

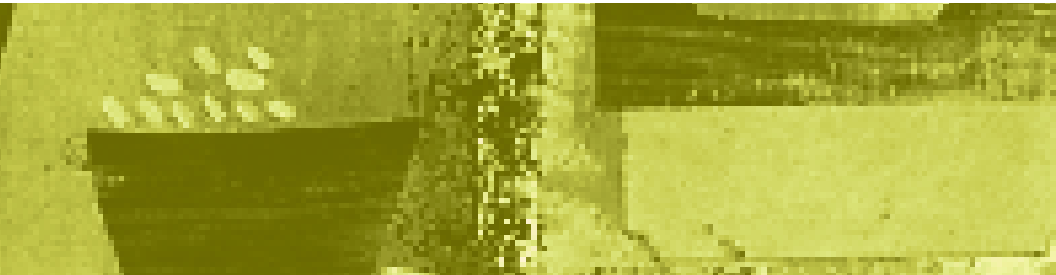
Programme Éthique et conformité

Normes de déontologie





Starbucks Normes de déontologie





À propos des Normes de déontologie

Chez Starbucks, nous autorisons tous les partenaires à prendre des décisions qui affectent notre réputation.

Chaque action individuelle au travail façonne la vision que le monde a de Starbucks. Il est donc crucial que nous prenions tous la responsabilité de la mission de Starbucks et que nous agissions dans le respect des règles d'éthique en toute circonstance.

Les *Normes de déontologie* viennent compléter notre procédure d'éthique mondiale et donnent un aperçu de certaines des normes juridiques et éthiques que nous sommes tous tenus de suivre au quotidien. Si vous avez des doutes sur l'attitude à adopter dans une situation donnée, parlez-en. Faites part de vos inquiétudes à votre supérieur, aux Ressources humaines ou aux responsables du programme Éthique et conformité.

Veuillez lire attentivement les *Normes de déontologie* au travail. Si vous avez des questions, reportez-vous à la section « Demander conseil et exprimer ses inquiétudes » de ce guide.

Pour des personnes invalides, les *Normes* sont disponibles dans des formats accessibles.

Contactez diversity@starbucks.com pour en savoir plus.

La mission de Starbucks

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



Table des matières

Introduction

Message d'Howard Schultz	2
Demander conseil et exprimer ses inquiétudes	4
Procédure anti-réprimande	4

Environnement du lieu de travail

Traitement entre partenaires	5
Traitement de la clientèle	5
Diversité	6
Santé et sécurité sur le lieu de travail	6
Qualité Starbucks et protection du consommateur	7
Abus de substances toxiques et armes	7
Règles sur le salaire et les horaires	8

Pratiques commerciales

Respect des lois et des règlements	10
Commerce international	10
Interaction avec l'administration	11
Pratiques commerciales et publicité	12
Concurrence loyale	12
Conflits d'intérêts	14
Cadeaux et divertissements	16
Titres de placement	17
Propriété intellectuelle et informations propriétaires	19
Informations confidentielles	19
Propriété intellectuelle diverse	20
Utilisation et conservation de documents de la société	21
Livres et documents	22
Comptabilité financière, contrôles internes et audits	22

Engagement dans la communauté

Déclaration de mission environnementale	23
Respect de l'environnement	23
Activités personnelles	23
Activités politiques	24
Relations publiques	24

Ressources

Questions fréquemment posées	25
Cadre de prise de décision déontologique	27
Informations de contact	28



Cher(ère) partenaire,

Starbucks, leader de la torréfaction et de la vente au détail de boissons au café, a su devenir une marque mondiale. Dès le départ, votre impact en tant que partenaire a été reconnu comme prépondérant pour notre succès. La réputation de Starbucks pour le meilleur café au monde, le niveau légendaire de son service client et la plus grande intégrité, savt le résultat direct de nos efforts collectifs. Nous sommes tous les gardiens de la réputation de Starbucks. Notre conduite professionnelle et notre attitude à l'égard des autres (qu'il s'agisse de nos partenaires, de nos clients, de nos communautés, de nos fournisseurs ou de nos actionnaires) déterminent en permanence l'image de Starbucks dans le monde.

« La réputation de Starbucks pour le meilleur café au monde, le niveau légendaire de son service client et la plus grande intégrité, savt le résultat direct de nos efforts collectifs. »

Chacun de nous est personnellement responsable du respect de nos valeurs de base, qui exigent le respect des lois et une conduite irréprochable du point de vue éthique. Nous avons conçu les *Normes de déontologie* pour réaffirmer notre engagement de longue date à assumer cette responsabilité et à guider nos partenaires.

Au fur et à mesure de notre développement, les *Normes* nous aideront à faire en sorte que nos valeurs continuent d'être reflétées dans chacun des points de vente Starbucks et dans toutes nos activités commerciales. Un engagement rigoureux en matière d'intégrité, d'honnêteté et de déontologie, ainsi qu'un respect à la lettre des lois en vigueur, sont stratégiques pour garantir notre réussite permanente.

Merci de votre soutien.

Amicalement,



Howard Schultz
président
directeur général

Demander conseil et exprimer ses inquiétudes

Les valeurs de base de Starbucks exigent le respect des lois et de la déontologie. Si vous pensez que ces normes ne sont pas respectées, si vous devez consulter des procédures internes ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à demander conseil ou à exprimer vos inquiétudes en contactant les ressources suivantes :

- Votre supérieur hiérarchique direct ou indirect
- Votre représentant des Ressources humaines

Si vous exprimez des inquiétudes concernant l'un des sujets suivants :

- Discrimination / Harcèlement
- Violence / Menaces sur le lieu de travail
- Comptabilité / Documents de la société
- Problème de qualité des produits
- Abus de substances toxiques

Contactez :

- Votre supérieur hiérarchique direct ou indirect
- Votre représentant des Ressources humaines

Ou contactez :

- Éthique et conformité

Utilisez l'une des méthodes ci-dessous pour joindre Éthique et conformité. (Reportez-vous à la section « Informations de contact » à l'arrière de la couverture de ce guide pour plus de détails.)

