

# Code de déontologie





# Notre mission et nos valeurs

## Notre mission

Inspirer et nourrir l'âme au gré des rencontres, café après café, d'une communauté à l'autre.

## Notre valeurs

En ayant toujours à cœur nos partenaires, notre café et nos clients, les valeurs suivantes sont devenues notre philosophie de vie :

- Créer une culture chaleureuse et accueillante, où tout le monde est le bienvenu.
- Agir avec courage, défier le statu quo et trouver de nouvelles façons de faire croître notre entreprise et de nous développer mutuellement.
- Être présents, communiquer en toute transparence, dans la dignité et le respect.
- Nous dépasser en tout et assumer la responsabilité des résultats.

Notre travail est axé sur le rendement sans perdre de vue la perspective humaine.

# Table des matières



China 20X7.5/1.9 31010111  
KENDA

KENDA 20X7.5/1.9 31010111  
KENDA 20X7.5/1.9 31010111

Nos valeurs au quotidien	4
Politique anti-représailles	5
Le lieu de travail	6
Comment nous nous traitons les uns les autres	7
Diversité	8
Règles en matière de salaires et d'horaires	8
Pratiques commerciales	10
Conflits d'intérêts	11
Cadeaux et représentation	12
Affaires internationales	13
Interaction avec le gouvernement	13
Pratiques de vente et publicité	15
Concurrence loyale	15
Nos responsabilités	16
Titres boursiers	17
Renseignements confidentiels	18
Propriété intellectuelle	19
Utilisation et conservation des dossiers d'entreprise	20
Protection des données personnelles des partenaires et des clients	20
Registres et dossiers	21
Comptabilité, contrôles internes et vérifications fiscales	21
Activités politiques	21
Respect des lois et règlements	22
Questions fréquentes	24
Faire le bon choix	26
Ligne directe	28

# Nos valeurs au quotidien



Coffee Master



## Pourquoi de Code de déontologie?

- En tant qu'entreprise internationale, nous sommes soumis aux normes de conduite les plus strictes en matière d'éthique.
- Le Code de déontologie (« Code ») nous aide à faire des choix dans notre travail quotidien.
- Ce Code prouve que nous prenons nos obligations éthiques et juridiques au sérieux.

## À qui ces normes s'adressent-elles?

- Le Code s'applique à tous les partenaires, aux cadres et aux membres du conseil d'administration, de même qu'au personnel temporaire et aux entrepreneurs indépendants.
- Nous demandons également aux tiers qui travaillent à notre compte de respecter les mêmes normes éthiques rigoureuses.

---

## En tant que partenaires, nous devons...

- connaître et respecter le Code et les politiques de la société applicables à notre poste;
- poser des questions si nous ne sommes pas sûrs de la marche à suivre;
- signaler toute preuve ou tout soupçon d'inconduite.

## Les dirigeants et les gestionnaires donnent le ton

- Fixez des attentes élevées pour les partenaires et prêchez par l'exemple
- Favorisez une culture de la porte ouverte où les partenaires se sentent à l'aise de poser leurs questions et de faire part de leurs inquiétudes
- Soyez attentif à toute inconduite possible au travail
- Encouragez l'éthique et la conformité par des occasions d'apprentissage continu

---

## Politique anti-représailles

Starbucks ne tolère aucune mesure de représailles ou de victimisation à l'encontre des partenaires qui nous font part de leurs inquiétudes ou de leurs questions au sujet d'une infraction au Code de déontologie ou à toute autre politique de Starbucks s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'une telle infraction s'est produite.

# Le lieu de travail





## Comment nous traitons-nous les uns les autres

Conformément à la Déclaration générale sur les droits de la personne, Starbucks favorise l'égalité d'accès à l'emploi dans son entreprise, ne prend des décisions relatives à l'embauche que sur des critères strictement professionnels et ne recourt pas au travail forcé.

**“Tous les partenaires ont le droit de travailler dans un milieu exempt de toute forme de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination.”**

En cas d'embauche d'un partenaire de moins de 18 ans, les gérants doivent se conformer à toutes les obligations adoptées par Starbucks ou imposées par la loi relatives à l'âge minimum de recrutement et aux heures et aux tâches qu'il peut accomplir afin de s'assurer que son emploi n'entrave pas l'éducation, la santé, la sécurité, ni le développement mental et physique du partenaire.

Tous les partenaires ont le droit de travailler dans un milieu exempt de toute forme de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination. Le harcèlement, l'intimidation et la discrimination peuvent prendre différentes formes, notamment :

- des remarques, des gestes ou des contacts physiques inopportuns;
- l'affichage ou la circulation d'images ou de tout autre document offensants, désobligeants ou sexuellement explicites, y compris par courriel ou sur Internet;
- des plaisanteries ou des commentaires offensants ou désobligeants (explicites ou implicites);
- la violence ou les menaces verbales ou physiques.

