opérationnelles ont mis en place des programmes de suivi quotidien de la consommation et de la performance énergétique ayant entraîné des économies significatives relatives aux dépenses d'eau, d'électricité, de gasoil ou autres sources d'énergie utilisées...

Roslane Wine & Spirits, a mis en place un cahier des charges et une procédure d'encadrement des fournisseurs de raisins pour les inciter à adopter des pratiques agricoles durables.

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Suivi des performances énergétiques)
- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs

**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.**

Le pilotage de la démarche Développement Durable se fonde sur un ensemble d'éléments quantifiés qui sont repris mensuellement dans le reporting environnemental "Reporting Développement Durable".

Les études d'impact sont réalisées annuellement par un bureau d'études spécialisé.

Les résultats permettent de déterminer les objectifs, les actions, les indicateurs et les plans de contrôle et de surveillance en faveur du développement durable à intégrer dans le programme d'Amélioration Continue (QHSE).

Cette démarche a donné lieu à la formalisation de procédures spécifiques telles que :

- 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.

- Manuel Amélioration Continue
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales
- Manuel des processus

- Procédure d'achats intégrant les exigences QHSE dans le choix des technologies et des matières préservant l'environnement.
- Au niveau agricole, des analyses de résidus, microbiologiques et de métaux lourds ainsi qu'un suivi nutritionnel des plantes sont effectués.

**Système pour tracer et mesurer la performance basée sur des mesures de performance standardisées.**

Le reporting mensuel du Développement Durable consolidé par les responsables de l'Amélioration Continue, intègre un suivi quantifié des aspects relatifs aux impacts sur l'environnement (performance énergétique, traitement des déchets, bilan carbone, gestion des eaux usées...).

- Manuel d'Amélioration Continue
- Manuel des processus
- Reporting du Développement Durable

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

Le Développement Durable est géré de manière transversale par une équipe composée par les Directeurs Généraux, les Directeurs ou responsables de l'Amélioration Continue, des Ressources Humaines et des Achats. Des comités ont été mis en place pour le suivi de l'activité au niveau des filiales et au niveau du Groupe. On peut ainsi citer au niveau de la Holding, la Revue de Direction de l'Amélioration Continue (Annuelle), le CODIR (trimestriel), et le Comité d'Audit et Risques (semestriels), ainsi que le Comex ou Comité exécutif (mensuels), le Comité Opérationnel (trimestriel) et le Comité d'Entreprise (semestriel) au niveau des filiales.

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

**Processus pour gérer les incidents.**

Une procédure de gestion des incidents (IMCR) a été formalisée. En cas d'incident, des fiches de non-conformité sont immédiatement saisies. Tout incident entraîne une réunion du COMEX pour déterminer des actions correctrices à mettre en place. Dans certains cas, une équipe "Gestion de Crise" peut être formée pour la gestion de l'incident.

- Manuel des processus
- Organisation interne

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

Les unités opérationnelles établissent une cartographie des risques et définissent des plans de surveillance et de contrôle suite à l'étude de l'impact de l'activité sur l'environnement. Ce suivi est formalisé dans le reporting mensuel remis à la Direction de l'Amélioration Continue du Groupe et intégré dans le reporting consolidé du Développement Durable.

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

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

Les résultats de l'intégration des principes relatifs à l'environnement sont nombreux. On peut citer l'évolution positive des indicateurs du bilan carbone, la réduction de la consommation énergétique au sein de l'ensemble des filiales, les efforts significatifs pour le traitement des déchets, la réduction de 30% de l'utilisation des produits phytosanitaires et le démarrage de cultures biologiques au niveau agricole ...

- Résultats des programmes d'Amélioration Continue des filiales

☒ **Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.**

Une réflexion relative à l'utilisation de l'énergie solaire dans les unités de production est en cours.

L'ensemble des exploitations agricoles de Diana Holding assurent le transfert technologique et l'encadrement des exploitants régionaux dans le but d'établir des partenariats et des échanges constructifs et de promouvoir les principes de l'agriculture saine et durable.

