



GUIDE D'ACTION POUR LES DIRIGEANTS

COMMENT UTILISER VOTRE PACK CONFIANCE SUR LES DIAMANTS DE LA GUERRE



INTRODUCTION

■ Bienvenue dans le Guide d'Action pour les Dirigeants. Vous participez désormais à la résolution proactive des problèmes que posent les diamants de la guerre pour notre industrie.

Ces six dernières années, nous avons pris des mesures en coopération avec les gouvernements, les Nations Unies et des organisations non gouvernementales (ONG) afin d'éliminer le fléau des diamants de la guerre une bonne fois pour toutes.

Dans ce guide, nous présentons des moyens simples pour que vous et votre personnel puissiez rassurer vos clients inquiets ou curieux sur le fait que les diamants que vous vendez sont certifiés comme provenant de pays n'étant pas en guerre, et pour que vous preniez part à l'initiative de l'industrie visant à maintenir la confiance du consommateur et son désir d'acheter des diamants.

SOMMAIRE

- 1. Confiance dans l'industrie du diamant**
- 2. Formez-vous et restez informé**
- 3. Vérifiez votre conformité et soyez responsable**
- 4. Formez votre personnel pour rassurer vos clients**
- 5. Autres mesures que vous pouvez prendre**



PLAN D'ACTION

1. Confiance dans l'industrie du diamant.

Vous avez de nombreuses raisons de soutenir l'industrie du diamant et d'être fier d'en être membre. Vous faites partie d'une industrie qui fait vivre des millions de personnes à travers le monde. De plus, les diamants contribuent très largement à la prospérité et au développement économique des pays producteurs et de leurs populations, notamment ceux d'Afrique.

2. Formez-vous et restez informé.

Familiarisez-vous avec les documents du Pack Confiance, surtout ceux dédiés au Processus de Kimberley et au Système de Garanties. Continuez à vous informer sur l'actualité des diamants et de leurs marchés internationaux.

3. Vérifiez votre conformité – Soyez responsable.

Vous devez exiger de la part de tous vos fournisseurs de diamants ou de bijoux en diamant des garanties écrites prouvant qu'ils adhèrent au Système de Garanties. C'est la seule façon d'être rassuré sur la provenance légitime de chaque diamant que vous vendez.

4. Formez votre personnel pour rassurer vos clients.

Quand on leur pose des questions, vos employés doivent être capables de parler des diamants de la guerre et des mesures prises par l'industrie pour résoudre ce problème. Utilisez les documents de ce Pack Confiance et le Manuel de Formation des Employés pour informer votre personnel sur ces sujets importants.

5. Autres mesures que vous pouvez prendre.

Cette rubrique répertorie d'autres moyens de démontrer votre soutien et votre engagement envers l'éradication des diamants de la guerre et de maintenir la confiance du consommateur dans l'industrie du diamant.

#1: CONFIANCE DANS L'INDUSTRIE DU DIAMANT

Vous et vos employés faites partie d'un marché mondial de plusieurs milliards de dollars. L'industrie du diamant emploie directement et indirectement 10 millions de personnes. Elle génère également des revenus absolument essentiels au développement économique et à la prospérité des pays producteurs de diamants, en particulier ceux d'Afrique. Les bénéfices résultant de la vente de diamants permettent de financer la construction d'hôpitaux, des traitements contre le VIH/Sida et le recrutement de personnel dans les centres médicaux.

Il est important de rappeler à vos employés qu'ils font partie d'une industrie qui apporte joie et bonheur à vos clients en leur permettant de célébrer l'amour, l'engagement, les réalisations personnelles et les plus grands moments de leur vie.

Nous savons que nos clients aiment les diamants. Nous devons toujours faire en sorte qu'ils se sentent parfaitement à l'aise lorsqu'ils achètent un diamant. En apprenant la vérité sur les diamants de la guerre et en partageant ces informations avec votre clientèle, vous accomplirez déjà un grand pas vers la réalisation de cet objectif.



#2: FORMEZ-VOUS

Servez-vous de ces documents et d'autres sources d'information pour être constamment au courant des questions émergentes qui pourraient menacer le succès et la survie de votre entreprise.

1. Lisez ce guide dans son intégralité.

Dans ce guide, vous découvrirez des moyens faciles pour former votre personnel et vous-même sur les mesures spécifiques prises par l'industrie afin de résoudre le problème des diamants de la guerre, ainsi que des façons simples d'aborder le sujet avec vos clients.

