

Programme de conformité et éthique d'entreprise

Normes de déontologie

STARBUCKS®



Cher partenaire,

Starbucks est le plus important revendeur et torréfacteur de cafés de spécialité de marque au monde et un nom connu partout sur la planète. Dès nos débuts, nous avons reconnu qu'à titre de partenaires, vous êtes essentiels à notre succès à long terme. Le fait que Starbucks ait la réputation d'offrir les meilleurs cafés du monde et qu'elle soit renommée pour son service à la clientèle légendaire et son exceptionnelle intégrité résulte directement de nos efforts conjoints. Nous sommes tous les gardiens de la réputation de Starbucks. Notre façon de mener nos affaires et de traiter autrui – nos collègues de travail, nos clients, nos collectivités, nos fournisseurs et nos actionnaires – continuera de jouer un rôle déterminant dans la façon dont Starbucks est perçue.

« Le fait que Starbucks ait la réputation d'offrir les meilleurs cafés du monde et qu'elle soit renommée pour son service à la clientèle légendaire et son exceptionnelle intégrité résulte directement de nos efforts conjoints. »

Chacun de nous est personnellement responsable de soutenir nos valeurs fondamentales, qui exigent de se conformer avec les lois et les normes de déontologie. Nous avons publié les *Normes de déontologie* pour réitérer l'engagement de longue date d'assumer cette responsabilité et de donner des lignes directrices à nos partenaires.

À mesure que nous faisons des progrès, les *Normes* permettent d'assurer que nos valeurs continuent de se refléter dans chaque magasin et chaque activité commerciale de Starbucks. Votre intégrité, votre honnêteté et votre sens de l'éthique, de même que votre respect de la loi, dans l'esprit et dans la lettre, sont essentiels à notre succès à long terme.

Merci de votre collaboration.

Cordialement,



Howard Schultz
président du conseil,
président-directeur général

La Mission de Starbucks

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

Voici les principes qui régissent notre action de tous les jours :

Notre café

La qualité a toujours été et sera toujours au coeur de nos préoccupations. Nous nous attachons à sélectionner les meilleurs grains de café dans le respect des règles éthiques, à les torréfier avec le plus grand soin et à améliorer la vie des producteurs. Ce souci constant est l'essence même de notre philosophie et de nos efforts sans cesse renouvelés.

Nos partenaires

C'est ainsi que nous désignons nos collaborateurs parce que notre métier est bien plus qu'un travail, c'est une véritable passion. Ensemble, nous cultivons la diversité pour créer un environnement où chacun peut se montrer tel qu'il est. Nous entretenons les uns avec les autres des relations fondées sur le respect et la dignité, deux valeurs que nous avons érigées en préceptes.

Nos clients

Pleinement investis dans notre mission, nous tissons des liens en plaisantant ou en échangeons des paroles de réconfort qui éclairent la vie de nos clients, même pour quelques instants. Si tout commence par la promesse d'une boisson préparée à la perfection, notre ambition s'étend bien au-delà et plonge au coeur des relations humaines.

Nos boutiques

En favorisant ce sentiment d'appartenance, nos boutiques deviennent un refuge pour mettre entre parenthèses les soucis du quotidien ou retrouver des amis. L'idée est non seulement de passer un bon moment, qu'il soit savouré avec lenteur ou en coup de vent, mais encore et surtout, de faire le plein d'humanité.

Nos communautés

Chaque boutique est ancrée dans une communauté. Nous prenons donc notre responsabilité de bon voisinage très au sérieux. Nous souhaitons être les bienvenus partout où nous sommes implantés. Nous pouvons jouer un rôle moteur en rassemblant au quotidien nos partenaires, nos clients et les membres de la communauté. C'est dire l'étendue de notre responsabilité et de notre potentiel philanthropique. Une fois de plus, le monde attend de Starbucks la définition de nouvelles normes. Nous sommes prêts à endosser le rôle de leader.

Nos actionnaires

En honorant nos engagements dans tous les domaines, nous sommes certains de réussir et de pouvoir ainsi rétribuer nos actionnaires. Nous avons l'obligation de rendre compte sur chacun des objectifs fixés, pour la prospérité durable de Starbucks et de tous ceux qui participent à notre aventure.

À notre succès.