Le service d'assistance téléphonique de déontologie est un numéro de téléphone gratuit que vous pouvez utiliser pour poser vos questions ou exprimer vos inquiétudes. Le service d'assistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, et un interprète peut être mis à votre disposition sur demande. Une société basée aux États-Unis est chargée de répondre aux appels passés au service d'assistance.

L'Outil de soumission de rapport en ligne est un autre outil à la disposition des partenaires pour demander des conseils ou exprimer des inquiétudes.

Vos problèmes seront pris au sérieux et toutes les informations fournies à la Helpline ou à l'Outil de soumission de rapport en ligne seront traitées de manière confidentielle. Notez que les informations soumises au programme Éthique et conformité sont dirigées vers les 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. Vous pouvez soumettre vos questions ou inquiétudes à la Helpline ou à l'Outil en ligne en tout anonymat.

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.

Environnement du lieu de travail

Traitement entre partenaires

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. Lors du recrutement de partenaires âgés de moins de 18 ans, les managers doivent se conformer à toutes les limitations établies par Starbucks ou prévues par la loi concernant l'âge minimum de recrutement, les horaires de travail et les tâches effectuées par ces partenaires, afin de s'assurer que tout travail effectué ne porte pas atteinte à l'éducation, à la santé, à la sécurité et au développement physique et intellectuel de l'enfant.

Chez Starbucks, nos rapports sont basés sur le respect et la dignité. Cela signifie que tous les partenaires ont le droit de travailler dans un environnement exempt de harcèlement, de réprimandes et de discrimination.

Le harcèlement, l'intimidation et la discrimination peuvent prendre diverses formes, notamment :

- Remarques, gestes ou contacts physiques déplaisants
- 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 par implication)
- Attaques et menaces verbales ou physiques

Q : Un de mes collègues a envoyé une blague inappropriée par e-mail à moi et 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 et 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 programme Éthique et conformité.

Traitement de la clientèle

Un service client de niveau légendaire est l'une des priorités absolues de Starbucks. Nos efforts ont pour but de donner à chaque client une expérience agréable et satisfaisante, et nous traitons nos clients comme nous nous traitons les uns les autres, c'est-à-dire avec respect et dignité. Cela signifie par exemple que nous ne harcelons ni ne discriminons jamais nos clients.

« Nous traitons nos clients comme nous nous traitons les uns les autres, c'est-à-dire avec respect et dignité. »

Diversité

Starbucks crée et promeut 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. »

À mesure que nous nous développons, l'ouverture à la diversité dans tous les aspects de notre activité (de la manière dont nous travaillons ensemble jusqu'à la manière dont nous fournissons les biens et services) est d'une importance vitale pour notre succès à long terme. 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 d'être la société la plus ouverte au monde, engagée dans la voie de l'équité, de l'inclusion et de l'accessibilité pour ceux que nous touchons.

Santé et sécurité sur le lieu de travail

Les partenaires sont tenus de suivre toutes les règles et mesures de sécurité, de coopérer avec les agents chargés de leur respect, d'agir en cas de besoin pour se protéger et protéger les autres, d'assister aux formations obligatoires sur la sécurité et de signaler immédiatement les accidents, blessures ou conditions et mesures dangereuses.

Pour améliorer la sécurité sur le lieu de travail, vous devez connaître et appliquer toutes les informations relatives à la sécurité et toutes les formations qui vous sont fournies au sujet de la sécurité sur le lieu de travail.

Q : Sur mon lieu de travail, nos normes de sécurité sont largement plus strictes que les exigences légales en vigueur et nos concurrents se contentent de suivre les obligations locales. Ne devrions-nous pas faire de même ?

R : Non. Nous devons respecter les procédures de sécurité de notre société. Starbucks s'engage à fournir aux partenaires un environnement de travail sain et sûr partout où nous sommes implantés, même si cela signifie que nous appliquons des normes plus strictes que les obligations légales locales.

Qualité Starbucks et protection du consommateur

L'engagement de Starbucks pour la qualité signifie que nous devons tout faire pour protéger la santé et la sécurité de nos clients. Votre rôle consiste à suivre toutes les procédures appropriées quant au stockage, à la manipulation, à la préparation et au service des cafés et autres produits Starbucks®, à assurer des conditions de propreté, d'hygiène et de sécurité impeccables dans tous nos locaux, et à rechercher en permanence de nouvelles méthodes pour observer et améliorer les normes de qualité et pratiques de Starbucks.

Veillez avertir immédiatement votre supérieur hiérarchique s'il vous semble qu'un produit, une procédure ou une situation pourrait poser un danger en matière de santé ou de sécurité. Starbucks a établi des procédures pour de telles situations, et votre supérieur hiérarchique connaît les mesures à prendre.

Abus de substances toxiques et armes

Starbucks a des normes strictes sur l'abus de substances toxiques et les armes. Il est interdit aux partenaires d'utiliser ou de posséder des boissons alcoolisées dans les locaux de la société, sauf lors d'événements parrainés par Starbucks si l'alcool y est autorisé par la société. Une exception s'applique si votre travail boutique vend de l'alcool, mais dans ce cas vous n'êtes pas autorisé à consommer l'alcool et vous devez prendre part à toute formation spéciale requise pour cette activité.

