

# Normes de déontologie



# Notre mission et nos valeurs

## NOTRE MISSION

Inspirer et enrichir les esprits au gré des rencontres, café après café, dans chaque quartier où nous sommes implantés.

## NOS VALEURS

Avec nos partenaires, notre café et nos clients au cœur de nos activités, nous incarnons ces valeurs :

- 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.
- Offrir le meilleur de nous-mêmes dans tout ce que nous faisons et assumer la responsabilité de nos résultats.

Nous sommes axés sur la performance, avec l'humain au premier plan.

Cher partenaire,

Alors que Starbucks poursuit sa croissance et son évolution, nous restons attachés à notre mission et à nos valeurs. Elles constituent le fondement de notre culture et influent sur nos actes en tant qu'individus et en tant que société.

Nous sommes tous amenés à prendre des décisions ayant un impact sur notre réputation et sur les relations que nous entretenons les uns avec les autres, avec nos clients, nos partenaires commerciaux et nos communautés. L'éthique, l'intégrité et la transparence dont nous faisons preuve sont des éléments essentiels permettant de préserver notre culture et de protéger notre marque.

“L'éthique, l'intégrité et la transparence dont nous faisons preuve sont des éléments essentiels permettant de préserver notre culture et de protéger notre marque.”

Nos Normes de déontologie nous guident, tout au long de nos activités, afin de prendre des décisions conformes à l'éthique. Il nous appartient à tous de faire vivre nos valeurs au travers de nos actes. Comprenez cette affirmation de la manière suivante : n'hésitez pas à poser vos questions ou à indiquer vos inquiétudes si vous ne savez pas comment agir dans une situation donnée. N'hésitez pas à vous exprimer.

Je suis tellement fier de l'héritage que nous avons construit ensemble. Je vous remercie de votre collaboration et de votre engagement à agir de manière professionnelle et à partager nos valeurs.

Continuons à aller de l'avant,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Howard Schultz', written in a cursive style.

Howard Schultz  
président directeur général

# Sommaire



KENDA 20X1.5/1.9 1010111

KENDA 20X1.5/1.9 1010111

<b>Partager nos valeurs</b>	<b>4</b>
Procédure anti-réprimande	<b>5</b>
<b>Le lieu de travail</b>	<b>6</b>
Relation entre partenaires	<b>7</b>
Diversité	<b>8</b>
Règles sur le salaire et les horaires	<b>8</b>
<b>Pratiques commerciales</b>	<b>10</b>
Conflits d'intérêts	<b>11</b>
Cadeaux et divertissements	<b>12</b>
Commerce international	<b>13</b>
Interactions avec le gouvernement	<b>13</b>
Pratiques de vente et publicité	<b>15</b>
Concurrence loyale	<b>15</b>
<b>Nos responsabilités</b>	<b>16</b>
Titres de placement	<b>17</b>
Informations confidentielles	<b>18</b>
Propriété intellectuelle	<b>19</b>
Utilisation et conservation de documents de la société	<b>19</b>
Livres et documents	<b>21</b>
Comptabilité, contrôles internes et audits	<b>21</b>
Activités liées à la politique	<b>21</b>
<b>Respect des lois et des règlements</b>	<b>22</b>
<b>Foire aux questions</b>	<b>24</b>
<b>Prendre la bonne décision</b>	<b>26</b>
<b>Exprimez-vous</b>	<b>28</b>

Partager nos valeurs



Coffee Master



## **Quel est le fondement des Normes de déontologie (« Normes ») ?**

- En tant que société internationale, nous sommes soumis aux normes les plus strictes en matière d'éthique.
- Les Normes nous aident à prendre les bonnes décisions dans notre travail quotidien.
- Les Normes montrent que nous prenons nos responsabilités au sérieux en matière de règles juridiques et d'éthique.

## **À qui ces Normes s'adressent-elles ?**

- Les Normes s'appliquent à tous les partenaires, les cadres et les membres du Conseil d'administration, de même qu'à tous les employés temporaires et aux sous-traitants.
- Nous souhaitons également que toutes les parties tierces qui travaillent en notre nom suivent les mêmes normes d'éthique strictes.