**Q :** Un de mes collègues a fait parvenir par courriel une blague inappropriée à certains collègues et à moi-même. Je la trouve offensante, mais je ne sais pas si je dois en parler à mon collègue. Que dois-je faire?

**R :** Nous avons tous l'obligation de nous assurer que Starbucks offre un milieu de travail agréable pour tous les partenaires, et un comportement déplacé comme celui-là n'est pas acceptable. Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour parler directement à votre collègue à ce sujet, communiquez avec votre gérant ou avec un représentant des Ressources humaines ou du service Éthique et conformité.

## Diversité

Starbucks crée et encourage activement un environnement incluant toutes sortes de personnes avec leurs aptitudes, forces et différences propres, et favorise la diversité en tant qu'avantage concurrentiel stratégique pour l'entreprise.

Nous respectons notre diversité mutuelle, celle de nos clients et fournisseurs, ainsi que la diversité de tous ceux et celles avec qui nous interagissons. Notre objectif est d'être parmi les sociétés les plus inclusives à l'échelle mondiale, de travailler toujours avec le souci de l'équité, de l'inclusion et de l'accessibilité pour toutes les personnes qui nous entourent.

## Règles en matière de salaires et d'horaires

Nous nous engageons à mettre en œuvre toutes les lois et tous les règlements applicables aux salaires et aux horaires. Afin de veiller à ce que toutes les tâches réalisées pour Starbucks soient adéquatement rémunérées, il est essentiel que les partenaires rémunérés sur une base horaire déclarent et enregistrent leurs heures de travail avec exactitude, conformément à la procédure locale en vigueur.

Q : Récemment, le magasin où je travaille a connu un fort achalandage et il a été difficile de trouver le temps de faire le nettoyage de routine. Au cours de la réunion du magasin, ce matin, notre gérant a dit que si nous n'accomplissions pas toutes nos tâches avant la fin de notre quart, nous devrions rester en dehors des heures normales de travail pour le faire. Est-ce une pratique acceptable de la part du gérant?

R : Non. Il est formellement interdit de travailler sans pointer. Starbucks est engagée à rétribuer tous les partenaires de façon précise pour tout le travail effectué. Toute demande de travail en dehors des heures normales doit être signalée à un représentant des Ressources humaines ou du service Éthique et conformité.



# Pratiques commerciales



PST



GALT



EAT



ICT



## Conflits d'intérêts

Nous devons tous éviter les conflits d'intérêts. Il existe un conflit d'intérêts dès qu'une activité ou un intérêt personnel interfère ou semble interférer avec les tâches que vous réalisez chez ou pour Starbucks. Un conflit d'intérêts peut influencer inconsciemment la plus honnête des personnes et la simple apparence de conflit d'intérêts peut mettre en cause les agissements ou l'intégrité d'un partenaire.

En plus de la communication annuelle, les possibles conflits d'intérêts doivent faire l'objet d'une déclaration auprès du gérant du partenaire ou du vice-président responsable du service ou de l'unité d'exploitation où travaille le partenaire, qui communiquera à son tour avec le directeur de la conformité. Si le partenaire le souhaite, la déclaration peut être faite directement auprès du directeur du service Éthique et de la conformité.

Voici quelques exemples de situations pouvant déboucher sur un conflit d'intérêts :

- Être employé par ou exploiter une firme, y compris une société-conseil, qui fait affaire ou souhaite faire affaire avec Starbucks, ou qui est en concurrence avec Starbucks (par exemple en travaillant dans un magasin concurrent de Starbucks)
- Réaliser un important investissement direct dans une telle firme (vous ou un membre de votre famille immédiate)
- Agir au nom d'une personne ne travaillant pas chez Starbucks afin d'effectuer des transactions avec Starbucks (par exemple en aidant quelqu'un à vendre des produits et/ou services à Starbucks)
- Participer personnellement à des transactions dans lesquelles Starbucks possède un intérêt

Q: J'aimerais embaucher un membre de ma famille pour faire du travail pour Starbucks. Dans la mesure où il s'agit d'un projet légitime et que ce membre de ma famille a les compétences nécessaires pour accomplir ce travail, suis-je autorisé à l'embaucher?

R: Bien que le travail soit conforme aux normes, la situation peut créer l'apparence d'un conflit d'intérêts. Les circonstances entourant cette situation doivent être soumises au service Éthique et conformité pour qu'un examen indépendant puisse être fait avant la signature du contrat. Cela permettra de protéger Starbucks, vous-même et votre parent si des doutes sont soulevés quant à la relation.