Il est également interdit d'utiliser ou de posséder des drogues illégales ou des substances réglementées dans les locaux de Starbucks ou au cours d'activités liées au travail. Les partenaires ne sont pas autorisés à se présenter au travail en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues illégales ou de substances réglementées.

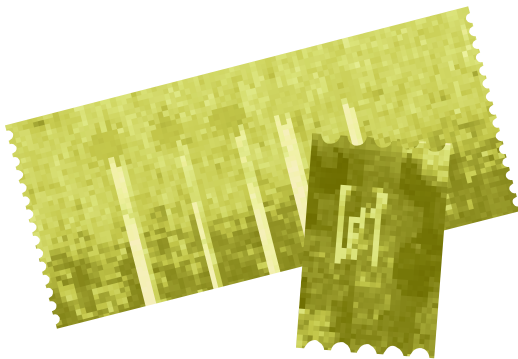
Il est interdit aux partenaires d'avoir ou de posséder quelque arme que ce soit dans l'enceinte d'un magasin, d'une brûlerie ou de tout autre local Starbucks. Starbucks prend ses normes ayant trait à la santé et à la sécurité sur le lieu de travail très au sérieux. Il est absolument essentiel que vous compreniez et appliquiez ces normes ainsi que tous conseils plus détaillés qui peuvent vous être fournis.

Règles sur le salaire et les horaires

Starbucks s'engage à se conformer à toutes les lois et tous les règlements 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 rapportées et enregistrées avec exactitude, conformément à la procédure locale en vigueur.

Q : 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 par Starbucks. Starbucks s'engage à veiller à ce que tous les partenaires soient justement récompensés pour le travail effectué. Toute demande de travail non comptabilisé doit être signalée aux Ressources humaines ou au programme Éthique et conformité.





Pratiques commerciales

Respect des lois et des règlements

Starbucks s'engage à rester en pleine conformité avec les lois, les règles et les règlements des pays dans lesquels elle opère. Vous devez respecter toute loi, règle et réglementation applicable dans l'exercice de votre travail.

Si vous pensez qu'un conflit existe entre les *Normes de déontologie* 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 partenaire, n'hésitez pas à consulter votre supérieur hiérarchique ou toute autre personne désignée dans l'encart intitulé « Demander conseil et exprimer ses inquiétudes » sur la couverture de ce guide.

Commerce international

Starbucks respecte les *Normes de déontologie* les plus rigoureuses dans toutes les transactions commerciales. Les partenaires doivent se conformer aux lois, règles et réglementations lors de toute activité liée à Starbucks.

« Starbucks sera exacte et sincère dans la représentation des transactions commerciales à des administrations gouvernementales. »

Tout paiement effectué à un agent étranger doit être légal au regard des lois 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 par rapport à la nature de ces services. Un partenaire ne doit en aucune circonstance payer des représentants du gouvernement en violation de la loi ou inciter de telles personnes à établir des relations commerciales avec Starbucks.

Les partenaires doivent se conformer à toutes les législations locales et étrangères concernant les douanes et le commerce. Starbucks sera exacte 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 Starbucks ne sont autorisés à influencer une décision commerciale par le biais de pot-de-vin ou toute autre incitation.

Interaction avec l'administration

Starbucks s'engage à respecter les lois, règlements et codes locaux et à établir des relations loyales et honnêtes avec les fonctionnaires administratifs et autres agents publics dans nos communautés. Pour ce faire, nos actions doivent répondre aux normes les plus exigeantes d'un point de vue éthique et légal. 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 locale ou pour influencer un membre de l'administration locale.

« Les partenaires doivent être honnêtes et francs dans leurs interactions avec l'administration. »

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

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. Les partenaires doivent être honnêtes et francs dans leurs interactions avec l'administration et ne doivent pas enjoindre 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.

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 mettre un terme à ces règlements. Vous êtes tenu de faire part de vos doutes à votre supérieur hiérarchique ou au programme Éthique et conformité.

L'engagement de Starbucks d'établir des relations loyales et honnêtes avec le gouvernement inclut toutes les interactions avec les représentants de ce dernier.

Certains partenaires seront notifiés et formés régulièrement afin que soient respectées les lois fédérales en vigueur, notamment en matière de divulgation de lobbying et d'anti-corruption.

Pratiques commerciales et publicité

Starbucks invite à la comparaison basée sur la qualité de nos produits et services lors de toute vente ou publicité. Nos communications avec nos clients ou clients potentiels doivent être véridiques et exactes. Lorsque nous parlons de nos produits et services, nous devons être capables de démontrer la véracité de nos déclarations. Nous vendons la qualité de notre activité ; nous ne dénigrons pas la concurrence.

Concurrence loyale

Les lois sur la concurrence loyale sont conçues pour promouvoir une concurrence intense dans un marché libre. Il est de l'intérêt de Starbucks de promouvoir une concurrence libre et ouverte. Starbucks doit être en mesure de prendre ses propres décisions commerciales sans conclure d'ententes ou d'accords avec des concurrents ou fournisseurs qui restreindraient la concurrence. Nous considérons que le respect des lois sur la concurrence est d'une importance vitale.

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 ou des clients
- Ne pas fixer de prix de revente avec des clients ou des fournisseurs
- Toujours présenter les produits et services Starbucks dans le respect de nos valeurs de base
- Ne pas induire un tiers à rompre un contrat 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 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.