---

## **En tant que partenaires, nous devons connaître**

- Connaître et suivre les Normes ainsi que les règles de l'entreprise applicables à nos postes.
- Poser des questions lorsque nous ne sommes pas certains du comportement correct à adopter
- Nous exprimer lorsque nous détectons ou soupçonnons un comportement déplacé

## **Les responsables et managers donnent le ton**

- Assurez-vous que vos partenaires aient des attentes élevées et montrez l'exemple
- Soyez disponible et assurez-vous que vos partenaires n'hésitent pas à poser des questions et à exprimer leurs inquiétudes
- Faites attention aux éventuels comportements déplacés sur le lieu de travail
- Favorisez l'éthique et la conformité grâce à un apprentissage continu

---

## **Procédure anti-réprimande**

Starbucks ne tolère aucune mesure de représailles ou de persécution à l'encontre des partenaires qui posent des questions ou expriment un doute raisonnable par rapport à une possible violation des Normes de déontologie ou de toute autre procédure Starbucks.

---

# Le lieu de travail





## Relation entre partenaires

Conformément à notre Global Human Rights Standard (Norme Starbucks internationale sur les droits de l'Homme), Starbucks promeut l'égalité des chances dans ses pratiques d'embauche et recrute sur la base de critères strictement liés au poste. Starbucks s'oppose à tout travail forcé.

**"Tous les partenaires ont le droit de travailler dans un environnement exempt de harcèlement, d'intimidation et de discrimination."**

Lors du recrutement de partenaires âgés de moins de 18 ans, les responsables doivent se conformer aux limitations établies par Starbucks ou par la loi concernant l'âge minimum d'embauche, les horaires et les tâches effectuées par ces partenaires. Ces restrictions permettent de garantir que le travail n'affecte pas l'éducation, la santé, la sécurité ou le développement physique et intellectuel de ces partenaires.

Tous les partenaires ont le droit de travailler dans un environnement exempt de harcèlement, d'intimidation et de discrimination. Le harcèlement, l'intimidation et la discrimination peuvent prendre diverses formes, notamment :

- Remarques, gestes ou contacts physiques déplacés
- Affichage ou circulation d'images ou d'autres documents de nature insultante, péjorative ou à caractère sexuel, y compris par courrier électronique ou sur Internet
- Plaisanteries ou commentaires insultants ou péjoratifs (explicitement ou implicitement)
- Attaques et menaces verbales ou physiques

**Q : Un de mes collègues m'a envoyé une blague inappropriée par e-mail ainsi qu'à certains de mes équipiers. Je trouve cela offensant, mais je ne sais pas si je dois en parler à mon collègue. Que dois-je faire ?**

R : Chacun de nous a l'obligation de veiller à ce que Starbucks reste un lieu de travail agréable pour tous les partenaires. Un comportement offensant comme celui-ci est inacceptable. Si vous n'osez pas en parler directement avec votre collègue, contactez votre supérieur hiérarchique, les Ressources humaines ou le service Éthique et conformité.

## Diversité

Starbucks incite et crée activement un environnement qui encourage l'inclusion de tous, chacun avec ses capacités uniques, ses points forts et ses différences. Notre société vit cet engagement pour la diversité comme un avantage commercial stratégique et concurrentiel.

Nous respectons la diversité de nos partenaires, de nos clients et de nos fournisseurs, et de tous ceux avec qui nous entrons en contact. Notre objectif est de devenir l'une des sociétés les plus ouvertes au monde, engagée dans la voie de l'équité, de l'inclusion et de l'accessibilité pour ceux que nous touchons.

## Règles sur le salaire et les horaires

Nous nous engageons à nous conformer à toutes les lois et toute autre législation sur le salaire et les horaires applicables. Pour garantir une rémunération correcte de tout travail effectué pour Starbucks, il est essentiel que toutes les heures travaillées soient comptabilisées et enregistrées avec exactitude, conformément à la procédure en vigueur.

**Q : Nous avons eu énormément de clients ces derniers temps et il a été très difficile de trouver le temps d'effectuer le nettoyage de routine du magasin. Lors de la réunion de l'équipe ce matin, notre responsable nous a dit que si nous ne remplissons pas nos tâches avant la fin de notre journée, nous devrions rester au-delà de nos heures de travail pour le faire. Notre responsable a-t-il le droit de nous demander cela ?**

**R :** Non. Le travail non comptabilisé est strictement interdit. Starbucks s'engage à veiller à ce que tous les partenaires soient justement rémunérés pour le travail effectué. Toute demande de travail non comptabilisé doit être signalée aux Ressources humaines ou au service Éthique et conformité.



# Pratiques commerciales



PST



GALT



EAT



ICT



## Conflits d'intérêts

Nous devons tous éviter les conflits d'intérêts. Un conflit d'intérêts existe lorsque vos intérêts personnels ou vos activités interfèrent ou semblent interférer avec le travail que vous effectuez chez Starbucks ou les prestations que vous lui devez. Un conflit d'intérêts peut même influencer, de manière inconsciente, une personne ayant un sens de l'éthique très développé. La simple apparition d'un tel conflit peut engendrer la remise en question des actes ou de l'intégrité d'un partenaire.