Contenu

Demander des directives et exprimer ses préoccupations	7
Politique anti-représailles	7
Milieu de travail	9
Comment nous nous traitons les uns les autres	9
Comment nous traitons nos clients	10
Diversité	10
Santé et sécurité en milieu de travail	10
Qualité Starbucks et protection de la clientèle	11
Abus d'alcool ou de drogues et possession d'armes	11
Règles en matière de salaires et d'horaires	11
Pratiques commerciales	12
Respect des lois et règlements	12
Affaires internationales	12
Interaction avec le gouvernement	12
Pratiques de vente et publicité	14
Concurrence loyale	14
Conflits d'intérêts	15
Cadeaux et représentation	15
Titres boursiers	17
Propriété intellectuelle et renseignements exclusifs	19
Renseignements confidentiels	19
Propriété intellectuelle (autres)	20
Utilisation et conservation des dossiers d'entreprise	20
Registres et dossiers	21
Comptabilité, contrôles internes et vérifications fiscales	21
Participation communautaire	23
Énoncé de la mission environnementale	23
Responsabilité envers l'environnement	23
Activités personnelles	23
Activités politiques	24
Relations publiques	24
Processus de prise de décision concernant les problèmes de déontologie	25
Questions les plus fréquentes	26
Coordonnées	28

À propos des Normes de déontologie

Starbucks donne les moyens à tous les partenaires pour prendre des décisions qui ont des répercussions sur notre réputation.

Les actions individuelles à l'œuvre façonnent la vision qu'ont les gens de Starbucks, et c'est pourquoi il est si important que chacun d'entre nous endosse la responsabilité de Notre mission Starbucks et agisse de manière conforme à l'éthique, dans toutes les situations.

Les *Normes de déontologie* soutiennent la Politique globale en matière d'éthique d'entreprise et donnent un aperçu de certaines normes juridiques et éthiques que nous devons tous respecter au quotidien. Si vous n'êtes pas certain de la manière d'agir dans une situation, vous pouvez obtenir du soutien. Faites part de vos préoccupations à votre gérant, au Ressources humaines ou à un représentant du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise.

Veillez lire attentivement ces *Normes* sur votre lieu de travail. Si vous avez des questions, consultez la section intitulée « Demander des directives et exprimer ses préoccupations » dans le présent livret.

Pour les personnes à mobilité réduite, les *Normes* sont disponibles en formats accessibles.

Communiquez avec diversity@starbucks.com pour de plus amples renseignements.

Demander des directives et exprimer ses préoccupations

Les valeurs fondamentales et les principes directeurs de Starbucks reposent sur la conformité avec la loi et une conduite déontologique. Si vous êtes d'avis que ces normes n'ont pas été respectées, si vous avez besoin de consulter les politiques ou avez des questions, veuillez demander conseil ou exprimer vos préoccupations en communiquant avec une des ressources suivantes :

- Votre gérant ou un directeur non hiérarchique
- Votre représentant des Ressources humaines
- Programme de conformité et d'éthique d'entreprise

Veuillez utiliser l'une des méthodes ci-dessous pour joindre un représentant du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise. (Voir la rubrique « Coordonnées » au dos du livret pour des renseignements détaillés.)

La Ligne d'assistance en matière d'éthique et de conformité est un service téléphonique sans frais que vous pouvez utiliser pour poser des questions ou exprimer vos préoccupations. La ligne d'assistance est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, et vous pouvez bénéficier des services d'un interprète sur demande.

Le site Web sur l'éthique et la conformité est un autre outil en ligne mis à la disposition des partenaires pour demander conseil ou exprimer des doutes.

Vos propos seront pris au sérieux et tous les renseignements fournis par l'intermédiaire de la ligne d'assistance ou du site Web seront traités confidentiellement. Sachez que l'information transmise à un représentant du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise est redirigée vers les États-Unis. Tous les efforts raisonnables seront déployés afin de protéger la sécurité des données personnelles recueillies lors de votre appel et protéger ces données contre tout usage ou divulgation non autorisés. Les questions ou préoccupations peuvent être communiquées à la ligne d'assistance ou le site Web sous le couvert de l'anonymat.

Politique anti-représailles : Starbucks ne tolère pas que des partenaires qui nous font part de leurs inquiétudes ou de leurs questions au sujet d'une possible infraction aux Normes de déontologie ou à toute autre politique de Starbucks dont ils croient raisonnablement qu'elle ait pu se produire fassent l'objet de représailles ou de victimisation.



Milieu de travail

Comment nous nous traitons les uns les autres

Conformément à sa politique mondiale sur les droits de l'homme, Starbucks promeut l'égalité d'accès à l'emploi dans son entreprise, ne prend des décisions relatives à l'embauche que sur des critères strictement professionnels et ne recourt pas au travail forcé. En cas d'embauche d'un partenaire de moins de 18 ans, les gérants doivent se conformer à toutes les obligations adoptées par Starbucks ou imposées par la loi relatives à l'âge minimum de recrutement et aux heures et aux tâches qu'il peut accomplir pour s'assurer que son emploi n'entrave pas son éducation, sa santé, sa sécurité et son développement mental et physique.