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.



Conflits d'intérêts

Nous devons tous éviter les conflits d'intérêts. Un tel conflit existe lorsque vos intérêts personnels ou vos activités interfèrent ou semblent interférer avec le travail effectué ou dû à Starbucks. Un conflit d'intérêts peut influencer inconsciemment même la personne ayant le sens de la déontologie le plus aigu, et la simple apparence d'un conflit peut remettre en question les actes ou 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 aux règlements. Si le partenaire préfère, la divulgation peut être effectuée directement au directeur préposé aux règlements via le programme Éthique et conformité.

Q : Je souhaiterais embaucher un parent chez Starbucks. Dans la mesure où il s'agit d'un projet légitime qui doit être effectué et où mon parent est formé pour effectuer ce genre de travail, puis-je l'embaucher ?

R : Bien que le travail soit légitime, cette situation crée l'apparence d'un conflit. Les circonstances de cette situation doivent être présentées au programme 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 viendrait à être abordée.

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)
- Effectuer un investissement substantiel dans une telle société (que l'investissement soit de votre fait ou de celui d'un membre de votre proche famille)
- Agir pour le compte de toute personne autre que Starbucks lors de toute transaction avec Starbucks (par exemple, aider quelqu'un à vendre des produits et/ou des services à Starbucks)
- S'engager personnellement dans des transactions dans lesquelles Starbucks a un intérêt



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 décider si le cadeau est convenable, réfléchissez à sa valeur et essayez d'imaginer si le fait que le cadeau soit rendu public pourrait se révéler embarrassant pour vous ou pour Starbucks.

« Offrir ou accepter des cadeaux ou des divertissements de valeur pourrait être interprété comme une tentative d'influencer la relation de façon inappropriée. »

Le don d'argent est interdit et doit être systématiquement refusé. (Toutefois, un partenaire détaillant peut accepter un pourboire conforme aux usages pour un service bien rendu.) En règle générale, il convient que les partenaires restreignent l'octroi ou la réception de cadeaux vis-à-vis d'un fournisseur ou d'un partenaire commercial à hauteur de 75 \$US par an. Un cadeau d'une valeur symbolique peut être offert ou accepté s'il s'agit d'une attention courante, comme par exemple des échantillons de café, une tasse à café, des stylos ou des objets similaires.

Toutefois, dans plusieurs régions telles que la Chine, le Japon, la Malaisie, Singapour et la Thaïlande, il est de coutume de s'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 non gouvernementaux, dans la limite de 20 \$US ou l'équivalente.

L'échange d'objets de valeur avec d'autres entreprises, y compris les commerces et restaurants, est strictement interdit.

Vous ne devez pas encourager ni solliciter de cadeaux sous forme de repas ou de divertissements de la part de toute personne en relation commerciale avec Starbucks ou qui désire établir de telles relations. Offrir ou accepter des cadeaux ou des divertissements de valeur pourrait être interprété comme une tentative d'influencer la relation de façon inappropriée.

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 sont 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. Une telle conduite sera sévèrement sanctionnée.

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 faire nos affaires, d'un point de vue purement professionnel. Pensez-y lorsque vous choisissez un cadeau pour un fournisseur. En règle générale, il convient que les partenaires restreignent l'octroi ou la réception de cadeaux vis-à-vis d'un fournisseur ou d'un partenaire commercial à hauteur de 75 \$US par an. 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.

Titres de placement

En tant que partenaire, vous pouvez disposer d'informations importantes et confidentielles, souvent appelées « informations privées matérielles » ayant trait aux activités de Starbucks. Les partenaires ne peuvent pas acheter ou vendre d'actions (y compris par l'exercice d'options d'achat) ou tout autre titre de placement sur la base de ces informations. Pour éviter tout problème potentiel, donnez l'interprétation la plus large au terme « informations privées matérielles ».

Voici une liste non exhaustive des informations matérielles :

- Données financières
- Développement de nouveaux produits ou services
- Projet d'acquisition, de joint venture ou de fusion
- Enquêtes administratives
- Changements dans le personnel clé

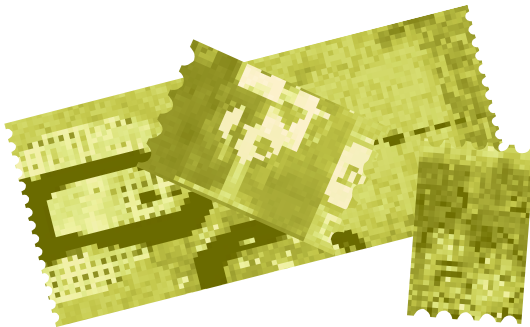
L'information est considérée comme étant privée à moins qu'elle n'ait été divulguée au public dans les formes appropriées. Une divulgation appropriée peut avoir lieu par exemple par le dépôt public de documents auprès d'autorités de régulation des valeurs mobilières et la publication de communiqués de presse.

Par ailleurs, un laps de temps adéquat doit s'écouler pour permettre au marché de digérer 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 à des informations privées matérielles sont également interdits d'opérations de titres au cours des périodes de blocage décrétées par Starbucks.

Q : Ma famille et mes amis me demandent souvent des informations sur Starbucks et s'ils devraient acheter 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 matérielles s'appliquent que vous achetiez ou vendiez des actions vous-même ou que vous communiquiez les informations à un tiers, cette pratique étant appelée un « délit d'initié ». Si un parent ou un ami achète ou vend des actions sur la base d'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 privées matérielles, indépendamment du fait que votre parent ou ami a utilisé ou non ces informations ou en a profité.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la procédure en matière de délit d'initié, disponible auprès du programme Éthique et conformité.