Outre la divulgation annuelle, les conflits d'intérêts potentiels doivent être divulgués au supérieur hiérarchique du partenaire ou au vice-président en charge du service ou de l'unité commerciale du partenaire, qui prendra contact avec le directeur préposé à l'éthique et à la conformité. La divulgation peut également être effectuée directement auprès du directeur préposé à l'éthique et à la conformité, si le partenaire préfère cette option.

Les situations dans lesquelles un conflit d'intérêts peut se déclarer sont par exemple :

- être employé par ou travailler, y compris dans un rôle de consultant, pour une société qui a ou désire avoir des liens commerciaux avec Starbucks ou qui est en concurrence avec Starbucks (par exemple, travailler dans le café d'un concurrent)
- faire un investissement substantiel direct dans ce type de société (par votre intermédiaire ou par celui d'un membre immédiat de votre famille)
- agir au nom de toute personne ou entité en sus de Starbucks dans toute transaction avec Starbucks (par exemple, aider une personne à vendre des produits et/ou des services à Starbucks)
- s'engager personnellement dans des transactions dans lesquelles Starbucks a des intérêts

**Q : Je souhaiterais embaucher un parent chez Starbucks. Dans la mesure où il s'agit d'un projet légitime et que mon parent est compétent pour effectuer ce travail, puis-je l'embaucher ?**

R : Bien que le travail soit légitime, cette situation crée un conflit. Les circonstances de cette situation doivent être présentées au service Éthique et conformité afin qu'un examen indépendant soit effectué avant de signer un contrat. Ce faisant, vous, votre parent et Starbucks êtes protégés au cas où la relation serait remise en question.

## Cadeaux et divertissements

Vous ne devez pas offrir ou accepter un cadeau ou un service si cela peut créer un sentiment d'obligation, influencer votre jugement professionnel ou donner l'impression d'une influence. Pour savoir si le cadeau est approprié, vous devez tenir compte de sa valeur et déterminer si le fait de le rendre public pourrait se révéler embarrassant pour vous-même ou pour Starbucks.

**“Offrir ou accepter des cadeaux ou des divertissements de valeur pourrait être interprété comme une tentative inappropriée d'influer sur la relation.”**

Le don d'argent est interdit et doit être systématiquement refusé. (Certains partenaires détaillants peuvent accepter un pourboire conforme aux usages pour un service bien rendu.) Toutefois, dans certains pays tels que la Chine, le Japon, la Malaisie, Singapour et la Thaïlande, dans lesquels il est de coutume d'échanger des dons d'argent à certaines périodes de l'année, les partenaires de Starbucks ne doivent pas solliciter ce type de dons mais sont autorisés à offrir des sommes symboliques à des partenaires commerciaux privés.

Un cadeau à valeur symbolique peut être offert ou accepté s'il s'agit d'une attention commerciale courante, par exemple des échantillons de café, une tasse à café ou des objets similaires. L'échange d'objets de valeur avec d'autres entreprises, notamment des boutiques ou des restaurants, est strictement interdit.

### **Q :Puis-je accepter un repas d'affaires de la part d'un fournisseur ?**

R : Dans la plupart des circonstances, les repas d'affaires modestes et occasionnels peuvent être acceptés. Cependant, lorsqu'un fournisseur règle la note du repas, réfléchissez toujours aux circonstances particulières et si votre impartialité peut être compromise ou apparaître comme telle aux yeux de tiers. Si le repas est offert au cours de négociations de contrat, il convient de toujours décliner poliment l'invitation. Parlez-en à votre supérieur en cas de doutes.

Les partenaires peuvent offrir ou accepter des repas ou des divertissements dans des limites raisonnables, coutumières et appropriées, si l'occasion est rare et si le montant n'est pas élevé. Pour de plus amples conseils, veuillez consulter les directives sur les frais de votre département ou unité commerciale.

Starbucks interdit l'offre, le don, la sollicitation ou la réception de toutes formes de pot-de-vin ou d'incitation. Des pénalités sérieuses sont encourues dans de tels cas.

**Q : Un de mes fournisseurs vient de terminer un projet important en temps et en heure et sous le budget alloué. Je souhaiterais le remercier en lui offrant un cadeau. Est-ce approprié ?**

R : Lorsque nous offrons des cadeaux, nous donnons le ton sur notre manière de diriger nos affaires, d'un point de vue purement professionnel. Gardez cela à l'esprit lorsque vous choisissez un cadeau pour un fournisseur. Il convient également de tenir compte de la procédure relative aux cadeaux et aux divertissements de leur société. Tout comme nous voulons que nos normes soient respectées, nous sommes tenus de respecter les leurs.