Pour de plus amples renseignements, consultez la politique mondiale sur les droits de l'homme que vous pouvez obtenir par le Programme de conformité et d'éthique de l'entreprise.

Chez Starbucks, nous nous traitons mutuellement avec respect et dignité. En d'autres mots, tous les partenaires ont le droit de travailler dans un milieu exempt de toute forme de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination.

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

- Remarques, gestes ou contacts physiques importuns
- Affichage ou circulation d'images ou autres documents offensants, désobligeants ou sexuellement explicites, y compris par courriel ou sur Internet
- Plaisanteries ou commentaires offensants ou désobligeants (explicites ou implicites)
- Violence ou menaces verbales ou physiques

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

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

Comment nous traitons nos clients

Offrir un service à la clientèle légendaire est l'une des principales priorités de Starbucks. Nous faisons tout notre possible pour que chaque client vive une expérience agréable et satisfaisante et nous traitons nos clients comme nous nous traitons les uns les autres – 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 – avec respect et dignité. »

Diversité

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

« Nous respectons notre diversité mutuelle, celle de nos clients et fournisseurs, ainsi que la diversité de tous ceux et celles avec qui nous interagissons. »

À mesure que se poursuit notre croissance, inclure la diversité dans tous les aspects de nos activités commerciales – de la manière dont nous travaillons ensemble au quotidien jusqu'à la façon dont nous fournissons des biens et services – est vital à notre succès à long terme. Nous respectons notre diversité mutuelle, celle de nos clients et fournisseurs, ainsi que la diversité de tous ceux et celles avec qui nous interagissons. Notre objectif est d'être la société la plus inclusive à l'échelle mondiale, de travailler toujours avec le souci de l'équité, de l'inclusion et de l'accessibilité pour toutes les personnes qui nous entourent.

Santé et sécurité en milieu de travail

Les partenaires ont la responsabilité de respecter tous les règlements et toutes les pratiques de sécurité, de coopérer avec les instances responsables de l'application des règlements et pratiques, de prendre les mesures nécessaires pour nous protéger nous-mêmes ainsi que nos partenaires, de participer aux formations obligatoires sur la sécurité et de signaler immédiatement tout accident, blessure, pratique ou situation dangereuse.

Afin de contribuer à la sécurité de votre milieu de travail, vous devez vous familiariser avec tous les renseignements et suivre toutes les formations sur la sécurité en milieu de travail qui sont dispensés.

Q. À l'endroit où je travaille, les normes de sécurité au travail dépassent de beaucoup celles prévues par la loi, et nos concurrents s'en tiennent aux exigences locales. Pourrions-nous faire de même?

R. Non. Nous devons nous conformer aux politiques de sécurité de la société. Starbucks déploie beaucoup d'efforts à maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire pour ses partenaires, même si cela signifie que nous devons excéder les exigences locales.

Qualité Starbucks et protection de la clientèle

L'engagement de Starbucks en matière de qualité se traduit aussi par des mesures visant à protéger la santé et la sécurité de notre clientèle. Vous pouvez faire votre part en suivant toutes les procédures requises en matière de stockage, de manipulation, de préparation et de service du café et des autres produits Starbucks® en travaillant à assurer la propreté, l'hygiène et la sécurité de toutes nos installations et en continuant de chercher de nouveaux moyens d'entretenir et d'améliorer les normes et les pratiques de qualité de Starbucks.

Veillez aviser sans tarder votre gérant si vous constatez quoi que ce soit suggérant qu'un produit, un processus ou une situation présente un danger pour la santé ou la sécurité. Starbucks a élaboré des procédures pour de telles situations et votre gérant est informé des mesures adéquates à prendre.

Abus d'alcool ou de drogues et possession d'armes

Starbucks applique une politique stricte en ce qui concerne l'abus d'alcool ou d'autres drogues et la possession d'armes. Les partenaires ne peuvent consommer ou posséder de boissons alcoolisées sur une propriété de Starbucks, hormis lors des événements sociaux commandités par Starbucks dans le cadre desquels Starbucks permet la consommation d'alcool. Une exception s'applique lorsque vous êtes appelé à vendre de l'alcool dans le cadre de vos fonctions; toutefois, dans ce cas, vous ne devez pas consommer d'alcool et devez participer aux formations spéciales requises à cette fin.

Vous ne devez pas non plus consommer ou posséder de drogues ou substances réglementées illicites sur une propriété de Starbucks ou lorsque vous participez à une activité à caractère professionnel. Les partenaires ne peuvent se présenter à leur poste s'ils sont sous l'influence de l'alcool, de drogues ou de substances réglementées illicites.