## Cadeaux et représentation

Aucun cadeau ou faveur ne doit être accepté ou offert s'il est susceptible de créer un sentiment d'obligation, de compromettre votre jugement professionnel ou de donner l'impression qu'il pourrait le faire. Pour déterminer si un cadeau est opportun, prenez en considération sa valeur et demandez-vous si la divulgation publique de ce cadeau pourrait vous embarrasser, vous ou Starbucks.

**“Offrir ou accepter des cadeaux ou divertissements de valeur peut être interprété comme une tentative inopportune d'influencer une relation.”**

Aucun cadeau en argent ne doit être offert ou accepté (à l'exception des pourboires remis aux partenaires travaillant dans les magasins pour les remercier de la qualité de leur service).

Un cadeau d'une valeur symbolique peut être offert ou accepté s'il s'agit d'objets couramment remis à titre de courtoisie dans le cadre de relations d'affaires, comme des échantillons de café, une tasse à café et autres objets semblables. Échanger des articles de valeur avec d'autres entreprises, notamment des magasins et des restaurants, est strictement interdit.

**Q :** Puis-je accepter un repas d'affaires d'un fournisseur?

**R :** Dans la plupart des cas, des repas modestes et peu fréquents sont acceptables. Toutefois, chaque fois qu'un fournisseur paie un repas, il faut toujours tenir compte des circonstances particulières et voir si votre impartialité peut être compromise ou sembler l'être aux yeux d'autres personnes. Si le repas est offert pendant la négociation d'un contrat, vous devez toujours décliner poliment l'invitation. Si vous n'êtes pas certain, parlez-en à votre gestionnaire.

Vous ne pouvez pas encourager ni solliciter des repas ou divertissements de quiconque faisant affaire avec Starbucks ou de quiconque souhaitant faire affaire avec Starbucks. Offrir ou accepter des cadeaux ou divertissements de valeur peut être interprété comme une tentative inopportune d'influencer une relation.

Les partenaires peuvent offrir ou accepter des repas et des divertissements s'il s'agit d'une pratique raisonnable, peu fréquente et peu coûteuse. Veuillez consulter la politique sur les voyages et/ou dépenses de votre unité commerciale ou service pour d'autres directives.

Starbucks interdit d'offrir, de donner, de solliciter ou de recevoir un pot-de-vin ou un paiement incitatif, quelle qu'en soit la forme. Des sanctions sévères sont prévues pour de tels agissements.

Q : Un fournisseur avec lequel je travaille vient de terminer un important projet pour moi, à temps et en deçà du coût prévu. J'aimerais lui signifier mon appréciation par une récompense. Qu'est-ce qui serait convenable?

R : Lorsque nous donnons des cadeaux, nous donnons le ton sur notre façon de mener nos affaires. Tenez compte de cette réalité au moment de choisir le cadeau à remettre à un fournisseur. Prenez aussi en considération la politique sur les cadeaux et les divertissements de la société fournisseur. Si nous voulons que les autres respectent nos normes, nous devons aussi leur rendre la pareille.

## Affaires internationales

Les partenaires doivent respecter toutes les lois douanières et commerciales locales et étrangères. Starbucks sera précise et exacte lorsqu'elle présentera ses transactions commerciales aux agences gouvernementales. Tous les renseignements fournis par un partenaire à un représentant officiel des douanes ou à un agent embauché par Starbucks pour faciliter les importations et les exportations seront précis et exacts.

Si vous menez des activités commerciales internationales au nom de Starbucks, assurez-vous de bien comprendre les lois en vigueur et de connaître suffisamment les tiers qui travaillent pour le compte de Starbucks pour veiller à ce qu'ils prennent des décisions appropriées en notre nom.

En aucun temps, les partenaires Starbucks n'ont le droit d'offrir ou d'accepter des pots-de-vin ou tout autre paiement illicite pour influencer les résultats d'une décision d'affaires.

## Interaction avec le gouvernement

Starbucks a pour politique de collaborer équitablement et honnêtement avec les instances gouvernementales et de se conformer aux demandes et processus gouvernementaux en vigueur.

Les paiements faits à tout agent étranger doivent être légaux et conformes aux lois des États-Unis et du pays étranger concerné. Les paiements effectués au nom de ou par Starbucks à des agents étrangers doivent uniquement l'être pour services rendus et être d'un montant raisonnable compte tenu de la nature desdits services.



Offrir de l'argent ou un cadeau de quelque sorte que ce soit en vue de faciliter un processus local ou d'influencer un représentant local du gouvernement

**“Les partenaires doivent se montrer honnêtes et explicites lorsqu'ils traitent avec le gouvernement.”**

contrevient à la politique de Starbucks (et peut constituer une infraction à la loi). Un partenaire ne peut en aucun cas effectuer des paiements à des agents officiels si ces paiements contreviennent à la loi ou ont pour but d'inciter lesdits agents à faire affaire avec Starbucks.