## Commerce international

Les partenaires doivent se conformer à toutes les réglementations locales et étrangères relatives à la douane et au commerce. Starbucks sera juste et sincère dans la représentation des transactions commerciales à des administrations gouvernementales. Toutes les informations fournies par un partenaire à des agents des douanes ou à tout autre agent employé par Starbucks pour faciliter l'importation et l'exportation doivent être exactes et véridiques.

Si vous effectuez des transactions internationales au nom de Starbucks, vous devez disposer d'une connaissance approfondie des réglementations en vigueur et en savoir suffisamment sur les tiers opérant au nom de Starbucks pour veiller à ce qu'ils prennent des décisions appropriées en notre nom.

À aucun moment les partenaires de Starbucks ne sont autorisés à influencer une décision commerciale par le biais de pot-de-vin ou toute autre incitation et gratification.

## Interactions avec le gouvernement

La procédure de Starbucks est d'interagir de manière honnête et loyale avec les autorités gouvernementales et de satisfaire aux requêtes et procédures administratives valides.

Tout paiement effectué à un agent étranger ou à un représentant du gouvernement doit être légal au regard des lois des États-Unis et du pays étranger. Les paiements effectués par ou au nom de Starbucks à des agents étrangers ou représentants du gouvernement doivent toujours correspondre strictement à des services rendus et doivent être d'un montant raisonnable au vu de la nature de ces services.



Il est contraire à la procédure de Starbucks (et peut être contraire à la loi) d'offrir ou de faire un paiement ou un cadeau de toute nature pour faciliter une procédure

**“Les partenaires doivent être honnêtes et francs dans leurs interactions avec l'administration.”**

locale ou pour influencer un membre de l'administration locale. Un partenaire ne doit en aucune circonstance payer un représentant du gouvernement en violation de la loi ou inciter cette personne à établir des relations commerciales avec Starbucks.

Si un représentant officiel ou d'une agence de réglementation vous demande de fournir des informations ou de vous soumettre à une inspection, vous devez en informer votre supérieur hiérarchique immédiatement. Ce dernier prendra les mesures appropriées ou contactera le département adéquat pour demander conseil.

**Q : Nous avons recours à un agent pour faciliter nos relations avec les représentants du gouvernement local. Il nous a récemment demandé d'augmenter sa commission et je suspecte qu'il entend donner cet argent aux représentants locaux. Que dois-je faire ?**

R : Si vous suspectez que l'agent effectue des règlements illégaux au nom de Starbucks, la société a l'obligation d'ouvrir une enquête pour déterminer si c'est le cas et de mettre un terme à ces règlements. Vous êtes tenu de faire part de vos doutes à votre supérieur hiérarchique ou au service Éthique et conformité.

Les partenaires doivent être honnêtes et francs dans leurs interactions avec l'administration et ne doivent pas ordonner ou encourager un autre partenaire ou toute autre personne à fournir des données fausses ou mensongères à tout agent ou représentant officiel. Les partenaires ne doivent pas ordonner ou encourager la destruction d'éléments pertinents à une enquête.

Certains partenaires recevront des informations et suivront des formations régulières dans le but d'assurer la conformité aux lois fédérales en vigueur, notamment en matière de divulgation, de lobbying et de lutte contre la corruption.



## Pratiques de vente et publicité

Starbucks compare très souvent la qualité de ses produits et services à l'occasion de ses ventes ou de ses publicités. Nos communications avec nos clients ou clients potentiels doivent être véridiques et exactes. Lorsque nous indiquons des éléments sur nos produits et services, nous sommes dans l'obligation de justifier nos dires. Nous vantons les mérites de nos prestations mais ne dénigrons pas la concurrence.

**Q : Je vais sur un salon professionnel. Puis-je me rendre au stand d'un concurrent ?**

R : Oui. Vous êtes autorisé à vous rendre sur le stand et à recueillir tout support disponible au public. Cependant, si vous parlez avec une personne du stand, présentez-vous comme un partenaire Starbucks et évitez toute conversation sur vos activités. Si vous avez des questions, nous vous conseillons de contacter le service juridique avant de vous rendre au salon.

## Concurrence loyale

Les lois relatives à la concurrence loyale sont destinées à favoriser une concurrence vigoureuse sur un marché libre. Il est de l'intérêt de Starbucks de promouvoir une concurrence libre et ouverte. Starbucks doit être libre de toute entente ou de tout accord conclu avec des concurrents ou des fournisseurs, destinés à limiter la concurrence, afin de pouvoir prendre ses propres décisions commerciales. Nous considérons que le respect des lois sur la concurrence est capital.