2. Lisez tous les documents et analysez plus particulièrement le « Mini-Guide : comprendre les processus de lutte contre les diamants de la guerre ».

Concis et simple d'utilisation, ce guide est un outil de référence qui présente en détail les mesures en vigueur pour résoudre le problème des diamants de la guerre, notamment le Processus de Kimberley et le Système de Garanties. Rendez obligatoire la lecture de ce pack pour tout employé impliqué dans les achats, la comptabilité, la conformité juridique ou la formation du personnel.

3. Restez informé.

Visitez www.diamant-ethique.org, le site Web conçu à l'attention des membres de l'industrie, des consommateurs et des médias pour en savoir plus sur les diamants, les diamants de la guerre et les mesures en place pour éradiquer ce trafic, ainsi que sur la façon dont les diamants peuvent améliorer le sort de nombreux pays dans le monde (vous pouvez aussi télécharger ou commander des Packs Confiance supplémentaires ou des éléments du Pack Confiance directement sur le site).

Recherchez des informations à partir de diverses ressources spécialisées : la presse spécialisée en bijouterie, les salons professionnels, les organisations professionnelles et bien d'autres continueront à informer les membres et les défenseurs de l'industrie du diamant sur les questions qui peuvent concerner votre activité.



#3: GARANTISSEZ VOTRE CONFORMITÉ

Deux importants programmes ont été mis en place pour garantir à vos clients que les diamants que vous vendez ne proviennent pas de pays en guerre :

1. Le Processus de Kimberley
2. Le Système de Garanties.

(Lisez attentivement le « Mini-Guide : comprendre les processus de lutte contre les diamants de la guerre »). Selon les termes du Processus de Kimberley, tout chargement de diamants traversant une frontière internationale doit être accompagné d'un certificat validé par un gouvernement affirmant que les diamants sont certifiés comme ne servant pas à financer de conflits armés. Quant au Système de Garanties, il requiert, dès que des diamants (bruts, polis ou bijoux) changent de mains, une garantie du vendeur affirmant qu'il les a acquis auprès d'une source légitime. Tous les diamants vendus ou achetés depuis le 1er janvier 2003 doivent obligatoirement se conformer à ces programmes.

1. A travers le Système de Garanties, les producteurs, les détaillants et les revendeurs doivent exiger de la part de tous les fournisseurs de diamants et de bijoux en diamant des assurances écrites prouvant qu'ils sont parfaitement en conformité.

La Déclaration d'Assurance du Système de Garanties doit apparaître sur chaque facture.

« Les diamants ici facturés ont été achetés auprès de sources légitimes 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 ».

2. Toutes les entreprises négociant des diamants (bruts, polis ou bijoux) doivent conserver un exemplaire de toutes les factures émises et reçues avec garanties lors de l'achat ou de la vente d'un diamant. Ces garanties doivent être contrôlées et apurées annuellement par le propre vérificateur comptable de l'entreprise.

Vous devez établir un système de contrôle pour effectuer le suivi des déclarations, puis un autre pour archiver vos dossiers pendant cinq ans.

Les employés de votre service comptabilité auront peut-être besoin d'être informés sur le processus, et vous pouvez même partager ces informations avec les personnes qui traitent vos questions juridiques ou comptables. Assurez-vous que chaque employé sait ce qu'on attend de lui et qu'il a pleinement conscience de l'extrême importance de ce système de mise en conformité.

3. Chaque membre de l'industrie doit trouver une solution pour tous les fournisseurs qui ne peuvent pas faire apparaître la déclaration d'assurance du système de garantie sur leurs factures.

Une lettre type est incluse à cette fin. Vous pouvez également utiliser les lettres type fournies par d'autres organisations professionnelles.

4. Sachez quoi faire si l'un de vos fournisseurs ne peut ou ne veut pas se mettre en conformité avec vos procédures.

Vous ne pourrez pas être entièrement en conformité si vos fournisseurs ne font pas apparaître une déclaration d'assurance sur leurs factures. Vous aurez peut-être des décisions difficiles à prendre quant à vos sources d'approvisionnement et devrez en trouver d'autres, si nécessaire. Les fournisseurs socialement responsables devraient n'avoir aucun problème à vous aider à prendre les mesures nécessaires pour être en conformité.