Si un représentant du gouvernement ou d'un organisme réglementaire communique avec vous et vous demande des renseignements ou de vous soumettre à une inspection, contactez immédiatement votre gestionnaire. Il prendra les mesures appropriées ou communiquera avec le service compétent pour obtenir des directives.

**Q :** Nous avons recours à un agent pour faciliter les relations avec les représentants du gouvernement local. Récemment, il nous a demandé d'augmenter sa commission, et je soupçonne qu'il veuille refiler cet argent aux représentants gouvernementaux. Que dois-je faire?

**R :** Si vous soupçonnez que l'agent fait un paiement illégal au nom de Starbucks, la société se voit dans l'obligation de mener une enquête pour voir si tel est le cas et de mettre fin à ce genre de paiements. Vous devez communiquer vos soupçons à votre gestionnaire ou à un représentant du service Éthique et conformité.

Les partenaires doivent se montrer honnêtes et explicites lorsqu'ils traitent avec le gouvernement et ne doivent pas inciter ou ordonner à un autre partenaire ou à qui que ce soit de fournir des renseignements faux ou erronés à un agent ou à un représentant du gouvernement. Les partenaires ne doivent pas inciter ou ordonner à qui que ce soit de détruire des dossiers relatifs à une enquête.

Certains partenaires seront avisés et recevront régulièrement une formation afin d'assurer la conformité avec lois fédérales pertinentes, notamment celles concernant la divulgation de pressions politiques et les mesures anticorruption.



## Pratiques de vente et publicité

Dans toutes ses activités commerciales et publicitaires, Starbucks met de l'avant les mérites de ses produits et de son service. Nos communications avec nos clients et clients potentiels doivent être exactes et précises. Lorsque nous affirmons quelque chose au sujet de nos produits et services, nous devons être en mesure de le prouver concrètement. Nous vendons la qualité des produits et services que nous offrons; nous ne dénigrons pas nos concurrents.

Q : Je vais visiter une exposition commerciale. Puis-je visiter le kiosque d'un concurrent?

R: Oui. Vous pouvez visiter le kiosque et recueillir toute l'information distribuée au public. Néanmoins, si vous parlez à quelqu'un du kiosque, veillez à vous présenter comme un partenaire Starbucks et éviter toute conversation d'affaires. Pour toute question à ce sujet, il est recommandé de consulter le Service des affaires (des affaires juridiques et d'entreprise) avant votre déplacement.

## Concurrence loyale

Les lois en matière de concurrence loyale ont pour but de promouvoir une concurrence dynamique au sein d'un marché libre. Il est dans l'intérêt fondamental de Starbucks de promouvoir une concurrence libre et ouverte. Starbucks doit prendre ses propres décisions commerciales hors de tout arrangement ou accord avec des concurrents ou fournisseurs susceptible de limiter la concurrence. Nous considérons le respect de ces lois comme étant de la plus haute importance.

Lorsqu'ils travaillent pour Starbucks, tous les partenaires doivent respecter les règles suivantes :

- ne pas discuter des prix, de la production ou des marchés avec des concurrents;
- ne pas fixer les prix de revente avec les fournisseurs ou les clients;
- toujours présenter les services et les produits de Starbucks d'une manière conforme à nos valeurs fondamentales;
- ne pas inciter un tiers à enfreindre une entente existante;
- ne jamais agir d'une manière qui pourrait être perçue comme une tentative d'exclure des concurrents existants ou potentiels ou de contrôler les prix courants.

Q :Un de mes amis est vendeur auprès d'un concurrent. Nous discutons parfois de plans de marketing. Devrais-je m'en soucier?

R : Oui. Vous révélez de l'information confidentielle pour laquelle Starbucks a investi temps et argent à formuler. Vous pourriez aussi contrevenir à certaines lois sur la concurrence qui interdisent toute discussion relative aux pratiques commerciales et d'établissement des prix.

# Nos responsabilités



## Titres boursiers

En tant que partenaire, vous pourriez vous trouver en possession d'importants renseignements confidentiels concernant les activités commerciales de Starbucks. Ces renseignements sont considérés comme une « information importante non publique ». Les partenaires ne peuvent effectuer aucune opération de vente ou d'achat d'actions (y compris par l'exercice des options d'achat d'actions sans numéraire) ou de tout autre titre boursier en se basant sur de tels renseignements. Afin d'éviter tout problème éventuel, vous devez interpréter le terme « renseignements non publics importants » au sens large.