Depuis 2015, les nouveaux édifices ou unités de production doivent obligatoirement intégrer les aspects environnementaux (Haute Qualité Environnementale).

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

## IV. 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.

Trois documents fondateurs du Groupe signés par la Présidente Directrice Générale (Charte d'Éthique et de Conformité, Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines et Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs), ainsi que les règlements intérieurs des filiales signés par les Directeurs Généraux de chacune des entités, confirment l'engagement et le soutien de la Direction envers la lutte contre la corruption.

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

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

Le Groupe et l'ensemble de ses filiales ont mis en place des procédures et des règles de gestion transparentes :

- les procédures des achats obéissent à la mise en concurrence honnête et compétitive des fournisseurs.
- les procédures de vente sont impartiales et tous les mécanismes promotionnels sont démocratisés.
- les procédures Ressources Humaines obéissent aux règles de bonne gouvernance de Diana Holding.

Diana Holding et ses filiales informent et sensibilisent l'ensemble des collaborateurs sur les règles relatives à la corruption, aux conflits d'intérêts, à la propriété intellectuelle et industrielle et à la confidentialité.

Diana Holding et ses filiales refusent toute collaboration avec des personnes physiques ou morales qui ne partagent pas leur système de valeur, d'éthique et de déontologie tel que défini au sein de la charte d'Éthique et de Conformité du Groupe.

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

**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.**

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.

- Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding

**Politique anti-corruption concernant les partenaires professionnels.**

Diana Holding refuse catégoriquement de travailler avec des partenaires qui n'adoptent pas les mêmes valeurs d'intégrité et d'honnêteté. Tous les contrats avec les fournisseurs ou autres partenaires incluent une clause relative au respect des valeurs véhiculées au sein de la Charte d'Ethique et de Conformité de Diana Holding.

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

Diana Holding et ses filiales ont formalisé des procédures d'achat transparentes et rigoureuses au sein du Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-fournisseurs. Ce dispositif a été renforcé par la mise en place d'un système intégré SAP automatisant tous les verrous relatifs à la comptabilité et aux achats.

Tout incident impliquant une tentative de corruption, entraîne la fin de la collaboration avec le partenaire de manière définitive et le renvoi immédiat de l'employé ou des employés impliqués.

L'entreprise et ses collaborateurs ne donnent ni n'acceptent aucune forme de dons, pourboires ou cadeaux en contrepartie de l'obtention ou de l'attribution de marchés commerciaux.

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

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

Les audits et contrôles réguliers mis en place par les Responsables de l'Amélioration Continue pour la réalisation du reporting du Développement Durable Groupe, incluent les valeurs et procédures véhiculées au sein de la Charte d'Ethique et de Conformité, du Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines, ainsi que du Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs.

- Manuel Amélioration Continue
- Manuel des processus
- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs

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

Des séances de sensibilisation au bénéfice des collaborateurs sont organisées pour traiter de la lutte contre la corruption et des comportements non éthiques.

Ces sujets sont aussi abordés annuellement lors de la "caravane Diana Holding" : tournée des Directeurs Centraux et Directeurs Généraux au sein de l'ensemble des filiales pour favoriser les échanges avec les employés, les informer des nouvelles orientations stratégiques et rappeler les valeurs du Groupe...

- Plans de formation des filiales
- Action de proximité et d'information des collaborateurs

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

L'indépendance de la fonction d'audit et de contrôle, ainsi que la transversalité de la surveillance, du contrôle et de la maîtrise des risques, sont des principes de gouvernance de Diana Holding facilitant la mise en pratique de sa politique anti-corruption.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding

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

Diana Holding sensibilise ses fournisseurs et ses partenaires aux exigences en matière de lutte contre la corruption à travers la diffusion de sa Charte d'Ethique et de Conformité et la mise en œuvre des procédures définies dans le Manuel des Règles de Gestion Achats-Fournisseurs.

- 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 énoncé 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.