Les partenaires ne peuvent posséder une arme de quelque sorte que ce soit lorsqu'ils se trouvent dans un magasin, une usine ou quelque autre propriété de Starbucks. Starbucks prend très au sérieux tous les règlements concernant la santé et la sécurité en milieu de travail. Il est essentiel que vous les compreniez et les respectiez, de même que toute autre directive plus détaillée qui vous est fournie.

Règles en matière de salaires et d'horaires

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

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

R. Non. Le travail en dehors des heures normales est strictement interdit par Starbucks. Starbucks est engagée à rétribuer tous les partenaires de façon précise pour tout le travail effectué. Toute demande de travail en dehors des heures normales doit être signalée aux représentants des Ressources humaines ou à un représentant du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise.

Pratiques commerciales

Respect des lois et règlements

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

Si vous pensez qu'il existe un conflit entre les présentes Normes et une loi, un règlement ou une réglementation en vigueur, ou si vous vous posez des questions concernant la légalité de vos agissements ou de ceux de l'un de vos partenaires, consultez votre gérant ou l'une des autres parties décrites dans la section « Demander des directives et exprimer ses préoccupations » que vous trouverez dans le présent livret.

Affaires internationales

Starbucks observe les normes déontologiques les plus élevées qui soient dans toutes ses transactions commerciales. Les partenaires doivent respecter les lois, réglementations et règlements en vigueur lorsqu'ils travaillent pour Starbucks.

« Starbucks sera précise et exacte lorsqu'elle présentera ses transactions commerciales aux agences gouvernementales. »

Les paiements faits à tout agent étranger doivent être légaux et conformes aux lois des États-Unis et du pays étranger concerné. Les paiements effectués au nom de ou par Starbucks à des agents étrangers doivent uniquement l'être pour services rendus et être d'un montant raisonnable compte tenu de la nature desdits services. Un partenaire ne peut en aucun cas effectuer des paiements à des agents officiels si ces paiements contreviennent à la loi ou ont pour but d'inciter lesdits agents à faire affaire avec Starbucks.

Les partenaires doivent respecter toutes les lois douanières et commerciales locales et étrangères. Starbucks sera précise et exacte lorsqu'elle présentera ses transactions commerciales aux agences gouvernementales. Tous les renseignements fournis par un partenaire à un représentant officiel des douanes ou à un agent embauché par Starbucks pour faciliter les importations et les exportations seront précis et exacts. Si vous menez des activités commerciales internationales au nom de Starbucks, assurez-vous de bien comprendre les lois en vigueur et de connaître suffisamment les tiers qui travaillent pour le compte de Starbucks pour veiller à ce qu'ils prennent des décisions appropriées en notre nom.

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

Interaction avec le gouvernement

Starbucks s'engage à respecter les lois, règlements et codes locaux et à collaborer équitablement et honnêtement avec les représentants du gouvernement et autres au sein des collectivités où elle est présente. De ce fait, nos actions doivent répondre à des normes déontologiques et légales des plus strictes. Offrir de l'argent ou un cadeau de quelque sorte que ce soit en vue de faciliter un processus local ou d'influencer un représentant local du gouvernement contrevient à la politique de Starbucks (et peut constituer une infraction à la loi).



« Les partenaires doivent se montrer honnêtes et explicites lorsqu'ils traitent avec le gouvernement. »

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

Starbucks a pour politique de collaborer équitablement et honnêtement avec les instances gouvernementales et de se conformer aux demandes et processus gouvernementaux valides. Les partenaires doivent se montrer honnêtes et explicites lorsqu'ils traitent avec le gouvernement et ne doivent pas inciter ou ordonner à un autre partenaire ou à qui que ce soit de fournir des renseignements faux ou erronés à un agent ou à un représentant du gouvernement. Les partenaires ne doivent pas inciter ou ordonner à qui que ce soit de détruire des dossiers relatifs à une enquête.

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

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

L'engagement de Starbucks visant à collaborer équitablement et honnêtement avec les représentants du gouvernement inclut toutes les interactions avec les représentants gouvernementaux.

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

Pratiques de vente et publicité

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

Concurrence loyale

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

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

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

Q&A

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

R. Oui. Vous pouvez visiter le kiosque et recueillir toute l'information distribuée au public. Toutefois, si vous parlez à quelqu'un dans le kiosque, vous devez vous identifier comme un partenaire de Starbucks et éviter les conversations à propos des affaires. Si vous avez des questions, vous pouvez toujours vous adresser au Service de droit et d'affaires d'entreprise pour obtenir des conseils avant votre visite.