Les principes suivants doivent être observés par chaque partenaire lors de toute activité au nom de Starbucks :

- ne pas discuter de la tarification, de la production ou des marchés avec des concurrents
- ne pas convenir de tarifs de vente avec les clients ou les fournisseurs
- toujours présenter les produits et services Starbucks dans le respect de nos valeurs fondamentales
- ne pas inciter une partie tierce à violer un accord existant
- ne jamais agir d'une manière qui pourrait être interprétée comme une tentative d'exclusion des concurrents actuels ou potentiels ou de contrôle des prix du marché

**Q : Je suis ami avec un commercial d'un concurrent. Il nous arrive de parler de nos plans marketing. Dois-je m'inquiéter ?**

R : Oui. Vous dévoilez des informations confidentielles dont le développement a coûté du temps et de l'argent à Starbucks. Par ailleurs, il est possible que vous alliez à l'encontre de lois sur la concurrence qui interdisent les discussions sur le marketing et les prix.

# Nos responsabilités



## Titres de placement

En tant que partenaire, vous aurez accès à de nombreuses informations confidentielles concernant les activités de Starbucks, souvent nommées « informations sensibles non divulguées ». Les partenaires ne peuvent pas acheter ou vendre d'actions (y compris par l'exercice d'options d'achat sans décaissement) ou tout autre titre de placement sur la base de ces informations. Pour éviter tout problème potentiel, considérez le terme « informations sensibles non divulguées » dans son sens le plus large.

Voici une liste non exhaustive des informations matérielles :

- informations financières
- développement de nouveaux produits et services
- acquisition, participation ou fusion en cours
- enquêtes gouvernementales
- changements clés dans le personnel

L'information est considérée comme étant privée à moins qu'elle n'ait été divulguée au public de manière appropriée. Les divulgations effectives peuvent, par exemple, comprendre le dépôt public de documents auprès des autorités de réglementation des titres et la publication, par l'entreprise, de communiqués de presse.

Par ailleurs, un laps de temps adéquat doit s'écouler pour permettre au marché d'assimiler la nouvelle. Chez Starbucks, nous exigeons que l'information soit publiée et disponible au public pendant au moins un jour ouvré complet avant que vous ne soyez autorisé à mener une opération impliquant des titres Starbucks. Certains cadres et partenaires disposant d'un accès régulier aux informations sensibles non divulguées sont également interdits d'opérations de titres au cours des périodes de blocage décrétées par Starbucks.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la procédure relative au délit d'initié, disponible auprès du service Éthique et conformité.

**Q : Ma famille et mes amis me demandent souvent des informations sur Starbucks et s'ils devraient acheter ou non des actions. En règle générale, je leur dis ce que je sais sur notre activité et je leur suggère d'acheter des actions. Est-ce un problème ?**

R : Les mêmes règles relatives aux informations sensibles non divulguées s'appliquent que vous achetiez ou vendiez des actions vous-même ou que vous communiquiez ces informations à un tiers. Cette pratique est également appelée « délit d'initié ». Si un parent ou un ami achète ou vend des actions sur la base des informations privées que vous lui avez communiquées, vous êtes tous les deux responsables de violation des lois sur les titres de placement. Par ailleurs, vous pourriez être en violation par le simple fait de partager des informations sensibles non divulguées, indépendamment du fait que votre parent ou ami a utilisé ou non ces informations ou en a profité.

## Informations confidentielles

Les informations de Starbucks doivent être utilisées uniquement dans le cadre des activités liées à la société et ne doivent en aucun cas être divulguées à des personnes en dehors de la société. Au sein même de la société, seules les personnes qui ont vraiment besoin d'informations pour mener leur activité doivent y avoir accès. Si vous quittez Starbucks, vous devez rendre les documents et les biens confidentiels de la société ainsi que toutes les copies.



Les informations confidentielles comprennent notamment les informations sur les fournisseurs, les technologies Starbucks, les recettes, les formules, les mélanges, les plans marketing et commerciaux, les communications internes de la société ainsi que les informations existantes et futures relatives aux produits.

Les informations confidentielles :

- doivent être conservées dans un endroit sûr et ne doivent pas rester au vu et au su de tous.
- doivent être clairement identifiées comme étant confidentielles
- ne doivent pas être envoyées sur des fax ou des imprimantes non surveillés
- ne doivent pas être divulguées en public

Starbucks s'engage à être juste en matière d'informations et de documents confidentiels. Tout comme nous prenons soin de protéger nos informations, Starbucks respecte les informations confidentielles des autres sociétés.