Voici une liste non exhaustive de renseignements « importants » :

- Renseignements à caractère financier
- Développement de nouveaux produits ou services
- Proposition d'acquisition, de projet conjoint ou de fusion
- Enquêtes du gouvernement
- Changements dans le personnel clé

Tout renseignement est considéré comme non public tant qu'il n'a pas été communiqué au public par un moyen adéquat. Par moyen adéquat, on entend notamment le dépôt public auprès d'un organisme de réglementation des valeurs et la publication de communiqués de presse par l'entreprise.

Il faut accorder un délai suffisant au marché dans son ensemble pour assimiler l'information. Starbucks exige que les renseignements aient été rendus publics depuis au moins un jour ouvrable avant que vous puissiez négocier des titres Starbucks. De plus, certains membres de la direction et partenaires ayant régulièrement accès à des renseignements non publics importants ne peuvent, dans certains cas, négocier des titres Starbucks durant les périodes d'interdiction fixées par l'entreprise.

Pour de plus amples renseignements, consultez la Politique en matière de délit d'initié que vous pouvez obtenir en communiquant avec le service Éthique et conformité.

Q : Ma famille et mes amis me posent souvent des questions à propos de Starbucks pour savoir s'ils doivent acheter des titres de la société. Habituellement, je leur dis ce que je sais de l'entreprise et leur propose d'en acheter. Y a-t-il un problème à cela?

R : Les mêmes règles concernant l'information privilégiée s'appliquent, que vous achetiez ou vendiez des actions vous-même ou que vous transmettiez cette information à des tiers (considéré comme du « tuyautage »). Si l'un de vos proches ou de vos amis achète ou vend des actions sur la base d'une information non publique que vous lui avez communiquée, vous pourriez tous deux être passibles de sanctions pour violation des lois sur les valeurs mobilières. De plus, vous pouvez enfreindre les lois simplement en divulguant des renseignements importants non publics, peu importe si la personne les utilise ou non ou en tire un avantage.

# Renseignements confidentiels

Les renseignements appartenant à Starbucks doivent être utilisés uniquement à des fins utiles à l'entreprise et ils ne doivent être communiqués à personne en dehors de la société. Même au sein de l'entreprise, seuls les individus qui sont tenus de détenir ces renseignements pour exercer leurs fonctions doivent avoir accès aux renseignements confidentiels. Si vous quittez Starbucks, vous devez nous remettre tous les documents et biens appartenant à l'entreprise, y compris les copies.



Par renseignements confidentiels, on entend notamment les renseignements au sujet des fournisseurs, les technologies, recettes, formules, mélanges de café, plans d'affaires et de marketing, communications internes et renseignements sur les produits existants et à venir de Starbucks.

Les documents confidentiels doivent :

- être stockés en lieu sûr et dans un endroit où d'autres personnes ne peuvent pas les voir;
- être clairement identifiés comme confidentiels;
- ne pas être envoyés à des télécopieurs ou photocopieuses laissés sans surveillance;
- ne pas faire l'objet de discussions là où d'autres personnes pourraient entendre.

Starbucks s'engage à agir équitablement en matière de renseignements et de documents confidentiels. Au même titre qu'elle fait le nécessaire pour protéger ses propres renseignements, Starbucks respecte les renseignements d'autrui.

Voici quelques règles de base à cet effet :

- N'apportez aucun document concernant d'anciens employés chez Starbucks.
- N'acceptez ni n'utilisez les renseignements confidentiels de quiconque (ou acceptez de protéger la confidentialité des renseignements confidentiels de quiconque).
- Ne sollicitez pas de renseignements confidentiels de quelque employé ou fournisseur, ancien ou actuel, que ce soit.
- Ne vous engagez pas dans des activités d'espionnage; soyez franc lorsqu'il s'agit d'obtenir des renseignements sur le marché.

Q :Je peux commencer ma journée de travail tôt en faisant quelques appels pendant que je suis dans le train pour me rendre au travail. Y a-t-il un problème à cela?

R: Vous devez éviter de transmettre des renseignements non publics dans des endroits publics où des gens pourraient vous entendre, comme un taxi, un ascenseur, dans des conférences ou des foires commerciales. Lorsqu'il est nécessaire de faire un appel dans un lieu public, soyez attentif à ce qui vous entoure.

## Propriété intellectuelle

En tant que partenaire, ce que vous créez pour l'entreprise appartient à l'entreprise. Cela comprend les inventions, découvertes, idées, améliorations, logiciels, créations artistiques et œuvres de l'esprit. Ce produit du travail est la propriété de Starbucks s'il est créé ou élaboré, en totalité ou en partie, durant les heures travaillées pour l'entreprise, dans le cadre de vos fonctions ou à l'aide des ressources ou des renseignements de l'entreprise. Les partenaires doivent informer par écrit Starbucks de tout produit du travail de cette nature et collaborer avec l'entreprise afin d'en assurer la protection, et ce, dans les meilleurs délais.