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

R. Oui. Vous révélez de l'information confidentielle pour laquelle Starbucks a investi temps et argent à formuler. Il se peut aussi que vous enfreigniez les lois sur la concurrence qui interdisent les discussions sur le marketing et l'établissement des prix.

Conflits d'intérêts

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

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

- Q. J'aimerais embaucher un membre de ma famille pour faire du travail pour Starbucks. Comme il s'agit d'un projet en bonne et due forme qui doit être mené à terme, et que cette personne a les compétences pour ce type de travail, puis-je faire appel à ses services?**
- R. Bien que le travail soit conforme aux normes, la situation peut créer l'apparence d'un conflit. Les circonstances entourant cette situation doivent être soumises au personnel du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise de sorte qu'un examen indépendant puisse être fait avant qu'un contrat soit signé. Cela permettra de protéger Starbucks, vous-même et votre parent si des doutes sont soulevés quant à la relation.

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

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

Cadeaux et représentation

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

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

Il ne faut jamais donner ou accepter de l'argent en cadeau. (Les pourboires remis aux partenaires travaillant dans les magasins de détail pour les remercier de la qualité de leur service sont acceptables.) En règle générale, la valeur des cadeaux que les partenaires font à des fournisseurs ou qu'ils reçoivent ne devrait pas dépasser la somme de 75 \$US par année. Un cadeau d'une valeur symbolique peut être offert ou accepté s'il s'agit d'objets couramment remis à titre gracieux dans le cadre de relations d'affaires, comme des échantillons de café, une tasse à café, des stylos et autres objets similaires.

Cependant, lors des fêtes durant lesquelles il est traditionnel d'échanger de l'argent en cadeau, comme en Chine, au Japon, à Singapour, en Malaisie et en Thaïlande, les partenaires ne doivent pas solliciter, mais tout de même peuvent échanger des sommes symboliques, ne dépassant pas 20 \$US, en cadeau avec des relations d'affaires non gouvernementales.

Échanger des articles de valeur avec d'autres entreprises, notamment des magasins et des restaurants, est strictement interdit.

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

Q&A

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

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

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

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

Q&A

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

R. Lorsque nous donnons des cadeaux, nous donnons le ton sur notre façon de mener nos affaires — simples considérations d'affaires. N'oubliez pas ce point lorsque vous faites un cadeau à un fournisseur. En règle générale, la valeur des cadeaux que les partenaires font à des fournisseurs ou qu'ils reçoivent ne devrait pas dépasser la somme de 75 \$US par année. Prenez aussi en considération la politique sur les cadeaux et les divertissements de la société fournisseur. Si nous voulons que les autres respectent nos normes, nous devons aussi leur rendre la pareille.

Titres boursiers

Comme partenaire, il se peut que vous soyez détenteur de renseignements importants et confidentiels touchant les activités commerciales de Starbucks couramment nommés « renseignements non publics importants ». Les partenaires ne peuvent vendre ou acheter des actions (y compris par l'intermédiaire d'options d'achat d'actions sans décaissement) ou tout autre titre en se basant sur de tels renseignements. Afin d'éviter tout problème éventuel, vous devez interpréter le terme « renseignements non publics importants » au sens large.

Voici une liste non exhaustive de renseignements « importants » :

- Les renseignements à caractère financier
- Le développement de nouveaux produits ou services
- Une proposition d'acquisition, de projet conjoint ou de fusion
- Des enquêtes du gouvernement
- Des changements dans le personnel clé

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

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

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

R. Les mêmes règles concernant l'information privée s'appliquent, que vous achetiez ou vendiez des actions vous-même ou transmettiez cette information à une autre personne — il s'agit de « fourniture de tuyaux ». Si un parent ou un ami achète ou vend des actions après que vous lui ayez transmis des renseignements non publics, vous pouvez, tous les deux, être reconnus coupables de violation des lois sur les valeurs mobilières. De plus, vous pouvez enfreindre les lois simplement en divulguant des renseignements importants non publics, peu importe si la personne les utilise ou non ou en tire un avantage.

Pour de plus amples renseignements, consultez la Politique en matière de délit d'initié que vous pouvez obtenir par le Programme de conformité et d'éthique d'entreprise.



Propriété intellectuelle et renseignements exclusifs

Renseignements confidentiels

Au cours de la période durant laquelle ils sont employés par Starbucks, tous les partenaires acquièrent des connaissances et obtiennent des renseignements non publics appartenant à Starbucks. Nous comptons sur les partenaires pour assurer la confidentialité de ces renseignements.