Voici quelques règles élémentaires :

- n'apportez pas de matériel provenant d'employeurs précédents dans les locaux de Starbucks
- n'acceptez pas ou n'utilisez pas les informations confidentielles d'une autre société (le cas échéant, acceptez de garantir la confidentialité des informations recueillies)
- ne demandez pas d'informations confidentielles à des employés actuels ou anciens, ou aux fournisseurs d'une autre société
- ne faites pas d'espionnage ; agissez au-dessus de tout soupçon pour obtenir des informations sur le marché

## Propriété intellectuelle

En tant que partenaire, vos créations chez Starbucks sont la propriété de la société. Cela inclut les inventions, les découvertes, les idées, les améliorations, les programmes logiciels, les œuvres d'art et les droits d'auteur. Le produit de votre travail est la propriété de Starbucks s'il est créé ou développé, en tout ou en partie, pendant vos heures de travail, dans le cadre de vos tâches ou grâce à l'utilisation des ressources ou des informations de la société. Les partenaires doivent, rapidement et par écrit, présenter à Starbucks le produit de leur travail et concourir aux efforts de la société pour obtenir les protections nécessaires à Starbucks.

Afin de s'assurer que Starbucks reçoive les bénéfices d'un travail exécuté par des consultants externes, il est nécessaire de conclure une renonciation ou un accord écrit approprié avant le début de tout travail.

Rappelez-vous également que nos marques, y compris le nom de Starbucks, sont très précieuses pour le succès de Starbucks. Les marques sont fragiles et doivent être utilisées avec soin ; elles doivent être protégées contre toute utilisation abusive. Consultez les directives Starbucks pour une utilisation correcte des marques commerciales.

Lorsque Starbucks utilise le produit du travail de tiers, notamment l'art et la musique, nous devons également nous assurer de suivre les règles établies. Par exemple, n'utilisez que des logiciels pour lesquels vous disposez d'une licence valide, et ne les utilisez qu'en accord avec les termes de la licence d'utilisation. Le matériel écrit et la musique sont peut-être protégés par la législation sur la

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

protection des droits d'auteur et ne doivent être copiés que lorsque cela est permis. Soyez prudent car certains documents protégés par des droits d'auteur ne portent aucune mention.

## Utilisation et conservation de documents de la société

Les partenaires doivent gérer les informations d'une manière qui réponde à la fois aux besoins de l'activité et garantisse l'efficacité, la sécurité et la conformité avec toute obligation légale ou réglementaire. Ceci s'applique aux documents conservés sous toutes leurs formes chez Starbucks, y compris aux documents écrits ou sous forme électronique.

**Q : Je peux commencer ma journée plus tôt en passant des appels téléphoniques dans le train qui me mène au travail. Est-ce un problème ?**

R : Vous devez veiller à ne pas discuter d'informations privées dans les lieux publics où des tiers pourraient vous entendre, par exemple dans les taxis, les ascenseurs ou lors de conférences ou de salons. Lorsqu'il est nécessaire de passer un appel téléphonique dans un lieu public, prêtez attention à votre entourage.

Si vous êtes responsable de la préparation ou de la préservation de documents de Starbucks, familiarisez-vous avec le Guide de gestion des documents de Starbucks, le Calendrier de conservation des documents de Starbucks et plus particulièrement avec les périodes d'archivage applicables aux documents que vous conservez. Par ailleurs, n'oubliez pas qu'il existe des règles strictes concernant le traitement et l'utilisation des données personnelles et confidentielles. Ces règles s'appliquent notamment à la collecte, à l'utilisation, à la conservation, à la modification, à la divulgation et à la destruction des informations.

- Les documents doivent toujours être préparés dans le respect des règles d'exactitude et de fiabilité et conservés de manière appropriée selon le Guide de gestion des documents de Starbucks et le Calendrier de conservation des documents de Starbucks.
- Les documents doivent énumérer, de manière précise et correcte, conformément aux systèmes de comptabilité et de déclaration normaux de Starbucks, toutes les transactions et autres événements nécessaires.
- Il ne peut exister de fonds, d'actifs ou tout autre type de comptes « hors livres » qui ne seraient pas comptabilisés, quelle que soit la raison de l'existence de tels comptes.

Il est interdit de détruire ou d'ignorer sciemment des informations sujettes à une saisie juridique. Les documents constituant des preuves dans le cadre d'actions en justice ne peuvent pas être détruits ou ignorés et doivent être conservés. Si Starbucks reçoit une assignation à comparaître (ou toute autre forme d'injonction), une requête ou une ordonnance de production de documents ou d'autres titres légaux, ou si nous avons tout lieu de croire qu'une telle assignation, requête ou ordonnance est susceptible d'être formulée, la procédure de la société est de conserver toutes les informations pertinentes à l'affaire en cours.