Pour assurer à Starbucks le bénéfice du travail réalisé par des consultants externes, il est essentiel qu'une entente écrite ou une renonciation en bonne et due forme soit conclue avant le début de tous travaux.

*“Les marques sont fragiles; elles doivent être utilisées avec soin.”*

Rappelez-vous également que nos marques, y compris le nom Starbucks, sont vitales pour le succès de Starbucks. Les marques sont fragiles; elles doivent être utilisées avec soin et protégées contre tout mauvais usage. Consultez les directives de Starbucks au sujet de l'utilisation des marques de commerce.

Lorsque Starbucks utilise le produit du travail d'autrui, y compris des œuvres d'art et de la musique, nous devons respecter les règles en la matière. Par exemple, vous devez uniquement utiliser les logiciels pour lesquels vous détenez une licence valide et devez le faire en vertu des termes des licences qui s'y rattachent. Les documents écrits et la musique peuvent être assujettis à des protections de droits d'auteur et ne peuvent être copiés que lorsque la copie est permise. Agissez avec circonspection, car les documents protégés par des droits d'auteur ne portent pas tous d'avis à cet effet.

## Utilisation et conservation des dossiers d'entreprise

Les partenaires doivent gérer les renseignements de façon à appuyer les besoins généraux de la société tout en garantissant l'efficacité, la sécurité et la conformité aux exigences légales et réglementaires. Ceci s'applique à toutes les formes de dossiers conservés chez Starbucks, y compris par écrit et sous forme électronique.

Si vous êtes responsable de la préparation ou de la conservation de dossiers pour Starbucks, veuillez vous familiariser avec le Manuel de gestion des documents de Starbucks, le Manuel de conservation des documents de Starbucks et particulièrement les périodes de conservation qui s'appliquent aux dossiers dont vous avez la charge. Rappelez-vous également qu'il existe des règles rigoureuses concernant le traitement et la manipulation des données personnelles. On entend par là la cueillette, l'entreposage, l'utilisation, la modification, la divulgation et la destruction de données.

- Les dossiers doivent toujours être précis et fiables, et être entreposés adéquatement, conformément au Manuel de gestion des documents de Starbucks et au Manuel de conservation des documents de Starbucks.
- Les dossiers doivent présenter précisément et équitablement, dans les limites des systèmes de comptabilité et d'information comptable de Starbucks, l'ensemble des transactions et autres événements requis.
- Il ne peut y avoir de fonds, d'actifs ou d'autres comptes d'entreprise « hors livres » non comptabilisés, quelle que soit la raison de l'existence de tels comptes.

Vous ne devez pas détruire ou supprimer sciemment de l'information susceptible d'être divulguée dans le cadre d'une action en justice. Les dossiers relevant d'une action en justice ne peuvent être détruits ou supprimés; ils doivent être protégés. Si Starbucks reçoit une assignation à témoigner (ou toute autre forme d'ordre juridique), une requête concernant des dossiers ou autres documents juridiques, ou si nous avons des raisons de croire qu'une telle requête ou demande est probable, l'entreprise a pour politique de conserver tous les dossiers pertinents.

## Protection des données personnelles des partenaires et des clients

Starbucks a en sa possession plusieurs actifs informationnels, y compris des renseignements personnels et sensibles, qui sont essentiels au déroulement des activités commerciales, au maintien de la confiance de nos clients et à la prospérité de notre croissance future. Ces renseignements personnels peuvent résider sur des systèmes de traitement numérique, des réseaux ou des dispositifs de sauvegarde, ou peuvent être enregistrés sur papier ou sur d'autres supports d'enregistrement.

La norme en matière de confidentialité de niveau mondial de Starbucks exige que toute collecte, tout site de stockage, toute utilisation, tout partage, tout transfert et toute divulgation de données personnelles soient strictement contrôlés et protégés. De plus, des efforts raisonnables doivent être faits pour s'assurer que les principes fondamentaux de protection des renseignements personnels et de sécurité sont respectés à l'échelle de l'entreprise lors de la gestion des renseignements personnels des partenaires et des clients.

Les efforts raisonnables comprennent :

- S'assurer de la conformité avec toutes les lois et réglementations internationales, fédérales, provinciales et locales ainsi qu'avec les ententes contractuelles applicables;
- Protéger les droits de nos clients, partenaires et relations d'affaires;
- Protéger Starbucks contre le risque d'une atteinte à la protection des données.

Tout incident présumé lié à la protection des données doit immédiatement être signalé au Global Privacy Office à l'adresse [Privacy@starbucks.com](mailto:Privacy@starbucks.com) ou à votre service d'assistance local.

