

MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS

À UTILISER UNE FOIS QUE VOUS SEREZ CERTAIN D'ÊTRE EN CONFORMITÉ



MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS

À UTILISER UNE FOIS QUE VOUS SEREZ CERTAIN D'ÊTRE EN CONFORMITÉ

Si vous n'avez pas encore pris toutes les mesures nécessaires pour vous assurer de votre conformité, consultez le Guide d'Action pour les Dirigeants. Vérifiez votre conformité étape par étape, et ne commencez pas ce manuel tant que vous ne serez pas certain que chaque étape a été remplie.

Les puces indiquent les concepts importants à aborder.
Les parties en italique suggèrent des mots ou des phrases que vous pouvez utiliser pour présenter les concepts.

En tant que dirigeant, vous jouez un rôle crucial pour informer votre personnel – et par conséquent le grand public – sur la position actuelle de l'industrie. Les employés mal ou pas informés ne pourront que nuire à notre cause, ce qui risque de vous faire perdre des ventes. Voilà pourquoi vous devez considérer la formation sur les diamants de la guerre comme une priorité – pour vous et votre personnel. Toutefois, vous devez vous former en premier et bien maîtriser la question. Vous serez considéré comme l'expert de la boutique et, en tant que tel, devez être préparé à répondre à leurs questions et à dissiper leurs inquiétudes

Utilisez ces points, en partie ou en totalité, pour former votre personnel.

- **Présentez le sujet de la réunion et expliquez à vos employés qu'ils pourront répondre en toute confiance aux questions des clients dès la fin de cette réunion.**

Exemple de script :

Ce matin, nous allons parler d'un problème très important : les inquiétudes de notre clientèle sur les diamants de la guerre. Les médias vont de nouveau attirer l'attention du grand public

sur ce sujet, surtout avec la sortie du film « The Blood Diamond » (Diamant du sang). Les consommateurs se sentant beaucoup plus concernés par les problèmes de société, nous devons leur faire savoir quand ils le demandent que nous ne vendons aucun diamant de la guerre. Il faut également communiquer sur le fait que, depuis des années, l'industrie travaille activement pour débarrasser le marché de tout diamant de la guerre.

Tout d'abord, j'aimerais vous rappeler que si les diamants permettent aux gens de célébrer leurs émotions les plus profondes, ils font aussi travailler de nombreuses personnes et apportent de l'espoir dans le monde entier.

Je tiens à vous assurer que chaque diamant que nous vendons est garanti par nos fournisseurs comme ne provenant pas d'un pays en guerre. Nous prenons part à un effort mondial qui concerne toute l'industrie afin d'éradiquer ce trafic illégal de diamants. Nous allons aborder la façon dont vous pouvez parler en toute confiance avec vos clients et leur garantir que les diamants qu'ils achètent proviennent de sources légales. Les diamants assurent la survie de nombreuses personnes en Afrique comme dans le reste du monde, donc nous avons aussi un rôle à jouer pour être sûrs que notre clientèle comprend à quel point les diamants sont vitaux pour la stabilité des sociétés africaines comme à la croissance et à l'avenir de nombreuses nations.



MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS (SUITE)

- **A l'aide du « Mini-Guide : comprendre les processus de lutte contre les diamants de la guerre », revenez sur les origines du problème des Diamants de la Guerre et sur la création du Processus de Kimberley.**

En 1998, notre industrie a appris que des mouvements rebelles africains vendaient, entre autres choses, des diamants bruts obtenus de façon illégale pour financer leurs guerres.

Alors que l'information sur ce sujet devenait disponible, il est apparu évident que ce commerce illégal et que les conflits armés qu'il finançait provoquaient une grande souffrance humaine. L'industrie du diamant s'est rendu compte qu'il fallait absolument mettre un terme à ce trafic.

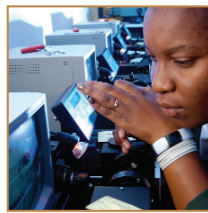
Il a fallu quatre ans pour créer, ratifier et adopter un processus empêchant les diamants de la guerre de pénétrer le marché légal du diamant brut. Le 5 novembre 2002, 52 gouvernements ont ratifié ce processus, appelé Processus de Kimberley.

Le Processus de Kimberley établit des règles pour l'importation et l'exportation des diamants bruts. Tout chargement de diamants bruts qui traverse une frontière internationale doit être certifié, numéroté et scellé. Ce système implique l'utilisation de conteneurs inviolables et de certificats infalsifiables. Dans chaque pays participant, les lois nationales interdisent également le commerce de diamants de la guerre et font respecter le Processus de Kimberley. Elles exigent des rapports annuels sur les normes, les pratiques et les procédures des systèmes mis en place dans chaque pays qui importe, négocie ou exporte des diamants bruts.