## Livres et documents

Tous les partenaires doivent garantir l'exactitude et l'intégrité des documents d'entreprise de Starbucks. Cela inclut la fiabilité et la précision des livres et des documents ainsi qu'une diffusion complète, juste, précise, rapide et compréhensible.

Les livres de comptes, les déclarations financières et les documents de Starbucks doivent être mis à jour conformément aux exigences légales et aux principes comptables généralement admis. Tous les actifs et les passifs de Starbucks doivent être correctement enregistrés dans ces livres.

Les pertes et profits doivent être consignés aux bonnes périodes. La vente n'est officiellement conclue que lorsque l'existence d'un contrat de vente peut être prouvée, que le titre est bien passé, que le prix de vente peut être déterminé et qu'il est raisonnablement recevable. Avant cela, il serait malvenu de l'enregistrer.

## Comptabilité, contrôles internes et audits

Les questions relatives à la comptabilité, aux contrôles internes et aux audits doivent être rapidement signalées au service d'assistance Éthique et conformité. Vous pouvez conserver l'anonymat si vous le souhaitez et les informations transmises sont traitées de manière confidentielle.

Selon leur priorité, les rapports de cette nature seront envoyés au service Éthique et conformité, au directeur préposé à l'éthique et à la conformité, à l'avocat-conseil au siège social de Starbucks U.S., au comité d'audit et de respect de la conformité du conseil d'administration ou au membre non employé principal du conseil d'administration.

## Activités liées à la politique

Les activités liées à la politique doivent être menées sur votre temps libre et avec vos ressources propres. Vous ne devez promouvoir aucune opinion ou croyance personnelle (y compris par l'affichage ou la distribution de feuillets ou autres documents) dans ou aux abords des locaux de Starbucks et vous ne devez pas indiquer ou suggérer que vous parlez au nom de Starbucks ou que la société soutient votre position.



# Respect des lois et des règlements





Starbucks s'engage à respecter pleinement les lois, les règles et les réglementations des pays dans lesquels elle est implantée. Vous devez respecter toute loi, règle et réglementation applicable dans l'exercice de votre travail.

Si vous pensez qu'il existe un conflit entre les Normes et une loi, une règle ou une réglementation applicable, ou si vous avez une question concernant la légalité ou le caractère approprié de votre conduite ou de celle d'un autre partenaire, n'hésitez pas à consulter votre supérieur hiérarchique ou le service Éthique et conformité.



Les lignes de conduite énoncées dans ce guide ne constituent pas l'ensemble des normes et procédures applicables de Starbucks. Il ne s'agit pas d'une explication exhaustive ou complète des lois applicables à Starbucks et à ses partenaires dans un pays particulier. Tous les partenaires Starbucks ont la responsabilité permanente de se familiariser avec la législation applicable à leur activité pour Starbucks et avec toutes les procédures de Starbucks. Toute violation de ces Normes, de toute autre procédure de Starbucks ou de la loi peut donner lieu à une action disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement.

Les normes et procédure décrites dans ce guide peuvent être modifiées de temps à autres. Les partenaires sont encouragés à consulter les Normes de déontologie dont la version la plus récente est publiée sur [www.starbucks.com](http://www.starbucks.com).

Toute dérogation aux Normes de déontologie au sein de l'entreprise nécessite l'approbation écrite préalable du directeur préposé à l'éthique et à la conformité ou, dans certaines circonstances, du Conseil d'administration ou d'un comité de ce dernier. Si la loi en vigueur l'exige, les dérogations seront divulguées rapidement.

# Foire aux questions



**Q : Que se passe-t-il lorsque quelqu'un fait part de ses préoccupations au service d'assistance ?**

R : Ces préoccupations sont consignées par un tiers. Les partenaires s'entretiennent au téléphone avec un spécialiste compétent à propos des inquiétudes et questions reçues ou remplissent un formulaire personnalisé en ligne. Le rapport est transmis à un partenaire du service Éthique et conformité qui travaille en collaboration avec la personne ou le département habilité à enquêter et à prendre les mesures nécessaires.

Notez que les informations soumises au service Éthique et conformité sont destinées aux États-Unis. Nous nous efforcerons dans une mesure raisonnable de protéger la sécurité de toute donnée personnelle collectée et d'éviter toute utilisation ou divulgation non autorisée de ces données.