Propriété intellectuelle et informations propriétaires

Informations confidentielles

Au cours de son activité pour Starbucks, tout partenaire obtient certaines connaissances et informations qui sont non publiques et appartiennent à Starbucks. La société compte sur les partenaires pour préserver le caractère confidentiel de ces précieuses informations.

« Les informations de Starbucks doivent être utilisées uniquement dans le cadre de l'activité pour Starbucks et ne doivent pas être divulguées à quiconque en dehors de Starbucks. »

Les informations confidentielles incluent des éléments tels que les données fournisseurs, les technologies Starbucks, les recettes, les formules, les mélanges de cafés, les projets commerciaux et marketing, les communications internes à la société ou les informations sur les produits existants et à venir.

Les informations de Starbucks doivent être utilisées uniquement dans le cadre de l'activité pour Starbucks et ne doivent pas être divulguées à quiconque en dehors de Starbucks. Même au sein 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 tout matériel et tout document appartenant à la société ainsi que toute éventuelle copie de ceux-ci.

Les documents confidentiels doivent être traités de la façon suivante :

- Ils doivent être conservés dans un endroit sûr et ne doivent pas rester en vue d'autres personnes
- Ils doivent être marqués comme confidentiels
- Ils ne doivent pas être envoyés à des télécopieurs ou des imprimantes sans surveillance
- Ils ne doivent pas être l'objet de discussions que d'autres personnes pourraient entendre

Starbucks s'engage à agir en toute loyauté s'agissant des informations et documents à caractère confidentiel. Tout comme nous protégeons nos propres informations, Starbucks respecte les informations d'autrui.

Voici quelques règles de base :

- N'apportez JAMAIS de matériel provenant d'employeurs précédents dans les locaux de Starbucks
- N'acceptez ou n'utilisez JAMAIS les données confidentielles d'une autre personne (et n'acceptez pas de garder des informations d'autrui confidentielles)
- Ne demandez JAMAIS d'informations confidentielles à d'anciens ou actuels employés ou fournisseurs d'une autre société
- Ne faites PAS d'espionnage ; agissez au-dessus de tout soupçon pour obtenir des informations concernant le marché

Q : Je peux commencer tôt ma journée 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.

Propriété intellectuelle diverse

En tant que partenaire, tout ce que vous créez pour Starbucks appartient à la société. Cela inclut les inventions, les découvertes, les idées, les améliorations, les programmes logiciels, les œuvres d'art et les droits d'auteur. Ce produit du travail est la propriété de Starbucks s'il est créé ou développé, en tout ou 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 immédiatement révéler à Starbucks, par écrit, tout produit du travail ainsi créé et coopérer avec les efforts de la société pour obtenir la protection à laquelle Starbucks a droit.

Pour garantir que Starbucks profite du travail exercé par les consultants externes, il est essentiel qu'un accord écrit approprié ou une décharge soit en place avant le début de tout travail.

« Les marques sont fragiles et doivent être utilisées avec soin ; elles doivent être protégées contre toute utilisation abusive. »

Souvenez-vous également que nos marques, y compris le nom Starbucks, sont capitales 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 la correcte utilisation des marques commerciales.

Lorsque Starbucks utilise le produit du travail de tiers, y compris l'art et la musique, nous devons également respecter les règles avec vigilance. Par exemple, n'utilisez de logiciel que si vous disposez d'une licence valide, et ne l'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 protection des droits d'auteur et ne doivent être copiés que lorsque cela est permis. Soyez prudent, car les matériaux protégés par des droits d'auteur n'en portent pas toujours la marque.

Utilisation et conservation de documents de la société

La procédure de gestion des informations de Starbucks stipule que les partenaires sont tenus de gérer les informations d'une manière qui à la fois répond aux besoins de l'entreprise et garantit l'efficacité, la sécurité et la conformité avec toute obligation légale ou réglementaire. Cette procédure s'applique aux documents conservés sous toutes leurs formes chez Starbucks, y compris aux documents écrits ou sous forme électronique.

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 de rétention 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. 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 être un reflet exact et sincère des transactions et autres événements requis dans les systèmes de comptabilité et d'information habituels de Starbucks
- Il ne peut exister de fonds, d'actifs ou de tout autre type de comptes « hors livres » qui ne seraient pas comptabilisés, quelle que soit la raison de l'existence de tels comptes

« N'oubliez pas qu'il existe des règles strictes concernant le traitement et l'utilisation des données personnelles. »

Il est interdit de détruire ou ignorer sciemment des informations sujettes à une saisie juridique. Les documents pertinents à une action en justice ne doivent pas être détruits ou jetés, mais doivent être conservés. Si Starbucks reçoit une assignation à comparaître (ou toute autre forme de demande légale), une requête ou 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 concernée.

Livres et documents

Tous les partenaires doivent assurer l'exactitude et la sincérité des livres et documents de Starbucks. Cela comprend entre autres la fiabilité et l'exactitude des livres et des documents, mais aussi l'honnêteté dans les déclarations et les informations fournies.

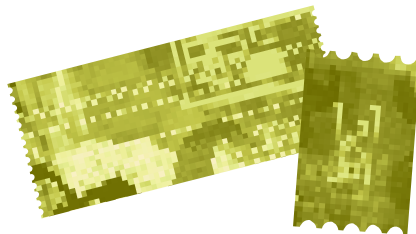
Les livres de comptes, les états financiers et les documents comptables de Starbucks doivent être tenus en accord avec les exigences légales et les principes comptables généralement reconnus. Tous les actifs et passifs de Starbucks doivent être correctement enregistrés dans la comptabilité de Starbucks.