Le Processus de Kimberley contribue à mettre un terme au trafic de diamants de la guerre. Au comble de la crise, ces diamants ne représentaient pas plus de 4 % de la production mondiale. Aujourd'hui, ils sont évalués à bien moins de 1 %. Et l'industrie s'est engagée à totalement les éliminer. Le Processus de Kimberley garantit que seuls les diamants issus de sources légales sont utilisés pour fabriquer nos bijoux. Bien que nous ne puissions pas toujours connaître l'origine exacte d'un diamant, vous pouvez garantir aux clients que chaque diamant que nous vendons a été négocié dans le respect du Processus de Kimberley et qu'il est donc certifié comme ne servant pas à financer un conflit armé.

MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS (SUITE)

POUR ÉRADICHER LE TRAFIC DES DIAMANTS DE LA GUERRE →



EXTRACTION

EXPORTATION

IMPORTATION

FABRICATION

VENTE

CERTIFICATION DU PROCESSUS DE KIMBERLEY

Les diamants négociés entre pays signataires du Processus de Kimberley sont transportés dans des conteneurs inviolables et accompagnés d'un Certificat du Processus de Kimberley validé par un gouvernement.

ASSURANCE DU SYSTÈME DE GARANTIES

Après l'importation et avant la vente, une déclaration écrite doit apparaître sur toutes les factures pour garantir que les diamants ou les bijoux en diamant vendus proviennent de sources légales.

- **Présentez le Système de Garanties en expliquant de quelle façon il rassure le consommateur.**

L'industrie du diamant a adopté un Système de Garanties pour rassurer davantage les consommateurs sur l'origine de leurs diamants. Ce système exige de chaque acheteur et de chaque vendeur de diamants polis et de bijoux en diamant qu'ils fassent apparaître la déclaration suivante sur toutes leurs factures :

« Les diamants ici facturés ont été achetés auprès de sources légales non impliquées dans le financement de conflits armés et en conformité avec les résolutions des Nations Unies. Le vendeur garantit ainsi que ces diamants ne servent pas à financer un conflit armé, du moins à sa connaissance et/ou d'après les garanties écrites délivrées par le fournisseur de ces diamants ».

— La Déclaration d'Assurance du Système de Garanties

Outre la mention de cette déclaration sur chaque facture, les entreprises doivent conserver des archives de leurs factures et les faire contrôler. Des agences gouvernementales peuvent également solliciter ces preuves de conformité.

- **Expliquez comment votre entreprise renforce le Processus de Kimberley et le Système de Garanties (une fois que vous serez certain d'être en conformité).**

Nous sommes en parfaite conformité avec ce processus, et nous attendons de chacun de nos fournisseurs qu'il nous transmette les assurances écrites garantissant que chaque diamant que nous lui achetons provient d'une source légitime.

(Le cas échéant, vous pouvez dire : « Nous ne travaillons plus avec les fournisseurs qui ne satisfont pas entièrement à nos standards ».)

Nous nous sommes totalement engagés pour pouvoir assurer à nos clients que leurs diamants sont certifiés comme provenant de pays n'étant pas en guerre.



MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS (SUITE)

- **Visitez le site www.diamant-ethique.org avec vos employés. Si nécessaire, vous pouvez également télécharger des Packs Confiance supplémentaires sur ce site.**

Ce site Web est une source d'information essentielle que nous et nos clients pouvons consulter pour en savoir plus sur les diamants de la guerre, sur les mesures prises pour éradiquer ce trafic et sur l'impact positif qu'ont les diamants et les revenus qu'ils génèrent pour les pays producteurs.

- **Passez en revue les points de la Carte Confiance avec vos employés.**

De façon plus spécifique, insistez sur le fait que l'industrie du diamant emploie, directement et indirectement, 10 millions de personnes à travers le monde. Ensuite, expliquez comment les diamants contribuent à transformer la vie des africains à travers la création d'emplois, la construction d'infrastructures essentielles et le financement de l'éducation.

De plus, il est extrêmement important que vos employés communiquent sur le fait que votre établissement ne vend pas de diamants de la guerre. Ils doivent également faire savoir que chacun de vos fournisseurs garantit que les diamants qu'il vend proviennent de sources légales. Enfin, soulignez le fait qu'aujourd'hui, plus de 99 % des diamants sont certifiés comme ne servant pas à financer de conflits armés.

Désormais, vous pouvez affirmer à vos clients que les diamants qu'ils achètent proviennent de sources légitimes et que les diamants vendus dans notre établissement sont en conformité avec le Processus de Kimberley et le Système de Garanties. Le Processus de Kimberley est un accord international qui implique les Nations Unies, des gouvernements, l'industrie du diamant et des organisations de défense des droits de l'homme. Selon les termes de ce processus, seuls les diamants provenant de sources légales peuvent être transformés en bijoux. Le Système de Garanties fournit une assurance déclarant que les diamants polis et les bijoux en diamant proviennent de sources légales.

- **Présentez le poster et parlez-en. Posez des questions et prenez le temps de développer les réponses. Vous pouvez également noter par écrit certaines des idées et des réponses soumises, de sorte que les employés puissent s'y référer lors des exercices de travaux pratiques.**

Ce poster sera affiché dans nos bureaux pour nous rappeler que nous devons être prêts à répondre aux questions délicates que les clients risquent de poser à tout moment.



MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS (SUITE)

- **Présentez la Brochure Consommateur à vos employés.**

Si un client se pose des questions sur les diamants de la guerre et qu'il souhaite obtenir de la documentation à ce sujet, remettez-lui un exemplaire de la Brochure Consommateur (disponible à l'automne 2006). Elle a été conçue pour rassurer les consommateurs et leur expliquer que le trafic de diamants de la guerre est quasiment éradiqué. A travers une présentation du Processus de Kimberley et du Système de Garanties, elle insiste sur le fait que le soutien dont font preuve les consommateurs envers l'industrie du diamant contribuera à préserver la prospérité des pays producteurs de diamants.

- **Lancez des conversations d'entraînement sur les Diamants de la Guerre.**

Nous allons nous entraîner à répondre aux questions des clients sur les diamants de la guerre. Quand un client demande : « Comment être certain que ces diamants ne financent pas un conflit armé ? », vous devez lui répondre...

« Je peux vous garantir que tous les diamants vendus ici chez _____ proviennent de pays n'étant pas en guerre, car nous n'achetons nos diamants qu'à des fournisseurs en conformité avec le Processus de Kimberley et que nous participons au Système de Garanties. De plus, il est illégal dans ce pays de vendre des diamants de la guerre – et nous respectons la loi ».

« Saviez-vous que notre pays compte parmi les 68 nations qui ont voté des lois interdisant aux diamants de la guerre de traverser nos frontières ? »

« Avant que ces lois soient votées, la proportion de diamants de la guerre était évaluée à 4 % de la production mondiale ; aujourd'hui, ce chiffre a considérablement diminué et représente moins de 1 %. Notre industrie ne relâchera pas ses efforts tant que ce trafic ne sera pas totalement éradiqué ».

« Bien qu'il reste encore des gens impliqués dans le trafic illégal de diamants, il est important de s'adresser à un bijoutier que vous connaissez et auquel vous faites confiance. Nous sommes ouverts depuis... Nous faisons partie de cette communauté depuis... Nous exigeons des déclarations d'assurance officielles de la part de chacun de nos fournisseurs ».

« Nous possédons des assurances écrites remises par chacun de nos fournisseurs qui affirment que nos diamants proviennent de sources légales et légitimes ».

- **Encouragez vos employés à s'entraîner**

Nous devons tous nous familiariser avec ces déclarations, alors entraînons-nous.

N'oubliez pas : vous devez tous mémoriser ces réponses afin de pouvoir vous exprimer de façon naturelle et en toute confiance... mais je préfère que vous utilisiez votre carte plutôt que de vous entendre dire quelque chose de faux ou de rester sans réponse. Donc, entraînons-nous à utiliser notre carte avec le client... au cas où vous en auriez besoin.



MANUEL DE FORMATION DES EMPLOYÉS (SUITE)

Scénarios d'entraînement pratique

1. Un couple regarde des bagues de fiançailles en diamant. La femme semble très enthousiaste, mais l'homme reste sur la réserve. Finalement, il vous demande si vous avez entendu les bruits qui couraient récemment au sujet des diamants de la guerre...

2. Une femme regarde des boucles d'oreille en or mais ne semble séduite par aucun article. Vous lui proposez des boucles d'oreille en diamant et elle vous répond qu'elle ne veut pas acheter de diamants de la guerre. Vous lui répondez...

3. (Pour les fabricants) Un détaillant examine votre ligne de bijoux en diamant. Il vous pose la question suivante : quelles mesures avez-vous prises pour garantir que votre entreprise ne vend pas de diamants de la guerre ?

• Concluez la réunion et parlez des étapes suivantes.

La réunion est terminée, mais la discussion reste ouverte. Ce poster sera affiché dans les bureaux et j'aimerais que chacun d'entre vous conserve sa carte et la consulte quotidiennement jusqu'à ce que vous ayez parfaitement intégré ces informations.

Au cours des prochains jours, je travaillerai avec chacun d'entre vous pour vous entraîner à utiliser dans vos argumentaires de vente les connaissances que vous avez acquises.

Nous devons être prêts à défendre les diamants et notre engagement envers des pratiques d'affaires socialement responsables. Si d'autres problèmes se présentent, je les porterai à votre attention et j'espère que vous en ferez autant.

Nous faisons partie d'une industrie mondiale et nous tenons à ce que nos clients puissent faire leurs achats chez nous en toute confiance. Il ne s'agit pas seulement de vendre la plus belle pierre précieuse du monde, mais de vendre l'ultime symbole d'amour, sans laisser aucune place à l'inquiétude.

Nous nous sommes engagés à ne pas laisser les diamants entre les mains de ceux qui financent des conflits armés. Et nous disposons d'un système qui garantit que cela est possible.

De plus, il est illégal dans ce pays de vendre ou d'acheter des diamants de la guerre.

Les diamants apportent de l'espoir aux pays en développement... car ils représentent l'une de leurs ressources les plus précieuses.

Merci pour votre participation. Nous allons vendre le cadeau le plus émouvant et le plus significatif qu'on puisse offrir à ceux qu'on aime... le diamant.