Au niveau organisationnel, le Comité de Direction (CODIR) et le Comité des Nominations et des Rémunérations sont en charge des questions éthiques au niveau de la Holding.

Concernant les filiales, les problèmes d'éthique et de conformité sont traités au sein des COMEX.

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

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

Diana Holding et ses filiales incitent les collaborateurs à signaler tout manquement aux principes véhiculés au sein de la Charte d'Ethique et de Conformité et des règlements intérieurs des filiales.

En cas de besoin, les collaborateurs peuvent demander conseil ou informer leurs représentants syndicaux, leurs responsables hiérarchiques, les responsables Amélioration Continue ou tout autre manager...

Un numéro de téléphone et une adresse mail sont communiqués aux partenaires (fournisseurs, sous-traitants, clients...) pour tout signalement ou réclamation de leur part impliquant un manquement aux valeurs éthiques.

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

**Comptabilité interne et procédures d'audits concernant l'anti-corruption.**

Diana Holding et ses filiales ont formalisé des procédures d'achat transparentes et rigoureuses au sein du Manuel des Règles de Gestion Achats-fournisseurs. Ce dispositif a été renforcé par la mise en place d'un système intégré SAP automatisant tous les verrous relatifs à la comptabilité et achats.

La gestion des carrières suit des règles strictes et transparentes définies au sein du Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines.

Les audits réguliers mis en place par les Responsables de l'Amélioration Continue dans le cadre du Système de Management Qualité de Diana Holding et de ses unités opérationnelles, intègrent le suivi des incidents liés aux questions éthiques.

- Référentiel des Ressources Humaines
- Manuel Amélioration Continue
- Manuel des processus
- 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-corruption**

**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 sensibilisent les collaborateurs et les employés à cette question et définissent des règles de gestion transparentes minimisant les risques éthiques.

Diana Holding et ses filiales ont formalisé des procédures d'achat transparentes et rigoureuses au sein du Manuel des Règles de Gestion Achats-fournisseurs. Ce dispositif a été renforcé par la mise en place d'un système intégré SAP automatisant tous les verrous relatifs à la comptabilité et aux achats.

Le suivi des incidents en lien avec la corruption donne lieu à un rapport annuel dont l'analyse permet d'identifier les zones à risque et de définir les actions correctrices adaptées.

- Charte d'Ethique et de Conformité Diana Holding
- Manuel des processus
- Manuel des Règles de Gestion Groupe Achats-Fournisseurs
- Système intégré SAP



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

La Direction œuvre à contrôler et améliorer les principes liés à l'anti-corrupcion à travers l'action de ses organes de gouvernance. Le Comité d'Audit et Risques, le CODIR et le Comité de Nomination et de Rémunération Groupe, ainsi que les COMEX des filiales traitent les questions d'éthique en fonction de la nature de la problématique.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Référentiel des Ressources Humaines

Les Comités concernés analysent les risques liés à la corruption, veillent à la bonne application des règles et valeurs du Groupe, définissent les actions à mettre en œuvre et le cas échéant, étudient et traitent les incidents.

**Processus pour gérer les incidents.**

Les incidents éthiques font l'objet d'un traitement immédiat par l'instance de gouvernance concernée en fonction de la nature de la problématique. Ces incidents entraînent la mise en place de mesures correctrices et préventives.

- Manuel des processus

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

L'intégration des principes relatifs à la lutte contre la corruption, la définition de règles et de procédures de gestion transparentes, l'instauration d'audits et de contrôles réguliers, sont autant d'éléments qui assainissent et consolident les relations entre les parties prenantes.

- Politique d'Amélioration Continue

## V. 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.**

Diana Holding intègre les impératifs de la RSE et du Développement Durable au cœur de sa stratégie de développement. De ce fait, les actions développées par la Holding et par ses filiales sont parfaitement en cohérence avec nombres d'objectifs portés par les Nations Unies tels que les droits de l'Homme, les droits du travail, l'éducation, la sécurité alimentaire, la promotion de l'agriculture durable, l'optimisation des ressources énergétiques, la réduction des impacts environnementaux et des gaz à effets de serre...