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

Comptabilité financière, contrôles internes et audits

Tout doute concernant la comptabilité, les contrôles internes comptables ou l'audit doit être immédiatement signalé par l'intermédiaire de la Helpline de déontologie ou de l'Outil en ligne, décrits dans la section « Demander conseil et exprimer ses inquiétudes » de ce guide. 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 programme Éthique et conformité, au directeur préposé aux règlements ou à l'avocat-conseil au siège social de Starbucks U.S., au comité d'audit et de respect des règlements du conseil d'administration ou au membre non employé principal du conseil d'administration.



Engagement dans la communauté

Déclaration de mission environnementale

Chez Starbucks, nous nous efforçons d'être les pionniers de la préservation de l'environnement dans tous les aspects de notre activité.

Nous remplissons cette mission en nous engageant à :

- comprendre les problèmes liés à l'environnement et à partager les informations avec nos partenaires
- développer des solutions innovantes et flexibles pour apporter du changement
- faire tout notre possible pour acheter, vendre et utiliser des produits respectueux de l'environnement
- reconnaître que la responsabilité fiscale est essentielle à l'avenir de notre environnement
- intégrer la responsabilité environnementale dans les valeurs de notre société
- mesurer et surveiller nos progrès pour chaque projet
- encourager tous nos partenaires à partager notre mission

Respect de l'environnement

Tous les partenaires sont encouragés à réfléchir aux impacts de notre activité sur l'environnement de manière proactive et à intégrer les principes de la déclaration sur notre mission environnementale dans leur travail. Au minimum, nous devons tous nous assurer que les pratiques et activités commerciales de Starbucks sont conformes à la loi en vigueur et aux procédures de la société.

Starbucks comprend que la responsabilité environnementale est nécessaire si nous entendons préserver notre planète pour les générations à venir. Notre engagement à contribuer de manière positive à la protection de l'environnement est de la plus haute importance pour notre société. Nous sommes allés plus loin dans cet engagement en 1992, lorsque nous avons adopté la déclaration sur notre mission environnementale qui guide notre approche visant à réduire notre empreinte écologique. Chez Starbucks, nous avons continuellement adapté et développé notre définition de la responsabilité environnementale et ce que signifie être un pionnier en matière d'environnement.

Activités personnelles

Starbucks comprend le besoin d'équilibrer travail, vie personnelle et vie de famille, et nous encourageons nos partenaires à s'engager au sein de leur communauté. Toutefois, les partenaires doivent se garder d'imposer leurs croyances ou leurs opinions à leurs collègues, ou de présenter leurs opinions personnelles comme étant celles de Starbucks.

Vos activités personnelles en dehors du lieu de travail peuvent rester confidentielles, mais vous devez garder à l'esprit que vous représentez Starbucks. Votre comportement peut influencer la perception de la marque et du service Starbucks.

Activités politiques

Toute activité politique doit être menée sur votre temps propre et au moyen de vos propres ressources. 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.

Relations publiques

Toute information divulguée en dehors de la société doit être exacte, complète et cohérente, et doit être distribuée en conformité avec les procédures de Starbucks. Nous représentons tous Starbucks ; si quelqu'un vous demande des informations (par exemple les médias ou des investisseurs), informez votre supérieur hiérarchique ou le chef de votre département de cette requête. Ils contacteront la personne appropriée afin de garantir le suivi de la procédure correcte. N'essayez pas de répondre aux éventuelles questions vous-même.

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 ou 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 procédures décrites dans ce guide peuvent être modifiées de temps à autres. Les partenaires sont encouragés à consulter les *Normes de déontologie* publiées sur www.starbucks.com pour obtenir la version la plus actuelle.

Questions fréquemment posées

Q : Qu'est-ce que le programme Éthique et conformité ?

R : Le programme Éthique et conformité de Starbucks, qui inclut le Bureau des procédures de Starbucks, est un programme qui soutient la mission de Starbucks et contribue à la protection de notre culture et de notre réputation en fournissant des ressources qui aident les partenaires à prendre des décisions respectueuses de l'éthique sur leur lieu de travail.

Q : En quoi consistent les *Normes de déontologie de Starbucks* ?

R : Les *Normes de déontologie* constituent une ressource distribuée à tous les partenaires pour les aider à prendre les décisions appropriées au travail. Les *Normes* expriment de manière récapitulative certaines attentes de Starbucks quant à la manière dont nous devons tous exercer les activités de la société.

Q : Que suis-je censé faire des *Normes de déontologie* ?

R : Nous vous prions de lire attentivement ces *Normes de déontologie* sur votre lieu de travail et de vous assurer que vous les comprenez. Si vous avez des questions ou des inquiétudes, contactez votre représentant local des Ressources humaines ou le programme Éthique et conformité via les informations de contact mentionnées sur la couverture arrière de ce guide.

Q : Qu'est-ce que la Helpline de déontologie de Starbucks ?

R : La Helpline de déontologie est un numéro d'appel gratuit qui permet de signaler des problèmes ou d'exprimer des inquiétudes en rapport avec la déontologie, des problèmes juridiques ou de possibles violations de la procédure de Starbucks, notamment des *Normes de déontologie* et de nos valeurs de base. Les appels sont gratuits et vous pouvez joindre un interlocuteur tiers 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Q : Puis-je appeler la Helpline si je ne parle pas l'anglais couramment ?

R : Oui. Un interprète peut être mis à votre disposition sur demande.