« Les renseignements appartenant à Starbucks doivent uniquement être utilisés à des fins utiles à l'entreprise et ne doivent être communiqués à quiconque en dehors de Starbucks. »

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

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

Les documents confidentiels doivent :

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

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

Voici quelques règles de base à cet effet :

- N'apportez aucun document concernant d'anciens employeurs chez Starbucks.
- N'acceptez ni n'utilisez les renseignements confidentiels de quiconque (ou acceptez de protéger la confidentialité des renseignements confidentiels de quiconque).
- Ne sollicitez pas de renseignements confidentiels de quelque employé ou fournisseur, ancien ou actuel, que ce soit.

- Ne vous engagez pas dans des activités d'« espionnage »; soyez franc lorsqu'il s'agit d'obtenir des renseignements sur le marché.

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

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

Propriété intellectuelle (autres)

En tant que partenaire, ce que vous créez pour l'entreprise appartient à l'entreprise. Cela comprend les inventions, découvertes, idées, améliorations, logiciels, créations artistiques et travaux de paternité. Ce produit du travail est la propriété de Starbucks s'il est créé ou élaboré, en totalité ou en partie, durant les heures travaillées pour l'entreprise, dans le cadre de vos fonctions ou à l'aide des ressources ou des renseignements de l'entreprise.

Les partenaires doivent informer par écrit Starbucks de tout produit du travail de cette nature et coopérer avec l'entreprise afin d'en assurer la protection, et ce, dans les meilleurs délais.

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

« Les marques sont fragiles; elles doivent être utilisées avec soin et protégées contre tout mauvais usage. »

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

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

Utilisation et conservation des dossiers d'entreprise

Aux termes de la politique de gestion des renseignements de Starbucks, les partenaires gèrent les renseignements de façon à appuyer les besoins généraux de la société tout en garantissant l'efficacité, la sécurité et la conformité aux exigences juridiques et réglementaires. Cette politique s'applique à toutes les formes de dossiers conservés chez Starbucks, y compris par écrit et sous forme électronique.

Si vous êtes responsable de la préparation ou de la conservation de dossiers pour Starbucks, veuillez vous familiariser avec le *Manuel de gestion des documents de*

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

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

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

« Il existe des règles rigoureuses concernant le traitement et la manipulation des données personnelles. »

Registres et dossiers

Tous les partenaires sont tenus d'assurer l'exactitude et l'intégrité des dossiers de Starbucks. Cela inclut la fiabilité et l'exactitude des dossiers et registres, ainsi que l'honnêteté des communications et des renseignements fournis.

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

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

Comptabilité, contrôles internes et vérifications fiscales

Les plaintes et problèmes relatifs à la comptabilité, les contrôles comptables internes et autres vérifications doivent être rapportés dans les meilleurs délais par l'intermédiaire de la ligne ou du site Web sur l'éthique et la conformité décrits à la section « Demander des directives et exprimer ses préoccupations » du présent livret. Les déclarations peuvent être faites sous le couvert de l'anonymat et seront traitées confidentiellement.

En fonction de leur classification, les rapports de cette nature seront expédiés au programme de conformité et d'éthique d'entreprise, au directeur de la conformité ou à l'avocat de la société au siège social de Starbucks États-Unis, au comité de vérification et de conformité du conseil d'administration ou au directeur indépendant qui préside le conseil.



Participation communautaire

Énoncé de la mission environnementale

Starbucks s'engage à jouer un rôle de leadership sur le plan de l'environnement, dans tous les secteurs de l'entreprise.

Nous accomplirons notre mission en nous engageant à :

- Comprendre les questions environnementales et partager l'information avec les partenaires
- Développer des solutions innovantes et flexibles permettant d'apporter du changement
- Nous efforcer d'acheter, de vendre et d'utiliser des produits respectueux de l'environnement
- Reconnaître que la responsabilité fiscale est essentielle pour notre avenir environnemental
- Communiquer l'idée de responsabilité environnementale comme valeur de société
- Mesurer et surveiller notre progression pour chaque projet
- Encourager tous les partenaires à partager notre mission

Responsabilité envers l'environnement

Tous les partenaires doivent chercher le moyen de minimiser l'impact environnemental de nos activités d'exploitation et d'intégrer dans les pratiques de l'énoncé de la mission environnementale dans leur travail. Nous devons tous, au minimum, nous assurer que les pratiques et activités commerciales de Starbucks respectent la loi dans l'esprit et dans la lettre, ainsi que toutes les politiques de l'entreprise.

Starbucks comprend qu'une responsabilité environnementale est essentielle à la protection de la planète pour les générations à venir. Notre engagement visant à contribuer de manière positive à la protection de l'environnement revêt la plus grande importance pour notre société. Nous avons confirmé cet engagement en 1992 en adoptant notre énoncé de la mission environnementale qui guide notre approche pour réduire au minimum notre empreinte environnementale. Starbucks a sans cesse adapté et élargi sa définition de la responsabilité environnementale et celle de leader sur le plan environnemental.