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

Ces préoccupations sont intégrées dans les programmes d'Amélioration Continue des filiales. L'ensemble des projets du Groupe sont étudiés en prenant compte des principes de la création de valeur et du développement durable (Comité des Projets Groupe).

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

Le Groupe Diana Holding est résolument engagé dans une démarche d'amélioration continue et de développement durable.

Dans cette optique, les unités du Groupes sont tenues d'aller au-delà des obligations légales et réglementaires en termes de droits de l'Homme, droits du travail ou encore d'exigences environnementales.

Les plans d'action et programmes annuels contiennent tous des rubriques en corrélation avec les objectifs des Nations Unies (indicateurs sociaux, conditions de travail, sécurité alimentaire, optimisation énergétique et réduction des impacts environnementaux...).

La filiale agricole a également des objectifs relatifs au développement et à la promotion des préceptes de l'Agriculture Durable auprès des exploitants régionaux.

Diana Holding développe des actions ou supporte des Organisations Non Gouvernementales qui organisent des évènements en lien avec le développement des objectifs et thèmes des Nations Unies.

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding
- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

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

Les procédures opérationnelles et les plans d'action développés reflètent les politiques et la stratégie du Groupe qui incluent les objectifs et les problématiques des Nations Unies.

- Manuel des processus

## 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 et ses filiales mettent en place de nombreuses actions sociales et philanthropiques :

- Plans d'action des filiales

Diana Holding à travers ses filiales contribue activement à favoriser l'accès à l'éducation et au savoir en parrainant des actions en faveur de la scolarisation des enfants abandonnés et de l'alphabétisation des femmes dans le milieu rural.

Dans le nord du Maroc, Atlas Bottling Company a développé un programme d'"ouverture sur le monde académique" consistant à organiser des rencontres-débats avec des étudiants de différentes écoles et universités dans le but de :

- discuter des problématiques de l'emploi et les aider à améliorer leurs démarches de recherche de stages ou de travail,
- présenter des thématiques autour des métiers d'avenir (Distribution, Marketing, Production, Supply Chain, ...).

Près de 150 étudiants ont bénéficié de cette initiative en 2017.

Dans le milieu rural, les Domaines Brahim Zniber encouragent la scolarisation des enfants en :

- organisant des actions de sensibilisation à l'importance de l'éducation académique auprès des salariés et des habitants des villages,
- allouant annuellement des financements au profit des fondations et associations locales pour l'acquisition de véhicules de transport scolaire.

Roslane, Wine & Spirits a développé un programme de formation académique "Bartenders Academy" destinée à la formation des jeunes professionnels aux métiers et services du Bar.

Diana Holding à travers ses filiales, parraine également des évènements musicaux majeurs, de nombreuses expositions d'art et des évènements sportifs.

Les filiales financent des équipements pour encourager leurs employés et leurs enfants à faire du sport.

Diana Holding œuvre à la préservation de l'environnement en planifiant des journées de sensibilisation accompagnées d'une action de ramassage des déchets au profit des enfants dans les villes et dans les zones agricoles.

Roslane Wine & Spirits et Les Domaines Brahim Zniber, mettent en place des formations, à destination des exploitants régionaux et de leurs enfants, sur le savoir-faire et les technologies éco-responsables développés dans le cadre de la promotion de l'agriculture saine et durable.

**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, la Fondation Rita Zniber, l'Association Cœur de Gazelles, l'Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Tanger et Tétouan, la Faculté des Sciences et Techniques de Tanger, l'Université Internationale de Rabat...

- Conventions et partenariats du Groupe et des filiales

**Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.**

Diana Holding développe et met en place des actions caritatives et sociales comme la distribution de ftours (repas de rupture du jeûne) pendant le mois de Ramadan ou encore, la mise à disposition de kiosques de vente lors de la saison estivale au profit de jeunes chômeurs afin de favoriser l'emploi saisonnier (à travers Atlas Bottling Company).