Q : Que se passe-t-il lorsqu'une personne appelle la Helpline ?

R : Une société tierce extérieure à Starbucks est chargée de répondre aux appels passés à la Helpline. Des spécialistes compétents s'entretiennent avec les appelants à propos de leurs questions ou de leurs inquiétudes. Un rapport est ensuite envoyé à un partenaire du programme Éthique et conformité, qui prend contact avec la personne ou le département approprié pour mener l'enquête et prendre les mesures adéquates.

Q : Puis-je appeler la Helpline de manière anonyme ?

R : Oui. Un numéro de rapport unique vous est attribué ; il vous permet de rappeler la Helpline et de vous renseigner anonymement sur l'état de votre rapport. Les appels passés à la Helpline ne sont pas tracés et sont traités en toute confidentialité. Nous suggérons que les appelants communiquent leur nom et leur numéro de contact, car les appels pour lesquels ces informations n'ont pas été communiquées peuvent s'avérer plus difficiles à retrouver.

Starbucks ne peut pas garantir votre anonymat si vous vous identifiez ou fournissez des informations à partir desquelles vous pouvez être identifié, mais la société prendra toutes les précautions raisonnables pour s'assurer que l'identité d'un appelant reste aussi confidentielle que possible.

Q : En quoi consiste l'Outil de soumission de rapport en ligne et en quoi est-il différent de la Helpline ?

R : L'Outil de soumission de rapport en ligne est un autre outil en ligne à la disposition des partenaires pour demander des conseils ou exprimer des inquiétudes. À l'instar de la Helpline, vous pouvez faire part de vos inquiétudes en gardant l'anonymat et les informations seront traitées de manière confidentielle.

Q : Est-ce que je risque de subir des persécutions ou des représailles si je contacte la Helpline ou l'Outil de soumission de rapport en ligne ?

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 : Comment la Helpline et l'Outil de soumission de rapport en ligne s'adaptent-ils avec les Ressources humaines et avec mes procédures locales, notamment ma procédure locale de réclamation ?

R : Le programme Éthique et conformité s'appuie sur une coopération avec des partenaires locaux appropriés pour examiner et résoudre les problèmes signalés à la Helpline. Outre le supérieur hiérarchique et le représentant des Ressources humaines, ils constituent des outils d'expression supplémentaires.

Q : Qui dois-je contacter pour avoir de plus amples informations ou connaître les procédures ?

R : Contactez votre représentant local des Ressources humaines ou le programme Éthique et conformité via la Helpline, l'Outil de soumission de rapport en ligne ou par courrier électronique.

Cadre de prise de décision déontologique

1. Identifiez le problème de déontologie.
2. Dressez la liste des solutions possibles (que pourriez-vous faire ?) et des obstacles à la résolution du problème.
3. Le cas échéant, demandez l'avis d'autres personnes.
4. Déterminez la meilleure approche (que devez-vous faire ?).
 - Est-elle cohérente avec la mission de Starbucks, les *Normes de déontologie* et la législation ou la réglementation en vigueur ?
 - Votre approche serait-elle une source d'embarras pour vous-même ou Starbucks ?
 - Comment votre approche serait-elle perçue si elle était publiée dans le journal ?
 - Assumeriez-vous l'exemple qu'elle propose pour de futures décisions ?
5. Si la réponse ne vous paraît pas évidente, demandez conseil.
6. 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 personnes sont à votre disposition, notamment les *Normes de déontologie* et le programme Éthique et conformité.

Vous avez droit à la parole

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

Informations de contact

Le programme Éthique et conformité de Starbucks fournit des informations et des ressources qui soutiennent les pratiques commerciales déontologiques. Si vous avez un problème de conformité, d'ordre juridique ou éthique, veuillez contacter votre supérieur hiérarchique, les Ressources humaines ou le programme Éthique et conformité.

Helpline de déontologie

Australie	1-800-45-4956 ou 1-800-15-4867	Hong Kong	800-90-8032
Canada—Anglais	1-800-611-7792	Pays-Bas	0800-022-2214
Canada—Français	1-866-614-0760	Porto Rico	1-800-611-7792
Chili	1230-020-5460	République d'Irlande	1-800-55-8618
Chine—Nord	10-800-711-0718	Singapour	800-110-1584
China—Sud	10-800-110-0661	Suisse	0800-56-1170
Costa Rica	0-800-011-0928	Thaïlande	001-800-11-005-7967
France	0800-91-5128	Royaume-Uni	0800-028-3528
Allemagne	0800-182-2581	États-Unis	1-800-611-7792