## Registres et dossiers

Tous les partenaires sont tenus d'assurer l'exactitude et l'intégrité des dossiers de Starbucks. Cela inclut la fiabilité et l'exactitude des dossiers et des registres, ainsi qu'une divulgation publique qui soit complète, équitable, juste, compréhensible et fournie en temps opportun.

Les livres comptables, états et dossiers financiers de Starbucks doivent être conservés conformément aux exigences légales et aux principes comptables généralement acceptés. Tous les actifs et passifs de Starbucks doivent être dûment enregistrés dans ces livres.

Les coûts et les revenus doivent être comptabilisés au bon moment. La vente n'est pas officiellement complète avant la production d'une preuve d'une convention de vente, le transfert du titre et la détermination du prix de vente et son recouvrement. Avant cela, la comptabilisation serait une présentation fallacieuse.

## Comptabilité, contrôles internes et vérifications fiscales

Les plaintes et problèmes relatifs à la comptabilité, les contrôles comptables internes et autres vérifications doivent être rapportés dans les meilleurs délais au moyen de la ligne d'assistance Éthique et conformité. Les déclarations peuvent être faites sous le couvert de l'anonymat et seront traitées confidentiellement.

En fonction de leur classification, les rapports d'une telle nature devront être transmis au service Éthique et conformité, au directeur de la conformité et de l'éthique, au conseil général du siège social de Starbucks aux États-Unis, au comité de vérification et de conformité du conseil d'administration ou au directeur du conseil d'administration le plus haut placé.

## Activités politiques

Vos activités politiques doivent être menées dans vos temps libres et à l'aide de vos propres ressources. Vous ne devez pas promouvoir vos opinions ou croyances politiques ou personnelles (y compris en affichant ou en distribuant des tracts ou autres documents) dans les locaux de Starbucks ou à proximité, ni ne pouvez indiquer ou suggérer que vous vous exprimez au nom de Starbucks ou que l'entreprise souscrit à vos opinions.



# Respect des lois et règlements





Starbucks s'engage à respecter pleinement les lois, règlements et réglementations des pays dans lesquels elle exploite des magasins. Vous devez respecter l'ensemble des lois, règlements et réglementations en vigueur dans le cadre de vos fonctions.

Si vous pensez qu'il existe un conflit entre les présentes Normes et une loi, un règlement ou une réglementation en vigueur, ou si vous vous posez des questions concernant la légalité de vos agissements ou de ceux de l'un de vos partenaires, consultez votre gérant ou le service Éthique et conformité.



Les politiques énoncées dans le présent livret ne sont pas les seules politiques de Starbucks qui s'appliquent; elles ne constituent pas non plus une explication détaillée ou complète des lois qui s'appliquent à Starbucks ou à ses partenaires dans quelque pays en particulier. Tous les partenaires de Starbucks sont dans l'obligation de connaître les lois applicables à leurs responsabilités professionnelles, ainsi que toutes les politiques de Starbucks, et ce, en tout temps. Toute infraction à ces normes et à d'autres politiques de Starbucks ou à la loi est susceptible d'entraîner une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les normes et politiques présentées ici peuvent faire l'objet de modifications de temps à autre. Pour obtenir la plus récente version du Code de déontologie de Starbucks, consultez [www.starbucks.com](http://www.starbucks.com).

Toute dérogation au Code de déontologie nécessite une autorisation écrite préalable du directeur du service Éthique et de la conformité, ou, dans certains cas, du conseil d'administration ou d'une partie du comité. Si la loi en vigueur l'exige, les dérogations seront promptement divulguées.

Pour les personnes à mobilité réduite, le Code sont disponibles en formats accessibles. Communiquez avec [diversity@starbucks.com](mailto:diversity@starbucks.com) pour de plus amples renseignements.

# Questions fréquentes



Q : Que se passe-t-il lorsqu'une préoccupation est signalée au moyen de la ligne d'assistance?

R : Les préoccupations signalées au moyen de la ligne d'assistance sont reçues par une tierce partie. Les partenaires discutent par téléphone de leurs questions ou préoccupations avec un spécialiste qualifié ou bien ils remplissent un formulaire personnalisé en ligne. Un rapport est envoyé au service Éthique et conformité, qui collaborera avec la partie ou le service pertinent(e) afin de procéder à une enquête et de prendre toute mesure appropriée.

Sachez que l'information transmise à un représentant du service Éthique et conformité est redirigée vers les États-Unis. Tous les efforts raisonnables seront déployés afin de protéger la sécurité des données personnelles recueillies lors de votre appel et protéger ces données contre tout usage ou divulgation non autorisés.