- Plans d'action 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.**

L'intégration des principes de Responsabilité Sociétale des Entreprises et de Développement durable au sein de la stratégie et du fonctionnement de Diana Holding, représente un engagement ferme à agir sur les objectifs des Nations Unies.

Les actions et les prises de position du Groupe, ainsi que la communication interne et externe autour de son adhésion au Pacte mondial des Nations Unies, rendent publique l'engagement de Diana Holding en faveur du développement responsable et durable.

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding
- Adhésion au GC et Communication sur le Progrès de Diana Holding

### **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 participent régulièrement à des conférences ou autres manifestations en lien avec les objectifs et thématiques des Nations Unies (notamment la Performance Energétique, le Développement Durable, l'Agriculture Durable, la Lutte Contre le Réchauffement Climatique...).

### **Autres bonnes pratiques établies ou naissantes.**

IFA Conseil encourage systématiquement ses clients à inclure l'approche Développement Durable dans leurs activités.

## 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" la mobilisation.**

Diana Holding participe à la protection des droits de l'enfant et à l'accompagnement des jeunes notamment à travers sa contribution annuelle à la Fondation Rita Zniber qui soutient la prise en charge d'enfants abandonnés incluant leur scolarisation, ainsi que l'amélioration des conditions des mères célibataires.

- Conventions et partenariats du Groupe et des filiales

Diana Holding favorise le développement du droit des femmes et leur accompagnement dans l'accès au savoir et à l'emploi en parrainant le programme de l'Association Cœur de Gazelles de lutte contre l'analphabétisme des femmes et leur réinsertion professionnelle.

Diana Holding a développé des programmes académiques en collaborant avec de nombreuses universités et écoles supérieures : l'Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Tanger et Tétouan, la Faculté des Sciences et Techniques de Tanger, l'Université Internationale de Rabat...

## VI. 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 à l'origine de l'adhésion du Groupe au Global Compact et de la formalisation de son engagement en faveur du de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et du Développement Durable.

- Allocutions de la Présidente Directrice Générale lors des conférences sur le climat (COP 21 et COP 22)

Madame Rita Maria ZNIBER, est très concernée par la problématique du réchauffement climatique et a intervenu au sein de 2 manifestations parallèles en marge de la COP 21 à Paris et de la COP 22 à Marrakech.

Madame Rita Maria ZNIBER est par ailleurs une personnalité très active dans le milieu associatif marocain et a débuté son action en faveur des jeunes orphelins dans les années 80. En 1992, elle crée la "Fondation Rita Zniber" qui défend depuis la cause de "l'Enfance Privée de Famille". C'est une association à but non lucratif et reconnue d'Utilité Publique.

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

La Présidente Directrice Générale promeut le développement des nouvelles technologies éco-responsables, des énergies renouvelables et de l'agriculture durable.

- Stratégie de Développement Durable de Diana Holding

**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 politique d'Amélioration Continue du Groupe intégrant les exigences de la RSE et du Développement Durable a été initiée et validé par la Présidente Directrice Générale de Diana Holding.

- Manuel Amélioration Continue

**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 de la RSE et du Développement Durable. De ce fait, les objectifs des directions, ainsi que les objectifs individuels de l'ensemble des collaborateurs de Diana Holding incluent les aspects et thématiques véhiculés par le Global Compact.

- Objectifs annuels des Directions et des collaborateurs

## 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 à long terme de la RSE.**

La Gouvernance de la Responsabilité Environnementale et Sociétale et du Développement Durable au sein du Groupe Diana Holding est soutenue et approuvée par la Présidente Directrice Générale, le Conseil d'Administration et le Comité Exécutif du Groupe.

- Documents fondateurs Diana Holding

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

### **Le Conseil d'administration établi, 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 de manière transversale par une équipe composée par les Directeurs Centraux, les Directeurs Généraux et par les Directeurs ou responsables des pôles Amélioration Continue, Ressources Humaines et Achats. Cette équipe est rattachée à la Présidente Directrice Générale.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Organisation interne

Le suivi de la RSE au niveau de la Holding se fait aussi lors des réunions des Comités d'Audit et des Risques, du CODIR et de la Revue Annuelle d'Amélioration Continue.