Zones ne disposant pas encore d'un numéro de Helpline local

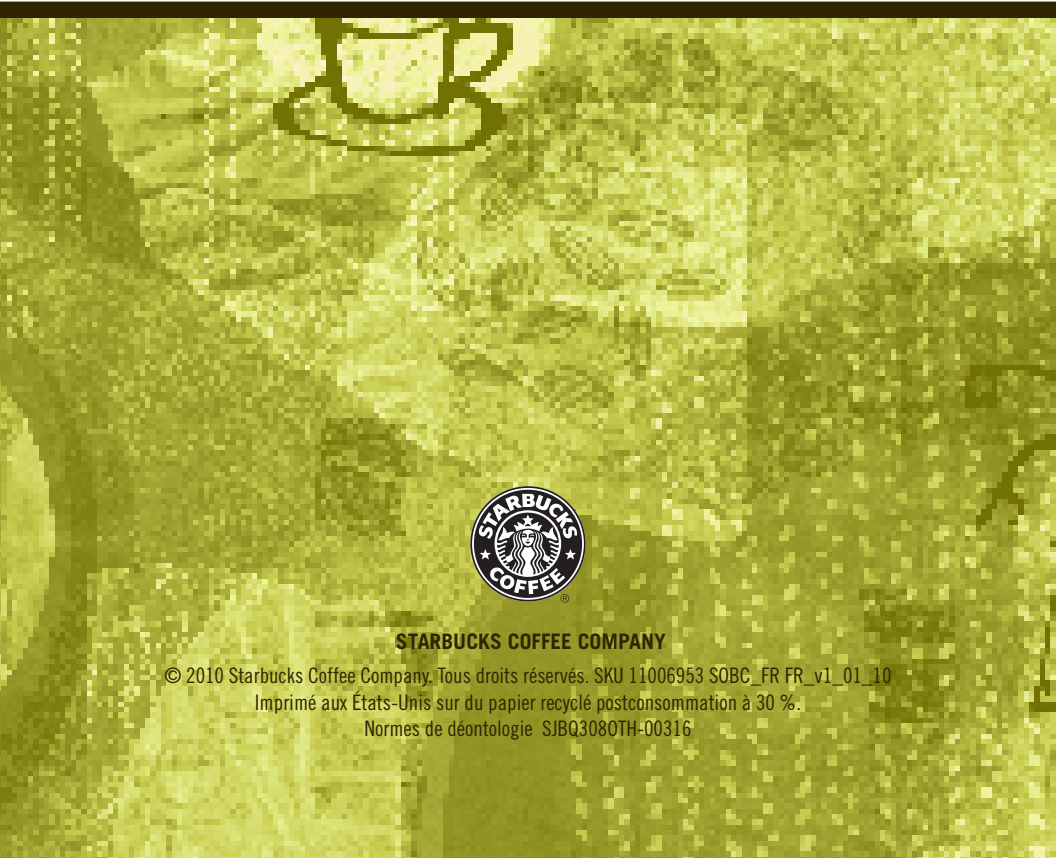
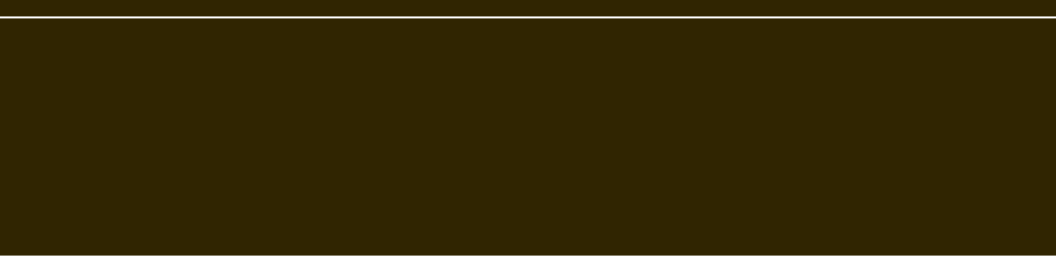
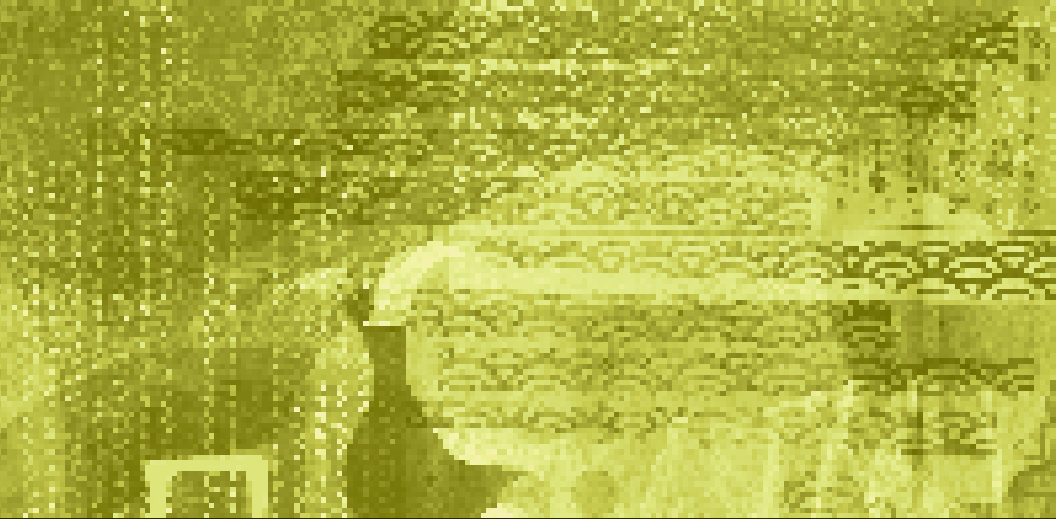
Pour appeler gratuitement la Helpline ou comme solution de secours pour les numéros ci-dessus, contactez votre opérateur local et informez-le que vous souhaitez passer un appel en « PCV » aux États-Unis, au numéro 678-250-7560. Si vous souhaitez passer un appel anonyme, veuillez indiquer « Madame Starbucks » ou « Monsieur Starbucks » lorsque l'opérateur vous demande votre nom.

Outil de soumission de rapport en ligne

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

E-mail du service de déontologie

BusinessConduct@Starbucks.com



STARBUCKS COFFEE COMPANY

© 2010 Starbucks Coffee Company. Tous droits réservés. SKU 11006953 SOBC_FR_FR_v1_01_10
Imprimé aux États-Unis sur du papier recyclé postconsommation à 30 %.
Normes de déontologie SJBQ3080TH-00316