Activités personnelles

Starbucks comprend qu'il est nécessaire de trouver un juste équilibre entre travail et vie personnelle et familiale, et nous encourageons nos partenaires à être des membres actifs de leur collectivité. Néanmoins, les partenaires ne doivent pas imposer leurs croyances ou opinions personnelles à leurs collègues de travail ou présenter leurs opinions personnelles comme étant celles de Starbucks.

Vous pouvez veiller à ce que vos activités en dehors de votre milieu de travail demeurent confidentielles, toutefois, n'oubliez jamais que vous représentez Starbucks. Votre comportement peut modifier la manière dont la marque et le service Starbucks sont perçus.

Activités politiques

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

Relations publiques

Tous les renseignements divulgués en dehors de l'entreprise doivent être exacts, complets et cohérents, et communiqués conformément aux politiques de Starbucks. Nous représentons tous Starbucks; si quelqu'un vous demande des renseignements (par exemple des médias ou investisseurs), veuillez à en aviser votre gérant ou votre chef de service. Ceux-ci contacteront la partie compétente afin de s'assurer du respect de la procédure appropriée. Veuillez ne pas répondre à ces questions vous-même.

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

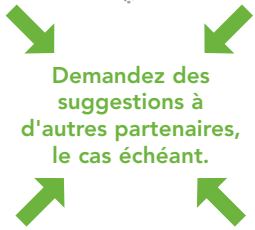
Les normes et politiques présentées ici peuvent faire l'objet de modifications de temps à autre. Pour la plus récente version des *Normes de déontologie* de Starbucks, consultez www.starbucks.com.

Processus de prise de décision concernant les problèmes de déontologie



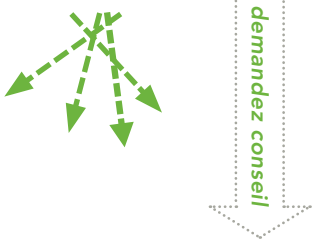
Dressez la liste des solutions possibles (**que pouvez-vous faire?**) et des obstacles à la résolution du problème.

Établissez la meilleure approche (**que devriez-vous faire?**).



- Cette approche est-elle compatible avec Notre mission Starbucks, nos Normes de déontologie et les lois ou règlements en vigueur?
- Votre approche peut-elle vous mettre, vous ou Starbucks, dans l'embarras?
- De quoi aurait l'air votre approche si elle était publiée dans les journaux?
- Êtes-vous à l'aise avec le précédent qu'elle pourrait créer pour de futures décisions?

Si les choses ne sont pas claires



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

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

Vous avez de l'aide
Si vous ne savez pas ce qu'il faut faire dans une situation donnée, vous avez des ressources, notamment votre gérant, vos Ressources humaines, les Normes de déontologie et le Programme de conformité et éthiques d'entreprise.

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

Questions les plus fréquentes

Q. Qu'est-ce que le Programme d'éthique des affaires et de conformité de Starbucks?

R. Le Programme d'éthique des affaires et de conformité de Starbucks, qui englobe le bureau des politiques de Starbucks, est un programme qui soutient Notre mission Starbucks et contribue à protéger notre culture et notre réputation en procurant les ressources dont les partenaires ont besoin pour prendre des décisions conformes à l'éthique dans le cadre de leur travail.

Q. Que sont les Normes de déontologie de Starbucks?

R. Les *Normes de déontologie* constituent une ressource remise à chaque partenaire afin de l'aider à prendre de bonnes décisions dans le cadre de son travail. Les *Normes* constituent un bref énoncé de certaines des attentes de l'entreprise quant à la façon dont les affaires de Starbucks doivent être menées.

Q. Que suis-je censé faire avec les Normes de déontologie de Starbucks?

R. Lisez attentivement les *Normes* sur votre lieu de travail et assurez-vous de bien les comprendre. Si vous avez des questions ou des préoccupations, parlez-en à votre représentant local des Ressources humaines ou communiquez avec un représentant du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise; vous trouverez les coordonnées au contreplat verso de ce livret.

Q. Qu'est-ce que la ligne d'assistance en matière d'éthique et de conformité de Starbucks?

R. La ligne d'assistance en matière d'éthique et de conformité est un service téléphonique gratuit permettant de rapporter des problèmes ou d'exprimer vos préoccupations sur des questions de nature éthique ou juridique, ou encore sur les infractions potentielles à la politique de Starbucks, à ses normes de déontologie et à ses valeurs fondamentales. Les appels sont gratuits et des préposés vous répondront en personne, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Q. Puis-je contacter la ligne d'assistance si je ne parle pas couramment anglais?