Q : Puis-je communiquer avec la ligne d'assistance de façon anonyme?

R : Oui. Vous obtiendrez un numéro de rapport unique qui vous permettra d'en faire le suivi de manière anonyme. Les préoccupations signalées à la ligne d'assistance ne sont pas retracées et sont traitées de manière confidentielle.

Nous encourageons les partenaires à fournir leur nom et numéro de téléphone, car les enquêtes relatives aux rapports ne comportant pas de tels détails peuvent être plus difficiles à effectuer. Starbucks ne peut garantir votre anonymat si vous vous identifiez ou fournissez des renseignements permettant de vous identifier. Toutefois, nous prendrons toutes les précautions raisonnables afin d'assurer que l'identité de nos partenaires demeure aussi confidentielle que possible.

Q : Puis-je faire l'objet de représailles ou de victimisation pour avoir utilisé la ligne d'assistance?

R : Starbucks ne tolère aucunes représailles ou victimisation à l'égard des partenaires qui nous font part de leurs préoccupations ou de leurs questions au sujet d'une possible infraction à la politique de Starbucks pour laquelle ils ont un doute raisonnable.

Q : Avec qui puis-je communiquer pour obtenir plus de renseignements ou les politiques de Starbucks?

R : Communiquez avec votre représentant local des Ressources humaines ou avec le service Éthique et conformité au moyen de la ligne d'assistance ou par courriel à l'adresse [EthicsAndCompliance@Starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@Starbucks.com).

# Faire le bon choix



1. Identifier le problème d'éthique
  - Dressez la liste des solutions possibles et des obstacles à la résolution du problème.
2. Demandez l'avis d'autres partenaires, le cas échéant.
3. Définir la meilleure approche
  - Cette approche est-elle conforme à notre mission et nos valeurs ainsi qu'aux lois ou règlements applicables?
  - Votre approche peut-elle vous mettre, vous ou Starbucks, dans l'embarras?
  - De quoi aurait l'air votre approche si elle était reprise par les médias?
  - Êtes-vous à l'aise avec le précédent qu'elle pourrait créer pour de futures décisions?
4. Demander conseil si la marche à suivre n'est pas claire
5. Aller au bout de la décision prise

#### Vous avez le pouvoir

Vous pouvez offrir à nos clients une expérience mémorable, sachant que Starbucks vous appuie lorsque vous agissez comme il le faut et faites preuve d'intégrité dans vos activités professionnelles.

---

#### Vous avez des devoirs

Vous jouez un rôle essentiel pour faire de Starbucks un milieu de travail enviable et protéger notre culture, notre réputation et notre marque.

---

#### Vous avez de l'aide

Si vous ne savez pas ce qu'il faut faire dans une situation donnée, plusieurs ressources sont à votre disposition, notamment les Ressources humaines et le service Éthique et conformité.

---

#### Vous avez une voix

Si vous pensez que quelque chose ne va pas, vous pouvez vous exprimer et partager vos préoccupations, en sachant que Starbucks souhaite les entendre et ne tolère pas les représailles contre des partenaires.

# Ligne directe



La ligne d'assistance pour l'éthique et la conformité est mise à la disposition des partenaires pour qu'ils puissent faire part de leurs questions et de leurs préoccupations. La ligne d'assistance est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et vous pouvez bénéficier des services d'un interprète sur demande.

## Ligne d'assistance en matière d'éthique et de conformité

### En ligne

[www.Starbucks.com/Helpline](http://www.Starbucks.com/Helpline)

### Par téléphone

#### Amérique

États-Unis : 1 800 611-7792

Canada (anglais) : 1 800 611-7792

Canada (français) : 1 866 614-0760

Costa Rica : 0800 011 0928

#### Asie-Pacifique

Hong Kong : 800 90 8032

Japon : 0120914499

#### Chine

Chine : 400-990-1441

#### Europe, Moyen-Orient et Afrique

Autriche : 0 800 200 288 suivi du 800 913 4991

France : 0 800 91 5128

Italie : 800797110

Pays-Bas : 0 800 020-0908

Suisse : 0 800 56 1170

Royaume-Uni : 0 800 028 3528

Régions qui n'ont pas encore de numéro de ligne d'assistance local :

Pour effectuer un appel sans frais à la ligne d'assistance ou en guise de solution de rechange aux numéros ci-dessus, veuillez communiquer avec votre téléphoniste local et demander d'effectuer un appel à frais virés aux États-Unis, au numéro suivant : 678-250-7560. Si vous désirez effectuer votre appel de façon anonyme, veuillez dire « Madame Starbucks » ou « Monsieur Starbucks » lorsque le téléphoniste demande votre nom.

### Par courriel

[EthicsAndCompliance@Starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@Starbucks.com)