**Q : Puis-je contacter le service d'assistance de manière anonyme ?**

R : Oui. Un numéro de rapport unique vous est attribué ; il vous permet de vous renseigner anonymement sur l'état de votre rapport. Les appels vers le service d'assistance ne sont pas tracés et sont traités en toute confidentialité.

Nous encourageons cependant les partenaires à fournir leurs noms et leurs coordonnées car il peut être plus difficile d'enquêter sur les rapports n'indiquant pas ces informations. Starbucks ne peut pas garantir votre anonymat si vous vous identifiez ou fournissez des informations à partir desquelles vous pouvez être identifié. Nous prendrons, cependant, toutes les précautions raisonnables pour nous assurer que l'identité du partenaire restera aussi confidentielle que possible.

**Q : Est-ce que je risque de subir des persécutions ou des représailles si je contacte le service d'assistance téléphonique ?**

R : Starbucks ne tolère aucune mesure de représailles ou de persécution à l'encontre des partenaires qui posent des questions ou expriment un doute raisonnable par rapport à une possible violation de la procédure Starbucks.

**Q : Qui puis-je contacter pour plus d'informations ou pour obtenir les politiques de la société ?**

R : Vous pouvez vous adresser à votre représentant local des Ressources humaines ou contacter le service d'assistance Éthique et Conformité par téléphone ou par e-mail à l'adresse [EthicsAndCompliance@Starbucks.com](mailto:EthicsAndCompliance@Starbucks.com).

# Prendre la bonne décision



**1. Identifiez le problème d'éthique.**

- Faites la liste des solutions possibles ainsi que des obstacles à la résolution du problème.

**2. Demandez l'avis d'autres personnes, le cas échéant.**

**3. Déterminez la meilleure approche.**

- Est-ce cohérent avec notre mission et nos valeurs, d'une part, et avec les lois et les réglementations en vigueur, d'autre part ?
- Votre approche serait-elle une source d'embarras pour vous-même ou pour Starbucks ?
- Quel effet votre approche aurait-elle, si elle était publiée dans les médias ?
- Assumeriez-vous l'exemple qu'elle propose pour de futures décisions ?

**4. Si les indications ne sont pas claires, demandez des précisions.**

**5. Allez jusqu'au bout de votre décision.**

**Vous êtes soutenu**

Faites vivre à vos clients des expériences exceptionnelles, tout en sachant que Starbucks vous aidera à faire le bon choix et à exercer vos activités avec intégrité.

**Vous avez des responsabilités**

Vous jouez un rôle essentiel pour garantir que Starbucks offre un environnement de travail agréable et protéger notre culture, notre réputation et notre marque.

**Vous pouvez obtenir de l'aide**

Si vous avez des doutes quant à la conduite à adopter dans une situation donnée, des ressources sont à votre disposition, notamment les Ressources humaines et le service Éthique et conformité.

**Vous avez droit à la parole**

Lorsque vous estimez que quelque chose ne va pas, exprimez-vous et faites part de vos inquiétudes en sachant que Starbucks est à l'écoute et ne tolère aucune réprimande à l'encontre des partenaires qui s'expriment.

Exprimez-vous



Le service d'assistance Éthique et Conformité est une ressource disponible pour tous les partenaires qui souhaitent poser des questions ou exprimer leurs inquiétudes. Le service d'assistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et un interprète peut être mis à votre disposition sur demande.

## **Service d'assistance Éthique et conformité**

### **En ligne**

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

### **Numéros de téléphone**

#### **Continent américain**

États Unis 1-800-611-7792

Brésil 0800-892-1655

Canada (anglais) 1-800-611-7792

Canada (français) 1-866-614-0760

Costa Rica 0800-011-0928

#### **Chine et Asie-Pacifique**

Chine 400-990-1441

Hong Kong 800-90-8032

Japon 0120914499

Singapour 800-110-1584

Thaïlande 001-800-11-005-7967

#### **Europe, Moyen Orient et Afrique**

Autriche composez le 0-800-200-288 puis le 800-913-4991

France 0-800-91-5128

Pays-Bas 0-800-020-0908

Suisse 0-800-56-1170

Royaume-Uni 0-800-028-3528

#### **Zones ne disposant pas encore d'un numéro d'assistance téléphonique local**

Pour appeler gratuitement le service d'assistance ou comme solution de secours pour les numéros ci-dessus, contactez votre opérateur local et informez-le que vous souhaitez passer un appel en « PCV » aux États-Unis, au numéro 678-250-7560. Si vous souhaitez passer votre appel anonymement, indiquez « Miss Starbucks » ou « Mister Starbucks » lorsque l'opérateur vous demande votre nom.

### **E-mail**

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