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

Le reporting du Développement Durable et la Communication sur le Progrès sont validés par la Présidente Directrice Générale de Diana Holding, elle-même membre du Conseil d'Administration.

- Reporting du Développement Durable
- Communication sur le Progrès



## 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.**

Filière Agricole : Certification GLOBALG.A.P. (Agriculture Saine et Durable) - Prix de la qualité au SIAM (salon de l'agriculture).

- Certifications et reconnaissances des filiales

Filière Avicoles : Certification ISO 9001 - Agréments et certificats de l'ONSSA (Sécurité Alimentaire).

Filière Viticole : Certification ISO 9001 de son unité "Les Celliers de Meknès"

Filière Boissons Non Alcoolisées : Certification KORE de Coca-Cola Company portant sur la salubrité alimentaire, la santé et la 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 et FSSC 22000.

Filière Conseil : IFA Conseil a obtenu la 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.**

La stratégie de Développement Durable de Diana Holding repose sur une intégration du dialogue avec les parties prenantes notamment les représentants syndicaux, les collaborateurs, les fournisseurs, les partenaires et les clients.

- Manuel 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 régulièrement sollicitées. A titre d'exemple on peut citer la consultation des partenaires, tels que :

- Coca-Cola Company pour l'étude et l'installation de technologies éco-responsables,
- des représentants syndicaux pour la négociation des accords collectifs,
- des fournisseurs agricoles pour la définition d'un cahier des charges incitant au développement d'une agriculture responsable et durable,

- Programmes d'Amélioration Continue des filiales

- des sous-traitants pour la mise en place d'un système de contrôle qualité, des clients pour la sensibilisation sur les conditions de stockage et de préservation des produits...
- ☒ **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 incitent les collaborateurs à communiquer en encourageant la politique de la "porte ouverte". Les collaborateurs peuvent s'adresser à tout moment aux managers ou aux représentants de leur choix pour apporter des suggestions, des signalements ou porter plainte. Ils peuvent également utiliser les boîtes à idées mises à leur disposition.

En cas de plainte d'un employé, le comité responsable de traiter la plainte 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.

Un numéro de téléphone et une adresse mail sont communiqués aux partenaires (fournisseurs, sous-traitants, clients...) pour tout signalement ou réclamation de leur part ou pour fixer une entrevue dans le but d'échanger sur un sujet précis.

- Référentiel de Gouvernance Diana Holding
- Référentiel de Gouvernance Ressources Humaines
- Règlements intérieurs des filiales

## Acronymes

<b>ABC</b>	Atlas Bottling Company
<b>CNSS</b>	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
<b>CODIR</b>	Comité de Direction
<b>COMEX</b>	Comité Exécutif
<b>COP</b>	Communication sur le Progrès
<b>COP</b>	Conferences of the Parties - cadre d'action de lutte contre le réchauffement climatique
<b>COPER</b>	Comité opérationnel
<b>GES</b>	Gaz à effet de serre
<b>GLOBALG.A.P.</b>	Certification GLOBALG.A.P. - Good Agricultural Practices (Agriculture Saine et Durable)
<b>GPL</b>	Gaz Propane Liquéfié
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>HQE</b>	Haute Qualité Environnementale
<b>IMCR</b>	Incident Management and Crisis Resolution
<b>IRP</b>	Instances de Représentation du Personnel
<b>ODD</b>	Objectifs de Développement Durable
<b>OIT</b>	Organisation Internationale du Travail
<b>ONSSA</b>	Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires)
<b>QHSE</b>	Qualité Hygiène Sécurité et Environnement
<b>ROI</b>	Retour sur investissement
<b>RSE</b>	Responsabilité Sociale des Entreprises
<b>SIAM</b>	Salon International de l'Agriculture au Maroc
<b>SNV</b>	Société Nouvelle de Volailles