R. Oui. Vous pouvez bénéficier des services d'un interprète si vous en faites la demande.

Q. Que se passe-t-il lorsque j'appelle la ligne d'assistance?

R. Les appels à la ligne d'assistance sont pris en charge par un tiers indépendant de Starbucks. Des experts spécialement formés discutent avec les appelants de leurs questions et préoccupations, et ils transmettent ensuite la question à un représentant du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise qui collabore avec la partie ou le service concerné pour mener une enquête ou prendre les mesures qui s'imposent.

Q. Est-il possible de faire un appel anonyme?

- R. Oui. Vous obtiendrez alors un numéro de rapport unique qui vous permettra de rappeler ultérieurement la ligne d'assistance afin de faire le suivi de votre rapport de manière anonyme. Les appels reçus par la ligne d'assistance ne sont pas retracés et sont traités de manière confidentielle. Nous encourageons les appelants à donner leur nom et leurs coordonnées, car les rapports faits sous le couvert de l'anonymat peuvent rendre l'enquête plus difficile.

Starbucks ne peut garantir votre anonymat si vous vous identifiez ou fournissez des renseignements permettant de vous identifier; toutefois, l'entreprise prendra toutes les précautions raisonnables afin d'assurer que l'identité des appelants demeure aussi confidentielle que possible.

Q. Qu'est-ce que le site Web sur l'éthique et la conformité et en quoi diffère-t-il de la ligne d'assistance?

- R. Le site Web sur l'éthique et la conformité est un autre outil en ligne mis à la disposition des partenaires pour demander conseil ou exprimer des doutes. Comme avec la ligne d'assistance, les déclarations peuvent être faites sous le couvert de l'anonymat et seront traitées confidentiellement.

Q. Puis-je faire l'objet de représailles ou de victimisation pour avoir contacté la ligne d'assistance ou le site Web?

- R. Starbucks ne tolère aucune représailles ou victimisation à l'égard des partenaires qui nous font part de leurs préoccupations ou de leurs questions au sujet d'une possible infraction à la politique de Starbucks dont ils croient raisonnablement qu'elle a pu se produire.

Q. Comment la ligne d'assistance et le site Web s'intègrent-ils aux Ressources humaines et à mes politiques et procédures locales, et notamment la procédure de grief?

- R. Le Programme d'éthique des affaires et de conformité collabore avec les partenaires locaux compétents afin d'enquêter sur les problèmes communiqués par l'intermédiaire de la ligne d'assistance ou du site Web. Outre votre gérant et le représentant des Ressources humaines, ils constituent d'autres moyens à travers lesquels les partenaires peuvent s'exprimer.

Q. À qui dois-je m'adresser pour obtenir plus de renseignements ou obtenir les politiques?

- R. Communiquez avec votre représentant des Ressources humaines ou du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise par la ligne d'assistance, le site Web ou par courriel.

Coordonnées

Le Programme de conformité et d'éthique d'entreprise de Starbucks procure de l'information et des ressources en soutien aux pratiques commerciales conformes à l'éthique. Si vous croyez avoir un problème au chapitre de la conformité, de la loi ou de l'éthique, parlez-en à votre gérant ou un représentant des Ressources humaines ou du Programme de conformité et d'éthique d'entreprise.

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

Australie	1-800-45-4956 ou 1-800-15-4867
Brésil	0800-892-1655
Canada—Anglais	1-800-611-7792
Canada—Français	1-866-614-0760
Chili	1230-020-5460
Chine—Nord	10-800-711-0718
Chine—Sud	10-800-110-0661
Costa Rica	0800-011-0928
France	0-800-91-5128
Allemagne	0-800-182-2581
Hong Kong	800-90-8032
Pays-Bas	0-800-022-2214
Puerto Rico	1-800-611-7792
République d'Irlande	1-800-55-8618
Singapour	800-110-1584
Suisse	0-800-56-1170
Thaïlande	001-800-11-005-7967
Royaume-Uni	0-800-028-3528
États-Unis	1-800-611-7792

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

Pour appeler gratuitement la ligne d'assistance, ou comme auxiliaire pour les numéros ci-dessus, contactez votre opérateur local et avisez-le que vous souhaitez faire un appel à frais virés aux États-Unis au numéro suivant : 678 250-7560. Si vous souhaitez appeler anonymement, dites « Mme Starbucks » ou « M. Starbucks » lorsque le conseiller vous demande votre nom.

Site Web sur l'éthique et la conformité

<https://BusinessConduct.EAWeblines.com>

Courriel

EthicsAndCompliance@Starbucks.com