5. Envoyez la lettre ci-contre (avec votre papier à en-tête) à vos fournisseurs en exigeant une réponse immédiate.

Lettre aux fournisseurs



Cher _____ ,

Comme vous le savez déjà, les entreprises de notre industrie ont lancé en 2003 un programme d'autorégulation destiné à compléter le Processus de Kimberley mis en place par les gouvernements des pays impliqués dans le commerce de diamants. Chez <<insérer le nom de l'entreprise>>, nous nous sommes félicités de l'introduction de ce système mondial de lutte contre le trafic illicite des diamants de la guerre, et notre politique vise toujours à soutenir le programme d'autorégulation de l'industrie.

Ce programme repose avant tout sur une série de garanties qui suit les diamants bruts, les diamants taillés et les bijoux en diamant à travers toute la chaîne d'approvisionnement. Pour chaque diamant que nous achetons, nous vous demandons de faire la déclaration « Système de Garanties » suivante :

« Les diamants ici facturés ont été achetés auprès de sources légitimes 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. »

En tant que membre de l'industrie soutenant ce programme, nous continuons à exiger de nos fournisseurs qu'ils adoptent le système de garanties et nous verrons donc contraints de cesser de travailler avec tout fournisseur qui refuserait de prendre part à ce mécanisme de garanties. Nous vous demandons de répondre à cette notification dès que possible pour nous faire savoir si votre entreprise compte toujours soutenir activement cette initiative de l'industrie.

Cordialement,

Société

Nom

Fonction

#4: FORMEZ VOS ASSOCIÉS

Préparez une réunion du personnel

1. Informez le personnel de la date et de l'heure de la réunion.
2. Préparez la documentation et le matériel mis à disposition.
3. Relisez attentivement le Manuel de Formation des Employés, et ajoutez-y vos propres remarques.

Animez la réunion

1. Présentez la politique de votre entreprise sur les diamants de la guerre.
2. Distribuez les Cartes Confiance, le « Mini-Guide : comprendre les processus de lutte contre les diamants de la guerre » et la Brochure Consommateur (disponible à l'automne 2006) à chaque participant.
3. Affichez le Poster Arrière boutique (à afficher dans les bureaux à l'issue de la réunion) et si possible, installez un ordinateur ouvert sur le site www.diamant-ethique.org pour l'utiliser comme outil de formation.
4. Encouragez la participation.
5. Assurez-vous que vos collaborateurs comprennent bien les informations fournies et qu'ils sont capables de les utiliser.
6. Organisez des jeux de rôles pour faciliter la formation.
7. Concluez la réunion sur une déclaration d'engagement. Nous ne sommes pas seuls dans cette croisade ; elle fait partie d'une plus large initiative.

Assurez un suivi après la réunion

1. Effectuez des exercices pratiques en face à face.
2. Accrochez le Poster d'Arrière Boutique dans un endroit où tous les employés pourront le voir.
3. Formez les nouveaux employés ou tous ceux qui auraient manqué la réunion.
4. Encouragez vos employés à visiter le site www.diamant-ethique.org.



#5: AUTRES MESURES QUE VOUS POUVEZ PRENDRE

1. Commencez déjà par visiter le site **www.diamant-ethique.org**. Vous y trouverez des informations sur l'impact très positif qu'ont les diamants sur une grande partie de la population mondiale, ainsi que d'autres renseignements sur les diamants de la guerre et sur les mesures prises par l'industrie pour mettre fin à ce trafic.

2. Organisez des sessions de sensibilisation au problème des diamants de la guerre à l'attention des nouveaux employés.

3. Prévoyez régulièrement des sessions de remise à niveau pour vos employés actuels. En boutique, vous pouvez faire appel à un client mystère qui testera les connaissances des employés sur la question.

4. Dans votre politique commerciale, ajoutez une rubrique expliquant que votre entreprise refuse de vendre des diamants de la guerre.

5. Si vous avez un site Internet, ajoutez des informations sur les diamants de la guerre, sur les mesures mises en place avec succès par l'industrie (Processus de Kimberley et Système de Garanties) et sur votre politique envers les diamants de la guerre. Vous pouvez aussi intégrer un lien vers le site **www.diamant-ethique.org**.

6. Informez tout le monde – clients, amis, famille, voisins – sur l'impact positif des diamants à travers le monde, particulièrement en Afrique.



WORLD
DIAMOND
COUNCIL